CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL TRÁFICO DE GRANELES 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 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.

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.

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 mercancía a granel sólida o líquida 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 mercancía a granel 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 graneles aquella Terminal marítima de mercancías especializada en el tráfico de graneles y mercancía a granel. 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).
Igualmente se considera carga sólida a granel a cualquier carga, no líquida ni gaseosa, constituida por una combinación de partículas, gránulos, o trozos más grandes de materia, generalmente de composición homogénea, que se embarca directamente en los espacios de carga del buque sin utilizar para ello ninguna forma intermedia de contención.
Igualmente se considera carga sólida a granel a cualquier carga, no líquida ni gaseosa, constituida por una combinación de partículas, gránulos, o trozos más grandes de materia, generalmente de composición homogénea, que se embarca directamente en los espacios de carga del buque sin utilizar para ello ninguna forma intermedia de contención.
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 mercancías a granel 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 Graneles 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 o renovación.
En caso de que el resultado de las auditorías realizadas por una empresa certificadora a las Terminales de Graneles 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 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.- Organización de operaciones
D.2.- Coordinación horaria
D.3.- Entrega y Recepción
D.4.- Inspecciones
D.5.- Daños y mermas
D.6.- Servicios a buques
D.7.- 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, o de un sistema de gestión de riesgos laborales certificado según la Norma OSHAS 18001:2007 o ISO 45001 en su última edición en vigor, se considerarán aceptables los registros y documentos propios de los sistemas mencionados, para las características de calidad señaladas con un asterisco (*), siempre y cuando la certificación del sistema correspondiente esté otorgada por una entidad de certificación acreditada por ENAC, y tan solo en este caso.

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº Rev. / Fecha	Naturaleza del cambio
Versión 1 08/01/2015	Versión inicial
Versión 2 01/06/2018	*Actualización a Sede Electrónica APG*

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
A.1.1.- Estado de pavimentos La Terminal dispone de un Plan de mantenimiento y conservación preventivo y correctivo de las infraestructuras e instalaciones a su cargo. El pavimento debe estar en buen estado, asegurándose entre otros que no tenga, baches, depresiones, escalones, saltos, pendientes pronunciadas o desniveles cortos. El suelo donde se depositen los graneles deben ser pavimentados. Debe disponerse de recogida pluviales que asegure el no estancamiento en las zonas de manipulación del material.	Concesionario Autorizado	Comprobación física Plan de mantenimiento
A.1.2.- Delimitación de zonas 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.	Concesionario Autorizado	Comprobación física
A.1.3.- Reporte de incidencias en pavimentos e instalaciones Colaboración con la Autoridad Portuaria informándola de incidencias o desperfectos en firmes, pavimentos e instalaciones de zonas no concesionadas.	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
A.2.1.- Reporte de incidencias en elementos de amarre y atraque Colaboración con la Autoridad Portuaria a través de Dominio Público 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.	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación	Registros de envío de información Comprobación física estado elementos de amarre y atraque

A.3.- Iluminación

<table>
<tr><th>Detalles de la característica</th><th>Aplica a</th><th>Evidencia</th></tr>
<tr><td>A.3.1.- Puntos de iluminación

La zona concesionada/autorizada dispone de puntos de iluminación (Torres de iluminación) por todo el recinto conforme a proyecto aprobado por la Autoridad Portuaria y de forma que mantiene los niveles de iluminación previstos.</td><td>Concesionario Autorizado</td><td>Proyecto de infraestructura
Comprobación física</td></tr>
<tr><td>A.3.2.- Compromisos iluminación

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:

• Nivel medio (luxes por punto)

<table><tr><th></th><th>Granel Sólido</th><th>Granel Líquido</th></tr><tr><td>Explanadas mercancías</td><td>25</td><td>-</td></tr><tr><td>Viales y otras zonas</td><td>15</td><td>15</td></tr></table>
• Nivel de seguridad mínimo (luxes por punto)

<table><tr><th></th><th>Granel Sólido</th><th>Granel Líquido</th></tr><tr><td>Explanadas mercancías</td><td>10</td><td>-</td></tr><tr><td>Viales y otras zonas</td><td>10</td><td>10</td></tr></table></td><td>Concesionario Autorizado
Prestador servicio manipulación</td><td>Comprobación física mediante luxómetro o con Informe actualizado de entidad especializada</td></tr>
<tr><td>A.3.3.- Niveles de iluminación

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.</td><td>Concesionario Autorizado
Prestador servicio manipulación</td><td>Comprobación física</td></tr>
</table>

A.4.- Señalización

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
A.4.1.- Elementos de señalización 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. La señalización horizontal estará reforzada con sistemas de iluminación que garanticen su visibilidad en todo momento. Cuando alguna operativa lo requiera se establecerá señalización móvil, indicando a los camiones las vías de paso Además se establecen los sentidos de circulación cuando la operativa lo requiera.	Concesionario Autorizado	Plano de señalización Comprobación física
A.4.2.- Estado señalización 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.	Concesionario Autorizado	Plan de iluminación Comprobación física

A.5.- Limpieza

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
A.5.1.- Plan de limpieza En caso de cargas sólidas: Tanto el concesionario/autorizado como el prestador del servicio de manipulación que no tiene concesión/autorización otorgada, disponen de un Plan de Limpieza, con actuaciones periódicas definidas (al menos al final de cada operativa diaria),que asegure que: -se realicen limpiezas diarias de las zonas de trabajo -en días sin lluvia, al menos diariamente, deben realizarse riegos preventivos en viales, zonas de trabajo y zonas de paso. -se barre y se reapila diariamente la mercancía para reducir el perímetro de acopios y limitar el perímetro de las parvas, eliminando el polvo existente en muelles y explanadas tras la operativa -la limpieza diaria incluyen los viales, aparcamientos, explanadas de mercancías, zonas de maniobra, tinglados, cantiles de muelle y las ruedas de camiones y maquinaria de la terminal están libres de gravilla, papeles, flejes y, en general, obstáculos y restos de mercancía. En todo momento debe haber coordinación con la autoridad portuaria en la realización/optimización de las actividades de limpieza. La terminal dispondrá de un sistema lavaruedas en graneles que produzcan suciedad... Los almacenamientos de larga estancia (más de 1 mes) deberán estar tensoactivados. Las explanadas con restos de carga y sin uso deberán estar delimitadas y tensoactivadas y/o regadas para evitar convertirlas en un foco de emisión. En el caso de Cargas líquidas: Tanto el concesionario/autorizado como el prestador del servicio de manipulación que no tiene concesión/autorización otorgada, disponen de un Plan de Limpieza, con actuaciones periódicas definidas que asegura que los viales, aparcamientos, explanadas y muelles están libres de restos de mercancías y otros residuos, extremando la limpieza en los puntos de posibles goteos.	Concesionario Autorizado	Plan de limpieza Registro de limpieza realizada y comparación con previsiones Plan de tensoactivado. Existencia de tensoactivo Comprobación física
A.5.2.- Gestión de residuos (*) La terminal debe darse de alta como productor de residuos y debe tener 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, además de actividades de minimización, optimización y mejora de los mismos. El plan de mantenimiento preventivo incluirá el sistema de cierre de las cucharas con el fin de evitar la caída de material a la lámina de agua. Los residuos tipo MARPOL se gestionarán de acuerdo a lo establecido en el requisito D.6.3.	Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación	Plan Gestión Residuos Comprobación física Registros de entrega a gestor autorizado Procedimiento de actuación

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. Los registros se mantienen a disposición de la APG.	Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación	Registro mensual de limpieza y retirada de residuos Comprobación física
A.5.4.- Zona de limpieza y área de residuos Delimitación y uso de una zona para limpieza de equipos y maquinaria. Delimitación y uso de una zona de depósito de residuos segregados hasta su recogida, impermeabilizada y bajo techo que impida la contaminación de medios adyacentes.	Concesionario Autorizado	Comprobación
A.5.5.-Vertidos 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.	Concesionario Autorizado	Comprobación física Procedimiento de actuación Incidencias registradas

A.6.- Equipos

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
A.6.1.- Equipos y medios de trabajo disponibles 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 o Titulo concesional como los adicionales aportados por el prestador, están en plenas condiciones operativas (ausencia de averías) al menos el 90% del año. Se debe mantener actualizado el listado de medios, comunicando las altas y bajas 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Recuento según Licencia % disponibilidad equipos en el año Registros de sugerencias quejas y reclamaciones
A.6.2.- Plan de mantenimiento (*) 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	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Plan de Mantenimiento Registro de averías e Registros de sugerencias quejas y reclamaciones Comprobación

detección de incidencias y la fecha de solución de las mismas. Delimitación y uso de una zona para realizar el mantenimiento 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.		

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

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
A.7.1.- Colaboración con la Autoridad Portuaria 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 el parte de daños al departamento de Operaciones Portuarias de la APG (vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General).	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Modelo Parte de Daños Partes de Daños enviados
A.7.2.-Indemnizaciones y seguros 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 infraseguro.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Póliza de seguro de responsabilidad civil en vigor, sin periodos no cubiertos Compromisos de pago o finiquitos de indemnización si ha habido daños

B.- GESTION DE RECURSOS

B.1.- Prevención de riesgos laborales

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
B.1.1.- Prevención de riesgos laborales (*) Los operadores basan su trabajo en un sistema de mejora continua que permita reducir la siniestralidad en la manipulación de mercancías. Los valores de los índices de siniestralidad no aumentan entre periodos de comprobación. La terminal deberá cumplir las obligaciones como coordinador de actividades empresariales	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Estadística de accidentes laborales y enfermedades profesionales Índices de siniestralidad que midan frecuencia, gravedad e incidencia Registros de coordinación
B.1.2.- Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales 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	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Actas de reuniones de comunidad portuaria Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la comunidad portuaria
B.1.3.- Responsable de PRL Se comunica al dpto. de Operaciones Portuarias y al dpto. de Seguridad (vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General) de la APG, la designación del responsable de la seguridad en PRL.	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
B.2.1.- Descripción puestos de trabajo (*) 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Descripción puestos de trabajo
B.2.2.- Capacitación técnica del personal (*) 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, riesgos laborales, medio ambiente y seguridad alimentaria en caso de manipulación de productos agroalimentarios..	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
B.3.1.- Plan anual de formación (*) Cada año se identifican, a través de un Plan Anual de Formación, 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 ya desarrolladas, y posibles sugerencias de los empleados. El plan anual de formación contempla específicamente formación en: -Calidad de servicio -Prevención de Riesgos Laborales -Medio Ambiente -Seguridad alimentaria en caso de manipulación de productos agroalimentarios -Mercancías peligrosas -Manejo de situaciones de emergencia -Lo previsto en el Anexo III párrafos 18.1, 18.2, 18.3 del código PBIP. -Sistemas para minimizar riesgos de pérdidas de productos durante su manipulación y otros impactos medioambientales 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. Se evalúa la eficacia de cada acción formativa obteniéndose una puntuación de al menos 6 sobre 10 en más del 50% de las acciones realizadas.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	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.
B.3.2.- Acciones conjuntas para formación del personal propio y contratado 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	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)

B.4.- Tecnologías de la información

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
B.4.1.- Medios tecnológicos El operador dispone de medios tecnológicos, básicamente EDI e Internet, y de sistemas de información ligados a base de datos, para: -Soportar intercambios electrónicos de información con la Autoridad Portuaria, otras Administraciones, clientes, y otras partes interesadas, incluidos los buques, según se establece en D.7. -Realizar trámites y Procedimientos por medios telemáticos, según se establece en D.7.2 y D.7.3. -Poner a disposición del resto de operadores portuarios la información actualizada señalada en la característica D.7.1. 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.7.6.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Documentación telemática Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Procedimiento para copias de seguridad
B.4.2.- Trazabilidad de la mercancía 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.	Concesionario Autorizado	Comprobación física
B.4.3.- Sistemas informáticos comunes 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física

B.5.- Aprovechamiento espacio portuario concesionado

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
B.5.1.- Aprovechamiento atraques Mantenimiento de la productividad y rendimiento de forma que: En el caso de cargas sólidas, el número de movimientos por buque y hora, a igualdad de tipos de buques, no baja entre periodos de comprobación. En el caso de cargas líquidas, el ritmo de carga o descarga a igualdad de tipos de buques, no baja entre periodos de comprobación. NOTA: Aplicable incluso cuando los atraques no estén concesionados	Concesionario Autorizado	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
B.5.2.- Aprovechamiento superficie en concesión Mantenimiento de la productividad y rendimiento de forma que: Si las zonas de descarga y maniobra no están en concesión, la rotación de la mercancía en las mismas no excede de 5 días (salvo retrasos causados por el buque). En las concesiones la rotación de la mercancía no baja tomando como referencia el valor medio de los tres últimos años (salvo retrasos causados por el buque). NOTA: Aplicable solo en caso de cargas sólidas a granel.	Concesionario Autorizado	Días de estancia de la mercancía en Terminal concesionada (dato medio sobre tres últimos años) Días de estancia de la mercancía en zonas de descarga y maniobra (dato medio en computo anual)

C.- PROTECCION Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES

C.1.- Protección

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
C.1.1.- Sistemas de protección Disponibilidad de sistemas de control para la protección de las instalaciones que incluyan como mínimo: -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 -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
C.1.2.- Acceso personas y medios de la Autoridad Portuaria 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.	Concesionario Autorizado	Registros de actualización de información sobre Plan de control de accesos
C.1.4.- Implantación Código PBIP 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 -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
C.1.5.- Responsable de protección Se designa un responsable de protección/OPIP y se comunica la designación a al dpto. de Seguridad de la APG (vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es a través del trámite Instancia General)	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación	Comunicación a la Autoridad Portuaria Responsable de protección designado

C.2.- Seguridad

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
C.2.1.- Plan de Autoprotección 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Plan de autoprotección aprobado Ficha básica de autoprotección actualizada anualmente
C.2.2 Implantación y mejora del Plan de autoprotección 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)	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Informes de simulacros realizados en el año Informes de investigación de incidentes
C.2.3.- Plan Interior Marítimo 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), de la Ficha Básica de intervención. Realización de al menos un simulacro al año relacionado con las diferentes actividades que se desarrollan en la Termina 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.	Concesionario Autorizado	Plan Interior Marítimo aprobado Ficha básica de intervención actualizada anualmente Informes de simulacros realizados en el año Informes de investigación de incidentes
C.2.4.- Seguridad integral 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio de manipulación	Comprobación física de las instalaciones y visita al Centro de Control de la Terminal, Plano de la Terminal con señalización de seguridad Plan de avisos previstos en el PAU de la Terminal Verificación salidas Emergencia Plan de Seguridad de la Terminal Certificados de revisión

-Comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria. -Exigir la disponibilidad en todo momento de una tarjeta identificativa de todas las personas que se encuentran dentro del recinto		según el RD 1942/1993
C.2.5.- Equipos de protección Toda persona autorizada para circular por las terminales debe utilizar equipos de protección individual (EPIS) y estar inequívocamente identificada con distintivos visibles a larga distancia.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Registro de entrega de EPIS y distintivos a personal propio y visitas
C.2.6.- Equipos de protección para manipuladores El personal con funciones de manipulación de mercancías utiliza los equipos de protección individual (EPIS) adecuados al tipo de mercancía que manipula en cada ocasión.	Comprobación física Registro de entrega de EPIS y distintivos a personal propio y visitas	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación
C.2.7.- Acceso y estancia en espacios portuarios 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, espera, entrega y recepción. Se mantiene actualizada, y se distribuye entre personal estibador, transportistas y tripulaciones buques, una guía tipo con instrucciones de circulación para vehículos y peatones. Se vela porque las vías de circulación y la zona de maniobra estén libres de obstáculos debidamente señalizadas 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, teniendo la responsabilidad en sus zonas interiores, de: - Control de la zona operativa - 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 encuentran dentro del recinto	Concesionarios Autorizados Prestador servicio de manipulación	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 circulación para vehículos externos Plano zona maniobra
C.2.8.- Mercancías peligrosas Solo se admite la entrada en los espacios concesionados de mercancías peligrosas debidamente autorizadas por la Autoridad Portuaria en base a la normativa en vigor.	Concesionarios Autorizados Proveedor servicio manipulación	Registros de mmpp rechazadas y admitidas en el año Comprobación física

Solo se admiten aquellas cuyos envases reúnan condiciones de integridad sin presentar grietas, deformaciones estructurales, o goteos.		
C.2.9.- Responsables de seguridad Se designa uno o varios responsables de seguridad a cargo de: seguridad operativa, seguridad industrial, seguridad ambiental, seguridad contra incendios, y control de Mercancías Peligrosas. La designación se comunica al dpto. de Seguridad de la APG (vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es).	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación	Comunicación a la Autoridad Portuaria Responsables de seguridad designados

D.- OPERACIONES, MANIPULACION Y SERVICIOS A LA MERCANCIA

D.1.- Organización de operaciones

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
D.1.- Reapilado de acopios La grúa es apoyada constantemente por palas con apilador para reapilar la mercancía y remontarla en el acopio, ya sea durante la formación o levante del mismo, de tal forma que se mantiene una ocupación de muelle ajustada. NOTA: Aplicable solo en caso de cargas sólidos a granel.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física
D.1.2.- Ocupaciones de zona de primera línea de muelle (zona de maniobra) Las operaciones de carga y descarga se realizan de forma continua con el traslado desde o a zona de depósito o almacenamiento, ocupándose la primera línea del muelle el tiempo imprescindible, NOTA: Aplicable solo en caso de cargas sólidos a granel.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física
D.1.3.- Comprobación de equipos de manipulación Los equipos de manipulación que se van a utilizar se comprueban antes de iniciar las operaciones de tal forma que se minimizan derrames, pérdidas de producto y otros impactos al entorno. Verificar mediante el check list correspondiente, y antes de iniciar la operativa el buen funcionamiento de la maquinaria para optimizar las operaciones.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Check list
D.1.4.- Carga de camiones La terminal de manipulación de mercancía en cada caso se asegura que los camiones que	Concesionario Autorizado	Comprobación física Comprobación de avisos a

vayan a circular por el exterior de la zona portuaria no se cargan con más altura ni con mayor peso, que lo máximo autorizado e incidirán para que abandonen las instalaciones con las debidas protecciones y convenientemente entoldados para evitar derrames y con ruedas y bajos limpios, avisando al servicio de policía portuaria de la autoridad portuaria en caso contrario. NOTA: aplicable solo en caso de cargas sólidas a granel.	Prestador servicio manipulación	Policia Portuaria
D.1.5.- Manipulación de mercancías pulverulentas La terminal y los operadores que manipulen mercancías pulverulentas, realizarán las operaciones cumpliendo con las ordenanzas específicas realizadas por la Autoridad Portuaria o en su defecto cumpliendo con las normas de comportamiento ambiental del Puerto de Gijón. Previo a inicio de una operativa. Toda operativa tendrá fijada y señalizada las zonas de paso de camiones.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Incidencias notificadas por APG
D.1.6- Manipulación de graneles líquidos en muelles comerciales Si por razonables excepcionales se traslada la operación de graneles líquidos a un muelle comercial, se recaba autorización previa de la Autoridad Portuaria y la empresa estibadora adopta las medidas necesarias para que la zona asignada sea restringida y en ella se apliquen las mismas medidas de seguridad que en la terminal habitual. NOTA: Aplicable solo en caso de cargas líquidas a granel.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Procedimiento de traslado operativa en condiciones excepcionales Comprobación física
D.1.7.- Medidas para mercancías peligrosas 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Declaración de Mercancías peligrosas Autorizaciones de Autoridad Portuaria Fichas de seguridad de productos manipulados

D.2.- Coordinación horaria

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
D.2.1.- Puntualidad en operaciones Las operaciones comienzan en el horario previsto en el DUE y, en su caso, según los horarios de comienzo de cada turno establecidos en la SAGEP, si el buque está preparado para el buque está preparado para ello, en al menos el 80% de los casos.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación sobre base de datos de operativa
D.2.2.- Operaciones acordes con el contrato Las operaciones de carga y descarga de los buques se realizan (tiempo real) en el tiempo especificado en el contrato (tiempo de contrato), y sin demoras ni retrasos imputables a la	Comprobación entre contratos y base de datos de operativa	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación

terminal o a la empresa estibadora, de tal forma que el tiempo real no es superior al tiempo de contrato en al menos el 90% de los casos.		
D.2.3.- Solicitud de trabajadores portuarios 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registros de solicitudes de trabajadores portuarios Plazos acordados por SAGEP
D.2.4.- Interacción con operadores 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.	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
D.3.1.- Planificación operaciones por carretera Existe un sistema implantado, aprobado por la Autoridad portuaria, que establece previsiones horarias de entregas y recepciones a transporte por carretera, en base a la información aportada por consignatarios, agentes de aduana o transportistas terrestres. Se respetan los horarios establecidos, si los operadores respetan, a su vez, el sistema que pueda establecerse, en al menos el 95% de las operaciones de entrega o recepción. NOTA: Aplicable en caso de graneles sólidos...	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación sobre base de datos de operativa
D.3.2.- Planificación operaciones ferroviarias 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 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	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación sobre base de datos de operativa Habilitación de cargador

D.4.- Inspecciones

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
D.4.1.- Procedimiento de inspecciones a mercancía El concesionario/autorizado y la empresa estibadora se coordinan con consignatarios, agentes de aduana, transportistas, y los PIF, de forma que los controles físicos a las mercancías se realicen facilitando la inspección y en el menor tiempo posible. Si es preciso habilitan una zona de inspección y posicionan la mercancía que corresponda.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de quejas y reclamaciones Base de datos de operativa

D.5.- Daños y mermas

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
D.5.1.- Ausencia de mermas o faltas Los daños, mermas y faltas en mercancía por causas imputables al concesionario/autorizado o a la empresa estibadora, no superan lo establecido en la legislación en vigor o en los contratos y, en defecto de estos, el 0,5% del total de mercancía entrada o salida.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de incidencias

D.6.- Servicios a buques

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
D.6.1.- Disponibilidad atraque Disponibilidad atraque en el horario asignado, en el caso de terminales que gestionen directamente el atraque de los buques. 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	Concesionario Autorizado	Comparación ETA y ATA declarada en DUE
D.6.2.- Acceso proveedores servicios a buques 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, lo hayan solicitado previamente y esté debidamente autorizado por la APG.	Concesionario Autorizado	Instrucciones de acceso Registro de solicitudes y autorizaciones de acceso Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones
D.6.3.- Recepción de desechos procedentes de buques La terminal marítima cumplirá con lo que indica el artículo 63.3 del Texto Refundido de la Ley	Concesionario Autorizado	Plan de Recepción y Manipulación de desechos generados por el buque.

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		Certificados MARPOL de recepción de residuos.
D.6.4.- Suministro de combustible 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.	Concesionario Autorizado	Fichas e instrucciones de seguridad de combustible.

D.7.- Intercambios electrónicos de información

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
D.7.1.- Información disponible Puesta a disposición, al menos para Autoridad Portuaria y consignatarios, de información personalizada (acceso de cada usuario a su información), y actualizada, tanto de buque como de mercancía, sobre: NIF terminal Nombre y código OMI del buque Fecha y hora, prevista y real, de inicio operaciones de cada buque Fecha y hora, prevista y real, de fin operaciones de cada buque Número y tipo de grúas utilizadas en cada buque Tipo de jornada y número y tipo de estibadores empleados en cada buque Situación de mercancía y previsiones de entrega.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Registros de envío de información Registro de incidencias
D.7.2.- Tramites por medios electrónicos Tramitación y cumplimentación (recepción y transmisión continuada) por medios electrónicos, 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%.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Registros de envío de información Registro de incidencias
D.7.3.- Factura telemática 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 95% de las facturas correspondientes.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Registros de envío de información Registro de incidencias

D.7.4.- Partes de trabajo En el caso de cargas sólidas a granel, elaboración/registro de partes de trabajo diarios que permiten conocer rendimientos brutos y netos en Tn/hora, por mano portuaria, por trabajador, por vehículo (si hay rueda de camiones) tanto en operativas de muelle como de tierra. En el caso de cargas líquidas a granel, elaboración/registro de partes de trabajo diarios que permiten conocer rendimientos brutos y netos en Tn/h por buque y operación.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Partes de trabajo diarios de todas las operativas realizadas Comprobación física
D.7.5.- Plazos La información detallada en la característica D.7.1. se pone a disposición con al menos 4 horas de antelación sobre la hora prevista de inicio y al menos 1 hora después del fin real de cada operativa. La informacion detallada en la característica D.7.4 se pone a disposición de la Autoridad Portuaria al menos trimestralmente.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física
D.7.6.- Intercambio de información con ausencia de errores La información contemplada en las características anteriores se facilita sin errores.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Registro de incidencias

E.- EFICIENCIA EN COSTES. INCIDENCIA EN COSTE PORTUARIO

E.1.- Rendimientos y productividad en manipulación

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
E.1.1.- Disponibilidad de medios 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 especificados en el pliego concesional de la terminal. Disponibilidad de medios en cómputo trimestral mayor del 97%.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de incidencias. Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Inventario de medios materiales y humanos utilizados
E.1.2.- Plazos Se cumplen los plazos señalados en el área de características D de este Referencial.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física Registro de incidencias
E.1.3.- Eficiencia operativa **Cargas sólidas a granel** Se cumplen, al menos, los valores de los siguientes indicadores de productividad (netos): -En operativa de carga y descarga: 900Tn/h en buques de 100.000 dwt o menos y 1100 Tn/h en caso de buques de más de 100.000 dwt, y 180 Tn por hora de trabajo-hombre. En operaciones de traslado a zonas de almacenamiento o depósito: los que permitan cumplir lo establecido en B.5.2. En operativa de entrega y recepción con carga directa sobre báscula: el tiempo medio entre entrada y salida por puertas de un camión es de un máximo de 10 minutos (cómputo medio al mes). En operativa de entrega y recepción con pesaje en báscula a distancia: El tiempo medio entre entrada y salida por puertas de un camión cargado es de un máximo de 2 horas (cómputo medio al mes). Los valores de los indicadores no disminuyen entre periodos de comprobación. **Cargas líquidas a granel** Se cumplen, al menos, los valores de los siguientes indicadores de productividad (netos): En carga y descarga de derivados de crudo: 300-500 m3/h En carga y descarga de productos químicos: 150-300 m3/h En carga y descarga de resto 700/1200 m3/h Los valores de los indicadores no disminuyen entre periodos de comprobación	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de incidencias Revisión detallada de rendimientos horarios en días y temporadas a lo largo del año Registro de valores de indicadores y comparación interanual

E.1.4.- Gestión de colas 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de incidencias Verificación ubicación zona espera (colas) Comprobación física

E.2.- Contratación

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
E.2.1.- Información sobre servicios ofertados 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.	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
E.2.2.- Contratación sin errores Si se producen errores sobre las condiciones contratadas se corrigen en el momento de conocerlos.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro correcciones errores sobre condiciones contratadas
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).	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
E.3.1.- Facturación transparente 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación física sobre facturas y contratos

E.3.2.- Facturación de suplidos La facturación de cualquier suplido está justificada con copia de la factura original que lo genera si está individualizada o con documentación original justificativa.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobación sobre facturas emitidas
E.3.3.- Facturación movimientos horizontales La facturación de movimientos horizontales va ligada a una orden de trabajo, contrato, o trabajo real realizado.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Facturas emitidas Ordenes de trabajo o contratación de movimientos horizontales relacionados con la correspondiente factura
E.3.4.- Coordinación de inspecciones a mercancía 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Facturas emitidas Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones
E.3.5.- Modelo de factura Se utiliza un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Modelo de factura Facturas emitidas.
E.3.6.- Plazo medio de facturación 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.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Comprobación sobre registro de servicios prestados y facturas emitidas
E.3.7.- Facturación sin errores 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: -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. Se mantiene un registro de facturas corregidas.	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

F. ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

F.1.- Información sobre características técnicas y equipos

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

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

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
F.2.1.- Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones 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 en cuanto a formación -Colas y esperas -Retrasos operaciones buques -Accesos a terminal -Claridad en contratos y respeto a condiciones de contratación -Facturación Disponibilidad de formularios, físicos o electrónicos, en los idiomas necesarios, y al menos español e inglés, para recoger sugerencias, quejas o reclamaciones.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	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)
F.2.2.- Coordinación con la Autoridad Portuaria Las quejas y reclamaciones, deben ser comunicadas de manera inmediata a la APG vía Sede Electrónica, www.puertogijon.gob.es. También se deberán comunicar las acciones inmediatas y definitivas para su corrección	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Comprobantes de envío a la Autoridad Portuaria.

F.3.- Plazos de respuesta

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
F.3.1.- Respuesta a solicitudes de información 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).	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones Registro de solicitudes de información
F.3.2.- Respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones 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). 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 95% de ellas (cómputo anual).	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones	Registro de sugerencias, quejas y reclamaciones

F.4.- Interlocutores operativos identificados

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

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

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
F.5.1.- Estudios de satisfacción 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 participes en el proceso, si procede.	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Estudios de satisfacción Registro de los envíos de los estudios a la APG -

F.6.- Seguimiento resultado de servicios

Detalles de la característica	Aplica a	Evidencia
F.6.1.- Medición de procesos 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 (Ton/hora) Retrasos en operaciones por problemas del buque -Retrasos en operaciones por climatología adversa -Retrasos en operaciones por falta de personal -Mermas y deterioros	Concesionario Autorizado Prestador servicio manipulación	Registro de incidencias Procedimiento de registro y tipificación de incidencias
F.6.2.- Plan de mejora 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. La terminal coordina al menos anualmente reuniones conjuntas con la APG para la revisión del Plan de mejora y el seguimiento del referencial. La terminal participará en las mejoras, comités o grupos de trabajo que promueva la APG. Asistencia a los mismos al menos en el 90% de los casos.	Concesionarios Autorizados Prestador servicio manipulación	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)