

**INDICE**

	Página
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. ALCANCE DE ACREDITACIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>3. CRITERIOS PARTICULARES DE ACREDITACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>4. PROCESO DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>3</b>
4.1. Evaluaciones iniciales .....	3
4.2. Seguimientos.....	3

---

**1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El objeto de la presente Nota Técnica es establecer requisitos particulares para el proceso de acreditación de las entidades de certificación que certifican servicios conforme a los Referenciales de Servicio aprobados por Puertos del Estado.

Los requisitos aquí establecidos deben considerarse como complementarios a los establecidos en el PAC-ENAC-EC “Procedimiento de Acreditación de Entidades de Certificación” y en la norma EN 45011 y el CGA-ENAC-CPR “Criterios Generales de Acreditación. Competencia técnica de las entidades de certificación de producto” que se mantienen como documentos de referencia para el proceso de acreditación.

El presente documento es aplicable a las entidades que deseen ser acreditadas para la certificación de los servicios prestados por:

- prestadores de un servicio portuario,
- titulares de concesiones o autorizaciones de terminales marítimas de manipulación de mercancías, o estaciones marítimas en puertos españoles de interés general, y
- por compañías navieras que operan en puertos españoles de interés general;

y se refieren a la comprobación de cumplimiento de las características de calidad aprobadas para la aplicación de las bonificaciones previstas en los artículos 19.2.a) y 19.2.b) de la Ley 48/2003, de 26 de noviembre, de régimen económico y de prestación de servicios de los puertos de interés general en la redacción dada por la Ley 33/2010, de 5 de agosto.

Este documento ha sido elaborado por ENAC en colaboración con Puertos del Estado.

**2. ALCANCE DE ACREDITACIÓN**

En el momento de aprobación de esta Nota Técnica se han elaborado Referenciales para los servicios de terminales de Contenedores, , Cruceros, Mercancías a Granel, Polivalentes, Transbordo por Rodadura (RoRo), Compañías Navieras y prestadores de Servicios Portuarios de Practicaje, de Remolque, y de Amarre y Desamarre.

La evaluación de dichos Referenciales requiere de una competencia técnica similar, por tanto la acreditación se concederá con referencia a “Referenciales de Servicio elaborados por Puertos del Estado” en general y las Entidades de Certificación acreditadas deben ser capaces de operar en todos los Referenciales.

No obstante, existen diferencias tanto de unos Referenciales a otros como dentro de cada uno de ellos, en función del puerto en el que se preste el servicio, por tanto el sistema de gestión de la entidad contemplará el establecimiento de responsabilidades para el análisis de dichas diferencias con el fin de garantizar en todo momento que sus procedimientos de evaluación se ajustan a las particularidades de cada uno de los Referenciales.

Si se elaborasen nuevos Referenciales, ENAC, de acuerdo con Puertos del Estado, decidirá si su evaluación precisa de competencias específicas en cuyo caso requerirán una ampliación de la acreditación en caso contrario quedará incluido en el alcance de acreditación genérico.

### **3. CRITERIOS PARTICULARES DE ACREDITACIÓN**

**3.1.** En el caso de empresas cuya propiedad, total o parcial, sea de empresas o entidades que puedan ser beneficiarias de las bonificaciones previstas en los artículos 19.2.a) y 19.2.b) de la Ley 48/2003, de 26 de noviembre, de régimen económico y de prestación de servicios de los puertos de interés general en la redacción dada por la Ley 33/2010, de 5 de agosto. les será de aplicación lo previsto para los organismos relacionados en la norma EN 45011, y en el CGA-ENAC-CPR y otra documentación al respecto de ENAC.

**3.2.** La entidad de certificación estará de acuerdo en la vigilancia periódica a realizar por Puertos del Estado. También estará de acuerdo en el “derecho de acceso” de Puertos del Estado con el propósito de comprobar que se utilizan los criterios y métodos correctos en la realización de evaluaciones de la conformidad y emisión de certificados.

Así, las entidades de certificación deberán informar, a priori, a sus futuros clientes, y obtener su consentimiento expreso, de que pueden estar obligadas a revelar información confidencial a Puertos del Estado.

**3.3.** La entidad de certificación desarrollará procedimientos que establezcan requisitos de cualificación de auditores conforme a las directrices de UNE-EN ISO 19011.

Todos los auditores que actúen en procesos de certificación en este esquema deberán disponer de un título universitario de grado medio o superior, o titulación equivalente y tener conocimientos generales sobre las técnicas de control, evaluación, auditoría y aseguramiento, conocer y comprender las normas para realizar evaluaciones de conformidad de sistemas de calidad de servicio, y tener conocimientos sobre técnicas para auditar, examinar, preguntar, evaluar e informar sobre resultados. Asimismo deberán haber desarrollado su actividad profesional, durante los últimos tres años, en temas relacionados con el aseguramiento de calidad, la certificación de servicios o la gestión de calidad en general.

Se entenderá que cumplen los requisitos anteriores aquellos cualificados por la entidad como auditores de Sistemas de Gestión de la Calidad en sectores relacionados con los servicios con una antigüedad mínima de tres años en dicha función.

No obstante lo anterior, previamente a su cualificación la entidad formará específicamente a los auditores tanto en los servicios que van a evaluar como en las especificidades del esquema. Los procedimientos de la entidad que regulen esta actividad estarán a disposición de Puertos del Estado.

Los auditores cualificados en este esquema asistirán a las actividades de formación que Puertos del Estado pudiera establecer.

- 3.4.** Ante una solicitud, la entidad de certificación deberá comprobar, a través de Puertos del Estado, e informando de qué cliente se trata, el Referencial sobre el que deberá realizar la evaluación de la conformidad correspondiente.
- 3.5.** Durante la realización de la evaluación de la conformidad pondrá especial atención a la existencia de posibles quejas o reclamaciones, en especial de la Autoridad Portuaria correspondiente, que pongan de manifiesto posibles no conformidades, a efectos de determinar la no concesión, la no renovación o la revocación del certificado de que se trate. El informe de la entidad incluirá necesariamente una descripción expresa de las evaluaciones realizadas en este sentido y de su resultado.
- 3.6.** Los procedimientos de toma de decisiones de las entidades de certificación deben asegurar la participación, en cada decisión, de los representantes de Puertos del Estado en la forma que éste establezca. Dichos representantes tendrán derecho de veto.
- 3.7.** Los certificados se emiten a organizaciones individuales por puerto y nunca a estructuras completas de grupo. Los certificados incluirán necesariamente la Marca de ENAC cuando la certificación concedida esté cubierta por la acreditación.
- 3.8.** Comité del Esquema: es un único comité constituido por miembros de Puertos del Estado y representantes de las entidades de certificación que supervisa el buen funcionamiento de éste y que es el único con autoridad para interpretar los Referenciales y al que las entidades deben acudir ante cualquier duda de interpretación. Las referencias del CGA-ENAC-CPR a la participación de “partes interesadas” se entenderá que se refieren a este Comité (excepto en aquello explícitamente asignado al Comité indicado en la cláusula 4.2 e) de la norma).

#### **4. PROCESO DE EVALUACIÓN**

##### **4.1. Evaluaciones iniciales**

- 4.1.1.** Para acceder a la acreditación, ENAC llevará a cabo un proceso de evaluación que incluye un estudio de la documentación y, una vez considerado éste como satisfactorio, una auditoría in situ y la realización de, al menos, una visita de acompañamiento.
- 4.1.2.** La entidad debe haber completado al menos un proceso de certificación frente a alguno de los Referenciales de Puertos del Estado.
- 4.1.3.** ENAC informará expresamente a Puertos del Estado sobre concesiones, suspensiones y retiradas de la acreditación así como de las razones de estas dos últimas.

##### **4.2. Seguimientos**

- 4.2.1.** Las actividades de seguimiento de la acreditación se efectuarán de acuerdo con lo dispuesto en el Procedimiento de Acreditación PAC-ENAC-EC. Necesariamente deberá llevarse a cabo al menos una visita de acompañamiento dentro de este esquema como parte de las actividades de seguimiento.

**“El presente documento se distribuye como copia no controlada. Puede consultar su revisión en la página web de ENAC, en el apartado “documentos” o internamente en red”.**