



## REFERENCIAL DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE PRACTICAJE

REF-GEN-Practicaje  
Versión 1 17.09.2012



## CONTROL DE CAMBIOS

Revisión/Fecha	Naturaleza modificaciones
Revisión 0 / 16 de septiembre de 2011	Versión inicial (evolución desde Manual Calidad de Servicio, rev. 1)
Versión 1 / 17 de septiembre de 2012	Aprobación definitiva

## **0.- Introducción**

La configuración actual de los sistemas de transporte ha convertido a los puertos en nodos de interconexión modal y en plataformas logísticas con un importante papel en la articulación de las cadenas de transporte.

La contribución de los puertos a la competitividad de sus clientes mediante la prestación de servicios eficientes, que respondan a las necesidades del transporte marítimo, de la distribución terrestre, y de los servicios logísticos, debe entenderse como una estructura de procesos y en clave de comunidad portuaria y logística.

Los diferentes integrantes de la comunidad portuaria deben trabajar, conjuntamente con otros protagonistas de las cadenas logísticas y de transporte, para mejorar los procesos y conseguir una oferta integrada eficiente en términos del conjunto de los servicios realizados.

Por eso la cooperación es un instrumento fundamental. Esta cooperación no puede conseguirse sin voluntariedad por lo que los esquemas de reconocimiento han de jugar un importante papel de motivación a la participación en la mejora conjunta.

Se trata de tener instrumentos que permitan distinguir a las organizaciones que participan en la mejora de los servicios y, a la vez, transmitir a los clientes el esfuerzo de mejora que se realiza.

Un Esquema de Certificación de calidad de servicio permite atender estas necesidades al establecer, con la participación de todas las partes interesadas, unas características de calidad de servicio, que se recogen en un documento denominado Referencial de Calidad de Servicio, que se pone a disposición de las organizaciones del sector para que puedan demostrar, a través de una comprobación (evaluación de conformidad), que sus servicios cumplen esas

características de calidad y disfrutar de una marca distintiva (marca de conformidad) de evidente efecto comercial.

La utilización de marcas de calidad en productos y servicios (marcas de conformidad) es una herramienta cada vez más utilizada por diferentes sectores productivos para promover la mejora de la calidad de los servicios.

Las marcas contribuyen a la mejora de los servicios al facilitar la elección entre proveedores, al diferenciar unos servicios de otros, una vez que los clientes finales conocen el significado de la marca, y al provocar una presión competitiva entre las empresas para tratar de imitar a las *mejores*.

El Referencial de Servicio debe establecer el nivel de servicio que puede esperar el cliente (características de calidad de servicio) y los aspectos que deben comprobarse a efectos de poder asegurar el cumplimiento de las características.

La certificación tiene por objeto la calidad del servicio prestado, basada en las características de servicio establecidas específicamente para cada uno de los servicios, con lo que la entidad de certificación, para conceder la certificación, o la marca correspondiente, comprobará que los servicios son conformes a las características establecidas en el Referencial.

Además es preciso que las características de servicio reflejen los requisitos de todas las partes interesadas, que se hayan establecido de forma consensuada y equilibrada, y que la marca se conceda tras un proceso de evaluación transparente, basado en la intervención de evaluadores independientes y con la adecuada competencia técnica.

Para ello existe la acreditación de entidades de certificación que desarrollan actividades de evaluación de la conformidad y que, en España, es realizada por la

Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). La Norma EN-45011 (ISO/Guide 65) establece las condiciones que deben cumplir las entidades que se dediquen a la certificación de servicios. Además el Comité Permanente de ENAC aprobó, en febrero de 2003, una Nota Técnica (NT-12) que establece los criterios en que se basa ENAC para aceptar solicitudes de acreditación de actividades de evaluación de la conformidad que lleven asociado el uso de marcas de conformidad. Más específicamente, ENAC también aprobó, en julio de 2007, la Nota Técnica 31 (NT-31 Rev 1) que contiene los requisitos particulares para la acreditación de entidades que certifican conforme a los Referenciales de Servicio aprobados por Puertos del Estado, y que revisó en junio de 2011 (NT-31 Rev 2) teniendo en cuenta las modificaciones incluidas en la Ley 33/2010, de 5 de agosto.

El Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre) se apoya, para incidir en la mejora y eficiencia del servicio global prestado al comercio y al transporte, en la certificación de servicios, utilizándola como instrumento objetivador de bonificaciones en tasas portuarias ligadas a una mejora de la calidad en la prestación de servicios en los puertos de interés general.

De hecho, en el artículo 245.2 del mencionado Texto Refundido, se establece una bonificación en la tasa de actividad para los prestadores de servicios portuarios, o los titulares de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías, o de estaciones marítimas, que dispongan de una certificación de servicios obtenida sobre la base de los Referenciales de Calidad de Servicio que apruebe Puertos del Estado, o de los Referenciales Específicos que, en desarrollo de aquellos, apruebe, en su caso, la Autoridad Portuaria correspondiente. La certificación de servicios debe ser emitida por una entidad de certificación acreditada por ENAC conforme a la Norma UNE-EN-45011. A su vez el artículo 108, del mismo Texto Refundido, establece las actividades que tienen la consideración de servicios portuarios.

Por tanto, Puertos del Estado debe aprobar los Referenciales de Calidad que contengan las características de calidad de servicio que sirvan de referencia para una certificación de tercera parte a la puedan someterse, voluntariamente, los prestadores de servicios portuarios, o los titulares de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías, o de estación marítima, que deseen contribuir a la mejora de la calidad de servicio que ofrece el puerto y beneficiarse de la citada bonificación en la tasa de actividad.

Cada servicio portuario supone la realización de actividades diferentes. La actividad de las terminales marítimas de mercancías y de las estaciones marítimas viene marcada por las operaciones propias de los tráficos a los que sirven, ya que la manipulación es diferente en función de la naturaleza de las mercancías de que se trata, y de la forma de presentación de las mismas, o de si están involucrados pasajeros. Además, para el caso particular de los servicios al pasaje y de manipulación de mercancías, hay que tener en cuenta que el prestador de los servicios no tiene porque coincidir en todos los casos con el titular de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías o de estación marítima.

Al establecer las características de calidad de servicio procede tener en cuenta esas diferencias en la operativa. Por eso procede aprobar Referenciales de Calidad de Servicio distintos por servicio portuario y distinguiendo también algunos tipos de tráfico.

### **1.- Objeto, ámbito de aplicación y alcance**

Este Referencial Genérico de Servicio contiene características de calidad de servicio aplicables, en puertos españoles de interés general, a los prestadores del servicio portuario de practicaaje que voluntariamente deseen someterse a la certificación por tercera parte necesaria para obtener la bonificación por calidad de servicio prevista en el artículo 245.2.b) del Texto Refundido de la Ley de

Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre).

También establece los métodos, registros o indicadores a utilizar para comprobar el cumplimiento de las características de calidad, el sistema de evaluaciones de conformidad y emisión de certificados, y un sistema de revisión y mejora continua de las condiciones de calidad.

A los efectos de este Referencial se entiende por servicio portuario de practica je el definido en el artículo 126.1 del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre).

Este Referencial Genérico podrá ser desarrollado, en cada puerto, a través de un Referencial Específico que deberá ser revisado por Puertos del Estado para comprobar que se ajusta a los compromisos mínimos de calidad, y al Esquema de Certificación, establecidos para el conjunto de puertos de interés general en este Referencial Genérico.

## **2.- Evaluación de la conformidad y emisión de certificados**

Las evaluaciones de la conformidad se realizarán de acuerdo con las características de calidad de servicio establecidas en este Referencial o, en su caso, con las recogidas en los Referenciales Específicos que pudieran haber sido elaborados, para cada puerto de interés general, por las respectivas Autoridades Portuarias.

La certificación se emitirá por la correspondiente entidad de certificación, que deberá estar debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), conforme a UNE-EN 45011. En un principio, para poder abordar y

completar el proceso de acreditación, Puertos del Estado da la correspondiente autorización a las entidades de certificación.

Todas las características de calidad establecidas en el Referencial son igual de importantes a efectos de la certificación. **La evaluación de la calidad de servicio se realiza a través de todas las características, por lo que la obtención de la certificación, y la consiguiente aplicación de la bonificación por las Autoridades Portuarias, está condicionada al cumplimiento de todas ellas.**

**Además, las entidades de certificación deben ser capaces de verificar el cumplimiento de las características de calidad durante al menos tres (3) meses antes de la fecha de evaluación de conformidad para considerar que dicha característica se cumple.**

Los procedimientos que establecen la sistemática de actuación y la decisión de emisión del certificado son determinados por cada una de las entidades de certificación aunque, en todo caso, deberán respetar las condiciones específicas de acreditación que pueda establecer ENAC, o las de autorización por parte de Puertos del Estado. No obstante, se recuerda que, al tratarse de una certificación de servicios, procede una evaluación de cumplimiento operativo, y basada en evidencias físicas, más que una comprobación exclusivamente documental.

**Las entidades de certificación tendrán en cuenta los posibles incumplimientos que se hayan puesto de manifiesto por las distintas Autoridades Portuarias, a través de Puertos del Estado, otorgándoles a los mismos el tratamiento de "no conformidades", de tal modo que, la certificación se encuentre ligada a un nivel de cumplimiento global de las características de calidad en el puerto de interés general de que se trate. A estos efectos, las Autoridades Portuarias podrán realizar evaluaciones operativas de cumplimiento parciales previa coordinación con el prestador del servicio portuario de practicaaje.**

### **3.- Características de calidad. Definición y métodos de medida y comprobación**

Para evaluar la calidad de los servicios prestados en el caso del servicio portuario de practica se tomarán en consideración los siguientes parámetros:

#### **A- Gestión de recursos y Equipos**

- A.1.- Prevención de riesgos laborales
- A.2.- Cualificación del personal
- A.3.- Formación del personal
- A.4.- Tecnologías de la información
- A.5.- Equipos

#### **B- Operaciones y Servicios**

- B.1.- Preparación de las operaciones
- B.2.- Disponibilidad del servicio
- B.3.- Capacidad de respuesta
- B.4.- Ejecución de las operaciones
- B.5.- Registro de operaciones
- B.6.- Intercambios electrónicos de información
- B.7.- Colaboración con la Autoridad Portuaria y otros organismos competentes

#### **C- Eficiencia en costes. Incidencia en coste portuario**

- C.1.- Contratación
- C.2.- Facturación
- C.3.- Seguimiento del servicio

#### **D- Atención al cliente y partes interesadas**

- D.1.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- D.2.- Plazos de respuesta
- D.3.- Interlocutores operativos identificados
- D.4.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio
- D.5.- Mejora continua del servicio

Estos parámetros se desglosan en una serie de características de calidad de servicio que se establecen a continuación, junto con los métodos, registros o indicadores de comprobación de su cumplimiento.

Las características se establecen con el criterio general de que sean objetivas, medibles y registrables, que el resultado de su aplicación aporte valor añadido para

el cliente final, y de forma que sean compatibles con los sistemas de gestión propios de las empresas prestadoras del servicio portuario.

En el supuesto de empresas que dispongan de un sistema de gestión de la calidad certificado según la Norma ISO 9001:2008, de un sistema de gestión medioambiental certificado según la Norma ISO 14001:2004, o de un sistema de gestión de riesgos laborales certificado según la Norma OSHAS 18001:2007 se considerarán aceptables los registros y documentos propios de los sistemas mencionados, para las características de calidad señaladas con un asterisco (\*), siempre y cuando la certificación del sistema correspondiente esté otorgada por una entidad de certificación acreditada por ENAC, y tan solo en este caso.

## A.- GESTION DE RECURSOS Y EQUIPOS

### A.1.- Prevención de riesgos laborales

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.1.1.- Prevención de riesgos laborales (*)</b>                      Los operadores basan su trabajo en un sistema de mejora continua que permita reducir la siniestralidad en sus actividades.</p>	Estadística de accidentes laborales Índices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad, incapacidad e incidencia	Corporación de Prácticos
<p><b>A.1.2.- Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales</b>                      Los operadores participan en el plan de prevención de riesgos laborales de la comunidad portuaria, si este existe.</p>	Actas de reuniones de comunidad portuaria Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la comunidad portuaria Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Corporación de Prácticos
<p><b>A.1.3.- Responsable de PRL</b>                      La empresa comunica a las partes interesadas la persona de contacto en materia de PRL.</p>	Documento definición de responsabilidades Comunicación a partes interesadas Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Corporación de Prácticos

## A.2.- Cualificación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.2.1.- Descripción puestos de trabajo (*)</b> Cada entidad tiene elaborada una descripción de los puestos de trabajo precisos para la actividad, detallando funciones específicas, titulación, formación y experiencia necesarias de cada puesto. El personal disponible es el necesario para la eficaz prestación del servicio y está establecido en las condiciones de la Licencia de Prestación de Servicios Portuarios.</p>	<p>Descripción puestos de trabajo Recuento de personal disponible según Licencia</p>	<p>Corporación de Prácticos</p>
<p><b>A.2.2.- Capacitación técnica del personal (*)</b> El personal tiene la capacitación técnica (la titulación, cualificación profesional requerida, la formación técnica y práctica, y la experiencia) necesaria para el perfil del puesto que desempeña.</p>	<p>Fichas de personal que evidencien la competencia técnica necesaria para el puesto de trabajo</p>	<p>Corporación de Prácticos</p>
<p><b>A.2.3.- Aptitud para el servicio</b> Los prácticos de puerto, así como el resto del personal de la empresa prestadora (patrones, marineros,...), deben estar en condiciones físicas y psíquicas tales que les permitan prestar toda su atención a las funciones del servicio. Además todo el personal del servicio de practicaje cuida su aspecto y apariencia durante el ejercicio de sus funciones, debiendo portar al menos una prenda de uniformidad que le identifique como práctico o en la función que desempeñe.</p>	<p>Certificados de reconocimientos establecidos por la Administración Marítima Comprobación física de uniformidad y apariencia de prácticos y otro personal de servicio</p>	<p>Corporación de Prácticos</p>

### A.3.- Formación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.3.1.- Plan anual de formación (*)</b>            Cada año se identifican las necesidades formativas del personal teniendo en cuenta los perfiles de puesto, la capacitación de cada persona, la evaluación de eficacia de las acciones formativas desarrolladas, y posibles sugerencias de los empleados (plan anual de formación).            El plan anual de formación contempla específicamente formación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio.</li> <li>• Prevención de riesgos laborales.</li> <li>• Acciones formativas establecidas por la Administración marítima para los prácticos de puerto que desempeñan funciones de practicaaje.</li> <li>• Actualización en leyes, reglamentos y otras prescripciones locales, nacionales o internacionales.</li> <li>• Actualización de conocimientos sobre desarrollo técnico de buques, de buques auxiliares de maniobras, y de los equipos disponibles para el servicio.</li> <li>• Idiomas habituales de tripulaciones que escalan en el puerto y al menos inglés náutico.</li> </ul> <p>Se desarrollan las acciones formativas identificadas en el plan anual de formación en al menos un 75% de las acciones planificadas y de los empleados previstos.</p>	<p>Plan anual de formación            Registros de evaluación de cada acción formativa            Registros de sugerencias del personal en materia de formación            % acciones formativas realizadas sobre planificadas            Horas de formación de cada empleado            Empleados por acción formativa.</p>	<p>Corporación de Prácticos</p>
<p><b>A.3.2.- Acciones conjuntas de formación</b>            Participación en el plan de formación de la comunidad portuaria,</p>	<p>Plan de formación de la comunidad portuaria</p>	<p>Corporación de Prácticos</p>

si lo hay.	<p>Actas de reuniones % horas formación en plan comunidad portuaria sobre horas formación totales de la entidad (computo anual) Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	
------------	--	--

#### A.4.- Tecnologías de la información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.4.1.- Medios tecnológicos</b> El proveedor del servicio dispone de tecnología y medios, básicamente EDI e Internet, y de sistemas de información ligados a base de datos, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soportar intercambios electrónicos de información con la Autoridad Portuaria, otras Administraciones, clientes, y otras partes interesadas, incluidos los buques.</li> <li>• Realizar trámites y procedimientos por medios telemáticos.</li> </ul> <p>El sistema y los equipos están dimensionados de forma que se ofrece tiempos de respuesta que no retrasan la operativa.</p>	<p>Comprobación física Documentación telemática Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Corporación de Prácticos</p>
<p><b>A.4.2.- Sistemas informáticos comunes</b> Utilización, en su caso, de sistemas informáticos comunes decididos por la Autoridad Portuaria o comunidad portuaria. Utilización de procedimientos de intercambios de información</p>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Corporación de Prácticos</p>

aprobados en el marco de la comunidad portuaria.		
--	--	--

### A.5. - Equipos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.5.1.- Equipos y medios de trabajo disponibles</b>  Las embarcaciones, dispositivos y medios para la prestación del servicio son al menos los establecidos en las condiciones de la Licencia de Prestación de Servicios Portuarios.  Dichos medios, y los adicionales que puedan haberse incorporado, están en plenas condiciones operativas (ausencia de averías) al menos el 95% del año.  Se mantiene un registro de días de no disponibilidad de cada embarcación, dispositivo y medio, ya sea por mantenimiento preventivo o correctivo.</p>	Comprobación física Recuento según Licencia % disponibilidad equipos en el año Certificados de idoneidad de las embarcaciones Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registros de sugerencias quejas y reclamaciones Registro de días de no disponibilidad	Corporación de Prácticos
<p><b>A.5.2.- Plan de mantenimiento (*)</b>  Existe un Plan de Mantenimiento, preventivo y correctivo, de equipos y medios de trabajo, que detalla periodicidad de acciones preventivas y el procedimiento para detección de averías e incidencias, y se mantiene un registro de actuaciones de mantenimiento y de reparaciones que permite conocer el estado de los mismos.  En caso de emplear equipos o medios de trabajo alquilados, se asegura que el proveedor realiza el mantenimiento necesario para lograr una operatividad sin averías.</p>	Plan de Mantenimiento Registro de actuaciones de mantenimiento y de reparaciones Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registros de sugerencias quejas y reclamaciones	Corporación de Prácticos

## B. - OPERACIONES Y SERVICIOS

### B.1. - Preparación de las operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>B.1.1.- Información sobre el buque</b> El práctico, antes de iniciar la operación, solicita al Capitán información sobre las características y maniobrabilidad del buque y se asegura de comprender el estado operacional del mismo, en especial del timón, la maquina, y el sistema de fondeo, así como de calibrar el entendimiento idiomático con la tripulación del buque.	Comprobación física	Corporación de prácticos
<b>B.1.2.- Planificación de cada operación o servicio</b> El practico prepara con antelación, en base a la información de que disponga sobre el buque un plan de cada operación adaptado a las circunstancias de la maniobra a realizar y a las características del buque o artefacto flotante.	Comprobación física	Corporación de prácticos
<b>B.1.3.- Información al Capitán del buque y otros prestadores de servicios portuarios</b> El práctico informa al Capitán del buque y al proveedor del servicio de remolque, antes de comenzar la maniobra en si, de los criterios operacionales del puerto, del esquema de maniobra que ha planificado y está previsto realizar, y de los medios de apoyo que considera precisos.	Comprobación física	Corporación de prácticos
<b>B.1.4.- Idioma para la prestación del servicio</b> Las comunicaciones entre el servicio de practicaaje y cada	Comprobación física	Corporación de prácticos

<p>buque, y en particular entre el práctico a cargo de las operaciones y el Capitán del buque, se llevarán a cabo en el idioma acordado, común a ambos, y, en su defecto, en inglés y con expresiones normalizadas por la Organización Marítima Internacional (OMI).</p>		
--	--	--

## B.2. - Disponibilidad del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.2.1. - Disponibilidad del servicio</b>  Los proveedores del servicio de practicaje aseguran la disponibilidad del mismo durante 24 horas y 365 días al año. Si en el puerto hay más de 8 escalas al día el proveedor del servicio de practicaje es capaz de atender dos buques simultáneamente al menos en horario de 7:00 a 22:00 horas.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE  Comprobación física  Comprobación sobre registro de operaciones</p>	<p>Corporación de prácticos</p>

## B.3. - Capacidad de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.3.1. - Puntualidad en las operaciones</b>  Las operaciones se inician a la hora prevista en las solicitudes, o en el menor tiempo posible si todos los prácticos están realizando otras maniobras, de forma que el servicio no produce retrasos ni demoras innecesarias a los buques, siempre y cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso de entrada, la solicitud de escala y atraque está autorizada por la Autoridad Portuaria y la Capitanía Marítima, el puesto de atraque está disponible, y el buque esté en la zona de servicio del puerto a la hora indicada y lo</li> </ul>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE  Comprobación registros de operaciones</p>	<p>Corporación de prácticos</p>

<p>haya confirmado con al menos 30 minutos de antelación.</p> <p>- En el caso de salida o maniobra náutica dentro de puerto, el buque esté, en su caso, despachado por la Capitanía Marítima, y esté dispuesto para la maniobra a esa hora y lo haya confirmado con al menos 30 minutos de antelación.</p>		
<p><b>B.3.2. - Tiempo máximo de respuesta</b></p> <p>El tiempo máximo de respuesta, definido como el tiempo transcurrido desde la llamada del buque hasta que el práctico comienza el servicio saliendo de la estación de prácticos (artículo 2 del Reglamento de Practicaje) es de 15 minutos, o el establecido en el Pliego de Prescripciones Particulares si es menor.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p> <p>Comprobación registros de operaciones</p>	<p>Corporación de prácticos</p>

#### B.4. - Ejecución de las operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.4.1. - Orden de atención a maniobras</b></p> <p>El proveedor del servicio de practicaje se asegura de recibir diariamente, de la Autoridad Portuaria, la relación de autorizaciones de atraque, fondeos y movimientos interiores, y el orden de prioridades de entrada y salida, del día siguiente.</p> <p>El servicio de practicaje se atiende siguiendo el orden de llamada o de acuerdo a los criterios establecidos por la Autoridad Portuaria (o la Capitanía Marítima en lo que se refiere a la seguridad de la navegación), siempre y cuando los buques estén listos para la maniobra a la hora indicada.</p>	<p>Comprobación física</p> <p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Corporación de prácticos</p>
<p><b>D.4.2. - Zona de embarque y desembarque</b></p> <p>El práctico embarca y desembarca del buque en la zona de</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a</p>	<p>Corporación de prácticos</p>

embarque y desembarque establecida por la Autoridad Portuaria.	través de PdE Comprobación física	
<b>D.4.3.- Comunicación con partes interesadas</b> Se mantiene comunicación con el Centro de Control de la Autoridad Portuaria, la Capitanía Marítima, en su caso, otros operadores portuarios, el buque asistido y otros buques y embarcaciones que se encuentren en la zona de practicaje a través de los medios y canales de comunicación establecidos por la normativa en vigor y la Autoridad Portuaria.	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Corporación de prácticos

#### B.5.- Registro de operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>B.5.1.- Registro de operaciones</b> El proveedor del servicio de practicaje mantiene diariamente actualizado un registro informático de las operaciones y servicios en el que conste al menos: Nombre del buque GT del buque Fecha y hora de solicitud de la operación Fecha y horas de inicio y fin de la operación Tipo de operación (entrada, salida, maniobra náutica dentro de puerto) Consignatario Práctico que realiza la operación Observaciones e incidencias	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Corporación de prácticos

## B.6.- Intercambios electrónicos de información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>B.6.1.- Información para las operaciones</b> Capacidad para recibir en formato electrónico la información establecida en B.4.1, o para acceder a base de datos del sistema de seguimiento de escalas y atraques de la Autoridad Portuaria.	Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Corporación de prácticos
<b>B.6.2.- Información disponible</b> Puesta a disposición de información del Registro de Operaciones establecido en B.5.1, mediante acceso personalizado (acceso de cada usuario a su información) a la base de datos, al menos para Autoridad Portuaria, Capitanía Marítima y consignatarios de buques, al menos el 95% de días.	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Corporación de prácticos
<b>B.6.3.- Factura telemática</b> Utilización y admisión de factura telemática con proveedores y clientes que dispongan del sistema, en el 95% de los casos al menos, y, como mínimo, admisión y utilización de la factura telemática de la Autoridad Portuaria si esta tiene implantado el sistema.	Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Corporación de prácticos
<b>B.6.4.- Intercambio de información con ausencia de errores</b> La información contemplada en las características anteriores se facilita sin errores en al menos el 85% de casos..	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Corporación de prácticos

### B.7.- Colaboración con la Autoridad Portuaria y otros organismos competentes

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.7.1.- Colaboración en caso de incumplimientos y deficiencias</b> El práctico informa a la Autoridad Portuaria y la Capitanía Marítima de cualquier infracción, incumplimientos de normas, deficiencia o circunstancia, que observe durante la prestación del servicio, y que afecte o pueda afectar a la seguridad del buque, de su tripulación y, en general, a la seguridad de la vida humana en la mar, a la seguridad y protección marítimas, o a la protección del medioambiente.</p>	<p>Comunicaciones con Autoridad Portuaria y otros organismos Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Corporación de Prácticos</p>
<p><b>B.7.2.- Colaboración en el mantenimiento del sistema de ayudas a la navegación</b> El práctico informa a la Autoridad Portuaria de cualquier irregularidad que observe, durante la prestación del servicio, en las ayudas a la navegación, o en las luces, marcas y otras ayudas de los buques.</p>	<p>Comunicaciones con Autoridad Portuaria Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Corporación de Prácticos</p>
<p><b>B.7.3.- Colaboración en caso de daños a infraestructuras, instalaciones, o equipos portuarios</b> En caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos portuarios se colabora con la Autoridad Portuaria, y con otras entidades afectadas, en todo lo necesario para investigar lo sucedido, identificar responsabilidades, y resarcir del daño. En su caso se rellena un parte de daños o de averías, según formulario definido, y se envía a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Modelo Parte de Daños Partes de Daños enviados Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Corporación de Prácticos</p>
<p><b>B.7.4.- Colaboración para la seguridad y protección</b></p>	<p>Registro de NC</p>	<p>Corporación de prácticos</p>

<p>El proveedor del servicio de practicaaje conoce el Plan de Protección (PBIP) del puerto y las terminales portuarias, y el Plan de Autoprotección del puerto y de las terminales portuarias, y se pone a disposición del responsable de actuaciones correspondiente en caso de incidente, accidente, u otro tipo de situación de emergencia en el puerto.</p>	<p>manifestadas por AAPP a través de PdE Planes de Autoprotección Planes de Protección (PBIP)</p>	
---	---	--

## C.- EFICIENCIA EN COSTES. INCIDENCIA EN COSTE PORTUARIO

### C.1.- Contratación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.1.1.- Información sobre servicios ofertados</b>                      La información sobre servicios a prestar es objetiva, completa y veraz, y el proveedor del servicio de practicaaje hace pública una relación completa de prestaciones y servicios con los conceptos posibles sobre los que se facturará.                      Se informa de cualquier cambio en los servicios ofertados de forma inmediata.</p>	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Estudios de satisfacción de clientes Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación	Corporación de prácticos
<p><b>C.1.2.- Información sobre tarifas máximas</b>                      Se hacen públicas para todos los clientes las tarifas máximas aprobadas por la Autoridad Portuaria adjuntándolas a cada oferta, publicándolas a través de Internet (página web), o adjuntándolas a cada factura.                      Se informa de las actualizaciones de las mismas de forma inmediata a su aprobación.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física ofertas, web y facturas Tarifas máximas aprobadas	Corporación de prácticos
<p><b>C.1.3.- Mecanismos de contratación</b>                      La redacción de contratos, acuerdos y ofertas es clara y sin ambigüedades, consignando cuantas circunstancias conduzcan a una mejor identificación de todos los aspectos relativos al servicio que se presta, de forma que se asegure la comprensión de todos los derechos y obligaciones que contienen.                      Cualquier error en el servicio que altere las condiciones contratadas u ofertadas se subsana de forma inmediata.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física ofertas, contratos y acuerdos Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Corporación de prácticos

## C.2. - Facturación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.2.1. - Facturación transparente</b>                      Las facturas concuerdan con las ofertas y contratos, de tal forma que:                      Utilizan solamente conceptos de la relación establecida en la característica C.1.1.                      Detallan porcentajes o unidades de medida.                      Detallan y explicitan cada recargo.                      Detallan cada bonificaciones recibida                      Las mismas operaciones se facturan bajo los mismos conceptos.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE                      Comprobación física sobre facturas</p>	<p>Corporación de prácticos</p>
<p><b>C.2.2. - Facturación de suplidos</b>                      La facturación de cualquier suplido está justificada con copia de la factura original que lo genera si está individualizada o con documentación original justificativa.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones                      Comprobación sobre facturas emitidas</p>	<p>Corporación de prácticos</p>
<p><b>C.2.3. - Modelo de factura</b>                      Se utiliza un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.                      Sin perjuicio del contenido requerido legalmente a las facturas, estas contendrán, al menos, nombre del buque atendido y su GT, descripción clara y concreta del servicio prestado, nombre del consignatario y del naviero, número de factura, fecha de factura, y los recargos y bonificaciones aplicables si los</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Modelo de factura                      Facturas emitidas</p>	<p>Corporación de prácticos</p>

hubiere.		
<p><b>C.2.4.- Plazo medio de facturación</b>  El plazo máximo entre la prestación de los servicios y la facturación de los mismos a los clientes es de 15 días naturales en al menos el 95% de las facturas emitidas y el 1% del volumen anual de facturación, salvo acuerdos específicos con clientes.  Se mantiene un registro de facturas emitidas y servicios prestados que permita conocer la facturación con precios reales aplicados del proveedor del servicio (Importe neto de cifra de negocios) y calcular los ratios de facturación por buque, facturación por GT y facturación por práctico.</p>	<p>Comprobación sobre registro de facturas emitidas y servicios prestados  Registro de facturas emitidas y servicios prestados</p>	<p>Corporación de prácticos</p>
<p><b>C.2.5.- Facturación sin errores</b>  Se emiten correctamente al menos el 95% de las facturas, y cualquier problema relativo a la facturación es atendido por la empresa en el plazo máximo de 15 días laborables de tal forma que se corrigen errores en facturación:  De forma inmediata si lo detecta la propia empresa, en el 100% de casos.  En un máximo de 15 días laborables, si es por indicación del cliente, en al menos el 95% de los casos de error.  Se mantiene un registro de facturas corregidas.</p>	<p>Registro de facturas emitidas  Registro de facturas corregidas  Comparación plazos entre registros  Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones  Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Corporación de prácticos</p>

### C.3.- Seguimiento del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.3.1.- Caracterización del servicio</b>  El proveedor del servicio de practicaaje envía, al menos</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a</p>	<p>Corporación de prácticos</p>

<p>trimestralmente, a la Autoridad Portuaria la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Días de no disponibilidad de cada embarcación, dispositivo o medio asignado al servicio, según lo establecido en la característica A.5.1.</li> <li>- Cálculos de importe neto cifra de negocios por buque atendido, por GT atendido y por practico, según lo establecido en la característica C.2.4.</li> <li>- Número de buques asistidos (Número de servicios), GT por servicio, total GT asistidos y Número de servicios por práctico, a partir de la información del Registro de operaciones establecido en la característica B.5.1.</li> </ul> <p>Se mantienen los cálculos de los datos anteriores por lo menos durante dos años.</p>	<p>través de PdE</p> <p>Evidencia de envío de todos los datos requeridos</p> <p>Contraste de cálculo correcto de los datos requeridos</p> <p>Registro de los datos de los últimos 2 años.</p>	
---	---	--

## D. ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

### D.1.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.1.1.- Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</b> Se registran todas las sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas para su posterior tratamiento, tipificadas en al menos las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sugerencias del personal del servicio en cuanto a formación</li> <li>Retrasos operaciones buques</li> <li>Respeto a servicios ofrecidos</li> <li>Facturación</li> </ul> <p>Disponibilidad de formularios, físicos o electrónicos, en los idiomas necesarios, y al menos español e inglés, para recoger sugerencias, quejas o reclamaciones.</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Corporación de prácticos</p>
<p><b>D.1.2.- Coordinación con la Autoridad Portuaria</b> Envío, al menos anual, a la Autoridad Portuaria del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobantes de envío a la Autoridad Portuaria</p>	<p>Corporación de prácticos</p>

### D.2.- Plazos de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.2.1.- Respuesta a solicitudes de información</b> La respuesta a las solicitudes de información (no quejas o</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Corporación de prácticos</p>

reclamaciones) que no requieran tratamiento posterior se realizará de manera inmediata, en al menos el 95% de casos. Si requieren tratamiento posterior se responderán en 2 días laborables máximo, en al menos el 95% de casos.	Registro de solicitudes de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	
<b>D.2.2.- Respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones</b> En el plazo máximo de 10 días laborales, contados desde su recepción, se dará una respuesta razonada a las reclamaciones, quejas, o sugerencias recibidas, en al menos el 95% de casos.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Corporación de prácticos

### D.3.- Interlocutores operativos identificados

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>D.3.1.- Interlocutores operativos identificados</b> Se dan conocer los datos de contacto, de las personas adecuadas de la organización, para poder mantener comunicación permanente con otros agentes de la comunidad portuaria, implicados en el proceso, a efectos de la coordinación de actividades y participación activa en las iniciativas conjuntas de mejora de la calidad de servicio.	Interlocutores identificados Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Corporación de prácticos

### D.4.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>D.4.1.- Estudios de satisfacción</b> Se realizarán, al menos cada dos años, estudios específicos de la satisfacción del cliente con el servicio prestado. Estos estudios se realizan de forma coordinada con la	Estudios de satisfacción Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Corporación de prácticos

Autoridad Portuaria y otros participes en el proceso, si procede.		
---	--	--

#### D.5.- Mejora continua del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.5.1.- Medición de procesos</b>  Registro de todas las incidencias en operativa que puedan suponer incumplimientos de las características establecidas en este Referencial, tipificándolas en al menos las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Errores en información emitida</li> <li>Errores en facturación</li> <li>Averías de medios técnicos</li> <li>Retrasos sobre horarios previstos distinguiendo causa de climatología adversa y causa de falta de medios o personal</li> </ul> <p>El registro indicará la incidencia, fecha de la misma y forma en que se resolvió.</p>	Registro de incidencias	Corporación de prácticos
<p><b>D.5.2.- Plan de mejora</b>  Análisis, al menos anual, de los indicadores de proceso definidos, de los estudios de satisfacción, del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones, y del registro de incidencias, y elaboración de un Plan Anual de Mejora.</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Plan Anual de Mejora con evidencia de mejora interanual	Corporación de prácticos