



**REFERENCIAL DE CALIDAD DE
SERVICIO PARA EL SERVICIO
DE RECEPCION DE DESECHOS
GENERADOS POR BUQUES**



REF-GEN-Desechos
Versión 1 17.09.2012



CONTROL DE CAMBIOS

Revisión/Fecha	Naturaleza modificaciones
Revisión 0 / 16 de diciembre de 2011	Versión inicial (evolución desde Referencial de 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 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 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 recepción de desechos generados por buques 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 recepción de desechos generados por buques el definido en el artículo 132 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.

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 recepción de desechos generados por buques.

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 recepción de desechos generados por buques 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
A.1.1.- Prevención de riesgos laborales (*) Los operadores basan su trabajo en un sistema de mejora continua que permita reducir la siniestralidad en sus actividades.	Estadística de accidentes laborales y enfermedades profesionales Indices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad e incidencia	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
A.1.2.- Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales Los operadores participan en el plan de prevención de riesgos laborales de la comunidad portuaria, si este existe.	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	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
A.1.3.- Responsable de PRL La empresa comunica a las partes interesadas la persona de contacto en materia de PRL.	Documento definición de responsabilidades Comunicación a partes interesadas Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

A.2.- Cualificación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.2.1.- Descripción puestos de trabajo (*) 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>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>A.2.2.- Capacitación técnica del personal (*) 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>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>A.2.3.- Aptitud para el servicio Los miembros de los equipos de recogida y tratamiento de desechos deben estar en condiciones físicas y psíquicas tales que les permitan prestar toda su atención a las funciones que desempeñan. Además todo el personal en funciones de recogida de desechos cuida su aspecto y apariencia durante el ejercicio de sus funciones, debiendo portar al menos una prenda de uniformidad que le identifique como personal del servicio.</p>	<p>Certificados de reconocimientos médicos Comprobación física de uniformidad y apariencia del personal de servicio</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

A.3.- Formación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.3.1.- Plan anual de formación (*) 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). Para la determinación de necesidades formativas en el plan anual de formación se contempla específicamente formación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio. • Prevención de riesgos laborales. • Actualización en leyes, reglamentos y otras prescripciones locales, nacionales o internacionales. • Actualización de conocimientos sobre desarrollo técnico de buques y de los equipos disponibles para el servicio (por ejemplo medios de recogida, descarga, almacenamiento y lucha contra la contaminación). • Actualización sobre prácticas, procedimientos y protocolos de lucha contra la contaminación. • Idiomas habituales de tripulaciones que escalan en el puerto y al menos inglés náutico. <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>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

<p>A.3.2.- Acciones conjuntas de formación Participación en el plan de formación de la comunidad portuaria, si lo hay.</p>	<p>Plan de formación de la comunidad portuaria 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>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
---	--	---

A.4.- Tecnologías de la información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.4.1.- Medios tecnológicos 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"> • Soportar intercambios electrónicos de información con la Autoridad Portuaria, otras Administraciones, clientes, y otras partes interesadas, incluidos los buques. • Realizar trámites y procedimientos por medios telemáticos. <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>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>A.4.2.- Sistemas informáticos comunes Utilización, en su caso, de sistemas informáticos comunes decididos por la Autoridad Portuaria o comunidad portuaria.</p>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

Utilización de procedimientos de intercambios de información aprobados en el marco de la comunidad portuaria.	través de PdE	
---	---------------	--

A.5.- Instalaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.5.1.- Elementos de diseño La superficie de la instalación dedicada al almacenamiento y entrega de residuos es de material impermeable, fácilmente lavable, de forma que se mantiene limpia antes y después de operaciones, y dotada de un sistema separador de grasas.</p>	Comprobación física Proyecto de instalación	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
<p>A.5.2.- Señalización Las instalaciones dedicadas a la gestión de residuos, su almacenamiento y entrega a gestor autorizado están delimitadas y señalizadas, diferenciando claramente al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • las zonas de almacenamiento • las zonas de admisión de residuos • los accesos, viales de circulación, y espacios de aparcamiento 	Comprobación física	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
<p>A.5.3.- Iluminación (*) Las instalaciones dedicadas a la gestión de residuos disponen de puntos de iluminación internos y externos conforme a proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria y de forma que mantiene al menos un valor medio de 25 luxes en los horarios de trabajo. NOTA: Las mediciones con luxómetro debe tomarse al menos cada dos años sea cual sea la entidad de certificación.</p>	Proyecto de instalación Comprobación física o informe especializado	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

A.6.- Equipos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>A.6.1.- Equipos y medios de trabajo disponibles Las embarcaciones, vehículos, dispositivos y medios para la prestación del servicio son al menos los establecidos como mínimos en las condiciones de la Licencia de Prestación de Servicios Portuarios. Se dimensionan teniendo en cuenta el tipo y cantidad de residuos a retirar y, en su caso, tratar, de acuerdo al Plan de Recepción y Manipulación de Desechos de Buques del puerto. Dichos medios, y los adicionales que pudieran 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, vehículo, dispositivo y medio, ya sea por mantenimiento preventivo o correctivo.</p>	<p>Comprobación física Recuento según Licencia % disponibilidad equipos en el año Certificados de idoneidad de las embarcaciones Homologaciones equipos y vehículos Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registros de sugerencias quejas y reclamaciones Registro de días de no disponibilidad Plan de Recepción y Manipulación de Desechos de Buques del puerto</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>A.6.2.- Equipos y medios identificados Los vehículos, embarcaciones, y otros equipos dedicados al servicio están rotulados de forma que se identifica la empresa proveedora a la que pertenecen y el servicio portuario al que se dedican.</p>	<p>Comprobación física</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>A.6.3.- Limpieza <u>Para equipos relativos al Anexo V</u></p>	<p>Comprobación física Registros de lavado y</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos</p>

<p>En caso de tener contenedores o depósitos por el puerto, el proveedor del servicio los comprueba al menos cada 4 días para contrastar que se mantienen cerrados, que no tienen pérdidas, y que la zona y los propios recipientes están limpios. En todo caso se lavan y desinfectan al menos 1 vez al mes.</p> <p><u>Para equipos relativos al resto de Anexos</u></p> <p>Las cisternas, vehículos y embarcaciones de recogida se mantienen limpios y se lavan al menos cada 3 meses.</p>	<p>desinfección</p>	<p>generados por buques</p>
<p>A.6.3.- Plan de mantenimiento (*)</p> <p>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.</p> <p>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>	<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</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

B.- OPERACIONES Y SERVICIOS

B.1.- Preparación de las operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
B.1.1.- Información sobre cada operación y servicio Antes de iniciar la operación se conoce el tipo buque y sus características, la zona del puerto, muelle y atraque o lugar de fondeo, y tipo y cantidad de residuos a recoger. NOTA: No aplicable en caso de Anexo V	Comprobación física	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
B.1.2.- Preparación de cada operación y servicio Se prepara cada operación y servicio antes de su prestación, según la información recabada, eligiendo los medios a utilizar en función del tipo y cantidad de residuos a recoger, de las características de buque y del almacenamiento a bordo, y de la necesidad de aportar medios de bombeo. Se informa al Capitán del buque, o al oficial a cargo, del procedimiento que se seguirá, de forma que no se entorpecen otras operaciones del buque.	Comprobación física	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
B.1.3.- Idioma para la prestación del servicio Las comunicaciones entre los prestadores del servicios y cada buque atendido, se llevarán a cabo en el idioma acordado, común a todos los participantes en la operación, y, en su defecto, en inglés y con expresiones normalizadas por la Organización Marítima Internacional (OMI).	Comprobación física	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

Con formato: Color de fuente: Rojo

B.2.- Disponibilidad del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>B.2.1.- Disponibilidad del servicio Los proveedores del servicio de recepción de desechos generados por buques 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 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>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

B.3.- Capacidad de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>B.3.1.- Puntualidad en las operaciones Las operaciones se inician a la hora prevista en las solicitudes, o en el menor tiempo posible si se están prestando servicios a otros buques, de forma que el servicio no produce retrasos ni demoras innecesarias a los buques, siempre y cuando el buque esté preparado en la hora prevista.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación registros de operaciones</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>B.3.2.- Tiempo máximo de respuesta En el caso de operaciones solicitadas previamente el retraso máximo sobre la hora solicitada es de 10 minutos para servicios prestados en tierra y de 30 minutos para servicios prestados con gabarra, o los tiempos establecidos en el Pliego de Prescripciones Particulares si son menores, y siempre y cuando el buque esté preparado en la hora prevista. En el caso de operaciones no solicitadas con antelación, o imprevistas, el tiempo máximo de respuesta, definido como el tiempo transcurrido desde la solicitud del buque hasta que los</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación registros de operaciones</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

equipos están dispuestos en el lugar de prestación del servicio es, de 1 hora para servicios prestados en tierra y de 2 horas para servicios prestados con gabarra, o los tiempos establecidos en el Pliego de Prescripciones Particulares si son menores.		
--	--	--

B.4. - Ejecución de las operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>B.4.1.- Orden de atención a buques El proveedor del servicio se asegura de recibir diariamente las autorizaciones de atraque, fondeos y movimientos interiores, el orden de prioridades de entrada y salida, y la información de las notificaciones de residuos de los buques. El proveedor del servicio atiende los buques en el orden adecuado, de acuerdo con la información anterior, de forma que el servicio no demora más allá de las operaciones de carga y descarga del buque y que no se producen retrasos en los buques por causa del servicio de recogida de desechos generados. Todo ello siempre y cuando los buques estén listos para recibir el servicio a la hora prevista.</p>	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
<p>B.4.2.- Confirmación previa al inicio del servicio Antes de iniciar la recogida, el proveedor del servicio se asegura del residuo a retirar, y plantea el tratamiento que corresponde.</p>	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
<p>B.4.3.- Control de las operaciones Las recogidas, entregas, almacenamientos, y tratamientos están bajo control de un técnico cualificado y con</p>	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

conocimientos del sector marítimo y de lucha contra contaminación.	través de PdE	
<p>B.4.4.- Continuidad y ritmo de operación En el caso de que el buque solicite los medios de bombeo del prestador, éstos deberán alcanzar un ritmo de bombeo medio de 6 metros cúbicos por hora en cada operación ya sea con camión o con gabarra. El proveedor del servicio tiene disponibles medios propios de bombeo para evitar demoras en las operaciones si los medios del buque fallan y el buque los solicita. NOTA: No aplicable en caso de anexo V.</p>	Comprobación física	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
<p>B.4.5.- Finalización del servicio Al finalizar cada operación el proveedor del servicio recoge todos los equipos y material empleados y limpia las zonas manchadas.</p>	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
<p>B.4.6.- Confirmación para la gestión y tratamiento de residuos El proveedor del servicio de retirada confirma a través de medios técnicos apropiados la verdadera composición de los residuos antes de entregarlos para su gestión y tratamiento.</p>	Comprobación de resultados de análisis Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
<p>B.4.7.- Recipientes En caso de tener contenedores, depósitos o recipientes similares distribuidos por el puerto, el proveedor del servicio los revisa al menos cada 2 días para evitar que estén llenos y no puedan depositarse desechos en ellos.</p>	Comprobación física	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
<p>B.4.8.- Incidentes. Prevención e intervención El proveedor de servicio realiza un control continuo del ritmo</p>	Comprobación física Registro de NC	Proveedor servicio de recogida desechos

<p>de descarga y de las presiones máximas con el fin de evitar fugas, derrames y otros incidentes. Se dispone en el lugar de operación de material absorbente para poder dar tratamiento inmediato a pequeñas fugas o derrames. En caso de derrame se para la operación de inmediato y se aplica el material absorbente necesario, dando aviso al Centro de Control de la Autoridad Portuaria.</p>	<p>manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>generados por buques</p>
<p>B.4.9.- Comunicación con partes interesadas Se mantiene comunicación con el Centro de Control de la Autoridad Portuaria, la Capitanía Marítima, en su caso, otros operadores portuarios, y el buque asistido a través de los medios y canales de comunicación establecidos por la normativa en vigor y la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

B.5.- Registro de operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>B.5.1.- Registro de operaciones El proveedor servicio de recogida desechos generados por buques mantiene diariamente actualizado un registro informático de las operaciones y servicios en el que conste al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 residuos y cantidad recogida de cada uno de ellos 	<p>Registro de operaciones Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

Consignatario Forma de recogida (tierra o gabarra) Observaciones e incidencias		
B.5.2.- Registro de entregas a gestor autorizado El proveedor servicio de recogida desechos generados por buques mantiene actualizado un registro informático de entregas a gestor autorizado en el que consta al menos el nombre del gestor, la fecha de entrega, el tipo y cantidad de residuo entregado, y la cantidad que queda almacenada en sus instalaciones en el puerto	Registro de entregas a gestor autorizado Comprobación física	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

B.6.- Intercambios electrónicos de información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
B.6.1.- Información para las operaciones Capacidad para recibir la información establecida en B.4.1, o para acceder a la base de datos del sistema de seguimiento de escalas y atraques, y capacidad para recibir por vía electrónica las solicitudes de retirada y notificaciones de residuos de buques, cuando dichos sistemas estén disponibles y accesibles. 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 Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
B.6.2.- Factura telemática Utilización y admisión de factura telemática con proveedores y clientes que dispongan del sistema en el 95% de casos al menos	Comprobación física Registros de envío de información	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

y, como mínimo, admisión y utilización de la factura telemática de la Autoridad Portuaria si esta tiene implantado el sistema.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	
B.6.3.- Intercambio de información con ausencia de errores La información contemplada en las características anteriores se facilita sin errores en al menos el 95% de casos.	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
B.7.1.- Colaboración en caso de incumplimientos y deficiencias El proveedor del servicio informa a la Autoridad Portuaria y la Capitanía Marítima si encuentra diferencias entre la notificación de residuos y las recogidas solicitadas y reales, o si observa 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 o de su tripulación, a la seguridad y protección marítimas, o a la protección del medioambiente.	Comunicaciones con Autoridad Portuaria y otros organismos Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
B.7.2.- Colaboración en caso de daños a infraestructuras, instalaciones, equipos portuarios, o al medioambiente En caso de daños a infraestructuras, instalaciones, equipos portuarios, o al medioambiente, se colabora con la Autoridad Portuaria, y con otras entidades afectadas, en todo lo	Modelo Parte de Daños Partes de Daños enviados Registro de incidencias durante operaciones Registro de NC	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

<p>necesario para investigar lo sucedido, identificar responsabilidades, y resarcir del daño. En su caso se rellena un parte de daños, según formulario definido, y se envía a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	
<p>B.7.4.- Colaboración para la seguridad y protección El proveedor del servicio 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>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Planes de Autoprotección Planes de Protección (PBIP)</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

C.- EFICIENCIA EN COSTES. INCIDENCIA EN COSTE PORTUARIO

C.1.- Contratación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>C.1.1.- Información sobre servicios ofertados La información sobre servicios a prestar es objetiva, completa y veraz, y el proveedor del servicio de recogida de desechos generados por buques hace pública una relación completa de prestaciones y servicios con los conceptos posibles sobre los que se facturará. Publica en internet (página web) y se mantiene actualizada información sobre equipos y medios disponibles y tipos de residuos admitidos. Se informa de cualquier cambio en los servicios ofertados de forma inmediata. NOTA: Aplicable a servicios facturados directamente al buque.</p>	<p>Comprobación física ofertas y web Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Estudios de satisfacción de clientes Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>C.1.2.- Información sobre tarifas máximas 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. NOTA: Aplicable a servicios facturados directamente al buque.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física ofertas, web y facturas Tarifas máximas aprobadas</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>C.1.3.- Mecanismos de contratación La redacción de contratos, acuerdos y ofertas es clara y sin ambigüedades, consignando cuantas circunstancias conduzcan a</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

<p>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. NOTA: Aplicable a servicios facturados directamente al buque.</p>	<p>Comprobación física ofertas, contratos y acuerdos Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	
--	--	--

C.2.- Facturación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>C.2.1.- Facturación transparente Las facturas concuerdan con las ofertas y contratos, de tal forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 bonificación concedida. <p>Las mismas operaciones se facturan bajo los mismos conceptos. NOTA: Aplicable a servicios facturados directamente al buque.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física sobre facturas</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>C.2.2.- Facturación de suplidos La facturación de cualquier suplido está justificada con copia de la factura original que lo genera si está individualizada o con documentación original justificativa. NOTA: Aplicable a servicios facturados directamente al buque.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación sobre facturas emitidas</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

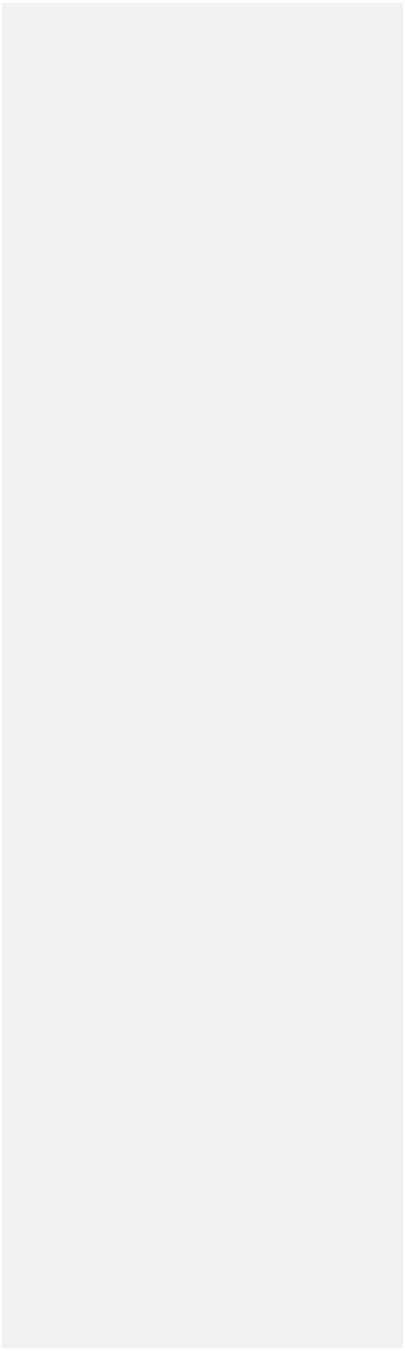
<p>C.2.3.- Facturación a la Autoridad Portuaria Las facturas concuerdan con los servicios prestados de tal forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se facturan servicios que debe pagar la Autoridad Portuaria. • Detallan porcentajes o unidades de medida. • Detallan y explicitan recargos y bonificaciones, si se aplican. <p>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>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>C.2.4.- Modelo de factura 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, tipo y cantidad retirada de cada residuo, medios empleados en el servicio y forma de recogida, nombre del consignatario y del naviero, número de factura, fecha de factura, y los recargos y bonificaciones aplicables si los hubiere.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Modelo de factura Facturas emitidas</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>C.2.5.- Plazo medio de facturación 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 real del proveedor del servicio así como la facturación por buque, y por tipo y volumen de residuo recogido.</p>	<p>Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas Registro de facturas emitidas</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

<p>C.2.6.- Facturación sin errores Se emiten correctamente al menos el 95% de las facturas, y cualquier problema relativo a la facturación es atendido por cada empresa proveedora del servicio de recepción de desechos generados por los buques, en el plazo máximo de 15 días laborables de tal forma que se corrigen errores en facturación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
--	--	---

C.3.- Seguimiento del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>C.3.1.- Caracterización del servicio El proveedor del servicio envía, al menos trimestralmente, a la Autoridad Portuaria la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Días de no disponibilidad de cada embarcación, dispositivo o medio contemplado en la Licencia, según lo establecido en la característica A.6.1. • Facturación real por buque atendido, y por tipo de residuo y por volumen recogido de cada uno de ellos, según lo establecido en la característica C.2.3. • Número de buques asistidos (Número de servicios), volumen recogido por servicio, y Número de servicios por medio de recogida (vehículo o gabarra), a partir de la 	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Evidencia de envío de todos los datos requeridos Contraste de cálculo correcto de los datos requeridos Registro de los datos de los últimos 2 años.</p>	<p>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

información del Registro de operaciones establecido en la característica B.5.1. Se mantienen los cálculos de los datos anteriores por lo menos durante dos años.		
---	--	--



D. ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.1.1.- Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones 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">Sugerencias del personal del servicio en cuanto a formaciónRetrasos operaciones buquesRespeto a servicios ofrecidosFacturación <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>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>
<p>D.1.2.- Coordinación con la Autoridad Portuaria 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>Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques</p>

D.2.- Plazos de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
D.2.1.- Respuesta a solicitudes de información La respuesta a las solicitudes de información (no quejas o 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 al menos el 95% de casos.	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de solicitudes de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
D.2.2.- Respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones 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	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

D.3.- Interlocutores operativos identificados

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
D.3.1.- Interlocutores operativos identificados 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	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.4.1.- Estudios de satisfacción 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 Autoridad Portuaria y otros participantes en el proceso, si procede.</p>	Estudios de satisfacción Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

D.5.- Mejora continua del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p>D.5.1.- Medición de procesos 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: Errores en información emitida Errores en facturación Averías de medios técnicos Retrasos sobre horarios previstos distinguiendo causa de climatología adversa y causa de falta de medios o personal Fugas o derrames El registro indicará la incidencia, fecha de la misma y forma en que se resolvió.</p>	Registro de incidencias	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques
<p>D.5.2.- Plan de mejora 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</p>	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Plan Anual de Mejora con	Proveedor servicio de recogida desechos generados por buques

incidencias, y elaboración de un Plan Anual de Mejora.	evidencia de mejora interanual	
--	--------------------------------	--

