

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL TRÁFICO DE CONTENEDORES DEL PUERTO DE GIJÓN

Basado en referencial genérico Versión 1 septiembre 2012

Validado por Puertos del Estado el 8 de octubre de 2018 y aprobado por el Consejo de Administración del 14 de noviembre de 2018.

Introducción

La configuración actual de los sistemas de transporte ha convertido a los puertos en nodos de interconexión modal y en plataformas logísticas con un importante papel en la articulación de las cadenas de transporte.

La contribución de los puertos a la competitividad de sus clientes mediante la prestación de servicios eficientes, que respondan a las necesidades del transporte marítimo, de la distribución terrestre, y de los servicios logísticos, debe entenderse como una estructura de procesos y en clave de comunidad portuaria y logística.

Los diferentes integrantes de la comunidad portuaria deben trabajar, conjuntamente con otros protagonistas de las cadenas logísticas y de transporte, para mejorar los procesos y conseguir una oferta integrada eficiente en términos del conjunto de los servicios realizados. Por eso la cooperación es un instrumento fundamental. Esta cooperación no puede conseguirse sin voluntad por lo que los esquemas de reconocimiento han de jugar un importante papel de motivación a la participación en la mejora conjunta.

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

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

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

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

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

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

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

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

El Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre) se apoya, para incidir en la mejora y eficiencia del servicio global prestado al comercio y al transporte, en la certificación de servicios, utilizándola como instrumento objetivador de bonificaciones en tasas portuarias ligadas a una mejora de la calidad en la prestación de servicios en los puertos de interés general. De hecho, en el artículo 245.2 del mencionado Texto Refundido, se establece una bonificación en la tasa de actividad para los prestadores de servicios portuarios, o los titulares de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías, o de estaciones marítimas, que dispongan de una certificación de servicios obtenida sobre la base de los Referenciales de Calidad de Servicio que apruebe Puertos del Estado, o de los Referenciales Específicos que, en desarrollo de aquellos, apruebe, en su caso, la Autoridad Portuaria correspondiente. La certificación de servicios debe ser emitida por una entidad de certificación acreditada por ENAC conforme a la Norma UNE-EN-45011. A su vez el artículo 108, del mismo Texto Refundido, establece las actividades que tienen la consideración de servicios portuarios.

Por tanto, Puertos del Estado debe aprobar los Referenciales de Calidad que contengan las características de calidad de servicio que sirvan de referencia para una certificación de tercera parte a la puedan someterse, voluntariamente, los prestadores de servicios portuarios, o los titulares de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías, o de estación marítima, que deseen contribuir a la mejora de la calidad de servicio que ofrece el puerto y beneficiarse de la citada bonificación en la tasa de actividad.

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

función de la naturaleza de las mercancías de que se trata, y de la forma de presentación de las mismas, o de si están involucrados pasajeros. Además, para el caso particular de los servicios al pasaje y de manipulación de mercancías, hay que tener en cuenta que el prestador de los servicios no tiene por qué coincidir en todos los casos con el titular de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías o de estación marítima. Al establecer las características de calidad de servicio procede tener en cuenta esas diferencias en la operativa. Por eso procede aprobar Referenciales de Calidad de Servicio distintos por servicio portuario y distinguiendo también algunos tipos de tráfico.

Objeto, ámbito de aplicación y alcance

Este Referencial de Servicio Específico contiene características de calidad de servicio aplicables, en el Puerto de Gijón, 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 presente 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 de Servicio Específico de Servicio para el Tráfico de Contenedores ha sido desarrollado en el Puerto de Gijón y ha sido revisado por Puertos del Estado para comprobar que se ajusta a los compromisos mínimos de calidad, y al Esquema de Certificación, establecidos para el conjunto de puertos de interés general en el Referencial Genérico.

Criterios para la obtención de la certificación y la aplicación de bonificaciones

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 APG, 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 parte de la APG, 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 Gijón. A estos efectos, la APG podrá realizar evaluaciones operativas de cumplimiento parciales previa coordinación con el concesionario o autorizado, o con el prestador del servicio de manipulación, según proceda.

Las Terminales de Contenedores avisan al Dpto. de Calidad de la APG (vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General), con una antelación mínima de 15 días, de la realización prevista de las auditorías de certificación por parte de la empresa certificadora correspondiente.

La APG podrá enviar personal como observadores a la auditoria de certificación.

En caso de que el resultado de las auditorías realizadas por una empresa certificadora a las Terminales de Contenedores sea positivo y obtengan la certificación, el importe de la bonificación que aplica la APG, de acuerdo con la ley vigente, será del 15 % sobre la tasa de actividad.

CARACTERISTICAS DE CALIDAD

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

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

Las características se establecen con el criterio general de que sean objetivas, medibles y registrables, que el resultado de su aplicación aporte valor añadido para el cliente final, y de forma que sean compatibles con los sistemas de gestión propios de las empresas prestadoras del servicio portuario o titulares de concesiones o autorizaciones.

Tal y como se ha comentado anteriormente, en la evaluación de la conformidad, la empresa certificadora tendrá en cuenta las No conformidades manifestadas por la APG, a través de Puertos del Estado.

En el supuesto de empresas que dispongan de un sistema de gestión de la calidad certificado según la Norma ISO 9001:2015, de un sistema de gestión medioambiental certificado según la Norma ISO 14001:2015, y de un sistema de gestión de riesgos laborales certificado según la Norma OSHAS 18001:2007 o la Norma ISO 45001 en su última edición en vigor no es necesaria evaluar la conformidad de los puntos señalados con un asterisco(*), siempre que dicho Sistema esté certificado por una Entidad de Certificación acreditada por sector de actividad, y tan solo en este caso.

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº Rev. / Fecha	Naturaleza del cambio
<i>Versión 1 01/08/2014</i>	<i>Versión inicial</i>
<i>Versión 2 01/06/2018</i>	<i>Actualización a Sede Electrónica APG</i>

A.- INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS

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

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>A.1.1.- Estado de pavimentos</p> <p>La Terminal de contenedores dispone de un Plan de mantenimiento y conservación preventivo y correctivo de las infraestructuras e instalaciones a su cargo. Se evita que tenga, entre otros, baches, depresiones, escalones, saltos, pendientes pronunciadas, o desniveles cortos; y dispone de drenajes que eviten estancamiento de agua.</p>	Concesionario Autorizado	Comprobación física Plan de mantenimiento
<p>A.1.2.- Delimitación de zonas</p> <p>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>	Concesionario Autorizado	Comprobación física
<p>A.1.3.- Reporte de incidencias en pavimentos e instalaciones</p> <p>Colaboración con la Autoridad Portuaria informándola de incidencias o desperfectos en firmes, pavimentos e instalaciones</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registros de envío de información Comprobación física estado pavimento

A.2.- Muelles marítimos y atraques

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>A.2.1.- Reporte de incidencias en elementos de amarre y atraque</p> <p>La Terminal de Contenedores comunica al departamento de Operaciones de la APG, vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General, las incidencias que se producen en los elementos de amarre y atraque, especialmente aquellas que consideren que puede comprometer la seguridad del buque o de las operaciones de estiba.</p>	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación	Registros de envío de información Comprobación física estado elementos de amarre y atraque

A.3.- Iluminación

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>A.3.1.- Puntos de iluminación</p> <p>La zona concesionada/autorizada dispone de puntos de iluminación por todo el recinto conforme a proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria y de forma que mantiene los niveles de iluminación previstos.</p>	Concesionario Autorizado	Proyecto de infraestructura Comprobación física
<p>A.3.2.- Compromisos iluminación</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> 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 	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física mediante luxómetro o con Informe actualizado de entidad especializada
<p>A.3.3.- Niveles de iluminación</p> <p>Se mantienen los niveles de iluminación medios señalados en la característica A.3.2 en caso de operativa, y los de seguridad en el resto de periodos. Para el computo 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. NOTA: Las mediciones con luxómetro deben tomarse cada año sea cual sea la entidad de certificación.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física

A.4.- Señalización

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>A.4.1.- Elementos de señalización</p> <p>Las diferentes zonas de la Terminal, especialmente accesos, zonas de maniobra y viales de circulación, están delimitadas y señalizadas, al menos con señalización horizontal, así como la señalización de carácter informativo y de seguridad y Salud. 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</p>	Concesionario Autorizado	Plano de señalización Comprobación física
<p>A.4.2.- Estado señalización</p> <p>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>	Concesionario Autorizado	Comprobación física

A.5.- Limpieza

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>A.5.1.- Plan de limpieza</p> <p>El concesionario/autorizado dispone de un Plan de Limpieza, con actuaciones periódicas definidas (al menos mensuales), que asegura 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.</p> <p>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 > 80% (computo anual).</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación	Plan de Limpieza Comprobación física
<p>A.5.2.- Gestión de residuos (*)</p>	Concesionario Autorizado	Plan Gestión Residuos

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.

A.5.3.- Registro de actividades de limpieza y gestión de residuos (*)

Existen registros, por lo menos mensuales, de las actividades de limpieza efectuadas, y de la cantidad y naturaleza de los residuos recogidos y retirados.

A.5.4.- Zona de limpieza y área de residuos

Delimitación y uso de una zona para limpieza de equipos, vehículos y maquinaria.
Delimitación y uso de una zona de depósito de residuos segregados hasta su recogida.

A.5.5.-Vertidos

La Terminal de contenedores dispone de un procedimiento de actuación que asegure que evita vertidos incontrolado

Dispone y gestiona un lazo de recogida de pluviales que impida la llegada al mar de contaminación difusa que no haya pasado por un sistema de limpieza de dichas pluviales

Se dispone de un procedimiento de actuación que asegure que evita el vertido incontrolado de residuos.

Prestador servicio de manipulación	Comprobación física Registros de entrega a gestor autorizado Procedimiento de actuación
Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación	Registro mensual de limpieza y retirada de residuos Comprobación física
Concesionario Autorizado	Comprobación
Concesionario Autorizado	Comprobación física Procedimiento de actuación Incidencias registradas

A.6.- Equipos

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>A.6.1.- Equipos y medios de trabajo disponibles</p> <p>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>Comunicar las altas y bajas de los medios de carga y descarga y manipulación a la APG vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General Deben disponer de marcado CE y cumplir con la reglamentación Industrial de seguridad de equipos y seguridad de maquinaria que les sea de aplicación.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Recuento según Licencia % disponibilidad equipos en el año Registros de sugerencias quejas y reclamaciones
<p>A.6.2.- Plan de mantenimiento (*)</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio	Plan de Mantenimiento Registro de averías e

<p>Existe un Plan de Mantenimiento, preventivo y correctivo, de equipos y medios de trabajo que detalla periodicidad de acciones preventivas y el procedimiento para detección de averías e incidencias. 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>manipulación</p>	<p>Registros de sugerencias quejas y reclamaciones</p>
---	---------------------	--

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

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>A.7.1.- Colaboración con la Autoridad Portuaria</p> <p>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 comunica de forma inmediata al Centro de control de la APG y, en el plazo máximo de 24 horas, se notifica al departamento de Operaciones Portuarias de la .APG vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Modelo Parte de Daños Partes de Daños enviados</p>
<p>A.7.2.-Indemnizaciones y seguros</p> <p>La entidad tiene suscrita, y en vigor, una póliza de responsabilidad civil derivada de su actividad con cobertura suficiente para garantizar los daños que pueda causar en el patrimonio de terceros, y de la Autoridad Portuaria, de tal forma que indemniza todos los daños causados por ella misma, sus agentes, dependientes auxiliares, o sus empresas subcontratadas en el ejercicio de las actividades correspondientes. Las pólizas cubren también daños propios de forma que se puede responder de los daños a infraestructuras e instalaciones portuarias sin incurrir en infraestructura.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Póliza de seguro de responsabilidad civil en vigor, sin periodos no cubiertos Compromisos de pago o finiquitos de indemnización si ha habido daños</p>

B.- GESTION DE RECURSOS

B.1.- Prevención de riesgos laborales

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>B.1.1.- Prevención de riesgos laborales (*)</p> <p>Los operadores basan su trabajo en un sistema de mejora continua que permita reducir la siniestralidad en la manipulación de mercancías. La terminal deberá cumplir las obligaciones como coordinador de actividades empresariales</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Estadística de accidentes laborales y enfermedades profesionales Índices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad e incidencia Registros de coordinación
<p>B.1.2.- Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales</p> <p>Los operadores participan en el plan de prevención de riesgos laborales de la comunidad portuaria, si este existe, u otras iniciativas en materia de seguridad laboral.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Actas de reuniones de comunidad portuaria Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la comunidad portuaria
<p>B.1.3.- Responsable de PRL</p> <p>Se comunica al dpto. de Operaciones Portuarias y al dpto. de Seguridad de la APG, vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General la designación del responsable de la seguridad en PRL.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Documento definición de responsabilidades Comunicación a partes interesadas

B.2.- Cualificación del personal

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>B.2.1.- Descripción puestos de trabajo (*)</p> <p>Cada entidad tiene elaborada una descripción de los puestos de trabajo precisos para la actividad, detallando funciones específicas, titulación, formación y experiencia necesarias de cada puesto.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Descripción puestos de trabajo
<p>B.2.2.- Capacitación técnica del personal (*)</p> <p>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>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Fichas de personal que evidencien la capacitación necesaria para el puesto de trabajo

B.3.- Formación del personal

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>B.3.1.- Plan anual de formación (*)</p> <p>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).</p> <p>El plan anual de formación contempla específicamente formación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. <p>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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</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 (Indicando si son internas o externas y si es la 1ª vez que se imparten o son de renovación) Horas de formación de cada empleado Empleados por acción formativa.</p>
<p>B.3.2.- Acciones conjuntas para formación del personal propio y contratado</p> <p>Participación en el plan de formación de la comunidad portuaria, si lo hay. La Asociación de Empresas Estibadoras en la que están incluidas las Terminales de Contenedores, conjuntamente con SAGEP realiza el Plan de Formación del personal portuario.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</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)</p>

B.4.- Tecnologías de la información

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
-------------------------------	----------	-----------

<p>B.4.1.- Medios tecnológicos</p> <p>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"> -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. -Realizar trámites y Procedimientos por medios telemáticos, según se establece en D.11.2 y D.11.3. -Poner a disposición del resto de operadores portuarios la información actualizada señalada en la característica D.11.1. <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>La Terminal de Contenedores dispone de los equipos necesarios para asegurar la continuidad del negocio y que no se pierda la información.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física Documentación telemática Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento para copias de seguridad</p>
<p>B.4.2.- Trazabilidad de la mercancía</p> <p>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 sobre la situación/estado de los contenedores y mercancías en tiempo real. La lista de carga/descarga se envía en un plazo máximo de X horas después de finalizadas las operaciones.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>	<p>Comprobación física</p>
<p>B.4.3.- Sistemas informáticos comunes</p> <p>Utilización, en su caso, de sistemas informáticos comunes decididos por la Autoridad Portuaria o comunidad portuaria. Utilización de procedimientos de intercambios de información aprobados en el marco de la comunidad portuaria. La Terminal de Contenedores pone a disposición la información necesaria para que la APG y los Armadores/Consignatarios puedan conocer de forma actualizada el estado de las operativas, en especial las señaladas en la característica B.5</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física</p>

B.5.- Aprovechamiento espacio portuario concesionado

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>B.5.1.- Aprovechamiento atraques</p> <p>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.</p>	<p>Concesionario Autorizado</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</p>
<p>B.5.2.- Aprovechamiento superficie en concesión</p> <p>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>Concesionario Autorizado</p>	<p>Nº posiciones por metro cuadrado de concesión TEUs por posición cuando los atraques no estén concesionados</p>

C.- PROTECCION Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES

C.1.- Protección

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>C.1.1.- Sistemas de protección</p> <p>Disponibilidad de sistemas de control para la protección de las instalaciones que incluyan como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 	Concesionario Autorizado	Comprobación física Procedimiento control accesos Registros de entrada y salidas personas y vehículos
<p>C.1.2.- Acceso personas y medios de la Autoridad Portuaria</p> <p>El Plan 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>	Concesionario Autorizado	Registros de actualización de información sobre Plan de control de accesos
<p>C.1.4.- Implantación Código PBIP</p> <p>La Terminal asume la responsabilidad relativa a las medidas establecidas en el Código PBIP de forma que:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realiza, al menos cada 3 meses, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.5 -Realiza, al menos cada año, los ejercicios previstos en el Anexo III párrafo 18.6 -Realiza autoevaluaciones de cumplimiento al menos anuales. -Realiza un Programa anual de Formación, previsto en el Anexo III del Código PBIP (párrafos 18.1, 18.2 y 18.3.). 	Concesionario Autorizado	Plan Protección Instalación Portuaria aprobado por la Autoridad Portuaria Informes resultados ejercicios Informe de autoevaluaciones cuando los atraques no estén concesionados Programa anual de formación
<p>C.1.5.- Responsable de protección</p> <p>Se designa un responsable de protección/OPIP y se comunica la designación al dpto. de Seguridad de la APG (vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General).</p>	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación	Comunicación a la Autoridad Portuaria Responsable de protección designado

C.2.- Seguridad

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>C.2.1.- Plan de Autoprotección</p> <p>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, al dpto. de Seguridad de la APG vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General, de la Ficha Básica de Autoprotección.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Informes de simulacros realizados en el año Informes de investigación de incidentes</p>
<p>C.2.2 Implantación y mejora del Plan de autoprotección</p> <p>Realización, al menos, de 1 simulacro al año relacionado con las diferentes actividades que se desarrollan en la Terminal en relación a este Plan. Se realiza 1 informe de investigación y conclusiones de cada incidente que requiera la activación del Plan de Autoprotección y se envía a la APG vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Informes de simulacros realizados en el año Informes de investigación de incidentes</p>
<p>C.2.3.- Plan Interior Marítimo</p> <p>La terminal cuenta con un Plan Interior Marítimo integrado y coordinado con el Plan Interior Marítimo del conjunto del Puerto elaborado por la Autoridad Portuaria. Se ofrece una primera respuesta a los riesgos identificados. Remisión cada año al dpto. de Seguridad de la APG (vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General, de la Ficha Básica de intervención. Realización de al menos un simulacro al año relacionado con las diferentes actividades que se desarrollan en la Terminal en relación a este Plan. Se realiza un informe de investigación y conclusiones de cada incidente que requiera la activación del Plan Interior Marítimo y se envía a la Autoridad Portuaria.</p>	<p>Concesionario Autorizado</p>	<p>Plan Interior Marítimo aprobado Ficha básica de intervención actualizada anualmente Informes de simulacros realizados en el año Informes de investigación de incidentes</p>
<p>C.2.4.- Seguridad integral</p> <p>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.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación</p>	<p>Comprobación física de las instalaciones y visita al Centro de Control de la Terminal Plano de la Terminal de contenedores con señalización de seguridad Plan de avisos previstos en el</p>

<p>-Señalización de recorridos de seguridad para personas y vehículos teniendo en cuenta los de la maquinaria y operativa. -Cerramiento perimetral que está materializado conforme a las establecidas por la APG y que asegura el control de la Terminal de Contenedores. -Salidas de emergencia para personas y vehículos. -Instalaciones de control, de seguridad y de protección contra incendios correctamente mantenidas. -Definición de zonas de acceso restringido Centro de control que incorpore sistemas de vigilancia y control. -Plan de Comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria para asegurar la operativa diaria y el plan de avisos previstos en el plan de autoprotección de la Terminal de Contenedores en caso de emergencia. -Plan de seguridad de recoge las actividades principales, así como el criterio de actuación y la designación de responsabilidades.</p>		<p>PAU de la Terminal Verificación salidas Emergencia Plan de Seguridad de la Terminal de Contenedores Certificados de revisión según el RD 1942/1993</p>
<p>C.2.5.- Equipos de protección</p> <p>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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física Registro de entrega de EPIS y distintivos a personal propio y visitas</p>
<p>C.2.6.- Acceso y estancia en espacios portuarios</p> <p>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 vela porque las vías de circulación y la zona de maniobra estén libres de obstáculos debidamente señalizadas Se mantiene actualizada, y se distribuye entre personal estibador, transportistas y tripulaciones de los buques, una guía tipo con instrucciones de circulación para vehículos y peatones. Se elabora la norma de control de accesos y se dispone de personal y medios que permitan su implantación y seguimiento. Se realiza un registro de entradas/salidas de personas y vehículos en la entrada principal. La Terminal tiene la responsabilidad de la vigilancia de todos los accesos a su recinto. La Terminal de Contenedores, en sus zonas interiores, es responsable de:</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio de manipulación</p>	<p>Comprobación física Normas de circulación específicas, si las hay Guía tipo instrucciones circulación Registro entradas/salidas de personas/vehículos Norma de control de Accesos Sistema de recepción de alarmas en el centro de control de la Terminal Procedimiento de regulación de circulación interior Plano de señalización Plano de circulación interior con señalización Plano de señalización de</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Control de la zona operativa - Definición de las zonas de acceso restringido - Señalización de recorridos de seguridad - Certificación de la instalación, mantenimiento y procedimiento de los cubetos de retención de mercancías peligrosas para emergencias - Regulación de la circulación interior de personas, vehículos y máquinas - Exigir la disponibilidad en todo momento de una tarjeta identificativa de todas las personas que se encuentren dentro del recinto. 		<p>circulación para vehículos externos Plano zona maniobra</p>
<p>C.2.7.- Responsables de seguridad</p> <p>Se designa uno o varios responsables de seguridad a cargo de: seguridad operativa, seguridad industrial, seguridad ambiental, seguridad contra incendios, y control de mppp. La designación se comunica al dpto. de Seguridad de la APG (vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General).</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comunicación a la Autoridad Portuaria Responsables de seguridad designados</p>

D.- OPERACIONES, MANIPULACION Y SERVICIOS A LA MERCANCIA

D.1.- Gestión de precintos

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.1.1.- Procedimientos gestión precintos</p> <p>Existe un procedimiento documentado de gestión de precintos de contenedores, consensado y aprobado por la Autoridad Portuaria, referido tanto a importación, exportación y transbordos, y que contempla, en su caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elección de colores según operación y Terminal si hay varias en el puerto. -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 de forma que pueda conocerse la relación entre números de precinto y número de contenedor. -Registro de incidencias. 	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Procedimiento de gestión de precintos vigente y Aprobado Incidencias registradas</p>
<p>D.1.2.- Sistema informático control precintos</p> <p>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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física sobre varios números de precintos y contenedores</p>
<p>D.1.3.- Colocación física de precintos</p> <p>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 el Resguardo Fiscal puede verificar el número de precinto y de contenedor.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación</p>	<p>Comprobación</p>

D.2.- Coordinación horaria

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.2.1.- Puntualidad en operaciones</p> <p>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>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación sobre base de datos de operativa
<p>D.2.2.- Solicitud de trabajadores portuarios</p> <p>Solicitud de trabajadores portuarios en los plazos acordados con la SAGEP, si están explicitados o, en caso contrario, al menos 1 hora antes del inicio de los trabajos, antes de las 12:00 horas para contrataciones de jornadas de noche, y de las 18:00 horas del día laborable anterior si la contratación es para un festivo.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registros de solicitudes de trabajadores portuarios Plazos acordados por SAGEP
<p>D.2.3.- Interacción con operadores</p> <p>Interacción continuada con Autoridad Portuaria, consignatarios, agentes de aduana, Aduana, y servicios de inspección en frontera para conocer con antelación (preaviso a terminal) los horarios previstos de inspecciones de mercancía.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro diario de inspecciones y horario previsto por SIF

D.3.- Entrega y recepción

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.3.1.- Planificación operaciones por carretera</p> <p>Existe un sistema, implantado, de cita previa o de preaviso, consensuado y aprobado por la Autoridad Portuaria, que establece 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 transportistas terrestres.</p> <p>Se respetan los horarios establecidos si los operadores respetan, a su vez, el preaviso que pueda establecerse, en al menos el 95% de las operaciones de entrega o recepción.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación sobre base de datos de operativa Procedimiento de cita previa o de preaviso
<p>D.3.2.- Planificación operaciones ferroviarias</p> <p>La salida de ferrocarriles del puerto no se demora por causa de las operaciones de carga y descarga del mismo, siempre y cuando la lista de carga del operador del tren se reciba al</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación sobre base de datos de operativa Habilitación de cargador

<p>menos 20 horas antes del inicio de operaciones y se respete el closing time si este existe. La Terminal debe contar con la habilitación de cargador emitida por los operadores ferroviarios correspondientes.</p>		
--	--	--

D.4.- Consolidado y desconsolidado

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.4.1.- Procedimiento de actuación</p> <p>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. Para el caso de la mercancía peligrosa se requiere la autorización expresa de la APG.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Procedimiento consolidación y de desconsolidación Registro de incidencias Autorización APG</p>
<p>D.4.2.- Plazos</p> <p>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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física sobre base de datos de operativa Registro de incidencias</p>
<p>D.4.3.- Horarios</p> <p>El consolidado y desconsolidado se realiza en un horario que permita cumplir las previsiones de entrega.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física Base de datos operativa</p>

D.5.- Inspecciones

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.5.1.- Procedimiento de inspecciones a mercancía</p> <p>Existe un procedimiento específico, aprobado por la Autoridad Portuaria, que detalla, al menos, forma y plazo de: solicitar posicionados de contenedores y que diferencia al menos lo relativo a inspecciones FCL, LCL, a los diferentes puntos para inspección, y con vaciado completo o pasillo. El procedimiento establece las responsabilidades de cada parte implicada.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Procedimiento de inspecciones consensuado con Autoridad Portuaria Relación diaria de contenedores a posicionar por zonas</p>
<p>D.5.2.- Plazos</p> <p>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 12 horas, en al menos el 90% de los casos.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Base de datos operativa</p>

<p>D.5.3.- Coordinación</p> <p>Evitar dobles acarrees y posicionados coordinando las solicitudes de consignatarios y agentes de aduana a través de la aplicación de la APG.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física sobre base de datos de operativa</p>
--	---	---

D.6.- Daños y mermas

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.6.1.- Registro de incidencias</p> <p>Se registran, asociadas al número de contenedor, al menos las incidencias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de incidencias en contenedores</p>
<p>D.6.2.- Comunicación de incidencias</p> <p>Aviso a Resguardo Fiscal y Aduana en caso de detectar contenedor abierto o posible falta de bultos. Aviso al representante de la mercancía de cualquier incidencia detectada. Comunicar las incidencias a la APG vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de avisos a cada parte interesada</p>
<p>D.6.3.- Estadística de incidencias</p> <p>Elaboración mensual 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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de incidencias en contenedores Estadística anual</p>

D.7.- Tránsitos y transbordos en tiempo

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.7.1 Transbordos inmediatos</p> <p>Trasbordo de contenedor al buque siguiente siempre que medien al menos 6 horas entre la descarga de uno y a la carga de otro.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registros de incidencias en contenedores</p>

D.8.- Closing time

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.8.1.- Plazo para embarque</p> <p>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>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física de closing time establecido
<p>D.8.2.- Respeto de closing time</p> <p>Se respeta el closing time establecido, en al menos el 95% de los casos.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Base de datos operativa

D.9.- Medidas para mercancías peligrosas

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.9.1.- Autorización para mercancías peligrosas</p> <p>La Terminal se asegura de que la Autoridad Portuaria ha autorizado el acceso de las mmp 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. Solo se admiten aquellas cuyos envases reúnan condiciones de integridad y etiquetado sin presentar grietas, deformaciones estructurales, o goteos.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Declaración de mmp Autorizaciones de Autoridad Portuaria Fichas de seguridad de productos manipulados Registros de mmp rechazadas y admitidas en el año Comprobación física
<p>D.9.2.- Medidas para mercancías peligrosas</p> <p>La entidad concesionaria dispone de un procedimiento que asegure el cumplimiento de las obligaciones inherentes a las operaciones de embarque, desembarque, manipulación, tránsito o transbordo establecidas por la APG, la Capitanía Marítima y las instrucciones de emergencia aplicables a la mercancía que se manipule en cada momento.</p>	Concesionario Autorizado	Procedimiento de operaciones con mercancías peligrosas. Plan de emergencias del Puerto
<p>D.9.3.- Almacenamiento temporal de mercancías peligrosas. Segregación</p> <p>La entidad concesionaria dispondrá de zonas preparadas para segregar la mercancía según normativa vigente de mercancías peligrosas y para albergar aquellos contenedores que conteniendo sustancias peligrosas para el medio puedan producir derrames. Serán zonas de contención que impidan dichos derrames.</p>	Concesionario Autorizado	Comprobación física

D.10.- Servicios a buques

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.10.1.- Disponibilidad atraque</p> <p>En Terminales que no tengan dentro de su ámbito concesional el atraque, deberán organizar una serie de ventanas con los distintos operadores para el desarrollo de sus operaciones, siendo comunicada a la APG para su aprobación, así como las distintas modificaciones que pueda sufrir las mismas.</p>	Concesionario Autorizado	Comparación ETA y ATA declarada en DUE
<p>D.10.2.- Acceso proveedores servicios a buques</p> <p>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 que lo hayan solicitado previamente y que esté debidamente autorizado por la APG.</p>	Concesionario Autorizado	Instrucciones de acceso Registro de solicitudes y autorizaciones de acceso Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones
<p>D.10.3.- Recepción de desechos procedentes de buques</p> <p>La terminal marítima cumplirá con lo que indica el artículo 63.3 del Texto Refundido de la Ley de Puertos y de la Marina Mercante (RDL 2/2011, de 5 de septiembre), para la recepción de residuos procedentes de los buques y con el Plan Marpol de la APG.</p>	Concesionario Autorizado	Plan de Recepción y Manipulación de desechos generados por el buque. Certificados MARPOL de recepción de residuos.
<p>D.10.4.- Suministro de combustible</p> <p>La entidad concesionaria se asegura que, antes de iniciar las operaciones y en los casos de suministro de combustible a buques por vía terrestre, el conductor dispone de la autorización correspondiente y de que se establece el dispositivo de seguridad previsto antes de iniciar las operaciones.</p>	Concesionario Autorizado	Fichas e instrucciones de seguridad de mercancías manipuladas

D.11.- Intercambios electrónicos de información

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>D.11.1.- Información disponible</p> <p>Se pone a disposición de consignatarios, información actualizada y personalizada (cada</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registros de envío de información Registro de incidencias

consignatario accede a su información) por buque sobre previsión de operaciones e información real (una vez finalizada la escala).
Esta información debe ser enviada a la APG vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General como máximo 24h después de la finalización de la escala especificando en el asunto "D.1.1 Plazos-Contenedores".
La información que se envía está incluida en la siguiente tabla:

Previsión de operaciones	Operaciones realizadas
NIF Terminal contenedores	NIF Terminal contenedores
Código OMI	Código OMI
Nombre del buque	Nombre del buque
Fecha y hora prevista inicio operaciones	Fecha y hora inicio operaciones
Fecha y hora prevista fin operaciones	Fecha y hora fin operaciones
Número de grúas previstas	Número de grúas
Previsiones de entrega	Tipo de jornada
	Número y tipo de estibadores
	Situación (posicionado) de contenedores y mercancía
	Ordenes de Transporte
	Entréguese y Admítase

Se pone a disposición de la APG (previa petición concreta) la información sobre las manos de estiba contratadas por buque.

La Terminal de Contenedores pone a disposición del Consignatario y de la APG, 12 horas antes de la llegada del buque, la previsión de inicio de operaciones

La Terminal, al inicio de las operaciones, pone a disposición del Consignatario y de la APG, la previsión de finalización con un margen de posible variación de 3 horas.

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 provisiones de entrega está disponible en tiempo real.

Los envíos de la información sobre operaciones previsión/realización es, como mínimo, del 95% del total de operaciones realizadas.

Registro de retraso en plazos de envío o repetición de envío por rectificaciones obteniendo un % sobre total operaciones en el año

<p>D.11.2.- Tramites por medios electrónicos</p> <p>La Terminal realiza intercambio electrónico de documentos con sus clientes y de información con las administraciones. En concreto todas las comunicaciones con la APG serán a través de la Sede Electrónica de la APG www.puertogijon.gob.es. Se intercambian por medios electrónicos el 100% de datos que es posible tramitar por esa vía en el puerto.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física Registros de envío de información- Registro de incidencias Documentación telemática Comprobación emisión/recepción de información telemática Comprobación de envío a la APG</p>
<p>D.11.3.- Factura telemática</p> <p>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 APG En ambos casos en el 100% de las facturas correspondientes.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física Registros de envío de información Registro de incidencias</p>
<p>D.11.4.- Partes de trabajo</p> <p>Elaboración/registro de partes de trabajo diarios que permiten conocer rendimientos brutos y netos en movimientos/h, por mano portuaria, por trabajador, por grúa o medio de manipulación) tanto en operativas de muelle como de tierra. Se envía, diariamente, a la APG vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es los partes de trabajo diarios.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Partes de trabajo diarios de todas las operativas realizadas Comprobación física Envíos diarios a la APG</p>
<p>D.11.5.- Intercambio de información con ausencia de errores</p> <p>La información contemplada en las características anteriores se facilita sin errores.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física Registro de incidencias</p>

E.- EFICIENCIA EN COSTES. INCIDENCIA EN COSTE PORTUARIO

E.1.- Rendimientos y productividad en manipulación

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>E.1.1.- Disponibilidad de medios</p> <p>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, para garantizar los rendimientos comprometidos con los operadores así como los que pueda establecer la APG.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de incidencias. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Inventario de medios materiales y humanos utilizados</p>
<p>E.1.2.- Plazos</p> <p>Se cumplen los plazos señalados en el área de características D de este Referencial.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Comprobación física Registro de incidencias</p>
<p>E.1.3.- Eficiencia operativa</p> <p>Se cumplen, al menos, los valores de los siguientes indicadores de productividad (netos): En operativa de entrega y recepción el tiempo medio entre entrada y salida por puertas de un camión es de un máximo de 50 minutos este valor no disminuye entre periodos de comprobación. En operaciones de manipulación: 16 movimientos hora (computo medio al mes). Este valor no disminuye más de un 10% sobre la media de los dos años anteriores al de comprobación.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de incidencias Revisión detallada de rendimientos horarios en días y temporadas a lo largo del año</p>
<p>E.1.4.- Gestión de colas</p> <p>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. En el caso de no cumplirse el punto anterior, la Terminal de contenedores debe comunicarlo al Centro de Control de la APG. La terminal de Contenedores dispone de un Procedimiento documentado para la Gestión de Colas aprobado, por la APG. Si ha la finalización del horario de puertas quedasen camiones sin atender, se otorgará un número correlativo a los mismos para el día siguiente. Los vehículos deberían quedar estacionados dentro de la Terminal, si esto no fuera posible deberán estacionar en las zonas habilitadas en el Puerto, previa solicitud de autorización a la APG.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de incidencias Verificación ubicación zona espera (colas) Comprobación física Procedimiento de Gestión de Colas vigente y firmado conjuntamente Registros avisos al Centro de Control de la APC</p>

E.2.- Contratación

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>E.2.1.- Información sobre servicios ofertados</p> <p>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.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Estudios de satisfacción de clientes Relación prestaciones y servicios, y conceptos de facturación Contratos vigentes
<p>E.2.2.- Contratación sin errores</p> <p>Si se producen errores sobre las condiciones contratadas se corrigen en el momento de conocerlos.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro correcciones errores sobre condiciones contratadas
<p>E.2.3.- Información sobre tarifas máximas 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>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física web y ofertas y contratos Tarifas máximas aprobadas

E.3.- Facturación

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>E.3.1.- Facturación transparente</p> <p>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 bonificaciones recibida Detallan las tasas y tarifas portuarias. Las mismas operaciones se facturan bajo los mismos conceptos.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física sobre facturas y contratos
<p>E.3.2.- Facturación de suplidos</p> <p>La facturación de cualquier suplido está justificada con copia de la factura original que lo genera si está individualizada o con documentación original justificativa.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación sobre facturas emitidas Registro correcciones errores

		sobre condiciones contratadas
<p>E.3.3.- Facturación movimientos horizontales</p> <p>La facturación de movimientos horizontales va ligada a una orden de trabajo, contrato, o trabajo real realizado.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Facturas emitidas Ordenes de trabajo o contratación de movimientos horizontales relacionados con la correspondiente factura
<p>E.3.4.- Coordinación de inspecciones a mercancía</p> <p>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 se respete el procedimiento de gestión operativa del posicionamiento para la inspección de contenedores.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Facturas emitidas Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro facturas de contenedor posicionado al que se realicen varias inspecciones Procedimiento de gestión operativa del posicionamiento para la inspección de contenedores
<p>E.3.5.- Modelo de factura</p> <p>Se utiliza un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Modelo de factura Facturas emitidas.
<p>E.3.6.- Plazo medio de facturación</p> <p>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>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de facturas emitidas fuera de plazo Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas
<p>E.3.7.- Facturación sin errores</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> <ul style="list-style-type: none"> -De forma inmediata si lo detecta la propia empresa, en el 100% de casos. -En un máximo de 15 días laborables, si es por indicación del cliente, en al menos el 95% de los casos de error. <p>Se mantiene un registro de facturas corregidas.</p>	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de facturas emitidas Registro de facturas corregidas , causa y fecha Comparación plazos entre registros Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Análisis de repetitividad de las causas

REFERENCIAL DE SERVICIO ESPECÍFICO PARA EL TRÁFICO DE CONTENEDORES

F. ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

F.1.- Información sobre características técnicas y equipos

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>F.1.1.- Información a partes de interés</p> <p>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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación física</p>

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

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>F.2.1.- Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p> <p>Se registran todas las sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas para su posterior tratamiento, tipificadas en al menos las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sugerencias del personal del servicio en cuanto a formación -Colas y esperas Retrasos operaciones buques -Accesos a terminal Claridad en contratos y respeto a condiciones de contratación -Facturación -Trazabilidad de contenedores <p>Disponibilidad de formularios, físicos o electrónicos, en los idiomas necesarios, y al menos español e inglés, para recoger sugerencias, quejas o reclamaciones.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento de registro y tipificación de sugerencias, quejas y reclamaciones Formularios de sugerencias, quejas y reclamaciones en formato papel y/o electrónico (web) Link visible en la Web de la Terminal para quejas/reclamaciones</p>
<p>F.2.2.- Coordinación con la Autoridad Portuaria</p> <p>Las quejas y reclamaciones deben ser comunicadas de manera inmediata a la APG vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es.</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobantes de envío a la Autoridad Portuaria.</p>

F.3.- Plazos de respuesta

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>F.3.1.- Respuesta a solicitudes de información</p> <p>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>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de solicitudes de información</p>
<p>F.3.2.- Respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones</p> <p>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 semestral). 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 sugerencias, quejas y reclamaciones</p>	<p>Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones</p>

F.4.- Interlocutores operativos identificados

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>F.4.1.- Respuesta a solicitudes de información</p> <p>La terminal nombra 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>La Terminal mantendrá un directorio de interlocutores actualizado, notificando los cambios a la APG vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Interlocutores identificados Registro envío notificaciones a la APG</p>

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

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>F.5.1.- Estudios de satisfacción</p> <p>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.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Estudios de satisfacción Registro de los envíos de los estudios a la APG -</p>
<p>F.5.2.- Planes de Acción</p> <p>Los estudios de satisfacción generan un Plan de Acción con medidas detalladas destinadas a mejorar los puntos priorizados a raíz de los resultados.</p>	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Plan de acción y grado de cumplimiento</p>

F.6.- Seguimiento resultado de servicios

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
<p>F.6.1.- Medición de procesos</p> <p>Registro de todas las incidencias en operativa tipificándolas en al menos las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 -Mermas y deterioros 	<p>Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación</p>	<p>Registro de incidencias Procedimiento de registro y tipificación de incidencias</p>
<p>F.6.2.- Plan de mejora</p> <p>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 vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es así como el informe de la auditoria de la certificación del referencial.</p> <p>La terminal de Contenedores coordina al menos anualmente reuniones conjuntas con la APG para la revisión del Plan de mejora y el seguimiento del referencial.</p> <p>La terminal participará en las mejoras que por su parte proponga la APG.</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>	<p>Plan Anual de Mejora con evidencia de mejora interanual Registro de envío del Plan Anual de Mejora a la Autoridad Portuaria Reunión de Coordinación anual (actas)</p>

<p>F.6.3.- Comités de Mejora/Grupos de trabajo APG</p> <p>Participación en los Comités de Mejora o en los Grupos de Trabajo que promueva la Autoridad Portuaria. Asistencia a los mismos en, al menos, el 90% de los casos.</p>	<p>Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación</p>	<p>Actas Comprobación hojas de firmas</p>