



## REFERENCIAL DE CALIDAD DE SERVICIO PARA COMPAÑIAS NAVIERAS



REF-GEN-Navieras  
Versión 3 17.09.2012



## CONTROL DE CAMBIOS

Revisión/Fecha	Naturaleza modificaciones
Versión 2 / 12 de diciembre de 2011	Adaptación a Ley 33/2010 (Instrucción de Servicio I SNAVI v.2)
Versión 3 / 17 de septiembre de 2012	Aprobación definitiva Adaptación a Texto Refundido Ley de Puertos del Estado y Marina Mercante (RDL 2/2011)

## **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 voluntad 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 del buque para aquellas compañías navieras, o armadores en el caso de embarcaciones pesqueras, 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.

La experiencia acumulada desde el 18 de julio de 2006, fecha en que el Consejo Rector de Puertos del Estado aprobó las primeras características de calidad de servicio para compañías navieras, ha demostrado que un Referencial Genérico

puede recoger características de calidad adecuadas a todos los puertos sin necesidad de que las Autoridades Portuarias deban aprobar Referenciales Específicos para compañías navieras. Además, algunas navieras de ámbito internacional y la propia ANAVE han solicitado en varias ocasiones que se intentará contar con un solo Referencial con el fin de facilitar la actuación de las compañías navieras, que no observan que los requisitos exigibles a un buque en operación portuaria deban ser muy diferentes en puertos distintos.

De hecho Puertos del Estado promovió la formación de un grupo de trabajo que revisó las características aprobadas en el año 2006, y aprobó unas nuevas el 6 de abril de 2010 que han estado sirviendo de referencia en todos los puertos sin que haya habido necesidad de que ninguna Autoridad Portuaria opte por elaborar unas Específicas.

Por tanto, Puertos del Estado debe aprobar el Referenciales de Calidad que contenga las características de calidad de servicio que sirvan de referencia para una certificación de tercera parte a la puedan someterse voluntariamente los compañías navieras que deseen contribuir a la mejora de la calidad de servicio en cualquier puerto español de interés general y beneficiarse de la citada bonificación en la tasa del buque.

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

Este Referencial Genérico de Servicio contiene características de calidad de servicio aplicables a compañías navieras que presten servicios de transporte marítimo con propósito mercantil, ya sea directamente o a través de sus agentes consignatarios, en o entre cualesquiera puertos españoles de interés general, y 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.a) 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.

Este Referencial Genérico de Servicio para Compañías Navieras ha sido elaborado por un grupo de trabajo con varias AAPP, y ha sido sometido a consulta expresa de las restantes Autoridades Portuarias, de tal forma que no es precisa su adaptación a través de Referenciales Específicos.

## **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.

**Las entidades de certificación tendrán en cuenta que la comprobación de cumplimiento de algunas características pueden tener que llevarse a cabo a través del representante legal de la naviera en cada puerto (consignatario de buques).**

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, o autorizada por Puertos del Estado.

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, a efectos de aplicación de las técnicas de muestreo, las entidades de certificación trabajarán sobre el número de escalas que se realizan en puertos españoles de interés general, no sobre número de buques, y deberán adoptar criterios que tiendan a maximizar el número de puertos y de buques comprobados.

**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 conjunto de puertos del sistema portuario de interés general.** A estos efectos, las Autoridades Portuarias podrán realizar evaluaciones operativas de cumplimiento parciales previa coordinación con la naviera o su representante legal en el puerto.

### **3.- Definiciones**

A los efectos de la aplicación de lo dispuesto en este Referencial de Calidad de Servicio se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Buque mercante.- Todo buque civil utilizado para la navegación con un propósito mercantil, excluidos los dedicados a la pesca.

Código ISM/Código CGS.- Código internacional de gestión de la seguridad operacional del buque y la prevención de la contaminación.

Consignatario de buques.- Persona física o jurídica, debidamente autorizada, que actúa en nombre y representación del naviero o del propietario del buque, y que asume su representación ante la Autoridad Portuaria y Marítima.

DPA.- Designated Person Ashore. Persona designada en tierra por la compañía naviera.

DGMM.- Dirección General de la Marina Mercante

Nave de Gran Velocidad.- Nave capaz de desarrollar una velocidad máxima en metros por segundo (m/s) igual o superior a:

$$3,7 \Lambda^{0,1667}$$

donde:

$\Lambda$  = volumen de desplazamiento correspondiente a la flotación de proyecto ( $m^3$ ), con la salvedad de las naves cuyo casco está completamente sustentado por encima de la superficie del agua en la modalidad sin desplazamiento por las fuerzas aerodinámicas generadas por el efecto de superficie.

Empresa Naviera.- Persona física o jurídica que, utilizando buques mercantes propios o ajenos, se dedique a la explotación de los mismos, aún cuando ello no constituya su actividad principal, bajo cualquier modalidad admitida por los usos internacionales.

Escala del barco.- Conjunto de procesos que tiene lugar desde la entrada hasta la salida del buque de las aguas de servicio del puerto.

Navegación de Cabotaje.- Es la que no siendo navegación interior, se efectúa entre puertos o puntos situados en zonas en la que España ejerce soberanía, derechos soberanos o jurisdicción.

Navegación interior.- Es la que transcurre íntegramente dentro del ámbito de un determinado puerto o de otras aguas interiores españolas.

Navegaciones de interés público.- Aquellas que se consideran precisas para asegurar las comunicaciones marítimas esenciales de la Península, de ésta con los territorios españoles no peninsulares, y de éstos entre sí.

Navegación de Línea Regular.- Se entiende por navegación de línea regular toda aquella que se encuentra sujeta a itinerarios, frecuencias de escala, tarifas y condiciones de transporte previamente establecidas.

Navegación no regular o tramp.- Se entiende por navegación no regular o tramp toda aquella que no se encuentra sujeta a itinerarios, frecuencias de escala, tarifas ni condiciones de transporte previamente establecidas.

Operador Portuario.- Toda empresa o entidad que desarrolla su actividad en los puertos y guarda relación con la operativa de paso por el puerto de buques y mercancías.

Personal de flota.- Personal contratado por una compañía naviera que realiza funciones encomendadas a ella misma, en su nombre y representación, y ya sea en tierra o a bordo.

STCW.- Convenio internacional sobre normas de formación, titulación y guardia para la gente del mar.

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

Para evaluar la calidad de los servicios prestados por las compañías navieras se tomarán en consideración los siguientes parámetros:

##### A.- Gestión de recursos materiales y humanos

A.1.- Formación y cualificación del personal

A.2.- Material y equipamiento

##### B.- Eficiencia en costes y precios competitivos

B.1.- Facturación

B.2.- Colaboración en estudios

##### C.- Medición de la calidad y mejora continua de los servicios

C.1.- Contribución a la mejora de la calidad de servicio del puerto

C.2.- Análisis permanente de los niveles de calidad del servicio y plan de mejora

C.3.- Pago de tasas y facturas

##### D.- Seguridad y protección

D.1.- Seguridad de las operaciones

D.2.- Medidas específicas tráfico USA (exportación y transbordos destino USA)

D.3.- Protección de las instalaciones y operaciones portuarias (Código I SPS)

##### E.- Servicio de información y atención al cliente

E.1.- Atención al cliente

E.2.- Calidad en la información al cliente

E.3.- Rapidez de respuesta a consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones

##### F.- Control de procesos y operaciones

F.1.- Procesos operativos

F.2.- Seguimiento de procesos operativos en líneas regulares

F.3.- Utilización de tecnologías de la información

G.- Servicios al pasajero (solo aplicable a líneas regulares de pasaje)

G.1.- Proceso comercial. Información

G.2.- Procesos de embarque y desembarque. Puntualidad

G.3.- Servicios y atención a pasajeros

G.4.- Satisfacción percibida

H. Servicios a vehículos en régimen de mercancía (solo aplicable a líneas que transporten vehículos en régimen de mercancía y cuando lo exija la marca fabricante correspondiente)

H.1.- Materiales y equipos

H.2.- Operativa con vehículos

H.3.- Seguridad

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, y de forma que sean compatibles con los sistemas de gestión propios de las compañías navieras.

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, y 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.- GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

### A.1 Formación y cualificación del personal

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>A.1.1</b> Cualificación personal de tierra: La compañía naviera, o sus agentes representantes en cada puerto, tienen elaborada una descripción de los puestos de trabajo de su organización que incluye funciones a desarrollar, titulación necesaria, y formación o experiencia requeridas en cada uno de ellos.</p> <p><b>A.1.2</b> Participación en actividades de formación promovidas por la comunidad portuaria/Autoridad Portuaria: El personal de la naviera, o de su representante legal en el puerto, participa en los cursos organizados por la Autoridad Portuaria o la comunidad portuaria para la mejora de la calidad y competitividad del puerto en los que su participación sea requerida.</p> <p><b>A.1.3</b> Cualificación personal de flota de buques propios y de buques fletados a casco desnudo: Posee la titulación, y formación técnica y práctica, definidas para su puesto de trabajo, con arreglo a la normativa nacional e internacional y según STCW. La compañía naviera no tiene anotación de deficiencias en el registro de inspecciones de MOU, o en otras inspecciones efectuadas por la Administración Marítima española, por motivo de cualificación de personas, en más de un 5% de las inspecciones recibidas.</p>	<p>Fichas descriptivas de puestos de trabajo con funciones a desarrollar, titulación, y formación y experiencia necesarias. (*) Registros de demostración titulaciones del personal. (*)</p> <p>Registro de no conformidades comunicadas a entidades de certificación a través de Puertos del Estado. Relación de cursos convocados y registros de participación.</p> <p>Fichas descriptivas de puestos de trabajo con funciones a desarrollar, titulación, y formación y experiencia necesarias. (*) Consulta web <a href="http://www.fomento.es">www.fomento.es</a> / inspección marítima / listado buques detenidos por MOU de París. Comprobación Certificados MOU ultimo año de los buques de bandera no española tanto propios como fletados. Comprobación Certificados españoles ultimo año de los buques de bandera española tanto propios como fletados.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>A.1.4</b> Cualificación y formación en buques fletados por tiempo:            En caso de buques fletados, en los que el armador no tiene el control de las tripulaciones, la póliza de fletamento debe especificar que la tripulación debe ser competente, poseer la formación técnica y práctica definida para su puesto de trabajo, estar certificada, y tener la experiencia necesaria para realizar los servicios contratados, con arreglo a normativa nacional e internacional y según SWTC.</p>	<p>Pólizas de fletamento para buques fletados por tiempo o sin control de tripulaciones.            Comprobación Certificados MOU ultimo año de los buques de bandera no española tanto propios como fletados.</p>

## A.2 Material y equipamiento

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>A.2.1</b> La compañía naviera dispone del número y tamaño de buques, ya sean propios, gestionados o subcontratados, que le permiten cumplir el servicio ofertado o previsto en las condiciones de prestación anunciadas o autorizadas conforme lo establecido en la característica F.2.</p> <p><b>A.2.2</b> Seguridad y navegabilidad de buques 1:            Los buques utilizados por la compañía naviera, ya sean propios, gestionados, o subcontratados, reúnen permanentemente condiciones de seguridad y navegabilidad que permiten ejecutar un servicio conforme a las condiciones de prestación anunciadas o previstas.</p>	<p>Relación o listado de buques, utilizados por la compañía naviera en puertos españoles de interés general, con sus características (capacidad de carga, velocidad, tipo rampas, equipamiento) vs Relación de servicios a prestar en cada puerto.            Cumplimiento característica F.2.</p> <p>Listado de buques, utilizados en puertos españoles de interés general, con sus características (capacidad de carga, velocidad, tipo rampas, equipamiento).            Certificados de Navegabilidad y Seguridad de todos los buques en vigor.            Retenciones de buques, por causa de seguridad o navegabilidad, operados por la compañía naviera en puertos españoles &lt; 2% de las escalas realizadas en cada puerto.            Comprobación en base de datos Equasis (<a href="http://www.equasis.org">www.equasis.org</a>) o a través de las Capitanías Marítimas de los puertos españoles de interés general.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>A.2.3</b> Seguridad y navegabilidad de buques 2: Los buques, ya sean propios, gestionados o subcontratados que utiliza la naviera y recalán en puertos españoles de interés general, no pueden haber sufrido más de 1 detención durante un año por inspecciones del Memorando de París (MOU) u otras inspecciones de la Administración Marítima. Estos buques no enarbolan el pabellón de ningún Estado incluido en la lista negra que se publica cada año en el Informe del MOU de París.</p> <p><b>A.2.4</b> Mantenimiento y reparación: El material/equipo propiedad de la empresa naviera o de su representante legal en el puerto, que se utiliza en las operaciones de carga y descarga de mercancías o embarque y desembarque de pasajeros, estará controlado por los responsables de mantenimiento y reparación, quienes elaborarán informes anuales del estado y actuaciones (mantenimiento / reparación) al que se han sometido los mismos. No registra averías o retrasos por averías en material o equipo propio en más de un 1% de las escalas en cada puerto.</p> <p><b>A.2.5</b> El personal de a bordo, y el de tierra en operación portuaria, de la compañía naviera o de su representante en cada puerto, utiliza el vestuario y equipo de seguridad reglamentario,</p>	<p>Retrasos por averías no causadas por meteo o accidentes &lt; 2% de las escalas realizadas en cada puerto.</p> <p>Comprobación en base de datos Equasis (<a href="http://www.equasis.org">www.equasis.org</a>) o a través de las Capitanías Marítimas de los puertos españoles de interés general. Consulta web <a href="http://www.fomento.es">www.fomento.es</a> / inspección marítima / listado buques detenidos por MOU de París. Comprobación pabellones buques y lista negra anual del MOU de París (<a href="http://www.parismou.org">www.parismou.org</a>).</p> <p>Relación de material y equipos propiedad de la naviera o su representante legal en cada puerto. Informes anuales de mantenimiento y reparaciones efectuadas por los departamentos correspondientes. (*) Porcentaje de averías o retrasos por averías en material o equipo propio sobre total escalas anuales.</p> <p>Comprobación física durante las operaciones en puerto. Normas aplicables de seguridad e higiene. Procedimiento de prevención de riesgos laborales.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
según el tipo de buque, de mercancía transportada, y según la normativa aplicable, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos laborales en cada puesto de trabajo.	

## B.- EFICIENCIA EN COSTES Y PRECIOS COMPETITIVOS

### B.1 Facturación

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>B.1.1</b> Facturación clara y transparente: La naviera o su representante legal en cada puerto factura sus servicios a cargadores, importadores y exportadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizando conceptos claros, diferenciando al menos las tasas portuarias y sus bonificaciones, el IVA, IGIC y otros impuestos, y las cantidades derivadas de servicios portuarios, de las cantidades devengadas por servicios de la propia naviera.</li> <li>- utilizando tarifas contractuales.</li> <li>- especificando los porcentajes o unidades de medida.</li> <li>- Utilizando los conceptos establecidos en Guías de Facturación del puerto si estas están publicadas y actualizadas.</li> </ul> <p>En caso de billetes de transporte de pasajeros en línea regular, debe aparecer el precio de los servicios y las tasas portuarias de forma diferenciada.</p> <p><b>B.1.2</b> La compañía naviera, a su representante legal en cada puerto, utiliza un modelo de factura establecido, en el que figuran las direcciones postal y electrónica, y los teléfonos en los que consultar y reclamar, y en el que se detallan los conceptos establecidos en B.1.1, y las bonificaciones, recargos y suplidos de aplicación.</p> <p><b>B.1.3</b> Plazo emisión facturas: Tiempo entre prestación del servicio y emisión de la factura máximo de 30 días naturales, salvo acuerdos específicos con clientes. Se mantiene un registro de facturas emitidas fuera de plazo.</p>	<p>Facturas de prestación de servicios emitidas a cargadores, importadores y exportadores (1). Billetes de transporte de pasajeros (1). (1) Las entidades de certificación efectuarán estas comprobaciones de forma que optimice la relación entre puertos y clientes diferentes.</p> <p>Modelo de factura Registro de reclamaciones de facturación.</p> <p>Acuerdos específicos con clientes Listado de facturas emitidas Listado de facturas emitidas fuera de plazo Libro o registro de servicios</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>B.1.4</b> Rectificación de facturación: No se deben rectificar más del 10% de facturas sobre el total de emitidas en un año. Cualquier problema relacionado con la facturación es atendido por la naviera o su representante legal en el puerto. La rectificación de errores de facturación se realiza conforme a los plazos previstos en la característica E.3.3.</p>	<p>Acuerdos específicos con clientes. Registro de facturas corregidas, causa y fecha. Registro de reclamaciones de facturación.</p>

## B.2 Colaboración en estudios

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>B.2.1</b> Las empresas navieras colaboran, directamente o a través de sus agentes en los puertos españoles de interés general, con Puertos del Estado y las Autoridades Portuarias, cuando así se les requiere, en la realización de estudios técnicos, económicos y comerciales, aportando, en su caso, tarifas medias aplicadas y el histórico de fletes. La información facilitada se trata confidencialmente.</p>	<p>Registros de correspondencia. Reclamaciones recibidas por la entidad de certificación de Autoridades Portuarias o Puertos del Estado por no colaboración a requerimiento.</p>
<p><b>B.2.2</b> Las empresas navieras colaboran, cuando así se les requiere, directamente o a través de sus agentes en los puertos españoles de interés general, con Puertos del Estado y las Autoridades Portuarias, en la realización de estudios relativos a los servicios portuarios aportando en archivos informáticos y una vez al año:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- datos de precios pagados por servicio portuario, operador y puerto</li> <li>- tiempos de respuesta por servicio portuarios, operador y puerto</li> <li>- otros datos relativos a la calidad o coste de los servicios portuarios</li> </ul>	<p>Registros de correspondencia e información aportada. Reclamaciones recibidas por la entidad de certificación de Autoridades Portuarias o Puertos del Estado por no colaboración a requerimiento. Estudios periódicos sobre servicios portuarios. Registros de seguimiento de tiempos de respuesta por operador, puerto y maniobra.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
La información facilitada se trata confidencialmente.	

## C.- MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS

### C.1 Contribución a la mejora de la calidad de servicio del puerto

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>C.1.1</b> La naviera colabora cuando se la requiere, directamente o a través de su representante legal en cada puerto, en el diseño, planificación y posterior implantación de los Planes de Calidad de los puertos, ya sean individuales o conjuntos promovidos por un grupo de Autoridades Portuarias bajo la coordinación de Puertos del Estado.</p> <p><b>C.1.2</b> Calidad de los servicios portuarios: La naviera, directamente o a través de su representante legal en cada puerto, informa, a cada Autoridad Portuaria o Puertos del Estado, de los incumplimientos, de cada servicio portuario básico o técnico náutico, a las obligaciones contenidas en las Prescripciones Particulares, y a los compromisos de calidad adquiridos, siempre y cuando la Autoridad Portuaria le haya informado previamente de los mismos.</p>	<p>Planes de Calidad de los puertos. Actas de reuniones de diseño, planificación o implantación de planes de calidad de los puertos o comunicaciones mantenidas al respecto. Comprobación de cumplimiento de las medidas de calidad y mejora previstas en los planes de calidad de los puertos en los que participa la compañía naviera o su representante legal en puerto.</p> <p>Registros de correspondencia e información aportada a las Autoridades Portuarias o Puertos del Estado sobre incumplimientos. Notificaciones de los Capitanes de buques.</p>

### C.2 Análisis permanente de los niveles de calidad del servicio y plan de mejora

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>C.2.1</b> Seguimiento continuo de la percepción de clientes: Cada naviera, directamente o a través de su representante legal en cada puerto, verifica la satisfacción del cliente con los servicios que le presta en los puertos españoles de interés general mediante herramientas como las encuestas periódicas, el sistema de reclamaciones</p>	<p>Encuestas o registros sobre satisfacción de clientes (*) Registro de reclamaciones, quejas y sugerencias (*) Registro de envíos a Autoridades Portuarias y Puertos del Estado.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>quejas y sugerencias, o el análisis de la información recibida directamente de sus clientes. Los resultados de este seguimiento se envían anualmente a las Autoridades Portuarias y Puertos del Estado.</p> <p><b>C.2.2</b> La compañía naviera, o sus agentes en los puertos españoles de interés general, admiten y colaboran en la evaluaciones operativas de cumplimiento de este Referencial que puedan llevar a cabo las Autoridades Portuarias correspondientes.</p> <p><b>C.2.3</b> La naviera, ya sea directamente o a través de sus representantes legales en los puertos españoles, participa, si se le convoca, en Comité de Seguimiento integrado por Puertos del Estado y varias Autoridades Portuarias para el análisis, seguimiento y mejora de este Referencial.</p> <p><b>C.2.4</b> La naviera, directamente o a través de su representante legal en cada puerto, mantiene las evidencias, indicadores y registros establecidos en este Referencial, y los pone a disposición de las entidades de certificación acreditadas o autorizadas, de las Autoridades Portuarias, y de Puertos del Estado cuando así le es solicitado.</p>	<p>Registro de No Conformidades detectadas por la Autoridad Portuaria correspondiente y comunicadas a la entidad de certificación a través de Puertos del Estado. Relación de acciones correctivas adoptadas, en su caso, por la compañía naviera.</p> <p>Disponibilidad de los registros, indicadores y evidencias actualizados</p>

### C.3 Pago de tasas y facturas

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>C.3.1</b> Pago de tasas y tarifas a la Autoridad Portuaria: La compañía naviera, ya sea directamente o a través de su representante legal en puerto (sujeto pasivo sustituto) pagan a tiempo las</p>	<p>Registros de liquidaciones y facturas recibidas, contraste de fechas recepción y pago de las mismas.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>tasas y tarifas portuarias a la Autoridad Portuaria y, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tarifas portuarias se abonan antes de 30 días hábiles desde la fecha de factura</li> <li>- Las tasas portuarias se abonan en los plazos legales sin provocar la vía de apremio.</li> </ul> <p><b>C.3.2</b> Pago a tiempo de servicios portuarios:</p> <p>La compañía naviera, ya sea directamente o a través de su representante legal en puerto pagan en el plazo acordado, a los diferentes operadores, las tarifas por servicios portuarios básicos.</p>	<p>Registros de facturas recibidas, contraste de fechas recepción y pago de las mismas.</p>

## D. - SEGURIDAD Y PROTECCION

### D.1 Seguridad de las operaciones

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>D.1.1</b> Mercancías peligrosas: La Naviera, por si misma o a través de su representante legal en cada puerto, identifica, notifica y declara las mercancías peligrosas transportadas según lo dispuesto en el Código IMDG, la normativa vigente en España, y los procedimientos aprobados por Puertos del Estado y las Autoridades Portuarias. Las notificaciones de cambio de contenedor, de cambios de buque, de modificaciones de plazo y las notificaciones fuera de plazo no exceden del 10% del total de notificaciones anuales.</p> <p><b>D.1.2</b> En los buques se cumple con la segregación y otras disposiciones normativas en materia de mercancías peligrosas. No se tienen anotación de deficiencias en el registro de inspecciones MOU, o en otras inspecciones efectuadas por las Administración Marítima española, por cuestiones relativas a mmpp en más de 2% de las escalas realizadas en el año en puertos españoles de interés general.</p> <p><b>D.1.3</b> La compañía naviera gestionará los residuos generados a bordo segregando y entregando dichos residuos a un gestor MARPOL conforme a la normativa vigente.</p>	<p>Registros de notificación y declaración de mmpp. Se comprobará también para las mercancías en tránsito.</p> <p>Consulta web <a href="http://www.fomento.es">www.fomento.es</a> / inspección marítima / listado buques detenidos por MOU de París.</p> <p>Registro de no conformidad del gestor MARPOL. Registro de No Conformidades detectadas por la Autoridad Portuaria correspondiente.</p>

## D.2 Medidas específicas tráfico USA (exportación y transbordos destino USA)

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>D.2.1</b> La compañía naviera, o su representante legal en cada puerto, aplicará un sistema de control (procedimiento) para los tráfico destino a USA conforme al programa CSI establecido por las autoridades federales de US Customs. (NOTA: aplicable en puertos indicados por US Customs).</p>	<p>Procedimiento de aplicación programa CSI a tráfico destino USA.</p>
<p><b>D.2.2</b> Closing time 24 horas antes salida prevista buque.</p>	<p>Contraste de registros de aceptación de carga por buque. Comparación con hora de salida buque.</p>
<p><b>D.2.3</b> Envío manifiesto 24 horas antes salida prevista buque.</p>	<p>Registros envíos manifiestos a US Customs.</p>

## D.3 Protección de las instalaciones y operaciones portuarias (Código ISPS)

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>D.3.1</b> La naviera, directamente o a través de su representante legal en cada puerto, se asegura de coordinar con cada Autoridad Portuaria sus planes de protección, y envía la información de protección prevista en la normativa en vigor a través del DUE.</p>	<p>Certificado internacional de protección del buque (100% cumplimiento). Plan de Protección del Buque aprobado por la DGMM (100% cumplimiento). Registros de envíos de información de protección a las Autoridades Portuarias a través del DUE (100% escalas).</p>
<p><b>D.3.2</b> La naviera, directamente o a través de su representante legal en cada puerto, facilita a la Autoridad Portuaria los datos de contacto del oficial de protección de la compañía naviera para caso de incidencias operativas.</p>	<p>Registro de envíos a las Autoridades Portuarias.</p>

## E.- SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

### E.1 Atención al cliente

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>E.1.1</b> Servicio de atención al cliente: La naviera, ya sea directamente o a través de su representante legal en cada puerto, dispone de un servicio de atención al cliente, con atención personal, ya sea presencial o telefónica, al menos durante el horario de oficina considerado habitual en cada puerto. El servicio de atención al cliente se complementa con contestador telefónico, fax y correo electrónico durante el resto de horas.</p>	<p>Registros de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones (*). Documentos donde se informe de las formas de acceso al servicio de atención al cliente. Comprobación física.</p>
<p><b>E.1.2</b> Existe un procedimiento de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones. Disponibilidad de formularios en formato papel o electrónicos, al menos en español e inglés, para recoger consultas, sugerencias, quejas o reclamaciones dirigidas a la naviera. Esta información se podrá facilitar también a través de Internet.</p>	<p>Formularios de sugerencias, quejas y reclamaciones. Procedimiento de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones.</p>
<p><b>E.1.3</b> La naviera, directamente o a través de su representante legal en cada puerto, mantiene registros actualizados de las consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas, ya sea por escrito o telefónicamente.</p>	<p>Registros de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas (*).</p>

### E.2 Calidad en la información al cliente

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>E.2.1</b> En líneas regulares, se proporciona información a los clientes sobre precios, itinerario, frecuencia, líneas, y condiciones de prestación de servicio.</p>	<p>Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>Se considera válida la información en páginas de internet ya sean páginas de la propia compañía, de sus agentes, o de asociaciones a las que pertenezca si de ello se informa a través de Internet..</p> <p><b>E.2.2</b> En el caso de servicios “Tramp”, se proporciona información sobre características del buque, capacidad de carga, y disponibilidad de medios de carga. Se considera válida la información en páginas de internet ya sean páginas de la compañía, de sus agentes, o de asociaciones a las que pertenezca si de ellos se informa a través de internet.</p> <p><b>E.2.3</b> Dentro de las horas de oficina de la compañía naviera, o de su representante legal en cada puerto, se proporcionará, a cada cliente específico, la información disponible sobre la ubicación o situación actual de su mercancía, y la previsión de llegada del buque que la transporta. Esta información se podrá facilitar a través de Internet.</p>	<p>Comprobación física.</p> <p>Comprobación física. Registro de reclamaciones, quejas y sugerencias de clientes (*)</p>

### E.3 Rapidez de respuesta a consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>E.3.1</b> Respuesta a consultas y sugerencias: El plazo máximo de respuesta a las consultas y sugerencias se establece en 48 horas computando días laborables. En el caso de cotizaciones de transportes especiales, para las que puede precisarse de cálculos y tratamientos de información individualizados, en esas 48 horas se informará al cliente al menos del tiempo estimado de respuesta a su solicitud. El</p>	<p>Registro de consultas y sugerencias recibidas y plazos de respuesta.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>plazo máximo de respuesta se establece en 10 días máximo.</p> <p>En caso de líneas regulares, y que no requieran tratamiento posterior, este tiempo de respuesta se establece en 6 horas.</p> <p><b>E.3.2</b> Respuesta a quejas y reclamaciones: El plazo máximo de respuesta a quejas y reclamaciones se establece en 15 días laborables contados desde su recepción.</p> <p><b>E.3.3</b> Rectificaciones de facturación: La rectificación de errores de facturación se realiza en un plazo máximo de 15 días laborables salvo acuerdos específicos con clientes. Si la naviera recibe una reclamación a través de una Autoridad Portuaria o Puertos del Estado respeta el mismo plazo de rectificación. La naviera mantiene un registro de reclamaciones de facturación que indica al menos fecha de reclamación y rectificación, y causa de rectificación.</p>	<p>Registro de quejas y reclamaciones recibidas y plazos de respuesta.</p> <p>Acuerdos específicos con clientes. Registro de reclamaciones de facturación.</p>

## F.- CONTROL DE PROCESOS Y OPERACIONES

### F.1 Procesos operativos

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>F.1.1</b> La operativa en puerto de la naviera respeta lo establecido en manuales, procedimientos, instrucciones, u otra documentación, emitida por la Autoridad Portuaria, referida a las operaciones de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atraque, desatraque y maniobras de buque</li><li>- Carga y descarga de mercancías, tripulantes y, en su caso, pasajeros</li><li>- Estiba y Desestiba de mercancías</li><li>- Guardia y vigilancia del buque en puerto.</li></ul> <p><b>F.1.2</b> Ausencia de daños y faltas: Las operaciones de manipulación de mercancías o pasajeros, carga y descarga, estiba y desestiba, realizadas directamente por la naviera o su representante legal en cada puerto, se realizan sin daños ni faltas a la mercancía. Nivel de incidencias máximo del 3% semestral sobre total transportado en el mes.</p> <p><b>F.1.3</b> Comunicación con otros participes en procesos operativos 1: La naviera, o su agente en cada puerto, utilizan los procedimientos y canales de comunicación establecidos en cada puerto para su operatividad con operadores portuarios, la Autoridad Portuaria, y la Capitanía Marítima, de forma que se logre fluidez en los procesos de operativa portuaria.</p> <p><b>F.1.4</b> Comunicación con otros participes en procesos operativos 2: La naviera, o su representante legal en cada puerto, comunica al receptor de la mercancía, al transportista designado por</p>	<p>Manuales, procedimientos, instrucciones o documentos emitidos por la Autoridad Portuaria en cada puerto. Comprobación física.</p> <p>Reclamaciones de clientes por daños o faltas. Certificación compañía de seguros sobre nivel de siniestros (daños y faltas). Cotejo total daños y faltas sobre total transportado (semestral).</p> <p>Procedimientos operativos de comunicación establecidos en el puerto. Comprobación física de cumplimiento.</p> <p>Registros de comunicación con las partes interesadas citadas. Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>este, a la empresa estibadora, a la terminal y, en su caso, a la Autoridad Portuaria, los requisitos especiales sobre manipulación de mercancías.</p> <p><b>F.1.5</b> Identificación de DPA: La compañía naviera, por si misma o a través de su representante legal en cada puerto, informa anualmente a la Autoridad Portuaria de los DPA relacionados con cada buque indicando la forma de contacto con ellos.</p> <p><b>F.1.6</b> Fiabilidad de la información facilitada: La compañía naviera, o su representante legal en cada puerto, facilitan la información correspondiente de forma completa, actualizada, sin errores, y en plazo. En al menos el 90% de las escalas realizadas en puertos españoles de interés general se aporta la información de forma actualizada, en los plazos establecidos, y libre de errores. La información sobre ETA se mantiene actualizada, informando a la Autoridad Portuaria de los cambios, modificando la escala a anulándola, antes del momento de vencimiento. Si la variación es superior a 12 horas la actualización debe realizarse en el 100% de las escalas.</p> <p><b>F.1.7</b> Actualización de información sobre líneas regulares deep sea y SSS: La compañía naviera, por si misma o a través de su representante legal en cada puerto, informa a la Autoridad Portuaria, con un mínimo de 7 días de antelación a la entrada en servicio, de nuevas líneas o variaciones de servicios regulares deep sea y sss, detallando capacidad carga,</p>	<p>Registro de comunicaciones enviadas a la Autoridades Portuarias.</p> <p>Registro de no conformidades comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado.</p> <p>Registro de no conformidades comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado.</p> <p>Contraste de registros de envíos de información de escalas, manifiestos y declaraciones sumarias, mmpp, protección portuaria, y control de embarques con lo establecido en la normativa reguladora.</p> <p>Verificación de actualización de la información antes citada.</p> <p>Registro de comunicaciones a la Autoridad Portuaria.</p> <p>Registro de no conformidades comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
puertos, frecuencias y horarios. En todo caso la información se confirma a la Autoridad Portuaria anualmente.	

## F.2 Seguimiento de procesos operativos de líneas regulares

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>F.2.1 Regularidad:</b> Se cubren las escalas anunciadas en el orden previsto, o en el que describan las condiciones de servicio, la autorización administrativa, o el contrato si los hubiera,</p> <p><b>F.2.2 Incidencias en regularidad:</b> El número de incidencias en el cumplimiento de la característica F.2.1 imputables a la compañía naviera (que no se deban a huelgas de operadores portuarios o situaciones en que no se pueda operar en el puerto) es inferior al 5 % por semestre y por puerto.</p> <p><b>F.2.3 Continuidad:</b> Se cumplen los días de escala definidos y determinados para cada puerto o, en su caso, el número de salidas semanales o mensuales pactadas con el cliente.</p> <p><b>F.2.4 Incidencias en continuidad:</b> El número de incidencias en el cumplimiento de la característica F.2.3, de los que la naviera sea responsable, es inferior al 5 % por semestre y por puerto, medido sobre previstos.</p> <p><b>F.2.5 Capacidad de prestación de servicio:</b> Se cumplen, en cada mes, las condiciones de capacidad de carga anunciadas o previstas. El volumen de carga efectivamente</p>	<p>Autorización, contrato o documento que describa las condiciones de servicio y las escalas que se programan. Registro de escalas realizadas. Comparación de escalas realizadas con escalas anunciadas.</p> <p>Nº y tipo de incidencias por semestre.</p> <p>Registros de escalas realizadas. Comparación de fechas de escala previstas y reales.</p> <p>Nº y tipo de incidencias por semestre.</p> <p>Comparación mensual de Volumen de carga efectivamente transportada sobre Volumen de carga contratada. Registro de no conformidades comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>transportada sobre el volumen total contratado es al menos del 95% cada mes.</p> <p><b>F.2.6</b> Condiciones de transporte: El transporte efectivo de la carga se realizará en el primer viaje desde su recepción en muelle, o en el inmediatamente posterior, salvo causas no imputables a la naviera o acuerdos específicos con clientes, para al menos el 95% de clientes y el 95% del volumen de carga contratado.</p>	<p>Acuerdos con clientes. Volumen de carga en incumplimiento sobre total contratado en el mes. Nº de clientes afectados por incumplimiento en cada mes. Registro de no conformidades comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado.</p>

### F.3 Utilización tecnologías de la información

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>F.3.1</b> Transmisión electrónica de información: La naviera, directamente o a través de su representante legal en cada puerto, realiza de forma electrónica, utilizando los sistemas y procedimientos telemáticos implantados por cada Autoridad Portuaria y Puertos del Estado, todos los trámites en que interviene la Autoridad Portuaria y, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de escala y atraque, y despacho de buque</li> <li>- Declaración, notificación, y autorización de mmpp</li> <li>- Información sobre protección portuaria</li> <li>- Control de embarque de pasajeros (aplicación Orden FOM /2554/2006, de 27 de julio)</li> <li>- Manifiestos de carga y Declaraciones sumarias de descarga</li> </ul> <p><b>F.3.2</b> La naviera, directamente o a través de su representante legal en cada puerto, ha implantado y aplica continuamente los</p>	<p>Relación de trámites con posibilidad de tramitación electrónica o telemática en el puerto. Comprobación física de realización del 100% de trámites. Registro de no conformidades comunicadas por la Autoridad Portuaria, o Puertos del Estado, a través de Puertos del Estado.</p> <p>Relación de procedimientos y documentos con tratamiento telemático en cada puerto.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>procedimientos telemáticos establecidos en cada puerto español de interés general, de forma que recibe y emite los documentos contemplados en los mismos.</p> <p><b>F.3.3</b> La naviera, ya sea directamente o a través de su representante legal en cada puerto, admite y utiliza la factura telemática al menos en sus relaciones con la Autoridad Portuaria</p>	<p>Comprobación física (entréguese, admítase, ordenes de transporte, listas de carga y descarga).</p> <p>Registro de no conformidades comunicadas por la Autoridad Portuaria a través de Puertos del Estado.</p> <p>Acuerdo sobre facturación telemática firmado con la Autoridad Portuaria.</p> <p>Recepción de facturas telemáticas de la Autoridad Portuaria (100% cumplimiento).</p> <p>Registro de no conformidades comunicadas por la Autoridad Portuaria a través de Puertos del Estado.</p>

## G.- SERVICIOS AL PASAJERO (Sólo aplicable a líneas regulares de pasaje)

### G.1 Proceso comercial. Información

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>G.1.1</b> La naviera, o su representante legal en cada puerto, facilita información actualizada sobre capacidad, frecuencias, tarifa, tipo de buque, servicios ofrecidos en tierra y a bordo, horarios de llegada y salida, muelle y estación marítima donde se hará el embarque y el desembarque. La información puede ser facilitada a través de Internet.</p> <p><b>G.1.2</b> La naviera, o su representante legal en el puerto, emite un billete y una tarjeta de embarque nominales a cada pasajero, ambos dotados de código pdf417 apto para su lectura con dispositivos electrónicos, que contiene información necesaria para el viaje y que indican la acomodación a bordo. El billete detalla el precio de los servicios según se establece en la característica B.1.1.</p> <p><b>G.1.3</b> Información sobre retrasos y cancelaciones: Personal propio de la naviera, o de su representante legal en el puerto, informan sobre posibles retrasos y cancelaciones a los pasajeros o personas afectadas con al menos 30 minutos de antelación a la hora programada. La compañía naviera dispone de un servicio de alertas a distancia (entre otros SMS, Internet, teléfono) sobre retrasos y cancelaciones para los pasajeros con billete cerrado y que lo soliciten.</p>	<p>Folletos comerciales o libros de horarios. Cartas de embarques o billetes. Información disponible a bordo de buques (carteles, indicadores, folletos informativos). Comprobación física páginas web.</p> <p>Comprobación física sobre billetes y tarjetas de embarque.</p> <p>Procedimiento o Instrucción de Trabajo al respecto. Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias (*). Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>G.1.4</b> Asistencia a pasajeros durante retrasos y cancelaciones:</p> <p>La naviera, en caso de retrasos superiores a dos horas, imputables a ella (avería del buque, incumplimiento de horario programado, sobreventa de pasajes entre otras causas), y en la medida en que los servicios disponibles en la terminal portuaria, o a bordo, lo permitan, ofrecen comida y bebida a los pasajeros con plaza confirmada (posee tarjeta de embarque válida).</p> <p>Si el retraso obliga a pernoctar ofrecen alojamiento en hotel o acomodación similar, y traslado entre el puerto y el lugar de alojamiento.</p> <p>En caso de cancelación del viaje la compañía naviera, por si misma o través de su representante legal en cada puerto, ofrece alternativas de transporte a destino contratado por el pasajero o el reembolso integro del importe del billete.</p>	<p>Procedimiento o Instrucción de Trabajo al respecto.</p> <p>Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias (*).</p> <p>La entidad de certificación comprobará presencialmente los medios disponibles en las terminales en que opera la compañía naviera.</p>

## G.2 Procesos de embarque y desembarque. Puntualidad

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>G.2.1</b> Horarios de salida:</p> <p>Se cumple el horario de salida programado. El número de incumplimientos imputables a la naviera es inferior al:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En tráficos cortos (Península-Baleares, Estrecho e interinsulares) con buques convencionales: 10% de media al semestre, respecto de la duración del trayecto</li> <li>- En tráficos cortos (estrecho e interinsulares) con naves de gran velocidad cuyo trayecto no supere 1 hora</li> </ul>	<p>Registro de horario salida y llegada previstas y reales por viaje y buque.</p> <p>Cálculos de comprobación Y N° incidencias en semestre.</p> <p>Registro de reclamaciones y quejas de clientes (*).</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>30 minutos de duración: 15% de media al semestre, respecto de la duración del trayecto.</p> <p>- En tráficos largos (Península-Canarias e internacionales): 5% de media al semestre, respecto de la duración del trayecto.</p> <p><b>G.2.2</b> Demoras por viaje: La media de la demora semestral en la hora de llegada, imputable a la naviera, para cada viaje es inferior al:</p> <p>- En tráficos cortos (Península-Baleares, Estrecho e interinsulares) en buques convencionales: 10% de media, respecto de la duración del trayecto, y durante el último semestre.</p> <p>- En tráficos cortos (Estrecho e interinsulares) con naves de gran velocidad cuyo trayecto no supere 1 hora 30 minutos de duración: 15% de media, respecto de la duración del trayecto, y durante el último semestre.</p> <p>- En tráficos largos (Península-Canarias e internacionales): 5% de media, respecto de la duración del trayecto, y durante el último semestre.</p>	<p>Registro de horario salida y llegada previstas y reales por viaje y buque. Cálculos de comprobación Y N° incidencias en semestre. Registro de reclamaciones y quejas de clientes (*).</p>

### G.3 Servicios y atención a pasajeros

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>G.3.1</b> Los pasajeros disponen de información accesible sobre los servicios ofrecidos en tierra y a bordo por la naviera.</p> <p><b>G.3.2</b> Tratamiento a pasajeros con movilidad reducida o discapacidad: El trato que la naviera, o su representante legal en puerto, dispensa a un pasajero con discapacidad o</p>	<p>Comprobación física.</p> <p>Procedimiento o Instrucción de Trabajo al respecto. Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias (*). La entidad de certificación debe</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>movilidad reducida no discrimina del resto de pasajeros aunque deba adaptarse a dichas condiciones.</p> <p>La naviera o su representante legal en puerto no venden billetes a personas con discapacidad o movilidad reducida si el buque programado no tiene capacidad de admitirlos a bordo.</p> <p>En caso de haber vendido billete y cambiarse el tipo de buque se asegura tratamiento previsto para retrasos y cancelaciones a estos pasajeros.</p> <p>Se asegura que la persona acompañante pueda acompañar al pasajero con discapacidad o movilidad reducida en todo momento, y se facilita el transporte de los animales de asistencia con arreglo a las disposiciones generales.</p> <p>Se avisa a las terminales portuarias para coordinar asistencias en tierra.</p>	<p>comprobar si algún buque operado por la naviera no admite este tipo de pasajeros, en que rutas opera y el cumplimiento de la característica.</p> <p>Comprobación física.</p>

#### G.4 Satisfacción percibida

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>G.4.1</b> Se realizan anualmente Encuestas de Satisfacción entre los pasajeros, que incluyen preguntas relativas a las características G.1, G.2, G.3 y G.4. Estas encuestas podrán realizarse en coordinación con las Autoridades Portuarias.</p> <p>En cada uno de los puntos G.1 a G.4 el porcentaje de clientes satisfechos es superior al 60%.</p> <p><b>G.4.2</b> Se toman acciones correctoras si en algún buque o servicio este porcentaje no se alcanza.</p> <p><b>G.4.3</b> Los pasajeros pueden presentar quejas, reclamaciones, y sugerencias</p>	<p>Encuestas de satisfacción y resultados obtenidos.</p> <p>Acciones correctivas tomadas si han sido necesarias.</p> <p>Comprobación física.</p> <p>Registro de sugerencias, quejas y</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
antes, durante y después de la navegación.	reclamaciones de clientes (*).

**H.- SERVICIOS A VEHICULOS EN REGIMEN DE MERCANCIA (Sólo aplicable a líneas que transporten vehículos en régimen de mercancía y cuando lo exija la marca fabricante correspondiente)**

**H.1 Materiales y equipos**

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>H.1.1</b> Trincas:                      Los materiales de trinca están en buen estado y preparados para el uso inmediato.                      Se retira y reemplaza cualquier trinca o material de seguridad en mal estado.                      Se dispone de trincas apropiadas a las condiciones del buque y del vehículo a trincar.                      Cuando el modelo de vehículo lo requiere se utilizan cintas de nylon en medio de la trincas o en los puntos de anclaje del mismo.</p>	<p>Comprobación física.</p>
<p><b>H.1.2</b> Antes de la operación de carga y descarga se comprueba que los cables de las rampas están suficientemente tensos, evitando caídas bruscas, y que los seguros de las rampas están perfectamente colocados.</p>	<p>Comprobación física.</p>
<p><b>H.1.3</b> Las rampas se colocan para el perfecto acceso de los vehículos a buque y a bodegas, con un ángulo de inclinación máximo de 12 grados con respecto al horizontal, siempre en función de las características de los vehículos, y con el fin ultimo de no dañar sus bajos.</p>	<p>Comprobación física.</p>
<p><b>H.1.4</b> Los accesos a las cubiertas del buque deben estar bien señalizados, con señales indicadoras tipo conos reflectantes, señales de tráfico de limitación de altura, anchura y velocidad, o peso admitido por eje. Todo ello en cada cubierta de carga.</p>	<p>Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>H.1.5</b> Las pinturas de suelo serán antideslizantes y, junto con las plazas de material antideslizante, estarán en condiciones de evitar pinchazos o el patinaje de neumáticos.</p>	<p>Comprobación física.</p>

## H.2 Operativa con vehículos

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>H.2.1</b> El personal de tripulación debe estar presente en las bodegas durante las operaciones.</p>	<p>Comprobación física.</p>
<p><b>H.2.2</b> Las instrucciones de estiba del buque no pueden contravenir las del fabricante correspondiente.</p>	<p>Comprobación física.</p>
<p><b>H.2.3</b> Antes de cada operativa de carga o descarga, personal responsable del buque planifica la misma junto con personal responsable de la compañía estibadora en puerto. Se recorren las bodegas en que se vaya a trabajar. No debe encontrarse ninguna otra mercancía en los espacios de cubiertas reservados a vehículos en régimen de mercancía. Ambos responsables firman una hoja de comprobación que asegure la inspección de cubiertas y bodegas.</p>	<p>Comprobación física.</p>
<p><b>H.2.4</b> La estiba se organiza por modelos equivalentes con el fin de facilitar su ubicación y mantener distancias entre vehículos.</p>	<p>Comprobación física.</p>
<p><b>H.2.5</b> Operación de trinca y destrinca (aplicable en casos en que trinca o destrinca se realiza por tripulación): El equipo de destrinca retira las trincas</p>	<p>Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>con precaución para no dañar el vehículo y realiza la manipulación del material de manera cuidadosa.</p> <p>El equipo de destrinca se dirige a la primera fila de vehículos para retirar las trincas y otros accesorios siguiendo las instrucciones del capataz y posibilitando acceso libre a la salida de vehículos.</p> <p>Las trincas se colocan formando un ángulo de 45° aproximadamente o según las instrucciones del fabricante/armador.</p> <p>Las trincas se manipulan por debajo del nivel del parachoques de los vehículos.</p> <p>Las trincas están fijadas en los sitios diseñados en el vehículo o en los indicados según instrucciones del fabricante/armador.</p> <p>La tensión de las trincas es suficiente para mantener los vehículos en su posición sin que sea excesiva sobre los puntos de anclaje del vehículo. La tensión no se ejerce lateralmente.</p> <p>El personal de trincaje sólo circula entre los parachoques y los pasillos creados para ese fin.</p> <p>Los equipos de destrinca y de conducción trabajan simultáneamente y sin entorpecerse.</p> <p><b>H.2.6</b> Nunca se trincan vehículos entre sí.</p>	<p>Comprobación física.</p>

### H.3 Seguridad

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>H.3.1</b> No se dejan objetos ni material de trinca que sea susceptible de dañar el vehículo o pueda provocar accidentes.</p>	<p>Comprobación física.</p>
<p><b>H.3.2</b> El número de trincas por vehículos</p>	<p>Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>es el indicado por la oficialidad del buque de acuerdo a las normas de las diferentes compañías.</p> <p><b>H.3.3</b> El personal se asegura de que no cuelgue ninguna trinca del entrepuente superior.</p> <p><b>H.3.4</b> Los lugares susceptibles de causar daños a persona o vehículos están señalizados. Se revisten de material de protección columnas o elementos de estructura de aristas vivas susceptibles de causar daños a vehículos.</p> <p><b>H.3.4</b> Se comprueba que todas las partes de la bodega se encuentran en la debida posición para la travesía marítima y que las rampas están seguras. Se comprueba que los vehículos están debidamente estibados y trincados.</p>	<p>Comprobación física.</p> <p>Comprobación física.</p> <p>Comprobación física</p>