



## **TRAFICO DE CONTENEDORES**

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

Versión 1 - octubre 2013



**VALIDADO POR  
PUERTOS DEL ESTADO**

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>Revisión/Fecha</b>	<b>Naturaleza modificaciones</b>
Versión 0 / septiembre de 2009	Edición inicial
Versión 1 / octubre 2013	Aprobación del referencial específico en base al genérico aprobado por Puertos del Estado con fecha 17/09/12

## **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 voluntariedad por lo que los esquemas de reconocimiento han de jugar un importante papel de motivación a la participación en la mejora conjunta.

Se trata de tener instrumentos que permitan distinguir a las organizaciones que participan en la mejora de los servicios y, a la vez, transmitir a los clientes el esfuerzo de mejora que se realiza.

Un Esquema de Certificación de calidad de servicio permite atender estas necesidades al establecer, con la participación de todas las partes interesadas, unas características de calidad de servicio, que se recogen en un documento denominado Referencial de Calidad de Servicio, que se pone a disposición de las organizaciones del sector para que puedan demostrar, a través de una comprobación (evaluación de conformidad), que sus servicios cumplen esas características de calidad y disfrutar de una marca distintiva (marca de conformidad) de evidente efecto comercial.

La utilización de marcas de calidad en productos y servicios (marcas de conformidad) es una herramienta cada vez más utilizada por diferentes sectores productivos para promover la mejora de la calidad de los servicios.

Las marcas contribuyen a la mejora de los servicios al facilitar la elección entre proveedores, al diferenciar unos servicios de otros, una vez que los clientes finales conocen el significado de la marca, y al provocar una presión competitiva entre las empresas para tratar de imitar a las *mejores*.

El Referencial de Servicio debe establecer el nivel de servicio que puede esperar el cliente (características de calidad de servicio) y los aspectos que deben comprobarse a efectos de poder asegurar el cumplimiento de las características.

La certificación tiene por objeto la calidad del servicio prestado, basada en las características de servicio establecidas específicamente para cada uno de los servicios, con lo que la entidad de certificación, para conceder la certificación, o la marca correspondiente, comprobará que los servicios son conformes a las características establecidas en el Referencial.

Además es preciso que las características de servicio reflejen los requisitos de todas las partes interesadas, que se hayan establecido de forma consensuada y equilibrada, y que la marca se conceda tras un proceso de evaluación transparente, basado en la intervención de evaluadores independientes y con la adecuada competencia técnica.

Para ello existe la acreditación de entidades de certificación que desarrollan actividades de evaluación de la conformidad y que, en España, es realizada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). La Norma EN-45011 (ISO/Guide 65) establece las condiciones que deben cumplir las entidades que se dediquen a la certificación de servicios. Además el Comité Permanente de ENAC aprobó, en febrero de 2003, una Nota Técnica (NT-12) que establece los criterios en que se basa ENAC para aceptar solicitudes de acreditación de actividades de evaluación de la conformidad que lleven asociado el uso de marcas de conformidad. Más específicamente, ENAC también aprobó, en julio de 2007, la Nota Técnica 31 (NT-31 Rev 1) que contiene los requisitos particulares para la acreditación de entidades que certifican conforme a los Referenciales de Servicio aprobados por Puertos del Estado, y que revisó en junio de 2011 (NT-31 Rev 2) teniendo en cuenta las modificaciones incluidas en la Ley 33/2010, de 5 de agosto.

El Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre) se apoya, para incidir en la mejora y eficiencia del

servicio global prestado al comercio y al transporte, en la certificación de servicios, utilizándola como instrumento objetivador de bonificaciones en tasas portuarias ligadas a una mejora de la calidad en la prestación de servicios en los puertos de interés general.

De hecho, en el artículo 245.2 del mencionado Texto Refundido, se establece una bonificación en la tasa de actividad para los prestadores de servicios portuarios, o los titulares de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías, o de estaciones marítimas, que dispongan de una certificación de servicios obtenida sobre la base de los Referenciales de Calidad de Servicio que apruebe Puertos del Estado, o de los Referenciales Específicos que, en desarrollo de aquellos, apruebe, en su caso, la Autoridad Portuaria correspondiente. La certificación de servicios debe ser emitida por una entidad de certificación acreditada por ENAC conforme a la Norma UNE-EN-45011. A su vez el artículo 108, del mismo Texto Refundido, establece las actividades que tienen la consideración de servicios portuarios.

Por tanto, Puertos del Estado debe aprobar los Referenciales de Calidad que contengan las características de calidad de servicio que sirvan de referencia para una certificación de tercera parte a la puedan someterse, voluntariamente, los prestadores de servicios portuarios, o los titulares de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías, o de estación marítima, que deseen contribuir a la mejora de la calidad de servicio que ofrece el puerto y beneficiarse de la citada bonificación en la tasa de actividad. En este sentido, y tomando como base el referencial de Puertos del Estado, la Autoridad Portuaria de Las Palmas, en consenso con diversos operadores de la Comunidad Portuaria, desarrollan el presente referencial específico basándose en las peculiaridades del tráfico de contenedores en los Puertos de Las Palmas.

Para ello, se abordaron las características de calidad en grupos de trabajo en función de los temas tratar y liderado por la APLP. Los participantes fueron Aduanas, la Asociación de Consignatarios, Sagep, Federación de Empresarios de Transportes y las propias Terminales de Contenedores.

Cada servicio portuario supone la realización de actividades diferentes. La actividad de las terminales marítimas de mercancías y de las estaciones marítimas viene marcada por las operaciones propias de los tráficos a los que sirven, ya que la manipulación es diferente en función de la naturaleza de las mercancías de que se trata, y de la forma de presentación de

las mismas, o de si están involucrados pasajeros. Además, para el caso particular de los servicios al pasaje y de manipulación de mercancías, hay que tener en cuenta que el prestador de los servicios no tiene porque coincidir en todos los casos con el titular de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías o de estación marítima.

Al establecer las características de calidad de servicio procede tener en cuenta esas diferencias en la operativa. Por eso procede aprobar Referenciales de Calidad de Servicio distintos por servicio portuario y distinguiendo también algunos tipos de tráfico.

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

Este Referencial Específico de Servicio contiene las características de calidad de servicio aplicables, en los Puertos de Las Palmas a los prestadores del servicio de manipulación de mercancías, y a los titulares de concesiones o autorizaciones de terminales marítimas, para contenedores y mercancía contenerizada 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).

Cuando el prestador del servicio portuario de manipulación de mercancías sea también el titular de una concesión o autorización de terminal marítima para contenedores o mercancía contenerizada le serán de aplicación todas las características del Referencial.

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 Terminal marítima de contenedores aquella Terminal marítima de mercancías especializada en el tráfico de contenedores y mercancía contenerizada. Siempre teniendo en cuenta la definición establecida en el apartado 11 del anexo II del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre).

Del mismo modo se entiende por servicio de manipulación de mercancías el definido en el artículo 130 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 de Servicio para el Tráfico de Contenedores 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 del 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 un periodo de tres (3) meses antes de la fecha de evaluación de conformidad para considerar que dicha característica se cumple.**

Los procedimientos que establecen la sistemática de actuación y la decisión de emisión del certificado son determinados por cada una de las entidades de certificación aunque, en todo caso, deberán respetar las condiciones específicas de acreditación que pueda establecer

ENAC, o las de autorización por parte de Puertos del Estado. No obstante, se recuerda que, al tratarse de una certificación de servicios, procede una evaluación de cumplimiento operativo, y basada en evidencias físicas, más que una comprobación exclusivamente documental.

**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 en el puerto de interés general de que se trate.** A estos efectos, la Autoridad Portuaria de Las Palmas podrá realizar evaluaciones operativas de cumplimiento parciales previa coordinación con el concesionario o autorizado, o con el prestador del servicio de manipulación, según proceda.

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

Para evaluar la calidad de los servicios prestados en el caso del tráfico de contenedores se tomarán en consideración los siguientes parámetros:

##### **A- INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS**

- A.1.- Explanados, tinglados, vías de circulación, zona de maniobras, y accesos a la terminal
- A.2.- Muelles marítimos y atraques
- A.3.- Iluminación
- A.4.- Señalización
- A.5.- Limpieza
- A.6.- Equipos
- A.7.- Colaboración con la Autoridad Portuaria en caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos portuarios

##### **B- GESTIÓN DE RECURSOS**

- B.1.- Prevención de riesgos laborales
- B.2.- Cualificación del personal
- B.3.- Formación del personal
- B.4.- Tecnologías de la información
- B.5.- Aprovechamiento espacio portuario concesionado

##### **C- PROTECCIÓN Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES**

- C.1.- Protección
- C.2.- Seguridad



## D- OPERACIONES, MANIPULACIÓN Y SERVICIOS A LA MERCANCÍA

- D.1.- Gestión de precintos
- D.2.- Coordinación horaria
- D.3.- Entrega y Recepción
- D.4.- Consolidado y Desconsolidado
- D.5.- Inspecciones
- D.6.- Daños y mermas
- D.7.- Tránsitos y transbordos en tiempo
- D.8.- Closing Time
- D.9.- Medidas para mercancías peligrosas
- D.10.- Servicios a buques
- D.11.- Intercambios electrónicos de información

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

- E.1.- Rendimientos y productividad en manipulación
- E.2.- Contratación
- E.3.- Facturación

## F- ATENCIÓN AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

- F.1.- Información sobre características técnicas y equipos
- F.2.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- F.3.- Plazos de respuesta
- F.4.- Interlocutores operativos identificados
- F.5.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio
- F.6.- Seguimiento resultados de servicios

## A.- INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS

### A.1.- Explanadas, tinglados, vías de circulación, zona maniobras, y accesos a terminal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.1.1.- Estado de pavimentos</b> Se evita que tenga, entre otros, baches, depresiones, escalones, saltos, pendientes pronunciadas, o desniveles cortos; y dispone de drenajes que eviten estancamiento de agua. NOTA: Aplicable si la concesión/autorización incluye la construcción o mantenimiento de pavimentos.</p>	<p>Comprobación física.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>A.1.2.- Delimitación de zonas</b> Están claramente delimitadas: los viales de circulación, las zonas de maniobra, los accesos, zonas de aparcamiento, separadas de las de operativa, para vehículos y equipos de trabajo, y para vehículos de empleados y particulares (visitas), zona de segregación de mercancías peligrosas asegurando la disponibilidad y utilización de las mismas</p>	<p>Comprobación física. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>A.1.3.- Reporte de incidencias en pavimentos</b> Colaboración con la Autoridad Portuaria informándola de incidencias o desperfectos en firmes y pavimentos. NOTA: Aplicable si la pavimentación no está incluida en la concesión/autorización</p>	<p>Registros de envío de información. Comprobación física estado pavimento. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## A.2.- Muelles marítimos y atraques

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.2.1.- Elementos de amarre y atraque</b>  Disponibilidad de los siguientes elementos de amarre y atraque según proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria:  Elementos de obra civil de muelle  Elementos de borde de muelle (defensas, bolardos/norays, escaleras de seguridad)  Elementos de suministro de agua a buques (tuberías y bocas)  Elementos de señalización marítima (balizas)  En un estado de mantenimiento y conservación tal que asegura que no tienen incidencias o desperfectos.  NOTA: Aplicable si los atraques están incluidos en la concesión/autorización</p>	<p>Proyecto de infraestructura.  Comprobación física estado elementos de amarre y atraque.  Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>A.2.2.- Reporte de incidencias en elementos de amarre y atraque</b>  Colaboración con la Autoridad Portuaria informándola de incidencias o desperfectos en elementos de amarre y atraque, en especial las que pueden comprometer la seguridad del buque o de las operaciones de manipulación de las mercancías.  NOTA: Aplicable si los atraques no están incluidos en la concesión/autorización.</p>	<p>Registros de envío de información.  Comprobación física estado elementos de amarre y atraque.  Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado  Prestador servicio manipulación</p>

### A.3.- Iluminación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.3.1.- Puntos de iluminación</b> Las terminales deben mantener unos niveles de iluminación adecuados a la legislación aplicable teniendo en cuenta que las exigencias visuales y las necesidades de alumbrado varían en función de las operaciones que se realicen en este tipo de instalaciones</p> <p>La zona concesionada/autorizada dispone de puntos de iluminación por todo el recinto conforme al proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria y de forma que mantiene los niveles de iluminación previstos.</p>	<p>Proyecto de infraestructura. Comprobación física.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>A.3.2.- Compromisos iluminación</b> Se definen, y se cumplen en todo momento, unos niveles de iluminación en función de operaciones y tipos de espacio que respetan al menos los siguientes:</p> <p>Nivel medio Explanadas mercancías: 50 luxes Viales y otras zonas: 10 luxes Nivel de seguridad mínimo Explanadas mercancías: 10 luxes Viales y otras zonas: 10 luxes</p>	<p>Comprobación física mediante luxómetro o con informe actualizado de entidad especializada.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p><b>A.3.3.- Niveles de iluminación</b> Se mantienen los niveles de iluminación medios señalados en la característica A.3.2 en caso de operativa, y los de seguridad o mínimos en el resto de periodos. Para el cómputo de luxes durante los periodos de operativa se tendrá en cuenta la iluminación procedente de torres de alumbrado y la producida por los equipos móviles de manipulación de la carga de la terminal. NOTA: Las mediciones con luxómetro deben tomarse cada año sea cual sea la entidad de certificación.</p>	<p>Comprobación física.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------------------------------------

#### A.4.- Señalización

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.4.1.- Elementos de señalización</b> Las diferentes zonas de la Terminal, especialmente accesos, zonas de maniobra y viales de circulación, están delimitadas y señalizadas, al menos con señalización horizontal. Conforme a proyecto, de acuerdo a las Normas de Carreteras para Marcas Viales (Norma de Carreteras 8.2-IC) y para Señalización de Obras (Norma de Carreteras 8.3-IC), en su caso, y al Reglamento de Circulación; y en función del espacio disponible y la velocidad de tránsito. Además se establecen los sentidos de circulación cuando la operativa lo requiera (operativa sin straddle carrier).</p>	<p>Plano de señalización. Comprobación física.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>A.4.2.- Estado señalización</b> La señalización presenta un adecuado nivel de conservación de tal forma que es bien visible. Se utilizan colores luminiscentes, de acuerdo a las Normas citadas en A.4.1, que permitan su percepción en horario nocturno.</p>	<p>Comprobación física.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

## A.5.- Limpieza

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.5.1.- Plan de limpieza</b> El concesionario/autorizado dispone de un Plan de Limpieza, con actuaciones periódicas definidas (al menos mensuales), que asegure que los viales, aparcamientos, explanadas de mercancías, zonas de maniobra, y tinglados están libres de gravilla, papeles, flejes y, en general, obstáculos y restos de mercancía. El prestador de servicio de manipulación, que no tiene concesión/autorización otorgada, dispone de un Plan de Limpieza que asegura que los viales, aparcamientos, explanadas de mercancías, zonas de maniobra, y tinglados quedan libres de gravilla, papeles, flejes y, en general, obstáculos y restos de mercancía después de cada operativa de buque o explanada. En todo caso las actuaciones de Limpieza Realizada / Limpieza Prevista &gt; 80% (computo anual).</p>	<p>Plan de Limpieza. Comprobación física. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>A.5.2.- Gestión de residuos (*)</b> Hay establecido un Plan de Gestión de Residuos que permite caracterizar los diferentes tipos de residuos generados por la actividad y que establece un sistema de segregación, recogida y gestión de los mismos con una empresa autorizada.</p>	<p>Plan Gestión Residuos. Comprobación física. Registros de entrega a gestor autorizado.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>A.5.3.- Registro de actividades de limpieza y gestión de residuos (*)</b> Existen registros, por lo menos mensuales, de las actividades de limpieza efectuadas, y de la cantidad y naturaleza de los residuos recogidos y retirados.</p>	<p>Registro mensual de limpieza y retirada de residuos. Comprobación física.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>A.5.4.- Zona de limpieza y área de residuos</b> Delimitación y uso de una zona para limpieza de equipos. Delimitación y uso de una zona de depósito de residuos segregados hasta su recogida.</p>	<p>Comprobación física. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

## A.6.- Equipos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.6.1.- Equipos y medios de trabajo disponibles</b> Los medios de carga y descarga, y de manipulación, tanto los establecidos como medios mínimos en las condiciones de la Licencia de Prestación de Servicios Portuarios como los adicionales aportados por el prestador, están en plenas condiciones operativas (ausencia de averías) al menos el 95% del año.</p>	<p>Comprobación física. Recuento según Licencia. % disponibilidad equipos en el año. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registros de sugerencias quejas y reclamaciones.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>A.6.2.- Plan de mantenimiento (*)</b> 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. Existe un registro de averías e incidencias en el que figuran al menos las fechas de detección de incidencias y la fecha de solución de las mismas. En caso de emplear medios de manipulación o equipos alquilados, se asegura que el proveedor realiza el mantenimiento necesario para lograr una operatividad sin averías.</p>	<p>Plan de Mantenimiento. Registro de averías e incidencias. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registros de sugerencias quejas y reclamaciones.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## A.7.- Colaboración en caso de daños a infraestructuras, instalaciones, o equipos portuarios

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>A.7.1.- Colaboración con la Autoridad Portuaria</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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## B.- GESTION DE RECURSOS

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

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.1.1.- Prevención de riesgos laborales (*)</b>  Los operadores basan su trabajo en un sistema de mejora continua que permita reducir la siniestralidad en la manipulación de mercancías.</p> <p>Las empresas concesionarias tendrán elaborado un formato de parte de incidencias sobre faltas de elementos o estructuras que permitirían mejorar la seguridad del servicio prestado. Lo remitirán a la APLP cuando sea necesario. La APLP analizará las propuestas y dispondrá las resoluciones pertinentes.</p> <p>Corresponderá a las empresas concesionarias el cumplimiento de las obligaciones de coordinación de actividades empresariales en calidad de titulares del centro de trabajo.</p> <p>Las empresas concesionarias deberán vigilar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales por parte de las empresas contratistas o subcontratistas de obras y servicios correspondientes a su propia actividad y que se desarrollen en su propio centro de trabajo.</p> <p>Antes del inicio de la actividad, las empresas concesionarias exigirán a las empresas que le acrediten por escrito que han realizado, para las obras y servicios contratados, la evaluación de riesgos y la planificación de su actividad preventiva.</p> <p>Asimismo, las empresas concesionarias entregarán a las subcontratas los riesgos, medidas preventivas y medidas de emergencia por escrito para cumplir sus obligaciones en materia de información y formación respecto de los trabajadores que vayan a prestar sus servicios en el centro de trabajo.</p>	<p>Estadística anual de accidentes laborales y enfermedades profesionales.  Índices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad e incidencia.  Plan de prevención de riesgos laborales de la entidad.  Evaluación de riesgos laborales por puestos de trabajo.  Planificación de la actividad preventiva con el plazo de ejecución.</p> <p>Formato de parte de incidencias y falta de material.  Partes de incidencias.</p> <p>Procedimiento de coordinación de actividades empresariales.</p> <p>Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva de las subcontratas y personal de la Sociedad Anónima de Gestión de Estibadores Portuarios (en adelante, SAGEP).</p> <p>Registros de acreditación de información y formación a los trabajadores de las subcontratas y personal de SAGEP.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>



<p><b>B.1.2.- Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales</b> Los operadores participan en el plan de prevención de riesgos laborales de la comunidad portuaria, si este 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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>B.1.3.- Responsable de PRL</b> La empresa comunica a las partes interesadas la persona de contacto en materia de PRL.</p>	<p>Documento definición de responsabilidades. Comunicación a partes interesadas. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## B.2.- Cualificación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.2.1.- Descripción puestos de trabajo (*)</b> 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. También se incluirá la descripción de los puestos de trabajo del personal de SAGEP del puerto de Las Palmas</p>	<p>Descripción puestos de trabajo. Perfil de puestos de trabajo.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>B.2.2.- Capacitación técnica del personal (*)</b> El personal propio tiene la capacitación técnica necesaria para el perfil del puesto que desempeña. Se asegura que el personal contratado dispone de la titulación y formación necesarias para los puestos que desempeña, en especial en materia de calidad de servicio, PBIP, mercancías peligrosas, y riesgos laborales.</p>	<p>Fichas de personal que evidencien la capacitación necesaria para el puesto de trabajo.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

### B.3.- Formación del personal

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.3.1.- Plan anual de formación (*)</b> Cada año se identifican las necesidades formativas del personal propio 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). El plan anual de formación contempla específicamente formación en: Calidad de servicio. Prevención de riesgos laborales. Mercancías peligrosas. Lo previsto en el Anexo III párrafos 18.1, 18.2 y 18.3 del Código PBIP. Se desarrollan las acciones formativas identificadas en el plan anual de formación en al menos un 75% de las acciones planificadas y en un 75% 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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>B.3.2.- Acciones conjuntas para formación del personal propio y contratado</b> Participación en el plan de formación de la comunidad portuaria, si lo hay. Participación en el diseño del plan de formación de la SAGEP si esta es activa en el tráfico o actividad.</p>	<p>Plan de formación de la comunidad portuaria. Plan de formación de la SAGEP. Actas de reuniones. % horas formación en plan comunidad portuaria sobre horas formación totales de la entidad (computo anual). Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## B.4.- Tecnologías de la información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.4.1.- Medios tecnológicos</b> El operador dispone de medios tecnológicos, 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, según se establece en D.11.</li> <li>Realizar trámites y procedimientos por medios telemáticos, según se establece en D.11.2 y D.11.3..</li> <li>Poner a disposición del resto de operadores portuarios la información actualizada señalada en la característica D.11.1.</li> </ul> <p>El sistema y los equipos están dimensionados de forma que se ofrece tiempos de respuesta que no retrasan la operativa, y que se cumple lo establecido en la característica D.11.6.</p>	<p>Comprobación física. Documentación telemática. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>B.4.2.- Trazabilidad de la mercancía</b> El operador dispone de un sistema de control para la mercancía que permite la trazabilidad de la misma desde que entra hasta que sale de la Terminal. Disponibilidad de información al cliente sobre la situación/estado de los contenedores y mercancías en tiempo real. Esta información se podrá facilitar también a través de Internet.</p>	<p>Comprobación física. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>B.4.3.- Sistemas informáticos comunes</b> 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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## B.5.- Aprovechamiento espacio portuario concesionado

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>B.5.1.- Aprovechamiento atraques</b>  Mantenimiento de la productividad y rendimiento de forma que:  el número de movimientos por buque y hora no baja más de un 2% sobre la media de los dos últimos años , ni en import y export ni en transbordo.  NOTA: Aplicable incluso cuando los atraques no estén concesionados.  Las entidades concesionarias llevarán el control y realizarán estadísticas por ocupación y rendimientos que se acuerden y que son necesarias para el desarrollo de la mejora continua.</p> <p>Estas estadísticas serán entregadas a la APLP a petición expresa, para su estudio y aplicación a la mejora continua.</p>	<p>Movimientos por metro lineal de atraque (computo anual).  Movimientos por grúa y hora (computo anual).  Movimientos por buque y hora (computo anual).  cuando los atraques no estén concesionados.  Estancia media de contenedores de tráfico de trasbordo bordo internacional en la Terminal (cómputo anual).  Estancia media de contenedores de importación / exportación en la Terminal (cómputo anual).</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>B.5.2.- Aprovechamiento superficie en concesión</b>  Mantenimiento de la productividad de forma que:  el nº de posiciones por metro cuadrado no baja más de un 1% entre periodos de comprobación tomando como referencia el volumen de tráfico del periodo anterior.  el nº de TEUS manipulado por posición no baja más de 1% entre periodos de comprobación tomando como referencia el volumen de tráfico del periodo anterior.</p>	<p>Nº posiciones por metro cuadrado de concesión.  TEUs por posición cuando los atraques no estén concesionados.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

## C.- PROTECCION Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES

### C.1.- Protección

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.1.1.- Sistemas de protección</b> Disponibilidad de sistemas de control para la protección de las instalaciones que incluyan como mínimo: un centro de control que incorpore los sistemas de vigilancia y control. control de accesos con registro de entrada y salida de personas y vehículos. cierre perimetral. CCTV perimetral y de la operativa. Plan de comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Comprobación física. Procedimiento control accesos. Registros de entrada y salidas personas y vehículos.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>C.1.2.- Acceso personas y medios de la Autoridad Portuaria</b> El Procedimiento de Control de Accesos es comunicado a la Autoridad Portuaria y tiene en cuenta la necesidad de acceso de su personal y los medios necesarios.</p>	<p>Registros de actualización de información sobre registros del Procedimiento de control de accesos. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>C.1.3.- Medidas específicas tráfico con USA (export y transbordos outbound)</b> Aplicación de procedimiento específico para tráfico destino USA conforme al Programa CSI o al Programa MEGAPORTS, según corresponda, establecidos por las autoridades federales de USA. NOTA: Aplicable en puertos identificados por US Customs and Border Protection.</p>	<p>Procedimiento para cumplimiento programa CSI o programa MEGAPORTS.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p><b>C.1.4.- Implantación Código PBIP</b></p> <p>La Terminal asume la responsabilidad relativa a las medidas establecidas en el Código PBIP de forma que: Realiza, al menos cada 3 meses, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.5 para verificar que el personal de la instalación portuaria domina todas las tareas de protección que se le han asignado en todos los niveles de protección especificados en el párrafo 18.2, e identifica cualquier deficiencia de protección que sea preciso subsanar.</p> <p>Realiza, al menos cada año, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.6. En dichas prácticas deben someterse a prueba las comunicaciones, la coordinación la disponibilidad de recursos y la forma de hacer frente a un suceso. Las prácticas pueden hacerse a escala natural o en vivo; consistir en una simulación teórica o un seminario; o combinarse con otras prácticas que se realicen. Realiza autoevaluaciones de cumplimiento al menos anuales.</p>	<p>Plan Protección Instalación Portuaria PBIP aprobado por la Autoridad Portuaria. Informes resultados ejercicios o simulacros. Informe de autoevaluaciones. cuando los atraques no estén concesionados.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>C.1.5.- Responsable de protección</b> Se designa un responsable de protección y se comunica la designación a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Comunicación a la Autoridad Portuaria. Responsable de protección designado. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## C.2.- Seguridad

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>C.2.1.- Plan de Autoprotección</b>            La Terminal cuenta con un Plan de Autoprotección Interior integrado y coordinado con el Plan de Autoprotección del conjunto del Puerto elaborado por la Autoridad Portuaria. Se ofrece una primera respuesta a los riesgos identificados.            Remisión cada año, a la Autoridad Portuaria, de la Ficha Básica de Autoprotección.            Las entidades concesionarias colaborarán en el Plan de Emergencias de la APLP, y en general ante cualquier emergencia estando a disposición del responsable de las actuaciones en cuestión, conforme a lo establecido en los planes de emergencia aprobados.            Además, las entidades concesionarias serán responsables de informar y formar sobre el plan de evacuación a sus empleados, así como los roles a desempeñar por cada uno de ellos en el caso de ser necesaria una evacuación.</p>	<p>Plan de Autoprotección aprobado.            Ficha básica de autoprotección actualizada anualmente.            Informe de investigación de accidentes.</p> <p>Registros de comunicaciones al Centro de Coordinación de Servicios Portuarios en caso de emergencias.</p> <p>Registros de formación.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>C.2.2.- Implantación y mejora del Plan de Autoprotección</b>            Realización de al menos un simulacro al año relacionados con las diferentes actividades que se desarrollan en la Terminal.            Se realiza un Informe de investigación y conclusiones de cada incidente que requiera la activación del Plan de Autoprotección y se envía a la Autoridad Portuaria a petición expresa.</p>	<p>Informes de simulacros realizados en el año.            Informes de investigación de incidentes.</p>	<p>Concesionario Autorizado            Prestador servicio manipulación</p>

<p><b>C.2.3.- Seguridad integral</b> Disponibilidad de los planes, medios y sistemas de seguridad integral que permitan mantener como mínimo: Señalizaciones de la operativa y seguridad de instalación y accesos actualizada y correctamente mantenidas. Señalización de recorridos de seguridad para personas y vehículos teniendo en cuenta los de la maquinaria y operativa. Salidas de emergencia para personas y vehículos. Instalaciones de protección contra incendios correctamente mantenidas. Definición de zonas de acceso restringido Centro de control que incorpore sistemas de vigilancia y control. Comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Comprobación física.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>C.2.4.- Equipos de protección</b> Toda persona autorizada para circular por las terminales debe utilizar equipos de protección individual (EPIS) y estar inequívocamente identificado con distintivos visibles a larga distancia.</p>	<p>Comprobación física. Registro de entrega de EPIS y distintivos a personal propio y visitas. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>C.2.5.- Acceso y estancia en espacios portuarios</b> Todos los vehículos circulan siguiendo las rutas correspondientes establecidas, respetando las normas de circulación implantadas, y las instrucciones dictadas para las diferentes operaciones de carga, descarga y espera. Se mantiene actualizada, y se distribuye entre personal estibador, transportistas y tripulaciones buques, instrucciones de circulación para vehículos y peatones (en castellano y/o inglés).</p>	<p>Comprobación física. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Normas de circulación específicas, si las hay. Instrucciones circulación.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>



<p><b>C.2.6.- Mercancías peligrosas</b> El concesionario contará con una zona de segregación de MMPP (art. 112 y 114 del RD 145/89 de 20 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Nacional de Admisión, Manipulación y Almacenamiento de Mercancías Peligrosas en los Puertos).</p> <p>Sólo se admite la entrada en los espacios concesionados de mercancías peligrosas debidamente autorizadas por la Autoridad Portuaria en base a la normativa en vigor (art. 115 del RD 145/89). Y solo se admiten aquellas cuyos envases reúnan condiciones de integridad sin presentar grietas, deformaciones estructurales, o goteos salvo que se efectúe el correspondiente trasvase o acondicionamiento (art. 119 del RD 145/89).</p>	<p>Comprobación física.</p> <p>Registros de mmpp rechazadas y admitidas en el año.</p> <p>Comprobación física.</p> <p>Registro de incidencias.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>C.2.7.- Responsables de seguridad</b> Se designa uno o varios responsables de seguridad a cargo de: seguridad operativa, seguridad industrial, seguridad ambiental, seguridad contra incendios, y control de mmpp. Designación de un operador de muelle / terminal (art. 3.26 y 29 del RD 145/89). La designación se comunica a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Comunicación a la Autoridad Portuaria. Responsables de seguridad designados. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## D.- OPERACIONES, MANIPULACION Y SERVICIOS A LA MERCANCIA

### D.1.- Gestión de precintos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.1.1.- Procedimientos gestión precintos</b>            Existe un procedimiento documentado de gestión de precintos de contenedores, consensado con Aduanas y aprobado por la Autoridad Portuaria, referido tanto a importación, exportación y transbordos, y que contempla, en su caso:            Tipo de precinto utilizado y características            Control del almacén de precintos de forma que siempre haya existencias para el conjunto de operaciones a realizar.            Entrega de precintos para su colocación y control de sobrantes (a quién, cuando, donde, formalidades).            Descripción exacta de la colocación de precintos distinguiendo la casuística posible y al menos import, export, transbordo, inspección física.            Registro informático de precintos asignados a cada contenedor por la propia terminal, de forma que pueda conocerse la relación entre números de precinto y número de contenedor.            Registro de incidencias.</p>	<p>Procedimiento de gestión de precintos vigente y aprobado.</p>	<p>Concesionario Autorizado            Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.1.2.- Sistema informático control precintos</b>            Se dispone de una aplicación informática para el control de precintos en tiempo real, de acuerdo al procedimiento señalado en la característica D.1.1., y se mantiene una base de datos al menos durante dos años.</p>	<p>Comprobación física sobre varios números de precintos y contenedores.</p>	<p>Concesionario Autorizado            Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.1.3.- Colocación física de precintos</b>            Se precintan al menos todos los contenedores abiertos en las terminales portuarias conforme al procedimiento de gestión de precintos. Los precintos llevan un código de control que se introduce en una base de datos informática de forma que Aduanas pueda verificar el número de precinto y de contenedor.</p>	<p>Comprobación física.            Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado            Prestador servicio manipulación</p>

## D.2.- Coordinación horaria

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.2.1.- Puntualidad en operaciones</b> Las operaciones comienzan a la hora prevista indicada en el DUE, si el buque está preparado para ello, en al menos el 80% de los casos.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación sobre base de datos de operativa.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.2.2.- Solicitud de trabajadores portuarios</b> Solicitud de trabajadores portuarios en los plazos acordados con la SAGEP.</p> <p>Los horarios de petición de personal son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Laborables: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de mañana: petición antes de las 6:30.</li> <li>- Jornada de tarde, noche y madrugada: antes de las 12:00.</li> </ul> </li> <li>○ Sábados y festivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sábados: antes de las 6:30 del sábado.</li> <li>- Domingos y festivos: antes de las 12:00 del día laborable anterior.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registros de solicitudes de trabajadores portuarios. Plazos acordados por SAGEP.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.2.3.- Interacción con operadores</b> Interacción continuada con Autoridad Portuaria, consignatarios, agentes de aduana, Aduana, y servicios de inspección en frontera (SIF) para conocer con antelación (preaviso a terminal) los horarios previstos de inspecciones de mercancía tanto en zona de inspección como en IFCM.</p>	<p>Registro diario de inspecciones y horario previsto por SIF. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

### D.3.- Entrega y recepción

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.3.1.- Planificación operaciones por carretera</b></p> <p>Sin perjuicio del mantenimiento del sistema actual, existe un sistema, implantado por la terminal, de cita previa o de preaviso, consensado y aprobado por la Autoridad Portuaria, incluyendo un carril específico de entrada. Dicha aplicación establecerá previsiones horarias de entregas y recepciones a transporte por carretera, ya sean contenedores completos o mercancía desconsolidada, en base a la información aportada por consignatarios, agentes de aduana, o transportista terrestres. Además permitirá consultar si el contenedor se encuentra disponible para ser recepcionado por el transportista, así como las dimensiones del mismo.</p> <p>El sistema de cita previa se considerará implantado cuando las terminales lo tengan a disposición de los transportistas, independientemente de que éstos hagan uso del mismo.</p> <p>Se respetan los horarios establecidos si los operadores respetan, a su vez, el preaviso que pueda establecerse, de las operaciones de entrega o recepción que se sometan a cita previa, en al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 75% durante el 1er año</li> <li>• 85% durante el 2º año</li> <li>• 95% durante el 3er año</li> </ul> <p style="margin-left: 150px;">} Se admite un margen de retraso sobre la hora acordada de un máximo de 10 minutos</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación sobre base de datos de operativa.</p> <p>Procedimiento de cita previa o de preaviso.</p> <p>Relación empresas de transporte que tienen acceso a la aplicación.</p> <p>% de utilización de la aplicación por unidades de contenedores de R/E.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

#### D.4.- Consolidado y desconsolidado

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.4.1.- Procedimiento de actuación</b> Existe un procedimiento específico que detalla al menos la forma y plazo de solicitar posicionados de contenedores, lugar de realización, detección y registro de incidencias en contenedores o precintos y en bultos, y custodia de mercancía a consolidar o desconsolidada.</p>	<p>Procedimiento de consolidación y desconsolidación. Registro de incidencias. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.4.2.- Plazos</b> El consolidado y desconsolidado de contenedores se aborda con una demora máxima de 30 minutos sobre la hora prevista si el aviso a la terminal es de al menos 24 horas.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación física sobre base de datos de operativa.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.4.3.- Horarios</b> El consolidado y desconsolidado se realiza en un horario que permita cumplir las previsiones de entrega.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación física Base de datos operativa.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## D.5.- Inspecciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.5.1.- Procedimiento de inspecciones a mercancía</b>            Existe un procedimiento específico, consensuado con la Autoridad Portuaria que detalla, al menos, forma y plazo de:                solicitar posicionados de contenedores.                posicionamiento en la zona adecuada.                posicionamiento en zona de fumigación y ventilación, si procede.            Y que diferencia al menos lo relativo a inspecciones FCL, LCL<sup>1</sup>, en explanada, en zona reefer, o en IFCM<sup>2</sup>, y con vaciado completo o pasillo.            El procedimiento establece las responsabilidades de cada parte implicada, en concreto del concesionario y empresa estibadora.</p>	<p>Procedimiento de inspecciones consensuado con Autoridad Portuaria.            Relación diaria de contenedores a posicionar por zonas.            Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado            Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.5.2.- Plazos</b>            Se acarrear/posicionan los contenedores en zona de inspección adecuada a la hora prevista para inspecciones si se preavisa a la terminal con al menos 24 horas, en al menos el 90% de los casos.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Base de datos operativa.</p>	<p>Concesionario Autorizado            Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.5.3.- Coordinación</b>            Evitar dobles acarrees y posicionados coordinando las solicitudes de consignatarios y agentes de aduana.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación física sobre base de datos de operativa.</p>	<p>Concesionario Autorizado            Prestador servicio manipulación</p>

<sup>1</sup> **F.C.L.** (Full Container Load) Carga unitaria de contenedor completo, o movido como tal. **L.C.L.** (Less than Container Load) Partida de carga o expedición objeto de grupaje o consolidación en contenedor.

<sup>2</sup> **IFCM** (Instalaciones Fronterizas de Control de Mercancías) se refiere al conjunto de instalaciones homologadas donde se llevan a cabo las actuaciones de los Servicios de Inspección. Está integrado por el Punto de Inspección Fronterizo (PIF), Recinto Aduanero Habilitado (RAH), Punto Designado de Importación (PDI) y el escáner de contenedores.

## D.6.- Daños y mermas

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.6.1.- Registro de incidencias</b> Se registran, asociadas al número de contenedor, al menos las incidencias siguientes: detectadas en carga o descarga en el propio equipamiento. producidas durante la manipulación o estancia en explanada del contenedor o su mercancía. en la mercancía o bultos. en precintos.</p>	<p>Registro de incidencias en contenedores e investigación de causas. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.6.2.- Comunicación de incidencias</b> Aviso a Aduanas en caso de detectar contenedor abierto o posible falta de bultos. Aviso al representante de la mercancía de cualquier incidencia detectada.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de avisos a cada parte interesada.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.6.3.- Estadística de incidencias</b> Elaboración anual de una estadística de incidencias en base al registro establecido en D.6.1. Anualmente hay una reducción de incidencias derivadas de manipulación y estancia y en ningún caso superan el 0,1% de total de movimientos.</p>	<p>Registro de incidencias en contenedores. Estadística anual. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.6.4 Garantía de la integridad de la mercancía</b> Compromiso sobre incidencias en las mercancías estableciendo una garantía de integridad de la mercancía a través de la póliza de seguro de la terminal.</p>	<p>Registro de la garantía. Registro de la póliza de seguro.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## D.7.- Tránsitos y transbordos en tiempo

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.7.1.- Transbordos inmediatos</b> Los transbordos serán inmediatos (mientras hayan transcurrido al menos 6 horas entre la descarga de uno y la carga de otro).</p>	<p>Registro de incidencias en contenedores. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## D.8.- Closing time

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.8.1.- Plazo para embarque</b> En el marco de un procedimiento acordado con la comunidad portuaria o la Autoridad Portuaria, existe definido un plazo límite de admisión de mercancía para el embarque sobre el tiempo previsto de inicio de operaciones de buque (closing time), tanto para contenedores FCL como LCL, que es dado a conocer a los operadores ya sea por comunicación directa o a través de página web.</p>	<p>Comprobación física de closing time establecido. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registros de la hora de admisión de mercancía para embarque. Registros de hora de salida del buque. Contraste ambos registros.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.8.2.- Respeto de closing time</b> Se respeta el closing time establecido, en al menos el 95% de los casos.</p>	<p>Base de datos operativa. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>



## D.9.- Medidas para mercancías peligrosas

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.9.1.- Medidas para mercancías peligrosas</b> La entidad responsable de la operación de carga o descarga, y el concesionario/autorizado, se aseguran de que la Autoridad Portuaria ha autorizado el acceso de las mmpp que van a entrar en la terminal, y disponen de la declaración de mercancías peligrosas y la ficha de seguridad o instrucciones de emergencia de los productos que manipule en cada momento. Se asegura que no hay ningún equipamiento con identificación incorrecta (etiquetado) respecto a su contenido en cuanto a mercancías peligrosas. Para ello desarrollará un procedimiento incluyendo el apartado C.2.6</p>	<p>Declaración de mmpp. Autorizaciones de Autoridad Portuaria. Fichas de seguridad de productos manipulados. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación física. Registro de incidencias. Instrucción técnica.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## D.10.- Servicios a buques

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.10.1.- Disponibilidad atraque</b> Disponibilidad atraque en el horario asignado. NOTA: Aplicable en el caso de terminales que gestionen directamente el atraque de los buques.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comparación ETA y ATA declarada en DUE.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>
<p><b>D.10.2.- Acceso proveedores servicios a buques</b> La terminal asegura el acceso de los proveedores de servicios de suministro, aprovisionamiento, recogida de residuos, y servicios técnico náuticos en los horarios necesarios, siempre y cuando se cumplan las instrucciones de acceso, incluido en el Procedimiento de control de accesos del punto C.1.1.</p>	<p>Instrucciones de acceso. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>

## D.11.- Intercambios electrónicos de información

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>D.11.1.- Información disponible</b> Puesta a disposición de información personalizada (acceso de cada usuario a su información), por buque, y actualizada, para Autoridad Portuaria y consignatarios, tanto de buque como de mercancía, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha y hora prevista y real inicio operaciones de cada buque.</li> <li>Fecha y hora prevista y real fin operaciones de cada buque.</li> <li>Número de grúas previstas y reales utilizadas en cada buque.</li> <li>Número y categoría profesional de estibadores empleados en cada buque.</li> <li>Movimientos de Recepción / Entrega.</li> <li>Bay plans.</li> <li>Listas de carga/descarga.</li> </ul> <p>Se pone a disposición de la Autoridad Portuaria la Lista de carga/descarga a petición expresa.</p>	<p>Comprobación física. Registros de envío de información. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de incidencias.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.11.2.- Trámites por medios electrónicos</b> Tramitación y cumplimentación (recepción y transmisión continuada) por medios electrónicos, y a través de los sistemas admitidos por la Autoridad Portuaria o Puertos del Estado, de todos los procedimientos y documentos que es posible tramitar por dichos medios. Se intercambian por medios electrónicos el 100% de datos que es posible tramitar por esa vía en el puerto.</p>	<p>Comprobación física. Registros de envío de información. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de incidencias.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p><b>D.11.3.- Factura telemática</b> Utilización y admisión de factura telemática con proveedores y clientes que dispongan del sistema y, como mínimo, admisión y utilización de la factura telemática de la Autoridad Portuaria si ésta tiene implantado el sistema. En ambos casos en el 100% de las facturas correspondientes.</p>	<p>Comprobación física. Registros de envío de información. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de incidencias.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.11.4.- Partes de trabajo</b> Elaboración/registro de partes de trabajo diarios que permiten conocer rendimientos brutos y netos en movimientos/h, por mano portuaria, tanto en operativas de muelle como de tierra.</p>	<p>Partes de trabajo diarios de todas las operativas realizadas. Comprobación física. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.11.5.- Plazos</b> La información detallada en la característica D. 11.1 se pone a disposición con al menos 4 horas de antelación sobre la hora correspondiente. La Lista de carga/descarga se pone a disposición con un máximo de 6 horas después del fin de operaciones. La información sobre posicionado de contenedores y previsiones de entrega está disponible en tiempo real. La información detallada en la característica D.11.4 se pone a disposición de la Autoridad Portuaria a petición expresa.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación física Registro de incidencias. Comprobación sobre registro de envíos de retraso en plazos o repetición de envío por rectificaciones obteniendo un % sobre total operaciones en el año.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>D.11.6.- Intercambio de información con ausencia de errores</b> La información contemplada en las características anteriores se facilita sin errores.</p>	<p>Comprobación física. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de incidencias.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

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

### E.1.- Rendimientos y productividad en manipulación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>E.1.1.- Disponibilidad de medios</b> Se utilizan los equipos materiales y medios humanos necesarios en cada momento para atender las operaciones de muelle, patio, entrega, recepción y transbordos, de forma que no hay demoras, ni esperas, ni congestión de transportistas por carretera en el sentido expresado por las características E.1.2, E.1.3, y E.1.4. Si es preciso se aumentan los medios disponibles.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de incidencias. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones. Inventario de medios materiales y humanos utilizados. Registro diario de medios materiales y humanos utilizados en la operativa del buque. Registro diario de medios materiales y humanos utilizados en la operativa de recepción y entrega. Registro de tiempos de estancia de los camiones en la terminal.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>E.1.2.- Plazos</b> Se cumplen los plazos señalados en el área de características D de este Referencial.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación física Registro de incidencias.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

### E.1.3.- Eficiencia operativa

Cumplimiento del tiempo máximo de la operativa de R/E en, al menos, el 90% de las operaciones. Éste se define como el período de tiempo transcurrido desde la entrada del camión a la terminal hasta la salida del mismo, una vez que ha realizado sus operaciones de recepción y entrega.

Los tiempos máximos establecidos son los siguientes:

#### Sin cita previa:

Operaciones de recepción y entrega ordinaria (aquellas consistentes en la descarga de un contenedor, esté lleno o vacío, y carga de otro). Tiempo máximo 45 minutos.

Operaciones de dobles movimientos (cargar y/o descargar dos contenedores en un mismo semirremolque). Tiempo máximo 55 minutos.

#### Con cita previa:

Operaciones de movimiento simple (descarga de un contenedor lleno o vacío y carga de otro). Tiempo máximo 35 minutos.

Operaciones de dobles movimientos (cargar y/o descargar dos contenedores en un mismo semirremolque). Tiempo máximo 45 minutos.

Operaciones exentas (con y sin cita previa):

Contenedores especiales (contenedores reefer sujetos *pre trip inspection* y rápidos levantes de contenedores).

Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de incidencias. Revisión detallada de rendimientos horarios en días y temporadas a lo largo del año. Envío de registros a la APLP.

Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

<p>Exenciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Causas no imputables a la terminal de contenedores.</li> <li>- Averías de los camiones dentro del perímetro de la terminal, ajenas a la misma.</li> <li>- Causas de fuerza mayor (condiciones meteorológicas extremas, etc.).</li> </ul> <p><b>Envío de información.</b> A petición expresa de la APLP, las terminales remitirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de los tiempos medios de estancias de camiones segregando en cada caso los valores por franja horaria.</li> <li>- Registro de medios materiales y humanos asignados a la operativa de recepción y entrega, desglosado por día y jornada de trabajo.</li> </ul> <p>En operaciones de manipulación: 15 movimientos hora (cómputo medio al mes). Este valor no disminuye más de un 1% sobre la media de los dos años anteriores al de comprobación.</p>		
<p><b>E.1.4.- Gestión de colas</b>          La cola de camiones de entrega y recepción se ordena de tal manera que no afecta, en ningún momento a la operativa de viales públicos.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de incidencias.          Verificación ubicación zona espera (colas).          Comprobación física.</p>	<p>Concesionario Autorizado          Prestador servicio manipulación</p>

## E.2.- Contratación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>E.2.1.- Información sobre servicios ofertados</b> La información sobre servicios a prestar es objetiva y completa. En el contrato o junto a él se da la relación completa de prestaciones y servicios con los conceptos posibles sobre los que se facturará. Para ello, se elaborará un texto con una breve explicación en cuanto a su interpretación y con conceptos claros y definidos.</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones. Estudios de satisfacción de clientes. Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación. Registros de comunicación con sus clientes.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>E.2.2.- Contratación sin errores</b> Si se producen errores sobre las condiciones contratadas se corrigen en el momento de conocerlos.</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>E.2.3.- Información sobre tarifas máximas</b> Se hacen públicas para todos los clientes las tarifas máximas aprobadas por la Autoridad Portuaria adjuntándolas a cada oferta y a través de Internet (página web).</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación física web y ofertas y contratos. Tarifas máximas aprobadas.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## E.3.- Facturación

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>E.3.1.- Facturación transparente</b> Las facturas concuerdan con las ofertas y contratos, de tal forma que: Utilizan solamente conceptos de la relación adjunta al contrato según característica E.2.1. Detallan porcentajes o unidades de medida. Detallan y explicitan cada recargo. Detallan cada bonificación recibida. Detallan las tasas y tarifas portuarias.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Comprobación física sobre facturas y contratos.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p>Teléfono, correo electrónico, fax de la terminal y los horarios de atención al cliente. Las mismas operaciones se facturan bajo los mismos conceptos.</p>		
<p><b>E.3.2.- Facturación de suplidos</b> La facturación de cualquier suplido está justificada con copia de la factura original que lo genera si está individualizada o con documentación original justificativa. Se incluirá una nota aclaratoria en la factura tipo donde se especifique el derecho de los clientes a exigir copia de la factura que ha generado el suplido.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones. Comprobación sobre facturas emitidas.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>E.3.3.- Facturación movimientos horizontales</b> La facturación de movimientos horizontales va ligada a una orden de trabajo, contrato, o trabajo real realizado.</p>	<p>Facturas emitidas Órdenes de trabajo o contratación de movimientos horizontales.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>E.3.4.- Coordinación de inspecciones a mercancía</b> Solo se factura un posicionado para inspecciones de mercancía en caso de que en una misma jornada se realicen varias con horarios descoordinados, siempre y cuando haya sido avisada de todas ellas con una antelación mínima de 12 horas sobre la previsión de la primera y todas ellas se realicen en la misma ubicación.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Facturas emitidas. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>E.3.5.- Modelo de factura</b> Se utiliza un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Modelo de factura. Facturas emitidas.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>E.3.6.- 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 naturales en al menos el 95% de las facturas emitidas y el 1% del volumen anual de facturación, salvo acuerdos específicos con clientes. Se mantiene un registro de facturas emitidas y servicios prestados.</p>	<p>Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>



<p><b>E.3.7.- Facturación sin errores</b></p> <p>Se emiten correctamente al menos el 95% de las facturas, y cualquier problema relativo a la facturación es atendido por cada empresa en el plazo máximo de 15 días laborables de tal forma que se corrigen errores en facturación:</p> <p>De forma inmediata si lo detecta la propia empresa, en el 100% de casos.</p> <p>En un máximo de 15 días laborables, si es por indicación del cliente, en al menos el 95% de los casos de error.</p> <p>Se mantiene un registro de facturas corregidas.</p> <p>Cualquier problema (aclaración de dudas, rectificación de errores,...) relacionado con la facturación es atendido debidamente por la empresa prestadora del servicio y solucionado si existen errores.</p> <p>Como segundo nivel al sistema de respuesta de la Terminal, se establece un sistema de captación de quejas recibidas en cuanto a la aplicación de las tarifas máximas de carga / descarga, estiba / desestiba y recepción y entrega, a partir de la unidad organizativa de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) de la APLP, quien transmite la incidencia a la Terminal con el compromiso de respuesta por parte de ésta al SYR en un plazo de 10 días laborables contados desde su recepción.</p>	<p>Registro de facturas emitidas.          Registro de facturas corregidas.          Comparación plazos entre registros.          Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.          Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.          Registros de respuestas de la terminal 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>Concesionario Autorizado Prestador serviciomanipulació</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

## F. ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

### F.1.- Información sobre características técnicas y equipos

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>F.1.1.- Información a partes de interés</b> Se facilita información sobre características técnicas de la terminal marítima y sobre los equipos de manipulación disponibles para que el cliente pueda valorar con antelación la adecuación al tipo de buque y a la mercancía a operar. La información puede facilitarse a través de página web.</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones. Comprobación física.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

### F.2.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>F.2.1.- 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. Colas y esperas. Retrasos operaciones buques. Accesos a terminal. Claridad en contratos y respeto a condiciones de contratación. Facturación. Trazabilidad de contenedores. Disponibilidad de formularios, físicos y electrónicos, en los idiomas necesarios, y al menos español e inglés, para recoger sugerencias, quejas o reclamaciones.  Como segundo nivel al sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones de la Terminal, se establece un sistema a partir del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) de la APLP, quien transmite la incidencia a la Terminal con el compromiso de</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones. Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones.  Formularios de sugerencias, quejas y reclamaciones.  Registros de respuestas de la terminal 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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

<p>respuesta por parte de ésta al SYR en un plazo de 10 días laborables contados desde su recepción.</p>		
<p><b>F.2.2.- Coordinación con la Autoridad Portuaria</b> Envío, al menos anual, a la Autoridad Portuaria del registro de sugerencias, quejas y reclamaciones a petición expresa de la APLP.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones. Comprobantes de envío a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

### F.3.- Plazos de respuesta

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>F.3.1.- 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. Si requieren tratamiento posterior se responderán en 10 días laborables máximo. En al menos el 90% de las solicitudes (cómputo anual).</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones. Registro de solicitudes de información. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>F.3.2.- Respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones</b> En el plazo máximo de 10 días laborales, contados desde su recepción, se dará una respuesta razonada a las reclamaciones, quejas, o sugerencias recibidas en al menos el 80% de ellas (cómputo anual). En el plazo máximo de un día laborable contado desde su recepción se acusa recibo de las reclamaciones, quejas o sugerencias recibidas en al menos el 95% de ellas (cómputo anual).</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

#### F.4.- Interlocutores operativos identificados

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>F.4.1.- Respuesta a solicitudes de información</b> Se dan a 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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

#### F.5.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>F.5.1.- Estudios de satisfacción</b> Se realizarán, al menos cada dos años, estudios específicos de la satisfacción del cliente con el servicio prestado que incluyen, al menos, preguntas sobre información aportada para la contratación, y sobre colas y atención. Estos estudios se realizan de forma coordinada con la Autoridad Portuaria y otros participantes en el proceso, si procede. También se tendrán en consideración la información recopilada en la unidad del SyR de la APLP.</p>	<p>Estudios de satisfacción. Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>

## F.6.- Seguimiento resultado de servicios

Detalles de la característica	Evidencia	Aplica
<p><b>F.6.1.- Medición de procesos</b>  Registro de todas las incidencias en operativa tipificándolas en al menos las siguientes categorías:      Errores en información emitida.      Averías de medios técnicos.      Tiempo medio de E y R.      Rendimiento de operaciones de manipulación (mov/hora.)      Retrasos en operaciones de buques sobre horarios previstos.      Retrasos en operaciones por climatología adversa.      Retrasos en operaciones por falta de personal.</p>	<p>Registro de incidencias.</p>	<p>Concesionario Autorizado  Prestador servicio manipulación</p>
<p><b>F.6.2.- 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.  Envío del Plan Anual de Mejora a la Autoridad Portuaria a petición expresa de la APLP.</p>	<p>Registro de NC manifestadas por AAPP a través de PdE.  Plan Anual de Mejora con evidencia de mejora interanual.</p>	<p>Concesionario Autorizado  Prestador servicio manipulación</p>