

## **APROBACION DE CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA COMPAÑÍAS NAVIERAS A EFECTOS DE LA CERTIFICACION CONTEMPLADA EN EL ARTÍCULO 27.6 DE LA LEY 48/2003, DE 26 DE NOVIEMBRE. ISNAVI v.2**

---

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 desde la perspectiva de una estructura compleja constituida por múltiples procesos y en clave de comunidad portuaria, o mejor de comunidad logística, término más utilizado en enfoques de transporte puerta-puerta. Sus miembros deben trabajar, conjuntamente con otros protagonistas de las cadenas logísticas y de transporte, para mejorar los procesos y conseguir una oferta integrada y eficiente.

La configuración más 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. Los puertos deben participar, junto a los operadores de transporte marítimo, en unas redes de transporte multimodales marítimo-terrestres que deben resultar competitivas, y para las que no pueden suponer un cuello de botella. Para ello resulta fundamental la interacción, en los puertos, de los operadores portuarios con los de transporte marítimo. Esa interacción es un elemento clave para la articulación de relaciones de cooperación entre puertos, acuerdos de colaboración intermodal, o planes conjuntos, todos ellos considerados factores de desarrollo estratégico para los puertos españoles de interés general.

Las compañías navieras prestan servicios de transporte marítimo. Dentro del ámbito del transporte marítimo entre puertos, las compañías navieras, directamente o por medio de empresas consignatarias, establecen relaciones de cliente interno con operadores y prestadores, en general, de servicios portuarios

ya que reciben servicios de ellos y, a su vez y con su actuación, influyen en la actividad de aquellos, compartiendo también como clientes comunes a quienes comercian y tienen necesidades de transporte (que podríamos englobar bajo la denominación general de cargadores).

Por todo ello, la cooperación es un instrumento fundamental. Esta cooperación no puede conseguirse sin voluntariedad, por lo que los esquemas de reconocimiento han de jugar un importante papel de motivación a la participación en la mejora conjunta. Se trata de tener instrumentos que permitan distinguir a las organizaciones que participan en la mejora de los servicios y, a la vez, transmitir a los clientes el esfuerzo de mejora que se realiza.

La evaluación de la conformidad 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 Manual de Servicio. Con la puesta a disposición de las organizaciones del sector de dicho Manual, éstas pueden demostrar que sus servicios cumplen las características de calidad y disfrutar de una marca distintiva de evidente efecto comercial.

La utilización de marcas de calidad en productos y servicios 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.

Es preciso que las características de servicio reflejen los requisitos de todas las partes interesadas, y que se establezcan de forma consensuada y equilibrada, así como la marca se conceda tras un proceso de evaluación transparente y 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.

El Manual de Servicio deberá de 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 mencionados 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 mencionado Manual de Servicio.

La Ley 48/2003, de 26 de noviembre, de Régimen Económico y de Prestación de Servicios en los Puertos de Interés General, se apoya, para incidir en la mejora y eficiencia de los procesos de servicio global al comercio y al transporte, en la evaluación de la conformidad como elemento objetivador de bonificaciones en las tasas portuarias ligadas a un incremento de la calidad en la prestación de los servicios.

La Orden Ministerial 818/2004, de 24 de marzo, de definición de conceptos, condiciones, escalas y criterios para la aplicación de tasas portuarias y sus bonificaciones, de acuerdo con lo previsto en la Ley 48/2003, de 27 de noviembre,

permite que de forma provisional y hasta que se aprueben los Manuales de Servicio correspondientes, las entidades de certificación puedan emitir las correspondientes certificaciones de servicios de conformidad con las Instrucciones de servicio que pueda dictar Puertos del Estado.

El 18 de julio de 2006 el Consejo Rector de Puertos del Estado aprobó las características de calidad de servicio para compañías navieras a efectos de la certificación contemplada en el artículo 27.6 de la Ley 48/2003, de 26 de noviembre (Instrucción ISNAVI) con la que se aprobaron los parámetros de calidad de servicio que están sirviendo de referencia para una certificación de tercera parte a la que se someten voluntariamente las compañías navieras que desean beneficiarse de la mencionada bonificación en la tasa del buque.

La experiencia de estos años ha demostrado que es posible que un solo Manual de Servicio pueda recoger características de calidad adecuadas a todos los puertos sin necesidad de que las Autoridades Portuarias deban aprobar Manuales Específicos para compañías navieras, posibilidad prevista en la Ley 48/2003. Además algunas navieras de ámbito internacional y la propia ANAVE han solicitado en varias ocasiones que se intentará contar con un solo Manual 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.

Por todo ello, Puertos del Estado ha promovido la formación de un grupo de trabajo que revise la Instrucción aprobada en el año 2006 de forma que pueda ser la referencia en todos los puertos y que no haya necesidad de que ninguna Autoridad Portuaria opte por elaborar una Específica.

Así pues, la presente Instrucción tiene por objeto aprobar los parámetros de calidad de servicio que han de servir de referencia para la certificación de tercera

parte a la que puedan someterse voluntariamente las compañías navieras que desean beneficiarse de la mencionada bonificación en la tasa del buque.

Dichos parámetros de calidad se establecen de forma que sean compatibles con los sistemas de gestión propios de las empresas navieras. Asimismo se establecen 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 basado en la participación de todas las partes interesadas.

### **1.- Fundamento Legal**

El apartado 6 del artículo 27 de la Ley 48/2003, de 26 de noviembre, de Régimen Económico y de Prestación de Servicios en los puertos de Interés General, establece que las Autoridades Portuarias establecerán bonificaciones del 3% en la tasa del buque para las compañías navieras que tengan en vigor una certificación de servicios emitida por una entidad acreditada conforme a la Norma UNE-EN-45011 o aquella que la sustituya, o por una entidad cuyo sistema de emisión de certificados cumpla los requisitos de la misma.

El artículo 11 de la Orden FOM/818/2004, de 24 de marzo, de definición de conceptos, condiciones, escalas y criterios para la aplicación de las tasas portuarias y sus bonificaciones, de acuerdo con lo previsto en la Ley 48/2003, de 27 de noviembre, regula el sistema de acreditaciones, a efectos de aplicar la bonificación dirigida a incrementar la calidad en la prestación de los servicios al buque, y en este sentido establece que a efectos de la aplicación de la bonificación prevista en el artículo 27.6 de la Ley 48/2003, de 26 de noviembre, de régimen económico y de prestación de servicios en los puertos de interés general, la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) otorgará a las entidades de certificación las acreditaciones para emitir certificaciones de servicio atendiendo al cumplimiento de la norma UNE-EN 45011 o aquella que la sustituya. Dichas acreditaciones se otorgarán una vez que estén disponibles los manuales de servicio previstas en la Ley.

No obstante, la Disposición Transitoria Primera de la Orden FOM/818/2004, de 24 de marzo, establece la posibilidad de que, provisionalmente y hasta que los Manuales de Servicio sean aprobados, las entidades de certificación puedan emitir las certificaciones de servicio de acuerdo con las instrucciones de servicio dictadas por Puertos del Estado

Por ello, Puertos del Estado, mediante la presente Instrucción procede a aprobar los parámetros de calidad de servicio que han de servir de referencia para una certificación de tercera parte a la que se puedan someterse voluntariamente las compañías navieras que deseen beneficiarse de la mencionada bonificación en la tasa del buque

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

En la presente Instrucción se establecen las características de calidad de servicio, relativas a los servicios de transporte marítimo prestados en o entre puertos españoles de interés general, que ha de servir de referencia para la certificación por tercera parte necesaria para obtener la bonificación por calidad de servicio prevista en el artículo 27.6 de la Ley 48/2003, de 26 de noviembre, así como para establecer 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.

Serán de aplicación a los buques mercantes de 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.

La presente Instrucción se ha elaborado en un Grupo de Trabajo con las AAPP de Barcelona, Valencia, Las Palmas y Vigo, y se ha sometido a consulta de las restantes

de forma tal que no sea precisa su adaptación a través de Instrucciones Específicas.

### 3.- Definiciones

A los efectos de la aplicación de lo dispuesto en la presente Instrucción 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.- 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 la presente Instrucción.

**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.

La sistemática de actuación y la decisión de emisión del certificado será determinada por cada una de las entidades de certificación. 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 buque, 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.

#### **5.- Condiciones 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.- Mejora continua de la formación

A.3.- Material y equipamiento

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

B.1.- Facturación

B.2.- Colaboración en estudios

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

C.1.- Medición del nivel de calidad del servicio

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

C.3.- Seguimiento continuo de la percepción del cliente

C.4.- Calidad del servicio portuario

##### D.- Seguridad en las operaciones

D.1.- Seguridad de los buques y del tráfico marítimo

D.2.- Colaboración en la seguridad y protección de las operaciones portuarias (código PBIP)

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

E.1.- Calidad de la información al cliente

E.2.- Rapidez de respuesta

## F.- Control de procesos y operaciones

E.1.- Control y seguimiento de procesos operativos en líneas regulares

F.2.- Comunicación con las partes interesadas

F.3.- utilización de tecnologías de la información

## G.- Tratamiento de la mercancía

G.1.- Procesos

G.2.- Medios

G.3.- Información de incidencias

G.4.- Colaboración con otros agentes

## H. Servicios al pasajero (aplicable a líneas que transporte pasaje)

H.1.- Proceso comercial. Información

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

H.3.- Servicio mínimo durante la navegación

H.4.- Seguridad a bordo

H.5.- Satisfacción percibida

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

En el supuesto de compañías navieras que dispongan de un sistema de gestión de la calidad certificado según la Norma ISO 9001:2008, se considerarán aceptables los registros y documentos propios del sistema mencionado, para las características de calidad señaladas con un asterisco (\*), siempre y cuando la certificación del sistema esté otorgada por una entidad de certificación acreditada en el código NACE correspondiente, y tan solo en este caso.

## **6.- Cuantía de la Bonificación**

El importe de la bonificación será el que establezca en cada comento la normativa vigente al respecto. Todas las especificaciones establecidas en la presente Instrucción, se consideran preceptivas para obtener la certificación de calidad.



## ANEXO

### 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> &gt; inspección marítima &gt; 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.1.</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.1.</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>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 Seguridad y navegabilidad de buques 2:</b> 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 Mantenimiento y reparación:</b> 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, según el tipo de buque, de mercancía transportada, y según la normativa aplicable, teniendo en cuenta la</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> &gt; inspección marítima &gt; 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
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><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>La información facilitada se trata</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>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
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 quejas y sugerencias, o el análisis de la información recibida directamente de sus clientes.</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>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.</p> <p>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 tasas y tarifas portuarias a la Autoridad Portuaria y, en concreto, Las tarifas portuarias se abonan antes de 30 días hábiles desde la fecha de</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>factura Las tasas portuarias se abonan en los plazos legales sin provocar la vía de apremio.</p> <p><b>C.3.2</b> Pago a tiempo de servicios portuarios: 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 la 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> &gt; inspección marítima &gt; 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 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. Se considera válida la información en</p>	<p>Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>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 plazo máximo de respuesta se establece en 10 días máximo. En caso de líneas regulares, y que no</p>	<p>Registro de consultas y sugerencias recibidas y plazos de respuesta.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>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>Manuales, procedimientos, instrucciones o documentos emitidos por la Autoridad Portuaria en cada puerto. Comprobación física.</p>
<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>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><b>F.1.3</b> Comunicación con otros partícipes 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>Procedimientos operativos de comunicación establecidos en el puerto. Comprobación física de cumplimiento.</p>
<p><b>F.1.4</b> Comunicación con otros partícipes en procesos operativos 2: La naviera, o su representante legal en cada puerto, comunica al receptor de la mercancía, al transportista designado por este, a la empresa estibadora, a la terminal y, en su caso, a la Autoridad</p>	<p>Registros de comunicación con las partes interesadas citadas. Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>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.1.6</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, puertos, frecuencias y horarios. En todo caso la información se confirma a la Autoridad Portuaria anualmente.</p>	<p>Registro de comunicaciones enviadas a la Autoridades Portuarias. 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. 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. Verificación de actualización de la información antes citada.</p> <p>Registro de comunicaciones a la Autoridad Portuaria. Registro de no conformidades comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado.</p>

## 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>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><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>Nº y tipo de incidencias por semestre.</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>Registros de escalas realizadas. Comparación de fechas de escala previstas y reales.</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>Nº y tipo de incidencias por semestre.</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 transportada sobre el volumen total contratado es al menos del 95% cada mes.</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>
<p><b>F.2.6 Condiciones de transporte:</b> El transporte efectivo de la carga se realizará en el primer viaje desde su recepción en muelle, o en el</p>	<p>Acuerdos con clientes. Volumen de carga en incumplimiento sobre total contratado en el mes. Nº de clientes afectados por</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
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.	incumplimiento en cada mes. Registro de no conformidades comunicadas por las Autoridades Portuarias a través de Puertos del Estado.

### 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 mppp</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>Relación de tramites 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><b>F.3.2</b> La naviera, directamente o a través de su representante legal en cada puerto, ha implantado y aplica continuamente los procedimientos telemáticos establecidos en cada puerto español de interés general, de forma que recibe y emite los documentos contemplados en los mismos.</p>	<p>Relación de procedimientos y documentos con tratamiento telemático en cada puerto. Comprobación física (entréguese, admítase, ordenes de transporte, listas de carga y descarga. Registro de no conformidades comunicadas por la Autoridad Portuaria a través de Puertos del Estado.</p>
<p><b>F.3.3</b> La naviera, ya sea directamente o a través de su representante legal en cada</p>	<p>Acuerdo sobre facturación telemática firmado con la Autoridad Portuaria.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
puerto, admite y utiliza la factura telemática al menos en sus relaciones con la Autoridad Portuaria	Recepción de facturas telemáticas de la Autoridad Portuaria (100% cumplimiento). Registro de no conformidades comunicadas por la Autoridad Portuaria a través de Puertos del Estado.



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

### **G.1 Proceso comercial. Información**

<b>DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA</b>	<b>PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO</b>
<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>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><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>Comprobación física sobre billetes y tarjetas de embarque.</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>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 lo 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 30 minutos de duración: 15% de media al semestre, respecto de la duración del trayecto.</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>- En tráficos largos (Península-Canarias e internacionales): 5% de media al semestre, respecto de la duración del trayecto.</p> <p><b>G.2.2 Demoras por viaje:</b> 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 Nº incidencias en semestre.</p> <p>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 movilidad reducida no discrimina del resto de pasajeros aunque deba adaptarse a dichas condiciones. La naviera o su representante legal en puerto no venden billetes a personas con</p>	<p>Comprobación física.</p> <p>Procedimiento o Instrucción de Trabajo al respecto. Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias (*). La entidad de certificación debe comprobar si algún buque operado por la naviera no admite este tipo de pasajeros, en que rutas opera y el cumplimiento de la característica. Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>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>	

#### 6.4 Satisfacción percibida

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p><b>6.4.1</b> Se realizan anualmente Encuestas de Satisfacción entre los pasajeros, que incluyen preguntas relativas a las características 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4. Estas encuestas podrán realizarse en coordinación con las Autoridades Portuarias.</p> <p>En cada uno de los puntos 6.1 a 6.4 el porcentaje de clientes satisfechos es superior al 60%.</p> <p><b>6.4.2</b> Se toman acciones correctoras si en algún buque o servicio este porcentaje no se alcanza.</p> <p><b>6.4.3</b> Los pasajeros pueden presentar quejas, reclamaciones, y sugerencias antes, durante y después de la navegación.</p>	<p>Encuestas de satisfacción y resultados obtenidos.</p> <p>Acciones correctivas tomadas si han sido necesarias.</p> <p>Comprobación física. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes (*).</p>

**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>
<p><b>H.1.5</b> Las pinturas de suelo serán antideslizantes y, junto con las plazas de</p>	<p>Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
material antideslizante, estarán en concisiones de evitar pinchazos o el patinaje de neumáticos.	

## 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>	Comprobación física.
<p><b>H.2.2</b> Las instrucciones de estiba del buque no pueden contravenir las del fabricante correspondiente.</p>	Comprobación física.
<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>	Comprobación física.
<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>	Comprobación física.
<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 con precaución para no dañar el vehículo y realiza la manipulación del material de manera cuidadosa.</p>	Comprobación física.

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<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 es el indicado por la oficialidad del buque de acuerdo a las normas de las diferentes compañías.</p>	<p>Comprobación física.</p>
<p><b>H.3.3</b> El personal se asegura de que no</p>	<p>Comprobación física.</p>

DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA	PRUEBA, INDICADOR, REGISTRO
<p>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>