

INTE G120:2022

Calidad de servicio de practicaaje en un puerto y/o en una terminal portuaria.

Requisitos.

Correspondencia: Esta norma nacional no es equivalente con ninguna norma internacional, por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.

AVISOS IMPORTANTES SOBRE ESTE DOCUMENTO

Aviso y descargo de responsabilidad concerniente al uso de documentos INTECO

Las normas, los documentos normativos y otros instrumentos documentales de la Dirección de Normalización de INTECO, entre ellos el presente, son elaborados a través de un proceso de desarrollo de normas que se llevan a cabo bajo los principios de transparencia, apertura, imparcialidad, consenso, efectividad, relevancia, coherencia y dimensión del desarrollo, que emanan del Organismo Mundial de Comercio (OMC).

Ese proceso reúne a expertos voluntarios en distintas materias, integrados en comités que llevan el nombre del objeto de cada norma y representan distintas visiones. Forman parte los consumidores, empresarios, el Estado, y otros interesados en la norma, que exponen diferentes puntos de vista e intereses para lograr el consenso de la norma; mientras que la Dirección de Normalización de INTECO coordina el proceso y establece reglas para promover la equidad en el consenso para aprobar cada norma. La Dirección de Normalización de INTECO no forma parte de ningún comité, no vota, ni evalúa o verifica el contenido de ninguna norma, solo facilita el proceso de desarrollo de esta.

Por ello, INTECO no se hace responsable por el contenido de cada norma aprobada en un órgano de estudio, ya que esa responsabilidad recae en los miembros que participaron y la aprobaron pues son los expertos en la materia objeto de la norma.

INTECO no aceptará responsabilidad alguna por la aplicación de una norma, en especial no la acepta sobre daño personal, o sobre las cosas o derechos, u otros de cualquier naturaleza, ya sean especiales, directos o indirectos como consecuencia de la utilización del presente documento. Tampoco por la calidad resultante del producto o servicio al cual aplica.

La Dirección de Normalización de INTECO tampoco garantiza la precisión o que la información aquí publicada esté completa. Al expedir y poner este documento a la disposición del público, la Dirección de Normalización de INTECO no se responsabiliza por la prestación de servicios profesionales o de alguna otra índole a nombre de cualquier otra persona o entidad. Si el interesado no es experto o duda del contenido de la norma, deberá buscar la ayuda de un profesional competente y capacitado para determinar el ejercicio razonable en cualquier circunstancia.

La Dirección de Normalización de INTECO, desde el proceso de desarrollo de normas, no tiene poder, ni responsabilidad, para vigilar o hacer cumplir los contenidos de este documento. Este proceso de desarrollo de normas no certifica, prueba o inspecciona productos, diseños o instalaciones en cumplimiento de ninguna norma. Cualquier certificación u otra declaración de cumplimiento con los requerimientos de este documento es únicamente responsabilidad del Ente Certificador o la persona o entidad que hace la declaración.

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica
San Pedro de Montes de Oca
San José, Costa Rica
Tel: +506 2283 4522

info@inteco.org
www.inteco.org

© INTECO 2022

El presente documento técnico pertenece a INTECO en virtud de los instrumentos nacionales e internacionales, y por criterios de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI). Salvo por autorización expresa y escrita por parte de INTECO, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún procedimiento, electrónico o mecánico, fotocopias y microfilms inclusive, o cualquier sistema futuro para reproducir documentos. Todo irrespeto a los derechos de autor será denunciado ante las autoridades respectivas. Las solicitudes deben ser enviadas a la Dirección de Normalización de INTECO.

CONTENIDO**PÁGINA**

AVISOS IMPORTANTES SOBRE ESTE DOCUMENTO	II
PRÓLOGO	V
0 INTRODUCCIÓN	VII
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	8
2 NORMAS DE REFERENCIA	8
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	8
4 CAPÍTULOS Y APARTADOS DE ESTA NORMA	10
5 GESTION DE RECURSOS Y EQUIPOS	11
6 OPERACIONES Y SERVICIOS	13
7 EFICIENCIA EN COSTOS - INCIDENCIA EN COSTO PORTUARIO	15
8 ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	17
9 CORRESPONDENCIA	18

PRÓLOGO

El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, es el Ente Nacional de Normalización, según la Ley N° 8279 del año 2002. Organización de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es “desarrollar la normalización del país con el soporte de los servicios de evaluación de la conformidad y productos relacionados a nivel nacional e internacional, con un equipo humano competente, con credibilidad e independencia”. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el periodo de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Esta norma ha sido desarrollada en cumplimiento de los requisitos de nivel 1 y nivel 2 del Standards Council of Canada (SCC).

Esta norma INTE G120:2022 fue aprobada por INTECO en la fecha del 2022-06-17.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación, se mencionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico CTN 57 SC 02, Puertos y embarcaciones.

Participante	Organización
Leonardo Solís Jéssica Ortiz Mora	División Marítima Portuaria del Ministerio de Obras Públicas y Transportes
Manuel Serrano Marvin Sibaja	Consejo Nacional de Concesiones
Paolo Varela Sofía Arburola Eduardo Andrade Edward Araya Andrea Calvo Wendy Vega Carolina Murillo Alfonso Solís	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)
Jeison Carranza Mariam Calvo Víctor Morales Seidy Jiménez Alberto Morales Roberto Canales Bernal Herrera	Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP)
Jheynol Lunan José Coto	Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica de Costa Rica (JAPDEVA)
Ricardo Truque	Castro y de la Torre
Juan Carlos Mora Mario Jiménez	Sociedad Portuaria de Caldera S.A.
Carlos Fuentes Wesley Montoya Leonardo Brenes	AMPM Terminals
Franklin Suarez	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)
Rodolfo Murillo	Asociación Costarricense de Agencias de Carga y Logística Internacional (ACACIA)

Rodney Salazar Pilar Camacho	Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO)
Julio Brenes Roberto Obando	Cámara Costarricense de Importadores de Graneles (CACIGRA)

0 INTRODUCCIÓN

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

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

Los diferentes integrantes de la comunidad portuaria deben trabajar, conjuntamente con otros protagonistas de las cadenas logísticas y de transporte, para mejorar los procesos y conseguir una oferta integrada eficiente en términos del conjunto de los servicios realizados.

Por eso la cooperación es un instrumento fundamental. Esta cooperación no puede conseguirse sin voluntad por lo que los esquemas de reconocimiento han de jugar un importante papel de motivación a la participación en la mejora conjunta.

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

La norma de servicio establece el nivel de servicio que puede esperar el cliente (características de calidad de servicio).

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 estas, 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 los requisitos de calidad de servicio se procede tener en cuenta esas diferencias en la operativa. Por eso se procede aprobar los requisitos de Calidad de Servicio distintos por servicio portuario y distinguiendo también algunos tipos de tráfico.

Calidad de servicio de practica en un puerto y/o en una terminal portuaria. Requisitos.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma contiene requisitos de calidad de servicio aplicables en actividades de los puertos y de las terminales portuarias y para los prestadores del servicio de practica.

Nota. Los requisitos mencionados en esta norma son aplicables cuando correspondan al conjunto de competencias del operador portuario o terminal portuaria.

2 NORMAS DE REFERENCIA

Las siguientes normas contienen disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de esta norma. Las ediciones indicadas estaban en vigencia en el momento de esta publicación. Como toda norma está sujeta a revisión, se recomienda a aquellos que realicen acuerdos con base a ellas, que analicen la conveniencia de usar las ediciones recientes de las normas citadas seguidamente.

INTE ISO 9001, "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos."

Código PBIP "Código internacional para la protección de los buques y de las instalaciones portuarias"

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para la presente norma, aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1 Autoridad portuaria:

institución pública, a la que le corresponde la administración, control y/o prestación de servicios portuarios para lograr que se desarrollen en condiciones óptimas de eficacia, economía, productividad y seguridad.

3.2 código PBIP:

código internacional para la protección de los buques y de las instalaciones portuarias

3.3 comunidad portuaria:

conjunto de todas las partes interesadas, de carácter público o privado, que guardan relación directa o indirecta con la actividad portuaria.

3.4 EDI:

intercambio electrónico de datos (en inglés se conoce como Electronic data interchange).

3.5 Full container load (FCL, por sus siglas en inglés):

envío de carga de contenedor completo (FCL). El FCL se refiere a envíos para los cuales todos los bienes en un contenedor son propiedad de una parte.

3.6 infraestructura:

conjunto de elementos y dotaciones de un puerto y/o terminal portuaria.

3.7 instalación:

recintos provistos de los medios necesarios para llevar a cabo la actividad de manejo de contenedores en un puerto y/o terminal portuaria.

3.8 *Less tan container load* (LCL, por sus siglas en inglés):

envío de carga consolidada de contenedor (LCL). El LCL involucra bienes de varios consignatarios.

3.9 Luxes/Lux:

unidad de iluminancia del sistema internacional, que equivale a la iluminancia de una superficie que recibe un flujo luminoso de 1 lumen por metro cuadrado.

3.10 NIF:

número de identificación fiscal.

3.11 número OMI del buque:

identificación del buque que consiste en las tres letras "IMO" (las siglas de OMI en inglés), seguidas de un número de siete dígitos asignado por IHS Maritime (anteriormente denominada Lloyd's Register Fairplay) cuando se construye el buque.

3.12 OMI:

Organización Marítima Internacional (IMO, por sus siglas en inglés).

3.13 practicaje:

se entiende por practicaje el servicio de asesoramiento a capitanes de buques o naves (según lo establezca los Reglamentos de Servicios Portuarios de los operadores portuarios o concesionarios), prestado a bordo de éstos, para facilitar su entrada y salida a puerto y las maniobras náuticas dentro de éste y de los límites geográficos de la zona de practicaje, en condiciones de seguridad.

3.14 práctico:

persona que se desempeña a bordo de un buque o nave (según lo establezca los Reglamentos de Servicios Portuarios de los operadores portuarios o concesionarios), y que no pertenece a la tripulación de éste, su calidad es de consejero del capitán, en el curso y maniobra en los canales de acceso y del atraque y desatraque en los puertos, así como también en zonas de navegación, que, por razones de seguridad, requieran de sus servicios y sus conocimientos.

3.15 prestador del servicio:

empresa que realiza operaciones asociadas a los servicios portuarios que puede ser la misma Autoridad Portuaria o un tercero a través de una concesión, permiso o autorización.

3.16 PRL:

prevención de riesgos laborales

3.17 puerto:

conjunto de canales de acceso, zona de maniobras, terminal, muelle, obras de abrigo, entre otros.

3.18 terminal portuaria:

instalación o conjunto de instalaciones portuarias que constituyen la interfase entre el modo de transporte marítimo y los demás modos de transporte.

3.19 TEUS:

acrónimo del término en inglés *twenty-foot equivalent unit*, que significa unidad equivalente a veinte pies) representa una unidad de medida de capacidad del transporte marítimo (Buques portacontenedores y terminales portuarios para contenedores) expresada en contenedores.

4 CAPÍTULOS Y APARTADOS DE ESTA NORMA**5 Gestión de recursos y Equipos**

- 5.1.- Prevención de riesgos laborales
- 5.2.- Cualificación del personal
- 5.3.- Formación del personal
- 5.4.- Tecnologías de la información
- 5.5.- Equipos

6- Operaciones y Servicios

- 6.1.- Preparación de las operaciones
- 6.2.- Disponibilidad del servicio
- 6.3.- Capacidad de respuesta
- 6.4.- Ejecución de las operaciones
- 6.5.- Registro de operaciones
- 6.6.- Intercambios electrónicos de información
- 6.7.- Colaboración con la Autoridad Portuaria y otros organismos competentes

7- Eficiencia en costes. Incidencia en coste portuario

- 7.1.- Contratación
- 7.2.- Facturación
- 7.3.- Seguimiento del servicio

8- Atención al cliente y partes interesadas

- 8.1.- Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- 8.2.- Plazos de respuesta
- 8.3.- Interlocutores operativos identificados
- 8.4.- Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio
- 8.5.- Mejora continua del servicio.

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

Los requisitos se establecen de manera que sean objetivas, medibles y registrables y 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 de los servicios portuarios.

En el supuesto de las empresas que dispongan de un sistema de gestión de la calidad, según el Código PBIP:2015, de un sistema de gestión medioambiental según la Norma INTE/ISO 14001, o de un sistema de gestión de riesgos laborales según la Norma INTE/ISO 45001 se deben considerar aceptables los registros y documentos propios de los sistemas mencionados, para las características de calidad señaladas con un asterisco (*).

5 GESTION DE RECURSOS Y EQUIPOS

5.1 Prevención de riesgos laborales (PRL)

5.1.1 Prevención de riesgos laborales (*)

Los operadores portuarios deben basar su trabajo en un plan de prevención de riesgos laborales que permita reducir la siniestralidad en sus operaciones.

5.1.2 Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales (cuando aplique)

Los operadores portuarios deben participar en el plan de prevención de riesgos laborales de la zona portuaria, si este existe.

5.1.3 Responsable de PRL

El operador portuario debe comunicar a las partes interesadas la persona de contacto en materia de PRL.

5.2 Clasificación del personal

5.2.1 Descripción de puestos de trabajo (*)

Cada entidad debe tener una descripción de los puestos de trabajo precisos para la actividad, detallando funciones específicas, titulación, formación, experiencia, entre otros; necesarias de cada puesto.

5.2.2 Capacitación técnica del personal (*)

El personal propio y contratado a terceros, debe tener la cualificación profesional requerida, la formación técnica y práctica, la experiencia y capacitación técnica necesaria para el perfil del puesto que desempeña.

5.2.3 Condiciones del personal para el desempeño del servicio

Los prácticos de puerto, así como el resto del personal de la empresa (patrones, marineros, entre otros) deben estar en condiciones físicas y psíquicas tales que les permitan prestar toda su atención a las funciones que desempeñan. Además, todo el personal en funciones de practica debe portar la vestimenta y equipos necesarios para el desempeño del servicio.

5.3 Capacitación del personal

5.3.1 Plan anual de capacitación (*)

Cada año se deben identificar las necesidades de capacitación del personal propio teniendo en cuenta los perfiles de puesto, la formación y capacitación de cada persona, la evaluación de eficacia de las acciones de capacitación desarrolladas, y posibles sugerencias de los colaboradores (plan anual de capacitación). El plan anual de capacitación debe incluir al menos los siguientes puntos:

- Calidad de servicio,
- Prevención de riesgos laborales.
- Acciones formativas establecidas por la administración marítima para los prácticos de puerto que desempeñan funciones de practica.
- Mercancías peligrosas.
- Manejo de situaciones de emergencia.
- Lo previsto en el Código PBIP, Parte A, artículo 18.1, 18.2, 18.3 y 18.4 y parte B artículos 18.1, 18.2, 18.3.
- Actualización en leyes, reglamentos y otras prescripciones locales, nacionales o internacionales.
- Actualización de conocimientos sobre desarrollo técnico de buques, de buques auxiliares de maniobras, y de los equipos disponibles para el servicio. Idiomas habituales de tripulaciones que escalan en el puerto y al menos inglés náutico.

Se deben desarrollar las acciones formativas identificadas en el plan anual de formación en al menos un 75 % de las acciones planificadas y de los empleados previstos.

5.4 Tecnologías de la información

5.4.1 Medios tecnológicos

El proveedor del servicio debe disponer de medios tecnológicos que consisten, básicamente en sistemas de intercambio electrónico de datos (EDI, por sus siglas en inglés) e Internet, y de sistemas de información ligados a base de datos para:

- Soportar intercambios electrónicos de información con la Autoridad Portuaria, Administraciones concedentes, otras Administraciones, clientes, u otras partes interesadas, incluidos los buques.
- Realizar trámites y procedimientos por medios telemáticos.

El sistema y los equipos deben estar dimensionados de forma que se ofrezca tiempos de respuesta que no retrasan la operación.

5.4.2 Sistemas informáticos comunes (cuando aplique)

Cuando aplique, se debe utilizar sistemas informáticos comunes y procedimientos de intercambios de información con la Autoridad Portuaria.

5.5 Equipos

5.5.1 Equipos y medios de trabajo disponibles

Los equipos y medios de trabajo para la prestación del servicio, deben estar en condiciones operativas adecuadas, de manera que se cumpla con el desempeño acordado entre la administración concedente y el concesionario.

Se debe mantener un registro de días de no disponibilidad de los equipos y medios de trabajo, ya sea por mantenimiento preventivo o correctivo.

5.5.2 Plan de mantenimiento (*) existe un plan de mantenimiento, preventivo

Debe existir un plan de mantenimiento, preventivo y correctivo de equipos y medios de trabajo, que detalle la frecuencia de acciones preventivas y el procedimiento para detección de averías e incidencias. Debe existir un registro de averías e incidencias en el que figuren al menos las fechas de detección de incidencias y la fecha de solución de estas.

En caso de emplear equipos alquilados, se debe asegurar que el proveedor realice el mantenimiento sin interrupciones para las operaciones.

6 OPERACIONES Y SERVICIOS

6.1 Preparación de las operaciones

6.1.1 Información sobre el buque

El práctico, antes de iniciar la operación, debe solicitar al Capitán información sobre las características y maniobrabilidad del buque y se debe asegurar de comprender el estado operacional de este, en especial del timón, la máquina, y el sistema de fondeo, así como de calibrar el entendimiento idiomático con la tripulación del buque.

6.1.2 Planificación de relevos de tripulaciones

El práctico debe preparar con antelación, con base en la información que disponga sobre el buque, un plan de cada operación adaptado a las circunstancias de la maniobra a realizar y a las características del buque o artefacto flotante.

6.1.3 Información al Capitán del buque y otros prestadores de servicios portuarios

El práctico debe informar al Capitán del buque y al proveedor del servicio de remolque, antes de comenzar la maniobra en sí, de los criterios operacionales del puerto, del esquema de maniobra que ha planificado y está previsto realizar, y de los medios de apoyo que considera precisos.

6.1.4 Idioma para la prestación del servicio

Las comunicaciones entre el servicio de practica y cada buque, y en particular entre el práctico a cargo de las operaciones y el Capitán del buque, se deben llevar a cabo en el idioma acordado, común a ambos y, en su defecto, en inglés y con expresiones normalizadas por la Organización Marítima Internacional (OMI).

6.2 Disponibilidad del servicio

6.2.1 Disponibilidad del servicio

Los proveedores del servicio de practica deben asegurar la disponibilidad de este durante 24 horas y 365 días al año.

6.3 Capacidad de respuesta

6.3.1 Puntualidad en las operaciones

Las operaciones se deben iniciar a la hora prevista en las solicitudes, o en el menor tiempo posible si todos los prácticos están realizando otras maniobras, se debe mostrar la evidencia y registros del comienzo y fin de las operaciones, donde se cumple el 100 % de los casos, de forma que el servicio no produce retrasos ni demoras innecesarias a los buques, siempre y cuando:

- a) En el caso de entrada, la solicitud de escala y atraque está autorizada por la Capitanía de puerto y el operador portuario, cuando el puesto de atraque está disponible, y el buque esté en la zona de servicio del puerto a la hora indicada y el práctico o el propio buque lo hayan confirmado con al menos 30 minutos de antelación, estando el servicio solicitado previamente.
- b) En el caso de salida o maniobra náutica dentro del puerto, el buque esté en su caso, el buque esté, en su caso, despacho por la Capitanía de puerto y esté dispuesto para la maniobra a esa hora y el práctico o el propio buque lo hayan confirmado con al menos 30 minutos de antelación, estando el servicio solicitado previamente.

6.3.2 Tiempo máximo de respuesta

El tiempo máximo de respuesta, definido como el tiempo transcurrido desde la llamada del buque hasta que el práctico comienza el servicio saliendo de la estación de prácticos es de 15 minutos, o el establecido en la concesión.

6.3.3 Zona de embarque y desembarque

El práctico debe embarcar y desembarcar el buque en la zona de embarque y desembarque establecida por la autoridad portuaria.

6.3.4 Comunicación con partes interesadas

Se debe mantener comunicación con el centro de control del operador portuario, la Capitanía de puerto, en su caso, otros operadores portuarios, el buque asistido y otros buques y embarcaciones que se encuentren en la zona de practica a través de los medios y canales de comunicación establecidos por la normativa en vigor y el operador portuario.

6.4 Registro de operaciones

6.4.1 Registro de operaciones

El proveedor del servicio de practica debe mantener diariamente actualizado un registro informático de las operaciones y servicios en el que conste al menos:

- a) Nombre del buque
- b) GT (*gross tonnage*) del buque
- c) Fecha y hora de solicitud de la operación
- d) Fecha y horas de inicio y fin de la operación
- e) Tipo de operación (entrada, salida, maniobra náutica dentro del puerto)
- f) Consignatario
- g) Práctico que realiza la operación
- h) Observaciones e incidencia

6.5 Intercambios electrónicos de información

6.5.1 Información para las operaciones

Debe tener la capacidad para recibir la información establecida en 6.4.1, o para acceder a la base de datos del sistema de seguimiento de escalas y atraques del operador portuario.

6.5.2 Información disponible

Debe tener a disposición la información del Registro de Operaciones establecida en 6.5.1, mediante acceso personalizado (acceso de cada usuario a su información), al menos para el operador portuario, Capitanía de puerto y consignatarios de buques al menos el 95 % de días.

6.6 Colaboración con el operador portuario y otros organismos competentes

6.6.1 Colaboración en caso de incumplimientos y deficiencias

El práctico debe informar al operador portuario y la Capitanía de puerto de cualquier infracción, incumplimientos de normas, deficiencia o circunstancia, que observe durante la prestación del servicio y que afecte o pueda afectar a la seguridad del buque, de su tripulación y, en general, a la seguridad de la vida humana en la mar, a la seguridad y protección marítimas o a la protección del ambiente.

6.6.2 Colaboración en el mantenimiento del sistema de ayudas a la navegación

El práctico debe informar al operador portuario de cualquier irregularidad que observe, durante la prestación del servicio, en las ayudas a la navegación, o en las luces, marcas y otras ayudas de los buques.

6.6.3 Colaboración en caso de daños a infraestructuras, instalaciones, o equipos portuarios

En caso de daños a infraestructuras, instalaciones o equipos portuarios se debe colaborar con el operador portuario y con otras entidades afectadas, en todo lo necesario para investigar lo sucedido, identificar responsabilidades y resarcir del daño.

En su caso se debe llenar un parte de daños o de averías, según formulario definido, y se envía al operador portuario.

6.6.4 Colaboración para la seguridad y protección

El práctico debe conocer el Plan de Protección (PBIP) del puerto y las terminales portuarias, y el Plan de Autoprotección del puerto y de las terminales portuarias, y se pone a disposición del responsable de actuaciones correspondiente en caso de incidente, accidente, u otro tipo de situación de emergencia en el puerto.

7 EFICIENCIA EN COSTOS - INCIDENCIA EN COSTO PORTUARIO

7.1 Contratación

7.1.1 Información sobre servicios ofertados

En caso de contratación externa, la información sobre servicios a prestar debe ser objetiva, completa y veraz; y el proveedor del servicio de practicaje hace pública una relación completa de prestaciones y servicios con los conceptos posibles sobre los que se debe facturar. Se debe informar de cualquier cambio en los servicios ofertados de forma inmediata.

7.1.2 Información sobre tarifas máximas

Se deben hacer públicas para todos los clientes las tarifas aprobadas y sus variaciones, por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos o la Autoridad concedente (cuando aplique), adjuntándolas a cada oferta y a través de Internet (página web) o se deben adjuntar a cada factura. Se debe informar de las actualizaciones de forma inmediata a su aprobación.

7.1.3 Mecanismos de contratación

La redacción de contratos, acuerdos y ofertas debe ser clara y sin ambigüedades, consignando cuantas circunstancias conduzcan a una mejor identificación de todos los aspectos relativos al servicio que se presta, de forma que se asegure la comprensión de todos los derechos y obligaciones que contienen. Cualquier error en el servicio que altere las condiciones contratadas u ofertadas se debe subsanar de forma inmediata.

7.2 Facturación

7.2.1 Facturación transparente

El contenido de las facturas debe concordar con las ofertas y/o contratos con el cliente, de tal forma que:

- Utilizan solamente conceptos de la relación adjunta al contrato o acuerdo de servicios, según el apartado 9.2.1.
- Detallan porcentajes o unidades de medida.
- Detallan y explicitan cada recargo.
- Detallan cada bonificación recibida.
- Las mismas operaciones se facturan bajo los mismos conceptos.

7.2.2 Facturación de suministros

La facturación de cualquier suministro debe estar justificada con copia de la factura original que lo genera si está individualizada o con documentación original que lo justifica.

7.2.3 Modelo de factura

Se debe utilizar un modelo de factura tipo con conceptos preestablecidos.

7.2.4 Plazo medio de facturación

El plazo máximo entre la prestación de los servicios y la facturación de estos a los clientes debe ser 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 debe mantener un registro de facturas emitidas y servicios prestados.

7.2.5 Facturación sin errores

Se deben emitir correctamente al menos el 95 % de las facturas, y cualquier problema relativo a la facturación es atendido en el plazo máximo de 15 días laborables, de tal forma que se corrijan errores en facturación:

- De forma inmediata si lo detecta la propia empresa, en el 100 % de casos.
- En un plazo máximo de 15 días laborables, si es por indicación del cliente, en al menos, el 95 % de los casos de errores se debe mantener un registro de facturas corregidas.

7.3 Seguimiento del servicio

7.3.1 Caracterización del servicio

El proveedor del servicio de practicaje debe registrar, actualizar y disponer para su verificación, la siguiente información:

- a) Días de no disponibilidad de los equipos o medios de trabajo asignados al servicio, según lo establecido en el apartado 5.5.1.
- b) Facturación por buque atendido, por GT atendido y por práctico, según lo establecido en el apartado 7.2.4.
- c) Cantidad de buques asistidos (cantidad de servicios), GT por servicio, total GT asistidos, y cantidad de servicios por práctico, a partir de la información del Registro de operaciones establecido en el apartado 6.5.1.

Se deben mantener los cálculos de los datos anteriores por lo menos durante dos años.

8 ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

8.1 Sistema de sugerencias, quejas y reclamos

8.1.1 Registro de sugerencias, quejas y reclamos

Se deben registrar todas las sugerencias, reclamos 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 de operaciones de los buques
- Accesos a la terminal y/o puerto
- Claridad en contratos y respeto a condiciones de contratación
- Facturación
- Trazabilidad de contenedores
- Disponibilidad de formularios, físicos o electrónicos, en al menos español e inglés, para recoger sugerencias, quejas o reclamos.

8.2 Plazos de respuesta

8.1.2 Respuesta a solicitudes de información

Las respuestas a las solicitudes de información (no quejas o reclamos) que no requieran tratamiento posterior se deben brindar de manera inmediata, si requieren tratamiento posterior, se debe responder en 10 días hábiles máximo en, al menos, el 90 % de las solicitudes (cálculo anual).

8.1.3 Respuesta a sugerencias, quejas y reclamos

En el plazo máximo de 10 días hábiles contados desde su recepción, se debe dar una respuesta razonada a los reclamos, quejas, o sugerencias recibidas en, al menos, el 80 % de ellas (cálculo semestral). En el plazo máximo de un día hábil contado desde su recepción, se acusa recibo de los reclamos, quejas o sugerencias recibidas en, al menos, el 95 % de ellas (cálculo anual).

8.3 Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio

8.3.1 Estudios de satisfacción

Se deben realizar, al menos anualmente, estudios específicos de la satisfacción del cliente con el servicio prestado.

Si procede, los resultados de estos estudios deben remitirse, de forma electrónica, a las Autoridades pertinentes (cuando aplique).

8.4 Mejora continua del servicio

8.4.1 Medición de procesos

Se debe registrar todas las incidencias en operativa que puedan suponer incumplimientos de las características establecidas en esta norma, tipificándolas en al menos las siguientes categorías:

- a) Errores en información emitida
- b) Errores en facturación
- c) Averías de medios técnicos
- d) Retrasos sobre horarios previstos distinguiendo causa de climatología adversa y causa de falta de medios o personal

El registro debe indicar la incidencia, fecha de esta y forma en que se resolvió.

8.4.2 Plan de mejora

Se deben analizar, al menos una vez al año, los indicadores de los procesos definidos por el operador portuario y/o terminal portuaria, los estudios de satisfacción, el registro de sugerencias, quejas y reclamos, y el registro de incidencias, para la elaboración de un plan anual de mejora. Remitir para conocimiento de las Autoridades pertinentes, el plan anual de mejora (cuando aplique).

9 CORRESPONDENCIA

La presente norma nacional no corresponde con ninguna norma internacional, por no existir al momento de su desarrollo.

Para el desarrollo de esta norma nacional se tomó como base el REF-GEN-2012 “Referencial de calidad de servicio para el servicio de practicaaje”.