



Puertos de las Palmas



Autoridad Portuaria de Las Palmas



## **SERVICIO PORTUARIO AMARRE Y DESAMARRE**

## **REFERENCIAL DE CALIDAD ESPECÍFICO PUERTO DE LAS PALMAS**

Versión 3 - mayo 2022



## CONTROL DE CAMBIOS

Revisión/Fecha	Naturaleza modificaciones
Versión 0 / noviembre de 2007	Edición inicial
Versión 1 / marzo de 2008	Edición revisada
Versión 2 / noviembre 2013	Aprobación del referencial específico en base al genérico aprobado por Puertos del Estado con fecha 17/09/12
Versión 3 / mayo 2022	Adaptación al pliego de prescripciones particulares del servicio portuario de amarre y desamarre en el Puerto de Las Palmas aprobado el 14/12/2020 y publicado en el BOE nº 3 de fecha 4/01/2021.



## 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 que 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. En este sentido, y tomando como base el referencial de Puertos del Estado, la Autoridad Portuaria de Las Palmas, en consenso con los operadores del servicio de amarre, desarrollan el presente referencial específico basándose en las peculiaridades del servicio en el Puerto de Las Palmas.

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 por qué 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 Específico de Servicio contiene las características de calidad de servicio aplicables en el Puerto de Las Palmas, a los prestadores del servicio portuario de amarre y desamarre de 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 amarre y desamarre de buques el definido en los artículos 128.1 y 128.2 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 Específico ha sido revisado y aprobado 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 el 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.

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 la Autoridad Portuaria 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 la Autoridad Portuaria de Las Palmas, 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.** A estos efectos, la Autoridad Portuaria de Las Palmas podrá realizar evaluaciones operativas de cumplimiento parciales previa coordinación con el prestador del servicio portuario de amarre y desamarre de 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 amarre y desamarre de 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, y de un sistema de gestión de riesgos laborales certificado según la Norma ISO 45001:2018 se considerarán aceptables los registros y documentos propios de los sistemas mencionados, para las características de calidad señaladas con un asterisco (\*), siempre y cuando la certificación del sistema correspondiente esté otorgada por una entidad de certificación acreditada por ENAC, y tan solo en este caso.



## A.- GESTION DE RECURSOS Y EQUIPOS

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.1.1.- Prevención de riesgos laborales (*)</b></p> <p>Los operadores basan su trabajo en un sistema de mejora continua que permita reducir la siniestralidad en sus actividades.</p> <p>Cada trabajador dispondrá de los EPIs necesarios para la prestación del servicio, conforme a la evaluación de riesgos y a lo establecido en la prescripción 12ª b.5. del pliego de prescripciones particulares del servicio portuario de amarre y desamarre en el Puerto de Las Palmas (en adelante, PPP).</p>	<p>Estadística de accidentes laborales y enfermedades profesionales Índices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad, incapacidad e incidencia Plan de prevención de riesgos laborales de la entidad</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>A.1.2.- Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales</b></p> <p>Los operadores participan en el plan de prevención de riesgos laborales de la comunidad portuaria, si éste existe.</p>	<p>Actas de reuniones de comunidad portuaria Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la comunidad portuaria Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>A.1.3.- Responsable de PRL</b></p> <p>La empresa comunica a las partes interesadas la persona de contacto en materia de PRL.</p>	<p>Documento definición de responsabilidades (fichas puestos de trabajo) Comunicación a partes interesadas Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



## A.2.- Cualificación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.2.1.- Descripción puestos de trabajo (*)</b></p> <p>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 la prescripción 12ª a. apartados 1, 2, 3, 6, 9 del PPP.</p>	<p>Descripción puestos de trabajo Recuento de personal disponible según Licencia / PPP</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>A.2.2.- Capacitación técnica del personal (*)</b></p> <p>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. Éstas están definidas en la prescripción 12ª a. apartados. 4, 5, 8 y 12ª e. apartado. 2 del PPP.</p>	<p>Fichas de personal que evidencien la competencia técnica necesaria para el puesto de trabajo según licencia / PPP</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>A.2.3.- Aptitud para el servicio</b></p> <p>Los amarradores 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 amarre o desamarre cuida su aspecto y apariencia, definida y transmitida por la empresa, 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>Instrucción sobre cuidado, aspecto y apariencia</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



### A.3.- Formación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.3.1.- Plan anual de formación (*)</b></p> <p>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).</p> <p>El plan anual de formación contempla específicamente formación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicio.</li> <li>- Prevención de riesgos laborales.</li> <li>- Actualización en leyes, reglamentos y otras prescripciones locales, nacionales o internacionales.</li> <li>- Actualización de conocimientos sobre desarrollo técnico de buques, de buques auxiliares de maniobras, y de los equipos disponibles para el servicio.</li> <li>- Idiomas habituales de tripulaciones que escalan en el puerto y al menos inglés náutico.</li> </ul> <p>Se desarrollan las acciones formativas identificadas en el plan anual de formación en al menos un 75% de las acciones planificadas y de los empleados previstos.</p>	<p>Plan anual de formación Registros de evaluación de cada acción formativa Registros de sugerencias del personal en materia de formación % acciones formativas realizadas sobre planificadas Horas de formación de cada empleado Empleados por acción formativa.</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>A.3.2.- Acciones conjuntas de formación</b></p> <p>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 (cómputo anual) Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



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

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

#### A.5.- Equipos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.5.1.- Equipos y medios de trabajo disponibles</b></p> <p>Las embarcaciones, dispositivos y medios para la prestación del servicio son al menos los establecidos en las condiciones de la licencia de prestación de servicios portuarios o en los pliegos de prescripciones particulares en vigor. Éstos se encuentran detallados en la prescripción 12<sup>a</sup> b (todos los apartados) y letra e apdo. 3.</p> <p>Los equipos están en plenas condiciones operativas (ausencia de averías) al menos el 95% del año.</p>	<p>Comprobación física Recuento según Licencia / PPP Certificados de idoneidad de las embarcaciones Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registros de sugerencias quejas y reclamaciones</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



<p><b>A.5.2.- Plan de mantenimiento (*)</b></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 Amarre y desamarre de buques</p>
---	--	--



## B.- OPERACIONES Y SERVICIOS

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>B.1.1.- Información sobre cada operación y servicio</b> Antes de iniciar la operación se conoce el tipo buque y sus características, maniobrabilidad y estado operacional, el tipo de maniobra a realizar, la zona del puerto, muelle y atraque, y los buques cercanos, de forma que el servicio se presta con el número adecuado de amarradores.	Comprobación física	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques
<b>B.1.2.- Planificación de relevos de turnos de servicios</b> Los relevos de turnos de servicios de los amarradores se realizan de tal forma que no interrumpan la prestación del servicio y que permiten cumplir lo establecido en las características B.2 y B.3.	Comprobación física	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques
<b>B.1.3.- Idioma para la prestación del servicio</b> Las comunicaciones entre los amarradores, cada buque atendido, el servicio de practica y el práctico a cargo de las operaciones se llevarán a cabo en el idioma común a todos los partícipes en la operación, y, en su defecto, en inglés y con expresiones normalizadas por la Organización Marítima Internacional (OMI).  Para ello, el prestador del servicio de amarre deberá acreditar el conocimiento suficiente y la debida fluidez de la lengua castellana de todos los amarradores, así como de ciertos conceptos técnicos básicos en inglés. Por su parte, el capataz sí deberá poseer conocimientos de inglés marítimo. A estos efectos, tanto el conocimiento de la lengua castellana como el conocimiento del inglés marítimo del capataz, así como el nivel básico de los amarradores, quedará acreditado mediante las certificaciones académicas correspondientes.	Comprobación física	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques



## B.2.- Disponibilidad del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.2.1.- Disponibilidad del servicio</b> Los proveedores del servicio de amarre y desamarre aseguran la disponibilidad del mismo durante 24 horas y 365/6 días al año. Si en el puerto hay más de 8 escalas al día el proveedor del servicio de amarre y desamarre 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 Amarre y desamarre de buques</p>

## B.3.- Capacidad de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.3.1.- Puntualidad en las operaciones</b> Las operaciones se inician desde que se realiza la confirmación de la petición del servicio por el mando del buque, el práctico o el Centro de Control, de forma que el servicio no produce retrasos ni demoras innecesarias a los buques, siempre y cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- En el caso de entrada, la solicitud de escala y atraque esté autorizada por la Autoridad Portuaria y la Capitanía Marítima, el puesto de atraque esté disponible, y el buque esté en la zona de servicio del puerto a la hora indicada y el práctico o el propio buque lo hayan confirmado con al menos 10 minutos de antelación, estando el servicio solicitado previamente.</li><li>- En el caso de salida o movimiento interior, el buque esté despachado por la Capitanía Marítima, y esté dispuesto para la maniobra a esa hora y el práctico o el propio buque lo hayan confirmado con al menos 10 minutos de antelación, estando el servicio solicitado previamente con una antelación de al menos 30 minutos.</li></ul>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación registros de operaciones.</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



<p><b>B.3.2.- Tiempo máximo de respuesta</b></p> <p>El tiempo máximo de respuesta es de 20 minutos para el Puerto de Las Palmas y 50 minutos para el Puerto de Salinetas y para el Puerto de Arinaga, definido éste como el tiempo transcurrido desde que se realiza la confirmación de la petición del servicio por el mando del buque, el práctico o el Centro de Control hasta que el prestador del servicio llega al puesto de atraque con los medios humanos y materiales necesarios para iniciar el servicio, excluyéndose las demoras debidas a causas de fuerza mayor o a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables o las debidas a que los medios se encuentren ocupados en otro servicio de amarre y desamarre, todo ello debidamente justificado a juicio de la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación registros de operaciones.</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
---	---	--

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.4.1.- Orden de atención a maniobras</b></p> <p>La Autoridad Portuaria facilitará al proveedor del servicio el acceso al portal web para la gestión de solicitudes de escala DUE a efectos de acceder diariamente a la relación de autorizaciones de atraque, fondeos y movimientos interiores, y el orden de prioridades de entrada y salida, del día siguiente.</p> <p>El servicio de amarre y desamarre se atiende siguiendo el orden de llamada o de acuerdo a los criterios establecidos en las reglas de orden del Centro de Control de la Autoridad Portuaria (o la Capitanía Marítima en lo que se refiere a la seguridad de la navegación), siempre y cuando los buques estén listos para la maniobra a la hora indicada.</p>	<p>Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



<p><b>B.4.2.- Comunicación con partes interesadas</b> Se mantiene comunicación con el Centro de Control de la Autoridad Portuaria, la Capitanía Marítima, en su caso, otros operadores portuarios, el buque asistido y otros buques y embarcaciones que se encuentren en la zona de maniobra 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 Amarre y desamarre de buques</p>
--	---	--

### B.5.- Registro de operaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.5.1.- Registro de operaciones</b></p> <p>El proveedor del servicio de amarre y desamarre mantiene diariamente actualizado un registro informático de las operaciones y servicios en el que conste al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Nº escala.</li><li>Nombre del buque.</li><li>Nº IMO.</li><li>GT del buque.</li><li>Fecha y hora de solicitud de la operación.</li><li>Fecha y hora de llegada al punto de atraque o inicio.</li><li>Lugar, fecha y horas de inicio y fin de la operación</li><li>Tipo de operación (entrada, salida, movimiento interior)</li><li>Agente consignatario.</li><li>Número de amarradores por turno.</li><li>Número de vehículos / embarcaciones.</li><li>Observaciones e incidencias.</li></ul>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



## B.6.- Intercambios electrónicos de información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>B.6.1.- Información para las operaciones</b> Capacidad para recibir la información establecida en B.4.1, o para acceder a base de datos del sistema de seguimiento de escalas y atraques de la Autoridad Portuaria. La información del Registro de Operaciones establecido en B.5.1, será puesta a disposición de la Autoridad Portuaria, con una periodicidad mensual.	Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques
<b>B.6.2.- Factura telemática</b> Utilización y admisión de factura telemática con proveedores y clientes que dispongan del sistema, en el 95% de casos al menos, y, como mínimo, admisión y utilización de la factura telemática de la Autoridad Portuaria si esta tiene implantado el sistema.	Comprobación física Registros de envío de información Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques
<b>B.6.3.- Intercambio de información con ausencia de errores</b> La información contemplada en las características anteriores se facilita sin errores en al menos el 85% de casos.	Comprobación física Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de incidencias	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>B.7.1.- Colaboración en caso de incumplimientos y deficiencias</b> El proveedor del servicio de amarre y desamarre informa a la Autoridad Portuaria de cualquier infracción, incumplimientos de normas, deficiencia o circunstancia, que observe durante la prestación del servicio, y que afecte o pueda afectar a la seguridad del buque, de su tripulación y, en general, a la seguridad de la vida humana en la mar, a la seguridad y protección marítimas, o a la protección del medioambiente.	Comunicaciones con Autoridad Portuaria Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques



<p><b>B.7.2.- Colaboración en el mantenimiento del sistema de ayudas a la navegación</b> El proveedor del servicio de amarre y desamarre informa a la Autoridad Portuaria de cualquier irregularidad que observe, durante la prestación del servicio, en las ayudas a la navegación, o en las luces, marcas y otras ayudas de los buques.</p>	<p>Comunicaciones con Autoridad Portuaria Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>B.7.3.- Colaboración en caso de daños a infraestructuras, instalaciones, o equipos portuarios</b> En caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos portuarios se colabora con la Autoridad Portuaria, y con otras entidades afectadas, en todo lo necesario para investigar lo sucedido, identificar responsabilidades, y resarcir del daño. En su caso se rellena un parte de daños o de averías, según formulario definido, y se envía a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Modelo Parte de Daños Partes de Daños enviados Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>B.7.4.- Colaboración para la seguridad y protección</b> El proveedor del servicio de amarre y desamarre conoce el Plan de Protección (PBIP) del puerto y las terminales portuarias, y el Plan de Autoprotección del puerto y 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 Amarre y desamarre de buques</p>



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

### C.1.- Contratación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.1.1.- Información sobre servicios ofertados</b> La información sobre servicios a prestar es objetiva, completa y veraz, y el proveedor del servicio de amarre y desamarre hace pública una relación completa de prestaciones y servicios con los conceptos posibles sobre los que se facturará. Se informa de cualquier cambio en los servicios ofertados de forma inmediata.</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Estudios de satisfacción de clientes Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>C.1.2.- Información sobre tarifas máximas</b> Se hacen públicas para todos los clientes las tarifas máximas aprobadas por la Autoridad Portuaria, publicándolas a través de Internet (página web) del prestador del servicio. Se informa de las actualizaciones de las mismas de forma inmediata a su aprobación por el canal de comunicación establecido.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física ofertas, web o mailing a los clientes informando sobre las tarifas en vigor. Tarifas máximas aprobadas</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>C.1.3.- Mecanismos de contratación</b> La redacción de contratos, acuerdos y/u ofertas, si los hubiera, es clara y sin ambigüedades, consignando cuantas circunstancias conduzcan a una mejor identificación de todos los aspectos relativos al servicio que se presta, de forma que se asegure la comprensión de todos los derechos y obligaciones que contienen.  En el caso de no mediar contrato o acuerdo entre las partes, se aplicará lo establecido en el pliego de condiciones particulares y las tarifas a aplicar son las reflejadas en el mismo, debidamente publicadas en la página web del prestador del servicio y de la propia APLP.  Cualquier error en el servicio que altere las condiciones contratadas u ofertadas se subsana de forma inmediata.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Comprobación física web, ofertas, contratos y/o acuerdos. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



## C.2.- Facturación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.2.1.- Facturación transparente</b> Las facturas / albaranes concuerdan con las ofertas, contratos y con las tarifas en vigor, de tal forma que:</p> <p>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 recibida Detallan las tarifas portuarias. 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 / albaranes.</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>C.2.2.- Facturación de suplidos</b> La facturación de cualquier suplido, si éste existiera, está justificada con copia de la factura original que lo genera si está individualizada o con documentación original justificativa.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación sobre facturas emitidas</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>C.2.3.- Servicios en fines de semana y festivos</b> Se ajustará a lo establecido en la regulación vigente (art. 113.4.h del Real Decreto Legislativo 2/2011)</p> <p>En el caso de que la Licencia / PPP haya establecido una "tarifa plana" prevalecerá ésta si supone una mejora para el cliente final.</p>	<p>Comprobación física sobre facturas y registro de operaciones</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



<p><b>C.2.4.- Modelo de factura y/o albarán</b> Se utiliza un modelo de factura y/o albarán tipo con conceptos preestablecidos. Sin perjuicio del contenido requerido legalmente a las facturas, éstas contendrán, al menos, nombre del buque atendido y su GT, descripción clara y concreta del servicio prestado, nombre del consignatario o 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 Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>C.2.5.- Plazo medio de facturación</b> El plazo máximo entre la prestación de los servicios y la facturación de los mismos a los clientes es de 15 días laborables 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 grupo de GT.</p>	<p>Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas Registro de facturas emitidas. Acuerdos específicos con clientes.</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>C.2.6.- Facturación sin errores</b> Se emiten correctamente al menos el 95% de las facturas y/o albaranes, y cualquier problema relativo a la facturación es atendido por cada empresa proveedora del servicio de amarre y desamarre en el plazo máximo de 15 días laborables, salvo acuerdos específicos con clientes, de tal forma que se corrigen errores en facturación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De forma inmediata si lo detecta la propia empresa, en el 100% de casos.</li><li>- En un máximo de 15 días laborables, si es por indicación del cliente, en al menos el 95% de los casos de error.</li></ul> <p>Se mantiene un registro de facturas corregidas.</p>	<p>Registro de facturas emitidas. Registro de facturas corregidas. Acuerdos específicos con clientes. Comparación plazos entre registros. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



### C.3.- Seguimiento del servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.3.1.- Caracterización del servicio</b></p> <p>El proveedor del servicio de amarre y desamarre envía a petición expresa a la Autoridad Portuaria la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Días de no disponibilidad de cada embarcación, dispositivo o medio contemplados en la característica A.5.1.</li><li>- Facturación real por buque atendido y por grupo de GT, según lo establecido en la característica C.2.4.</li><li>- Número de buques asistidos (número de servicios), grupo de GT por servicio, total GT asistidos, número de servicios por vehículos / embarcaciones y número de amarradores por turno, a partir de la información del Registro de operaciones establecido en la característica B.5.1.</li></ul> <p>Además, se remitirán a petición expresa de la APLP, los indicadores de calidad definidos en la prescripción 18ª 5 del PPP y que se relacionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Disponibilidad.</li><li>- Impuntualidad.</li><li>- Tiempo de retraso medio.</li><li>- Accidentalidad.</li><li>- Incidentalidad.</li><li>- Nº quejas y reclamaciones.</li><li>- Tiempo medio de respuesta a reclamaciones.</li></ul> <p>Se mantienen los cálculos de los datos anteriores por lo menos durante dos años.</p>	<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 Amarre y desamarre de buques</p>



## D. ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>D.1.1.- Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</b> Se registran todas las sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas para su posterior tratamiento, tipificadas en al menos las siguientes categorías: Sugerencias del personal del servicio Retrasos operaciones buques Respecto a servicios ofrecidos Facturación Disponibilidad de formularios, físicos o electrónicos, en los idiomas necesarios, y al menos español e inglés, para recoger sugerencias, quejas o reclamaciones.	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques
<b>D.1.2.- Coordinación con la Autoridad Portuaria</b> Envío, a petición expresa, a la Autoridad Portuaria del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobantes de envío a la Autoridad Portuaria	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques

### D.2.- Plazos de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>D.2.1.- Respuesta a solicitudes de información</b> 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, en 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 Amarre y desamarre de buques



<p><b>D.2.2.- Respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones</b></p> <p>En un plazo inferior a 15 días laborables, contados desde su recepción, se dará una respuesta razonada a las reclamaciones, quejas, o sugerencias recibidas, en al menos el 95% de casos.</p> <p>Como segundo nivel al sistema de respuesta del Proveedor del Servicio, se establece un sistema de captación de sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas a partir de la unidad organizativa de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) de la APLP, quien transmite, si fuera necesario, la incidencia al Proveedor del Servicio con el compromiso de respuesta por parte de éste al SYR en un plazo de 10 días laborables contados desde su recepción.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE          Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones          Registros de respuestas al SyR de la APLP respecto a información solicitada para atender las quejas indicando el plazo entre la recepción y la respuesta al SyR</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>
<p><b>D.2.3. – Información al cliente</b></p> <p>Los Proveedores del Servicio de Amarre ponen a disposición de los usuarios de sus servicios un teléfono de información, atendido directamente por su personal durante horario de oficina (de 8 h. a 15 h. los días laborables) complementado con un servicio de contestador el resto de horas del día. Adicionalmente se cuenta con un teléfono abierto durante las 24 horas del día para atender cualquier solicitud de información urgente.</p>	<p>Comprobación física.</p>	

**D.3.- Interlocutores operativos identificados**

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.3.1.- Interlocutores operativos identificados</b></p> <p>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.</p>	<p>Interlocutores identificados          Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE</p>	<p>Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques</p>



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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>D.4.1.- Estudios de satisfacción</b> Se realizarán, al menos cada dos años, estudios específicos de la satisfacción del cliente con el servicio prestado. Estos estudios se realizan de forma coordinada con la Autoridad Portuaria y otros partícipes en el proceso, si procede.	Estudios de satisfacción Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<b>D.5.1.- Medición de procesos</b> Registro de todas las incidencias en operativa que puedan suponer incumplimientos de las características establecidas en este referencial, tipificándolas en al menos las siguientes categorías: 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. El registro indicará la incidencia, fecha de la misma y forma en que se resolvió.	Registro de incidencias	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques
<b>D.5.2.- Plan de mejora (*)</b> Análisis, al menos anual, de los indicadores de proceso definidos, de los estudios de satisfacción, del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones, y del registro de incidencias, y elaboración de un plan anual de mejora.	Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE Plan Anual de Mejora con evidencia de mejora interanual	Proveedor Servicio Amarre y desamarre de buques