

FECHA: Junio 2009	FECHA: Junio 2009	FECHA: Junio 2009
-------------------	-------------------	-------------------

HOJA CONTROL DE CAMBIOS

MANUAL DE SERVICIO DE REMOLQUE DEL PUERTO DE LAS PALMAS

EDICIÓN: 0.1

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<p>REPRESENTANTES DEL SERVICIO DE REMOLQUE EN EL PUERTO DE LAS PALMAS</p> <p>FIRMADO: </p>	<p>AUTORIDAD PORTUARIA DE LAS PALMAS</p> <p>FIRMADO: </p>	<p>ENTE PÚBLICO PUERTOS DEL ESTADO</p> <p>FIRMADO: </p>

ÍNDICE

Cap. I Marco de Actuación

- **Introducción.**
- **Razones para la certificación**

Cap. II Objeto, ámbito de aplicación y alcance.

1. **Documentación reglamentaria.**

Cap. III Evaluación de la conformidad y emisión de certificados

Cap. IV Características de Calidad del Servicio de Remolque

1. **Resumen de las características de calidad del servicio**
2. **Detalle de cada característica**
 - A. **Gestión de recursos materiales y humanos**
 - B. **Transparencia en la facturación**
 - C. **Medida de calidad y mejora continua de los servicios**
 - D. **Seguridad en las operaciones, control de aspectos ambientales y prevención de riesgos laborales**
 - E. **Servicio de información y atención al cliente**
 - F. **Control de procesos y operaciones**
3. **Tabla resumen de registro.**

Cap. V Plan de Control Interno

Cap. VI Sistema de Organización Documental.

Cap. VII Información a los usuarios

Cap. VIII Glosario

Anexo I Documentación reglamentaria y de referencia

Anexo II Entidades / Compañías participantes

CAPÍTULO I

MARCO DE ACTUACIÓN

1. INTRODUCCIÓN:

Según se define en la Ley 48/2003, de 26 de noviembre, de régimen económico y de prestación de servicios de los puertos de interés general, las actividades de remolque de los buques tienen la consideración de servicio portuario básico técnico-náutico.

Se entiende por servicio de remolque portuario aquél cuyo objeto es la operación náutica de ayuda a los movimientos de un buque, denominado remolcado, siguiendo las instrucciones del capitán del buque, mediante el auxilio de otro buque u otros buques, denominados remolcadores, que proporcionan su fuerza motriz o, en su caso, el acompañamiento o su puesta a disposición dentro de los límites de las aguas incluidas en la zona de servicio del puerto.

El servicio se prestará siempre, a petición del consignatario, o del buque remolcado, o del servicio de practicaje o del Centro de Control de Servicios Portuarios (C.C.S.P.), dentro de los límites de las aguas del Puerto. Los límites del Puerto de Las Palmas se encuentran definidos en el Pliego de Bases para la prestación del servicio portuario básico de remolque en estos puertos.

Se considera que el servicio portuario básico de remolque comienza cuando el remolcador proceda a la ejecución de la orden inicial dada por el mando del buque remolcado, o por el Práctico a petición expresa del mismo, o por el Centro

de Control de Servicios Portuarios (C.C.S.P.), y termina en el momento en que ha cumplido la orden final dada por el mencionado mando o por el Práctico o por el Centro de Control de Servicios Portuarios (C.C.S.P.) a petición expresa del mismo, computándose el tiempo de maniobra de remolque por el tiempo real transcurrido entre estos dos instantes.

Durante el servicio, tanto el remolcador como su Capitán, patrón o tripulación, quedan a disposición del buque remolcado, al que prestan sus servicios.

Por este motivo, el armador de los remolcadores no garantiza el resultado consistente en el buen fin de la maniobra, ni desarrolla su actividad bajo su propio riesgo, sino que se limita a poner a disposición del usuario del servicio los medios precisos para el cumplimiento de su actividad, actuando en todo momento bajo las órdenes del Capitán del buque remolcado.

La prestación de este servicio básico por parte de los remolcadores requerirá la obtención de la correspondiente licencia, o en su defecto, el correspondiente contrato de gestión o prórroga del servicio por parte de la A.P.L.P., siendo ésta responsable de la coordinación y control del servicio.

2. RAZONES DE LA CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO

El Ente Público Puertos del Estado (en adelante Puertos del Estado) y la Autoridad Portuaria de Las Palmas, utilizando como herramienta la Certificación de Calidad de Servicio, marca de calidad emitida por una tercera parte independiente (Entidad de Certificación), que permite a los usuarios del servicio identificar y diferenciar a las Organizaciones que ofrecen servicios certificados quieren potenciar los siguientes aspectos relativos al servicio de remolque:

- ✓ Mejora en la calidad del servicio prestado.
- ✓ Asegurar estándares de calidad comunes en cada puerto.
- ✓ Controlar los requisitos de prestación del servicio, de forma que se puedan establecer indicadores y estándares.
- ✓ Mayor satisfacción de los clientes/usuarios del servicio.

Los proveedores del servicio de remolque del puerto de Las Palmas, asumen estos compromisos y se apoyan además en la certificación con objeto de lograr las siguientes garantías:

- ✓ Hacer reconocer su profesionalismo a través de la certificación de su servicio.
- ✓ Mejora en la calidad del servicio, garantizando a los “clientes” o usuarios de los mismos una mejora en el nivel de servicio, lo cual redundará en una mayor satisfacción de éstos.
- ✓ Dar a los clientes y a la sociedad en general una imagen de calidad, transparencia, control y seguridad.
- ✓ Establecer un sistema de gestión de la calidad, en cuanto a que la Certificación de Servicio contribuye a definir los niveles internos de calidad, constituyéndose como una herramienta real de gestión.
- ✓ Disponer de herramientas para utilizarlas como apoyo o de forma complementaria en el desarrollo de otros sistemas (ISO 9001, ISO 14001, ...) que se pudieran implantar o tener ya implantados.

CAPÍTULO II

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

El objeto del presente **Manual de Servicio de Remolque del Puerto de Las Palmas**, es:

- ✓ especificar las características y compromisos de Calidad acordados, relativos al servicio que prestan estos operadores al buque al que asisten y que servirán de referencia si se opta por la Certificación de Calidad de Servicio, así como
- ✓ especificar el sistema de control establecido por el proveedor del servicio y el responsable de la coordinación y control del mismo (la Autoridad Portuaria de Las Palmas).

El campo de aplicación se refiere a todas las características acordadas, citadas en el Capítulo III de Características de Calidad del Servicio de Remolque en el Puerto de Las Palmas (que incluye Salinetas y Arinaga).

Las características expuestas en este documento han sido desarrolladas en detalle y consensuadas en las reuniones de trabajo mantenidas a tal efecto con los representantes del Servicio de Remolque en el Puerto de Las Palmas (detallado en el anexo II), con el fin de establecer parámetros objetivos de cumplimiento.

Las actividades descritas en el presente documento afectan exclusivamente al Puerto de Las Palmas.

Los Proveedores del Servicio de Remolque del Puerto de Las Palmas asumen los compromisos desarrollados en los Documentos Normativos “Anexo I”, siendo el

objeto del presente documento la adaptación del mismo, al marco y realidad del Puerto de Las Palmas.

1. **DOCUMENTACIÓN REGLAMENTARIA:**

La documentación de referencia y reglamentaria se incluye como anexo al presente manual, donde se mantendrán las versiones actualizadas de los distintos documentos.

El presente manual se adaptará y modificará conforme vaya cambiando la normativa aplicable.

CAPITULO III

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 el presente manual específico de calidad elaborado por el Comité de Expertos creado al efecto y cuyas entidades o compañías participantes se detallan en el anexo II.

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 serán determinadas por cada una de las entidades de certificación. Sin embargo, las entidades de certificación tendrán en cuenta los posibles incumplimientos que se hayan puesto de manifiesto por la Autoridad Portuaria de Las Palmas, quien podrá realizar auditorias operativas de cumplimiento parciales, previa coordinación con los Proveedores del Servicio de Remolque, otorgándoles a los mismos el tratamiento de “no conformidades”.

CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE REMOLQUE

En este Capítulo se definen aquellas características relativas al servicio prestado por los Proveedores del Servicio de Remolque y que servirían de referencia en una posterior etapa de certificación, si se abordase.

Estas características se han fijado de forma que puedan ser:

- ✓ apreciables por los clientes/usuarios del servicio,
- ✓ objetivas,
- ✓ verificables por terceros y
- ✓ controlables por el propio prestador del servicio (autocontrol) y por el responsable de su coordinación y control (la Autoridad Portuaria).

1. RESUMEN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

- A) Gestión de recursos materiales y humanos.**
- B) Transparencia en la facturación.**
- C) Medida de la calidad y mejora continua de los servicios.**
- D) Seguridad en las operaciones, control de aspectos ambientales y prevención de riesgos laborales.**
- E) Servicio de información y atención al cliente.**
- F) Control de procesos y operaciones.**

Estas características o compromisos de servicio a establecer en relación con la prestación del Servicio de Remolque en el Puerto de Las Palmas son objeto de continua revisión, medición y análisis por parte, tanto de los Proveedores del Servicio de Remolque en el puerto, como de la Autoridad Portuaria (en adelante en este capítulo A.P.L.P.) y de Puertos del Estado, con objeto de asegurar la mejora continua del sistema de calidad de servicio establecido.

2. DETALLE DE CADA CARACTERÍSTICA

En este apartado se definen las características propuestas y los medios que tanto la A.P.L.P. como los Proveedores del Servicio de Remolque deben utilizar para su gestión.

En la mayoría de los casos el atributo principal ha sido desglosado en una serie de características derivadas.

Cuando alguna de estas características está afectada por requisitos reglamentarios se identifican con letra *“itálica”*.

En todos los casos, y como premisa de partida, el cumplimiento de las obligaciones de carácter reglamentario que aplican a las características es un requisito necesario, pero no suficiente, en una posterior certificación de servicios.

Aquellas actividades responsabilidad de la A.P.L.P., se presentan “subrayadas” en el texto.

En la descripción del detalle de cada característica, se han identificado los registros necesarios para la demostración del cumplimiento de los requisitos expresados en ellas, mediante la notación “reg. X”, detallándose el registro en cuestión en la Tabla Resumen Registros incluida en el Capítulo IV apdo. 3.

Nota 1.-

Si el proveedor del servicio de remolque dispone de **Sistemas de Gestión de la Calidad** según la norma **UNE-EN ISO 9001:2008** **UNE-EN-ISO 14001:2004** y **OHSAS 18001:2007**.

En aquellos puntos señalados con esta Nota, se consideran aceptables los registros y documentos propios de los **Sistemas** mencionados, siempre que dichos **Sistemas** estén certificados por Entidades debidamente autorizadas (en el caso de un **Sistema UNE-EN ISO 9001:2008**, **UNE-EN-ISO 14001:2004** y **OHSAS 18001:2007**, esta nota tan sólo será aplicable si está certificado por una Entidad de Certificación acreditada en el Código NACE correspondiente, y tan sólo en este caso).

Nota 2.-

Sólo en el caso de que la Organización tenga certificado un **Sistema de calidad** en base a los requisitos de la Norma **UNE-EN ISO 9001:2008**, **UNE-EN-ISO 14001:2004** y **OHSAS 18001:2007**, esta nota será aplicable si está certificado por una Entidad de Certificación acreditada en el Código NACE correspondiente y que los objetivos y plan de mejora estén directamente relacionados con la presentación del servicio, este aspecto no será verificado en la fase de certificación, en caso de ser acometida.

A) GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
<p>A.1 FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL</p>	<p>Los Proveedores del Servicio de Remolque, tendrán elaborada una descripción de los puestos de su organización, detallando funciones específicas, <i>titulación necesaria y experiencia o formación específica</i>. (reg. 1) (Nota 1)</p> <p>Formación: (reg. 2) (Nota 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los Proveedores del Servicio de Remolque tienen identificadas las necesidades específicas de formación. ✓ Una vez identificadas las necesidades, los Proveedores del Servicio de Remolque promueven y organizan jornadas / cursos formativos internos / externos, que podrán ser realizados/organizados junto con otros Organismos y empresas portuarias: se contempla formación técnica y formación en calidad de servicio. <p>Cualificación del personal: (reg. 3) (Nota 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>El personal de cada Proveedor del Servicio de Remolque está cualificado para el desarrollo de su trabajo, y conoce sus responsabilidades y funciones.</i> ✓ <i>El personal posee la titulación, formación técnica y práctica y experiencia adecuada para asegurar la seguridad de las operaciones.</i>
<p>A.2 MEJORA CONTINUA DE LA FORMACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada Proveedor del Servicio de Remolque aprueba anualmente un plan de acciones formativas. (reg. 1) (Nota 1) ✓ Cada acción formativa es evaluada por los asistentes.(cuestionarios de evaluación: reg. 2). Los resultados derivados de la evaluación darán lugar, si procede, a la introducción de mejoras en los planes de formación / actividades formativas. (Nota 1) ✓ Se cuenta con hojas de sugerencias (reg. 3) a disposición del personal, con objeto de recoger aspectos de mejora y propuestas relativas a la formación. (Nota 1)

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
A.3 RECURSOS HUMANOS	<p><i>Los Proveedores del Servicio de Remolque dispondrán de los recursos humanos necesarios para asegurar el servicio y disponibilidad establecido en función de las embarcaciones en servicio, de acuerdo con lo establecido en la característica A.4 de este manual.(reg.1)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Potencia menor o igual a 1000 HP: Todos los días naturales del año. Las jornadas y horarios serán las que garanticen el servicio a todos los buques que lo soliciten; como mínimo se garantizará el siguiente horario: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio mínimo permanente de 12 horas (7h00 a 19h00) exceptuando los sábados, que será de 6 horas (7h00 a 13h00) todos los días laborables del año que tengan tal consideración a efectos legales. ○ Un servicio de “stand by” de 12 horas (19h00 a 7h00) exceptuando los sábados, que será de 18 horas (13h00 a 7h00), todos los días laborables del año, que tengan tal consideración a efectos legales. Un servicio de “stand by” de 24 horas, todos los domingos y festivos del año, que tengan tal consideración a efectos legales. ✓ Potencia mayor que 1000 HP: Todos los días naturales del año, 24 horas al día.
A.4 MATERIAL Y EQUIPAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada Proveedor del Servicio de Remolque es responsable de utilizar material y equipos adaptados a las necesidades del servicio que presta.(reg.1) ✓ El material / equipamiento estará controlado por el servicio o los responsables de mantenimiento y reparación (reg. 2), quienes elaborarán informes anuales del estado y actuaciones (mantenimiento / reparación) al que se han sometido los mismos (reg. 3). (Nota 1) ✓ Planificación anual del mantenimiento preventivo y continuo al que deben someterse los materiales / equipos para asegurar su eficacia y que se encuentran permanentemente en óptimas condiciones. (reg. 4) (Nota 1)

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
<p>A.4 MATERIAL Y EQUIPAMIENTO (CONT.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Los buques remolcadores tendrán al día los certificados que la normativa nacional y los convenios internacionales exigen a los remolcadores, y pasarán todas las inspecciones periódicas, que la Administración Marítima tenga establecidas (según tipo de barco). (reg. 5)</i> ✓ <i>El servicio deberá llevarse a cabo, en función de la potencia de las embarcaciones, con los medios y condiciones mínimas suficiente para garantizar el servicio y nunca inferior a (reg.6):</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Potencia menor o igual a 1000 HP</i> ○ <i>De lunes a viernes:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>De 07h00 a 19h00: 3 remolcadores en servicio; 1 en "stand by" con un tiempo de respuesta de 60 minutos.</i> - <i>De 19h00 a 07h00: 2 remolcadores en "stand by" con tiempo de respuesta de 60 minutos; y un remolcador en "stand by" con un tiempo de respuesta de 30 minutos.</i> ○ <i>Sábados:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>De 07h00 a 13h00: 3 remolcadores en servicio; 1 remolcador en "stand by" con un tiempo de respuesta de 60 minutos.</i> - <i>De 13h00 a 07h00: 1 remolcador en "stand by" con un tiempo de respuesta de 30 minutos; 2 remolcadores en "stand by" con un tiempo de respuesta de 60 minutos.</i> ○ <i>Domingos y festivos:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>De 07h00 a 07h00 del lunes o día siguiente laboral: 2 remolcadores en "stand by" con un tiempo de respuesta de 60 minutos; 1 remolcador en "stand by" con un tiempo de respuesta de 30 minutos.</i> - <i>Remolcador "stand-by": es el que aún que no tenga su tripulación a bordo, esté localizable y pueda estar preparado, a todos los efectos, para realizar el servicio, con su tripulación completa, cuando un buque lo solicite, en un tiempo prudencial.</i> - <i>La potencia máxima de los remolcadores y su fuerza de tiro, se justificará mediante certificado expedido por los servicios de Inspección de Buques de Capitanía Marítima o sociedad de clasificación en su caso.</i>

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
<p>A.4 MATERIAL Y EQUIPAMIENTO (CONT.)</p>	<p>✓ Potencia mayor que 1000 HP</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tres (3) remolcadores de propulsión “omni direccional” en servicio y 1 remolcador en “stand by”, 24 horas al día, todos los días del año. El tiempo de respuesta del remolcador en “stand by” será de 60 minutos. - Remolcador “stand-by” es el que aún que no tenga su tripulación a bordo, está localizable y puede estar preparado, a todos los efectos, para realizar el servicio, con su tripulación completa, cuando un buque lo solicite, en un tiempo estipulado. - La potencia efectiva de los remolcadores de propulsión “omni direccional”, no será nunca inferior a 4000 bhp, y la del remolcador convencional en “stand by” a 2500 BHP. - La potencia máxima y su fuerza de tiro, se justificará mediante certificado expedido por los servicios de Inspección de Buques de Capitanía Marítima o Sociedad de Clasificación en su caso. - Cuando alguno de los remolcadores de propulsión “omni direccional” no se encuentre operativo por motivos de mantenimiento o reparación, podrá ser sustituido por un remolcador convencional mientras duren las reparaciones, siempre que dicha inmovilización por reparación nos sea superior a 30 días naturales, en cuyo caso será opción de la Autoridad Portuaria de Las Palmas el exigir su sustitución por otro remolcador similar al paralizado o permitir el uso de un remolcador convencional de similar potencia efectiva. <p>{ La mayoría de los buques remolcadores deberán dotarse de medios de lucha contraincendios y contaminación, como mínimo de una o dos bombas que abastezcan a los cañones contraincendios con un mínimo de 800 m3/hora de agua y al menos dos remolcadores deberán tener tanques de espuma, suficientes y una bomba portátil sumergible.</p> <p>{ Vestuarios y equipos de personal: Durante el servicio, deberán utilizar el material y equipamiento reglamentario exigido por la normativa aplicable, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos laborales realizada para cada puesto de trabajo.</p>

B) TRANSPARENCIA EN LA FACTURACIÓN

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
B.1 CLARIDAD Y TRANSPARENCIA DE LAS FACTURAS.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facturación transparente, utilizando: <ul style="list-style-type: none"> - conceptos claros, - tarifas en vigor, - especificando los porcentajes o unidades de medida cuando se apliquen recargos y bonificaciones. <p>(reg. 1 y reg. 2)</p>
B.2 DESGLOSE DE LAS FACTURAS.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adopción de un modelo de factura para los servicios prestados por los remolcadores, en el que figuran los teléfonos de la empresa de remolque, el buque que solicitó el servicio y su GT, fecha y hora de prestación del servicio, los remolcadores que prestaron el servicio y las bonificaciones o recargos de aplicación establecidos en el pliego de bases (reg. 1 y reg. 2). El proveedor del servicio se compromete a informar al receptor del mismo, por el medio que considere más adecuado, de los horarios de atención al cliente y la dirección Web de la A.P.L.P. según formato acordado.
B.3 POLÍTICA TARIFARIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Los Proveedores del Servicio de Remolque llevarán un libro foliado y sellado por la A.P.L.P. (reg. 1), donde se reflejarán diariamente los servicios prestados, las tarifas cobradas o devengadas.</i> En su defecto, este registro puede mantenerse informáticamente. ✓ Copia del libro foliado o en su defecto, los registros informáticos, serán remitidos a la A.P.L.P. a petición expresa de ésta.(reg.1) ✓ Tiempo entre prestación del servicio y facturación: se toma como estándar de referencia un plazo máximo de 30 días naturales. El Proveedor del Servicio de Remolque mantendrán un registro de las facturas emitidas fuera de plazo (reg. 2). Dicha información se remitirá a la A.P.L.P. a petición expresa de la misma. ✓ Los Proveedores del Servicio de Remolque mantienen un registro de impagados y de periodo medio de cobro (reg.3). Se remite el registro a petición expresa de la A.P.L.P.

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
B.3 POLÍTICA TARIFARIA (CONT.)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rectificación de errores (reg. 4): <ul style="list-style-type: none"> - Respuesta en un plazo máximo de 5 días laborables en caso de errores materiales por datos del buque. - Respuesta en 30 días laborables en caso de otras reclamaciones de facturación (interpretación de tarifas). ✓ Los Proveedores del Servicio de Remolque mantienen un registro de facturas corregidas y causa de rectificación (reg. 4). Se remite el registro a la APLP a petición de ésta o por propia iniciativa. ✓ Las reclamaciones deben presentarse por escrito ante el Proveedor del Servicio de Remolque (reg. 5), salvo en caso de errores materiales por datos del buque, que podrá ser también verbal. ✓ Cualquier problema (aclaración de dudas, rectificación de errores,...) relacionado con la facturación es solucionado por los propios Proveedores del Servicio de Remolque.(reg. 6) ✓ <u>Como segundo nivel al sistema de respuesta del Proveedor del Servicio de Remolque, se establece un sistema de captación de quejas recibidas en cuanto a la facturación a partir de la unidad organizativa de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) de la APLP (reg. 7), quien transmite la incidencia al Proveedor del Servicio de Remolque con el compromiso de respuesta por parte de éste al SYR en un plazo de 10 días laborables contados desde su recepción.</u> ✓ <u>La APLP mantiene un registro de quejas recibidas y respuestas no contestadas en el plazo establecido. (reg. 8)</u>

C) MEDIDA DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
C.1 MEDICIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada Proveedor del Servicio de Remolque se compromete a recopilar y registrar mediciones sobre los parámetros establecidos en cada momento. (reg. 1) ✓ Los registros son enviados a la A.P.L.P. a petición expresa de ésta (reg.2) ✓ Cada proveedor del servicio de remolque mantiene un registro actualizado de posibles incumplimientos, señalados en evaluaciones de la conformidad parciales realizadas por la AP de Las Palmas y de las acciones correctivas iniciadas e implantadas a consecuencia de las mismas.
C.2 ANÁLISIS PERMANENTE DE LOS NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO Y MEJORA DEL SERVICIO	<p><i>Los Proveedores del Servicio de Remolque se comprometen a la mejora continua del servicio, colaborando con la A.P.L.P. en el estudio e implantación de mejoras.</i></p> <p>Plan de mejora continua:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe un Comité de Calidad (formado por un representante de los usuarios del servicio, un representante de los Proveedores del Servicio de Amarre, de Practicaje y de Remolque, y otro de la A.P.L.P.) responsable del análisis, seguimiento y mejora de los parámetros de calidad del servicio (reg.1) ✓ Los Proveedores del Servicio de Remolque prepararán el Plan de Mejora y será aprobado y revisado anualmente por la A.P.L.P. (reg. 2) (Nota 2) ✓ Contenido mínimo del plan de mejora continua (reg. 2): <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos priorizados - Plan de Acción (importancia - satisfacción) - Recursos necesarios - Compromisos ✓ El Comité de Calidad se reúne semestralmente, analiza y revisa los parámetros de calidad y planes de mejora. (reg. 3)
C.3 SEGUIMIENTO CONTINUO DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>A través de encuestas periódicas de carácter anual (reg. 1) y de la información recopilada en la unidad de SyR de la A.P.L.P. (reg. 2).</u>

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los resultados del análisis de los cuestionarios se presentan anualmente en el Comité de Calidad (reg. 3) para la definición conjunta de los planes de acción y mejora del servicio (reg. 4).

D) SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES, CONTROL DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
D.1 SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES PORTUARIAS DE REMOLQUE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos humanos y materiales: se contemplan en la característica A. ✓ El cumplimiento de las normas de seguridad para el mantenimiento de equipos y para las áreas de trabajo, estará en función de reducir al máximo los riesgos para la tripulación de los remolcadores.(reg.1) ✓ El Proveedor del servicio de remolque presentará semestralmente al Comité de Calidad y ante la APLP y de acuerdo con su operativa portuaria, un parte de incidencias y faltas de elementos necesarios para la mejora de la seguridad y prestación del servicio. (reg. 2) La viabilidad de la propuesta se estudiará en el Comité de Calidad (reg. 3) ✓ Si lo considera necesario, el Proveedor del servicio puede hacer propuesta de mejoras de seguridad, sin esperar a la reunión semestral. La APLP analizará las propuestas y dispondrá las resoluciones pertinentes. ✓ En caso de incidentes no previstos en el Pliego de condiciones, el proveedor del servicio seguirá las instrucciones de la APLP ✓ <i>Los Proveedores del Servicio de Remolque cumplirán las normas de Seguridad e Higiene aplicables y nombrarán los representantes de seguridad necesarios para controlar el correcto uso de los equipos de seguridad y que se observen las normas de seguridad establecidas. (reg. 1 y reg. 4)</i>

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
D.2 PLAN DE EMERGENCIAS Y DE RIESGOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Los Proveedores del Servicio de Remolque deben colaborar en el Plan de Emergencias de la A.P.L.P., y en general ante cualquier emergencia estando a disposición del responsable de las actuaciones en cuestión.(reg.1)</i> ✓ Los Proveedores del Servicio de Remolque mantienen al día una evaluación de riesgos laborales por cada puesto de trabajo y además se comprometen al cumplimiento de la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud. (reg. 2)
D.3 ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los Proveedores del Servicio de Remolque colaborarán con la A.P.L.P. y Capitanía Marítima, estando a su disposición en las actuaciones ante situaciones de riesgo ambientales (reg.1)

E) SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
E.1 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los Proveedores del Servicio de Remolque ponen a disposición de los usuarios de sus servicios un número de teléfono atendido directamente por su personal, en horario de oficina (08h00 a 14h00) y complementado con un servicio de fax y una dirección de correo electrónico, durante el resto de horas del día. Adicionalmente, se contará con un teléfono abierto las 24 horas del día, para atender cualquier solicitud de emergencia.(reg.1) ✓ Las reclamaciones sobre el servicio prestado, salvo las relativas a facturación, se presentan por escrito. (reg. 2) ✓ Los Proveedores del Servicio de Remolque aseguran mediante estas vías, la adecuada comunicación con: <ul style="list-style-type: none"> - el cliente/usuario del servicio y el SyR de la A.P.L.P. - otros Agentes y Operadores portuarios, - la A.P.L.P., - Capitanía Marítima (especialmente cuando se activa el Plan de Emergencia) y - los consignatarios y Capitanes de los buques asistidos, <p>Con objeto de garantizar una buena ejecución de los servicios que prestan.</p> ✓ <u>Como segundo nivel del sistema de atención de los Proveedores del Servicio de Remolque, el SyR de la APLP recogerá y registrará cualquier sugerencia y reclamación relativa al citado servicio (reg. 3). En caso de no poder responder, la transmitirá a los Proveedores del Servicio de Remolque afectados, quienes serán los responsables de su</u>

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
	<p><u>resolución.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>El servicio de SyR de la APLP pone a disposición de sus clientes los canales de comunicación siguientes, donde podrá solicitar todo tipo de información adicional, plantear dudas, observaciones, etc. (reg.3):</u> <ul style="list-style-type: none"> - <u>El apartado de Sugerencias y Reclamaciones, a través de la página Web de la APLP, www.palmasport.es</u> - <u>Teléfono directo (atendido personalmente durante horario de oficina y un servicio de contestador).</u> - <u>Nº de Fax.</u> - <u>Correo electrónico</u> - <u>Correo Postal (C/ Tomás Quevedo Ramirez, s/n, C.P. 35008).</u> ✓ <u>Ante cualquier solicitud, se proporcionará información eficaz y clara sobre los servicios.</u>
E.2. RAPIDEZ DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>El plazo máximo de respuesta a reclamaciones se establece en 30 días naturales contados desde su recepción. (reg. 1)</u> ✓ <u>El plazo máximo de respuesta a las consultas (no quejas o reclamaciones) que no requieran tratamiento posterior se establece en 24 horas, y si requieren tratamiento posterior en 48 horas, no siendo necesario su registro a no ser que se reciban por escrito.(reg.1)</u> ✓ <u>Se mantienen registros de las reclamaciones escritas recibidas. (reg.2)</u>

F) CONTROL DE PROCESOS Y OPERACIONES

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
F.1 RESPONSABILIDAD Y DIRECCIÓN DE LAS OPERACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las instrucciones e indicaciones al remolcador serán dadas por el Capitán del buque remolcado, o el Práctico que le asesore, previniendo éstos que no interfieran con las Ordenanzas. ✓ El remolcador prestará el servicio al buque a demanda del Capitán, Consignatario, Práctico o Centro de Control de Servicios Portuarios (C.C.S.P.), tanto a la entrada como a la salida (reg.1). ✓ <i>El Centro de Coordinación de Servicios (C.C.S.P.) de la APLP activará la prestación del servicio, y realizará el control y la verificación de su prestación, dejando constancia de ello; pero los Proveedores del Servicio de Remolque llevarán un libro foliado y sellado por la A.P.L.P. (reg. 2), y en su defecto un registro informático, donde se reflejarán diariamente los servicios solicitados y prestados y los remolcadores que han realizado el servicio. Dicho libro o los registros informáticos, deberá entregarse a requerimiento del Director de la A.P.L.P. o persona en quien delegue.</i>
F.2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los Proveedores del Servicio de Remolque deben asegurar un servicio permanente en las condiciones descritas en la característica A. ✓ <i>En caso de variación en la actividad de forma estable, el Proveedor del Servicio de Remolque está obligado a variar los medios para garantizar el servicio (se considerará cuando en el periodo de 2 meses se produzcan demoras continuas en los servicios superiores a 1 hora por causas imputables al servicio). (reg. 1)</i>
F.3 DISPONIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los Proveedores del Servicio de Remolque deben asegurar la disponibilidad de los medios necesarios para prestar el servicio, en los tiempos y condiciones descritos en la característica A. ✓ El servicio se dispone de manera que se pueda responder a las urgencias en un plazo de 30 minutos, con el fin de no producir retrasos a los buques (reg.1) ✓ Se debe respetar la regla de orden que indique la C.C.S.P.

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	DETALLES DE LA CARACTERÍSTICA
	de la A.P.L.P. (Reg. 2)
F.4 COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS	✓ Se mantiene comunicación con el CCSP, otros operadores portuarios y el buque asistido, a través de los canales VHF señalados en los procedimientos de actuación del centro de control. (reg. 1)

TABLA RESUMEN DE LOS REGISTROS

En la tabla adjunta se resumen los registros en función de las características. Se han numerado en la columna “Registros” junto a cada Característica de Calidad los distintos registros necesarios para la demostración del cumplimiento de las exigencias descritas en cada característica en cuestión.

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	REGISTROS
A1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fichas de los puestos de trabajo 2. Plan de formación anual 3. Registros de demostración de la titulación del personal
A2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de formación anual 2. Cuestionarios de evaluación de las acciones formativas. 3. Hojas de sugerencias relativas a la formación.
A3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobación física
A4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventario de medios materiales usados 2. Libro de mantenimiento / reparación 3. Informes anuales de estado y actuaciones 4. Planificación anual de mantenimiento 5. Certificados de idoneidad y adecuación de las embarcaciones expedidos por los servicios de inspección de buques de Capitanía Marítima. 6. Comprobación física
B1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modelo de factura 2. Facturas de prestación del servicio
B2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modelo de factura 2. Facturas de prestación del servicio
CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	REGISTROS

B3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de los servicios realizados. 2. Listado de facturas emitidas fuera de plazo 3. Listado de impagados 4. Registro de facturas corregidas y su causa 5. Reclamaciones de facturación 6. <u>Registro de quejas recibidas respecto a facturación.</u> 7. <u>Registro de quejas recibidas respecto a facturación recogidas por el SyR de la APLP</u> 8. <u>Registro de quejas recibidas y respuestas no contestadas en plazo.</u>
C1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de mediciones sobre parámetros de calidad del servicio. 2. Registro de envío de parámetros a la APLP. 3. Registro de incumplimientos señalados en evaluaciones de la conformidad parciales realizadas por la AP de Las Palmas. 4. Registro de las acciones correctivas adoptadas por los incumplimientos señalados en las evaluaciones de la conformidad parciales realizadas por la APLP
C2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de constitución y procedimiento de funcionamiento del Comité de Calidad 2. Plan anual de mejora. 3. Actas de reunión semestral del Comité de Calidad.
C3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuestas sobre percepción del servicio. 2. <u>Quejas y sugerencias recibidas en el SyR de la APLP.</u> 3. Actas de reunión anual del Comité de Calidad. 4. Plan anual de mejora.
D1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de prevención de riesgos laborales 2. Parte semestral de incidencias y faltas de material. 3. Actas de reunión semestral del Comité de Calidad. 4. Evaluación de riesgos laborales por puestos de trabajo.
D2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Emergencias de la empresa remolcadora 2. Evaluación de riesgos laborales por puesto de trabajo
D3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobación documental Prescripciones particulares.
E1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobación in situ. 2. Registro de Sugerencias y Reclamaciones de la empresa remolcadora. 3. Reclamaciones sobre el servicio prestado, salvo las relativas a facturación <p><u>Registros de sugerencias, reclamaciones y solicitud de información recibidos en el SYR de la APLP</u></p>

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	REGISTROS
E2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respuesta a consultas y reclamaciones escritas 2. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones tramitadas por la empresa remolcadora.
F1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de petición de remolque por parte de la empresa usuaria. 2. Registros de los servicios solicitados y prestados
F2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de tiempos de respuesta
F3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de quejas recibidas del CCSP 2. Informe del CCSP
F4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de coordinación de información.

CAPÍTULO V

PLAN DE CONTROL INTERNO

El plan de control realizado por los Proveedores del Servicio de Remolque, es acorde a las características desarrolladas en el presente documento, y contempla parámetros de calidad técnicos así como otros del servicio de remolque propiamente dicho.

El plan de control interno presenta las siguientes características:

- ✓ Proporciona resultados objetivos desde el punto de vista de los parámetros de control del servicio de remolque.
- ✓ Es un elemento fundamental para mejorar la calidad del servicio, así como para optimizar los recursos existentes.
- ✓ Lleva implícito el compromiso de los Proveedores del Servicio de Remolque de tener en cuenta las recomendaciones que se deriven por parte del Comité de Calidad constituido por éstos, la Autoridad Portuaria de Las Palmas, un representante de los Usuarios y representantes de los Proveedores de los servicios de amarre y practicaaje, para mejorar la calidad del servicio.
- ✓ Ayuda a detectar o prevenir problemas y a localizar sus causas.

Se han planteado dos niveles de control:

1. El control interno que realiza el propio Proveedor del servicio.
2. Las auditorías operativas de cumplimiento parciales, y las previas a la certificación que pueda realizar la Autoridad Portuaria de Las Palmas.

- **Control interno del Proveedor del Servicio**

Es el autocontrol del propio operador sobre las actividades de prestación del servicio.

Consiste en una comprobación general anual del cumplimiento de las características acordadas en el Manual. Se puede usar el formulario de autocontrol preparado para ello.

Se comprobarán que existen los registros citados en la Tabla Resumen de Registros del Capítulo IV apdo. 3 del Manual de Servicio, u otros cuyo contenido mínimo sea el especificado en las tablas de desarrollo de cada característica de calidad en sus detalles (Capítulo IV apdo. 2).

Anualmente deben haberse realizado encuestas de satisfacción de clientes que podrán ser realizadas de manera conjunta entre los Proveedores del Servicio y la Autoridad Portuaria de Las Palmas o por la propia APLP siéndole facilitada a los proveedores del servicio.

Con los resultados de estas verificaciones se comprobarán si existen incumplimientos y se prepararán acciones correctivas si es necesario.

Anualmente se propondrán acciones de mejora.

Para las acciones de mejora se puede considerar, las verificaciones efectuadas semestralmente, la evolución de los indicadores y las encuestas de clientes, entre otros temas.

Se debe enviar a la APLP, concretamente al Departamento de Sistemas de Calidad y Auditorias:

- Un informe con los resultados de las verificaciones semestrales y las acciones correctivas, si existieran.
- Las propuestas de mejora (anualmente).
- Registro de los parámetros a petición expresa de la A.P.L.P.
- Aquellos otros datos que solicita el Manual de Servicio (por ejemplo relación de facturas y registro mensual de facturas corregidas).

Las entidades de certificación tendrán en cuenta los posibles incumplimientos que se hayan puesto de manifiesto por la Autoridad Portuaria de Las Palmas, quien podrá realizar auditorias operativas de cumplimiento parciales, previa coordinación con los Proveedores del Servicio de Remolque, otorgándoles a los mismos el tratamiento de “no conformidades”.

- **Seguimiento conjunto Proveedores del Servicio / Autoridad Portuaria de Las Palmas**

En la Autoridad Portuaria de Las Palmas, es realizado por el Comité de Calidad e incluye al conjunto de operadores portuarios.

Está previsto con carácter semestral a efectos de revisión y seguimiento, y con carácter anual a efectos de aprobación de planes de mejora.

Las reuniones pueden realizarse más frecuentemente de mutuo acuerdo entre los participantes.

Se verificarán semestralmente los siguientes temas:

- Análisis de la evolución de los parámetros (indicadores) de calidad.
- Seguimiento de los planes de mejora si se han emitido.
- Análisis de los resultados de las verificaciones semestrales de cumplimiento por parte de los Prestadores del servicio.
- Quejas y reclamaciones.

Adicionalmente se comprobará anualmente:

- Resultado de encuestas periódicas.
- Revisión y aprobación de Planes de Mejora.

Cuando sea necesario (en función de las evoluciones tecnológicas, legislación o reglamentación aplicable, entrada en vigor de nuevos planes de calidad conjuntos, ...) pero siempre de acuerdo a la evolución del Manual de Servicio Genérico para los Prestadores del Servicio de Remolque se procederá a la revisión de las características o compromisos de servicio, informándose por parte de la APLP a los Proveedores del Servicio de Remolque de cualquier modificación sobre las características establecidas o su correspondiente método de verificación.

Pueden utilizarse estas reuniones para comentar sugerencias sobre temas de seguridad, prevención de riesgos laborales, sugerencias de usuarios, otros datos que disponga la A.P.L.P.

En resumen, se pretende que la A.P.L.P., conjuntamente con los operadores, coordinen la calidad de servicio ofrecido dentro de su comunidad portuaria, pudiendo adicionalmente suministrar información sobre la misma.

Adicionalmente, este Comité con esta información más otros datos internos y externos a la Comunidad Portuaria, tales como Planes Estratégicos, Planes de Calidad, estudios de mercado, competencia, etc...realiza un proceso de revisión del Sistema, que le permita sugerir áreas de mejora, otros indicadores, etc...

CAPÍTULO VI

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

El sistema documental se establece para demostrar la aplicación de los requisitos del Manual de Servicio de Remolque en el Puerto de Las Palmas.

1. SISTEMA DOCUMENTAL

El Sistema Documental de que **debe disponer cada Proveedor del Servicio de Remolque** estará compuesto por:

- A. El Manual de Servicio de los Proveedores del Servicio de Remolque y el Plan de Control Interno específicos para este tipo de servicio, así como aquella documentación asociada resultante de la prestación del servicio en el Puerto de Las Palmas. El formulario de autocontrol del cumplimiento de las características de servicio.
- B. Los documentos reglamentarios y normativa aplicables a los Proveedores del Servicio de Remolque, citados en el Anexo I, o los que sean de aplicación posterior.

- C. Los documentos que sirvan de referencia para la medición o verificación de las características y compromisos de servicio establecidos.
- D. Los registros generados como consecuencia de la aplicación de las características acordadas.
- E. El Plan de Control Externo de la Entidad de Certificación y los informes que de él se deriven.

En la tabla de registros (cap. IV apdo. 3) se resumen los registros incluidos en el Sistema Documental, en función de las características (se han numerado en la columna "Registros", junto a cada Característica de Calidad, los distintos registros necesarios para la demostración del cumplimiento de las exigencias descritas en cada característica en cuestión. La misma numeración se ha respetado en las tablas de desarrollo de cada característica, con objeto de facilitar la labor de trazabilidad exigencia-registro), si bien los documentos que se citan pueden ser sustituidos por otros equivalentes siempre que respeten el contenido mínimo exigido y desarrollado en las tablas de descripción de cada característica de calidad (Capítulo III apdo. 2).

Asimismo se deberá disponer de los informes de revisión y seguimiento del sistema de calidad de servicio establecido, que emita la A.P.L.P. o Puertos del Estado relativos a estos mismos aspectos.

Todo el soporte documental debe estar actualizado con respecto a modificaciones debidas al propio funcionamiento de la empresa, cambios en el contexto reglamentario o la propia actividad del Puerto.

La actualización de los documentos debe ser efectuada de forma que se asegure que se mantiene la conformidad con el presente Manual y el Documento Normativo en el que se basa (MSQ-REM-GEN) y todas las características certificadas que en ellos se desarrollan.

2.- ARCHIVO

A fin de que la Entidad de Certificación pueda controlar el histórico de aplicación del Manual de Certificación de Servicio, los Proveedores del Servicio de Remolque deberán mantener un archivo que contenga los documentos y registros indicados en el punto anterior y que permitan aportar pruebas del cumplimiento de las características certificadas.

En el contexto de la Certificación de Servicio, los documentos y registros (incluidas las versiones obsoletas de los mismos) se mantendrán disponibles durante al menos 3 años, salvo que por determinaciones legales y de acuerdo a lo que establece la normativa vigente deban conservarse durante más tiempo.

CAPÍTULO VII

GLOSARIO

APLP Autoridad Portuaria de Las Palmas.

SyR Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de la Autoridad Portuaria de Las Palmas.

CCSP Centro de Coordinación de Servicios Portuarios.

Remolque

Se entiende por servicio de remolque portuario aquél cuyo objeto es la operación náutica de ayuda a los movimientos de un buque, denominado remolcado, siguiendo las instrucciones del capitán del buque, mediante el auxilio de otro buque u otros buques, denominados remolcadores, que proporcionan su fuerza motriz o, en su caso, el acompañamiento o su puesta a disposición dentro de los límites de las aguas incluidas en la zona de servicio del puerto.

La operación de remolque

- comienza cuando el remolcador proceda a la ejecución de la orden inicial dada por el mando del buque remolcado o por el Práctico con la autorización del mismo que tenga relación directa con el servicio a realizar;
- termina: en el momento en que ha cumplido la orden final dada por el mencionado mando o por el Práctico con autorización del mismo.

**Escala del
barco**

Conjunto de procesos que tiene lugar desde su entrada hasta su salida del puerto.

ANEXO I

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA Y REGLAMENTARIA

En este anexo se detalla la documentación de referencia y reglamentaria, donde se mantendrán las versiones actualizadas de los distintos documentos.

1. Documentación de Referencia

- UNE-EN ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Documento normativo “Servicio de Remolque (MSQ-REM-GEN)”.
- Procedimiento del Centro de Coordinación de Servicios Portuarios (CCSP).
- Selección de Procesos Críticos y Mapa de Procesos de Servicio del Plan de Calidad de Servicios del Puerto de Las Palmas.
- Protocolos de actuación de la Unidad Marítima Interior del CCSP.

2. Documentación Reglamentaria

- Ley 27/1992 de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.
- Ley 62/1997 que modifica la anterior.
- Ley 48/2003, de 26 de noviembre, de régimen económico y de prestación de servicios en los puertos de interés general.
- 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 anterior.

- Pliegos de bases / cláusulas para la prestación del servicio de Remolque en el Puerto de Las Palmas o Prescripciones particulares del servicio.
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 58/1994 sobre la garantía de prestación de los servicios portuarios esenciales de la competencia de Puertos del Estado, Autoridades Portuarias y sociedades de estiba y desestiba.
- Pliego de condiciones generales del servicio de remolque.
- Normativa específica del puerto de Las Palmas:
- Resoluciones del Consejo de Administración.
- Resoluciones de Capitanía Marítima en temas que, por motivos de seguridad, afecten al servicio portuario básico de remolque.
- Plan de Emergencias de la Autoridad Portuaria de Las Palmas.
- Reglamento de Servicio y Policía del puerto de Las Palmas.

ANEXO II

ENTIDADES / COMPAÑÍAS PARTICIPANTES

- Remolcadores D. Quijote, S.L.
- Boluda Corporación Marítima, S.L.
- Remolcadores y Barcazas de Las Palmas, S.A.
- Remolques Insulares, S.A.
- Autoridad Portuaria de Las Palmas