



## INTE G129:2022

**Calidad de servicio para el tráfico de cruceros.**

### **Requisitos.**

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

Miembros de



Fecha: 2022-12-29  
Primera Edición  
Secretaría: INTECO  
Editada e impresa por ©INTECO  
Derechos reservados

INTECO AUTORIZA EL USO DE ESTE DOCUMENTO A PARTIR DEL 07/01/2023

LICENCIA PARA USO INTERNO DE INTECO. PROHIBIDO DISTRIBUCIÓN NO AUTORIZADA Y USO EN WEB

## 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](mailto:info@inteco.org)

[www.inteco.org](http://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 REQUISITOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS.....	12
6 GESTION DE RECURSOS .....	16
7 PROTECCION Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES .....	18
8 OPERACIONES .....	19
9 EFICIENCIA EN COSTOS. INCIDENCIA EN COSTO PORTUARIO .....	23
10 ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS .....	25
11 CORRESPONDENCIA.....	26

## 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 G129:2022 fue aprobada por INTECO en la fecha del 2022-12-29.

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 Nacional CTN 57 SC 02, Puertos y embarcaciones.

Participante	Organización
Paolo Varela Sofía Arbuola Eduardo Andrade Edward Araya Andrea Calvo Wendy Vega Carolina Murillo Alfonso Solís	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)
Leonardo Solís Jéssica Ortiz Mora	División Marítima Portuaria del Ministerio de Obras Públicas y Transportes
Marvin Sibaja	Consejo Nacional de Concesiones
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
Franklin Suarez	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)
Candy Garro	Nautica Shipping Agents
Gerald Brenes	Servicios de Atención de Naves
Felipe Sotela	Asociación Costarricense de Industria de Cruceros-ACIC

Ricardo León	Humberto Álvarez Sucesores S.A.
Marcelino Calvo	Asuaire Sociedad Anónima
Merle Naranjo	Rain forest adventure

## 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 usuarios y del país mediante la prestación de servicios eficientes, que respondan a las exigencias del transporte marítimo y demás servicios logísticos, debe entenderse como una estructura de procesos y es clave para la comunidad portuaria y logística.

Los diferentes integrantes de la comunidad portuaria pueden 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 la voluntad de las partes para la mejora conjunta. Se trata de tener instrumentos que permitan a las organizaciones que participan mejorar sus servicios y, a la vez, comunicar a los usuarios el esfuerzo de mejora que se realiza.

Esta norma de servicio establece los requisitos de calidad de servicio mínimas que pueden esperar los usuarios del puerto o terminal.

Cada servicio portuario supone la realización de diferentes actividades. Las actividades de los puertos y de las terminales portuarias vienen marcadas por las operaciones propias de las embarcaciones a las que sirven, ya que el manejo es diferente en función de la naturaleza de la carga de que se trata, y de la forma de presentación de esta, o de si están involucrados pasajeros.

Al establecer los requisitos de calidad de servicio procede tomar en cuenta esas diferencias en las actividades de los puertos y de las terminales portuarias. Por eso se requiere aprobar los requisitos de Calidad de Servicio distintos por servicio portuario.

# Calidad de servicio para el tráfico de cruceros.

## Requisitos.

---

### 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma contiene los requisitos de calidad del servicio aplicables, en puertos de interés general, a los prestadores del servicio portuario de atención al pasaje, y a los titulares de concesiones de puerto o terminal de cruceros.

Cuando el prestador del servicio portuario de atención al pasaje sea también el titular de una concesión de puerto o terminal para tráfico de cruceros le serán de aplicación todos los requisitos de esta norma.

**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 atención al pasaje

puntos de contacto con los pasajeros, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después del servicio a los pasajeros del crucero.

#### 3.2 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.

#### 3.3 código PBIP:

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

#### 3.4 comunidad portuaria:

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



### **3.5 EDI:**

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

### **3.6 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.

### **3.7 infraestructura:**

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

### **3.8 instalación:**

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

### **3.9 less than container load (LCL, por sus siglas en inglés):**

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

### **3.10 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.

### **3.11 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 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.

### **3.14 PRL:**

prevención de riesgos laborales

### **3.15 puerto:**

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

**3.16 remolcaje:**

acción de halar, empujar, apoyar o asistir a las embarcaciones en sus maniobras de entrada, salida, atraque y desatraque, dentro de los límites del puerto o de la terminal portuaria por medio de la asistencia del remolcador.

**3.17 remolcador:**

embarcación debidamente equipada y con características especiales, para asistir a los buques en sus diferentes maniobras en el puerto o eventualmente fuera de éste.

**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**

Para medir la calidad del servicio para el tráfico de cruceros, se deben considerar los siguientes parámetros:

**5 REQUISITOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS**

**5.1** Patios, vías de circulación, puertas de acceso a puertos y superficie del área portuaria en general

**5.2** Muelles marítimos y atraques

**5.3** Iluminación

**5.4** Señalización

**5.5** Limpieza y control de plagas

**5.6** Interior de la terminal

**5.7** Mantenimiento y conservación

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

**6 GESTIÓN DE RECURSOS**

**6.1** Prevención de riesgos laborales (PRL)

**6.2** Calificación del personal

**6.3** Formación del personal

**6.4** Tecnologías de la información

## **7 PROTECCIÓN Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES**

### **7.1 Protección**

### **7.2 Seguridad**

## **8 OPERACIONES**

### **8.1 Organización de operaciones**

### **8.2 Atención a los pasajeros**

### **8.3 Equipajes**

### **8.4 Servicios a tripulantes**

### **8.5 Capacidad de respuesta**

### **8.6 Servicios a buques**

### **8.7 Intercambios electrónicos de información**

## **9 EFICIENCIA EN COSTOS. INCIDENCIA EN COSTO PORTUARIO**

### **9.1 Desempeño y productividad**

### **9.2 Contratación**

### **9.3 Facturación**

## **10 ATENCIÓN AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS**

### **10.1 Información sobre características técnicas y equipos**

### **10.2 Sistema de sugerencias, quejas y reclamos**

### **10.3 Plazos de respuesta**

### **10.4 Interlocutores operativos identificados**

### **10.5 Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio**

### **10.6 Seguimiento resultados de servicios**

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 la norma INTE/ISO 9001, de un sistema de gestión ambiental 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 los requisitos de calidad señaladas con un asterisco (\*).

## 5 REQUISITOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS, INSTALACIONES Y EQUIPOS

### 5.1 Patios, vías de circulación, puertas de acceso a puertos y superficie del área portuaria en general

#### 5.1.1 Delimitación de zonas

Deben estar claramente delimitadas las vías de circulación, las zonas de maniobra, los accesos, zonas de estacionamiento separadas de las destinadas a vehículos y equipos de trabajo y para vehículos de empleados y particulares (visitas), zonas de parada limitada para vehículos particulares, y zonas de espera para transportes públicos y colectivos asegurando la disponibilidad y utilización de estas.

#### 5.1.2 Estado de pavimentos

Los patios, vías de circulación y superficies del área portuaria en general no deben tener agrietamientos, depresiones, hundimientos o pendientes pronunciadas, y deben disponer de drenajes que eviten el estancamiento del agua.

**Nota.** Aplicable si al operador portuario se le incluye en el contrato, la construcción o mantenimiento de pavimentos.

#### 5.1.3 Toldos

Deben estar disponibles los toldos para proteger de sol o lluvia a las personas al menos en zonas de espera, estacionamiento y accesos a interior de la terminal.

#### 5.1.4 Reporte de incidencias en pavimentos y toldos

Se debe reportar las incidencias o desperfectos en superficies, pavimentos, o toldos a la Autoridad portuaria.

### Muelles marítimos y atraques

#### 5.1.1 Elementos de amarre y atraque

Se debe tener en estado adecuado de mantenimiento y conservación los elementos de atraque y amarre de embarcaciones, al menos los siguientes:

- Elementos de obra civil de muelle
- Elementos de borde de muelle (defensas, bolardos (bitas), escaleras de seguridad)
- Elementos de suministro de agua a buques (tuberías y bocas)
- Elementos de señalización marítima (balizas)

Deben estar en un estado de mantenimiento y conservación tal que asegura que no tienen incidencias o desperfectos.

#### 5.1.2 Reporte de incidencias en elementos de amarre y atraque

Se debe reportar las 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.

## 5.2 Iluminación

### 5.2.1 Puntos de iluminación exterior

Se debe disponer de puntos de luz, mediante torres de alumbrado y proyectores, en el recinto exterior de la zona, de forma que se mantengan los niveles de iluminación descritos en el apartado 5.3.3.

### 5.2.2 Puntos de iluminación interior

Se debe disponer de puntos de luz en el interior de la terminal, de forma que se mantengan los niveles de iluminación descritos en el apartado 5.3.3.

### 5.2.3 Niveles de iluminación

Se deben definir y cumplir en todo momento, los niveles de iluminación en función de operaciones y tipos de espacio que respetan al menos los siguientes:

- Nivel medio  
Interior terminal: 200 luxes  
Muelles, explanadas, patios y otras zonas exteriores: 100 luxes
- Nivel de seguridad mínimo  
Interior terminal: 50 luxes  
Muelles, explanadas, patios y otras zonas exteriores: 25 luxes

## 5.3 Señalización

### 5.3.1 Señalización externa de la terminal

Las diferentes zonas exteriores de la Terminal, especialmente accesos, zonas de espera, patios de circulación y explanadas, deben estar delimitadas y señalizadas, al menos con señalización horizontal, acorde con la reglamentación nacional vigente, de forma que se establecen los flujos de circulación habitual en las terminales de pasajeros.

Los servicios disponibles se deben anunciar mediante señalización escrita, al menos en español e inglés, y de pictogramas.

Si se requiere se deben facilitar medios de señalización adicionales (conos, cintas, señales móviles, u otros medios) de acuerdo con las necesidades de cada operación.

### 5.3.2 Señalización interior de la terminal

Se deben anunciar los servicios e instalaciones disponibles mediante señalización escrita, al menos en español e inglés, y de pictogramas.

Si se requiere se deben facilitar medios de señalización adicionales (conos, cintas, señales móviles, u otros medios) de acuerdo con las necesidades de cada operación.

### 5.3.3 Estado de señalización

La señalización debe estar ubicada y con un nivel de conservación tal que sea visible y clara. Se deben utilizar colores luminiscentes que permitan su percepción en horario nocturno.

## 5.4 Limpieza y control de plagas

### 5.4.1 Limpieza y control de plagas exterior de la terminal

El prestador de servicios al pasaje debe disponer de un Plan de Limpieza y de un Plan de Control de Plagas, con actuaciones periódicas definidas, que aseguran:

- Que todas las zonas exteriores estén libres de gravilla y, en general, residuos y basuras, y que se limpian antes de la llegada del buque.
- Vaciado de los basureros antes de la llegada del buque. Retirada de todos los residuos y basuras generados por la limpieza antes de la llegada del buque.
- Mantenimiento del estado de limpieza y vaciado de basureros al menos cada 120 minutos durante la estancia de buques en operación y al menos una vez por semana si no hay operaciones en ese plazo.
- Desratización mediante colocación de portacebos que se revisan cada mes.

### 5.4.2 Limpieza y control de plagas interior de la terminal

El prestador de servicios al pasaje debe disponer de un Plan de Limpieza y de un Plan de Control de Plagas, con actuaciones periódicas definidas, que aseguran:

- La limpieza de todas las instalaciones interiores y vaciado de basureros antes de la llegada del buque.
- Limpieza de servicios sanitarios, revisión de insumos mínimos (papel higiénico, jabón, entre otros) y garantizar la provisión de agua potable.
- Retirada de todos los residuos y basuras generados por la limpieza antes de la llegada del buque.
- Mantenimiento de estado de limpieza y vaciado de basureros al menos cada 60 minutos durante la estancia de buques en operación y al menos dos veces por semana si no hay operaciones en ese plazo.
- Desratización y desinsectación de todas las instalaciones al menos una vez al año.

### 5.4.3 Gestión de residuos (\*)

Se debe tener un Plan de Gestión de Residuos que permita caracterizar los diferentes tipos de residuos generados por la actividad y que establezca un sistema de segregación, recolección y gestión de estos con una empresa autorizada.

### 5.4.4 Registro de actividades de limpieza y gestión de residuos (\*)

Se deben tener registros, por lo menos mensuales, de las actividades de limpieza efectuadas, y de la cantidad y naturaleza de los residuos recolectados y retirados.

### 5.4.5 Zona de limpieza y área de residuos

Se debe tener la delimitación y uso de una zona de depósito de residuos segregados hasta su recolección.

## 5.5 Interior de la terminal

### 5.5.1 Dimensionamiento de espacios y capacidad

Las instalaciones, ya sean fijas o provisionales, se deben dimensionar de tal forma que se disponga de al menos 2 m<sup>2</sup>/persona.

### 5.5.2 Áreas de tránsito

Las áreas de tránsito de la terminal deben ser antideslizantes. Si en alguna ocasión pueden resultar resbaladizas se deben señalizar de manera adecuada, clara y visible.

### 5.5.3 Mobiliario

Las zonas de espera de pasajeros deben estar con capacidad suficiente de asientos, según afluencia, para garantizar la espera de los pasajeros, un mínimo de 15 sillas por cada 500 personas, cuando la terminal acoge operaciones de puerto base.

Ningún elemento de mobiliario debe presentar desperfectos ni roturas.

**Nota.** Cuando se habla de desperfectos se consideran aquellos que impida el uso óptimo y la seguridad del mobiliario.

### 5.5.4 Servicios sanitarios

Se debe tener servicios sanitarios ubicados para ser accedidos en cada área específica y en número suficiente para evitar esperas y aglomeraciones en estos con un mínimo de tres por género y uno para personas con movilidad reducida y discapacitados.

### 5.5.5 Zona de equipaje

Debe existir una zona cubierta para la distribución de equipaje en tierra de, al menos, el 40 % del pasaje de un buque o de la suma de los pasajes si operan varios buques a la vez.

En caso de operar más de un buque al unísono los espacios y flujos de recolección y entrega de equipaje deben estar segregados y debidamente señalizados.

### 5.5.6 Instalaciones de seguridad y protección

Cuando se es puerto base, debe existir una zona específica para controles de seguridad y protección, con espacio para Fuerza pública, Policía de fronteras, Aduanas, Migración, Guarda costas u otra autoridad requerida, con flujos ordenados para que no haya aglomeraciones, y equipada, al menos, con 1 escáner de equipajes de mano y 2 arcos detectores de metales por cada 1 250 pasajeros y 1 escáner de maletas (equipajes no de mano) por cada 2 000 pasajeros o fracción.

### 5.5.7 Megafonía

Se debe disponer de servicio de megafonía, audible en todos los puntos de la terminal, durante operaciones de buque.

### 5.5.8 Climatización

En la terminal de pasajeros, se debe mantener una temperatura de confort durante las operaciones de buque, generalmente entre 19 °C y 24 °C.

### 5.5.9 Accesibilidad

No deben existir barreras arquitectónicas que impidan el acceso y movilidad de discapacitados y personas con movilidad reducida.

**Nota.** Aplica la Ley 7600.

## **5.6 Mantenimiento y conservación**

### **5.6.1 Plan de mantenimiento preventivo y correctivo (\*)**

Debe existir, y se da cumplimiento, a un Plan de Mantenimiento integral (preventivo y correctivo) adecuado al conjunto de infraestructuras e instalaciones, externas y del interior de la terminal: alcantarillado y red de aguas de borde muelle (tomas de agua que están en el muelle y se proporcionan a la embarcación), explanadas, cerramientos, canalizaciones (redes de agua, iluminación, contraincendios, baja y alta tensión), vallado de seguridad, bolardos, defensas, accesos viarios, toldos, escaleras mecánicas, ascensores, mobiliario u otros elementos.

El plan de mantenimiento preventivo se debe realizar fuera de la temporada de cruceros, el plan de mantenimiento correctivo se debe realizar conforme se presente la necesidad.

## **5.7 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 GESTION DE RECURSOS**

## **6.1 Prevención de riesgos laborales (PRL)**

### **6.1.1 Prevención de riesgos laborales (\*)**

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

### **6.1.2 Acciones conjuntas en prevención de riesgos laborales**

Los operadores deben participar en el plan de prevención de riesgos laborales de la comunidad portuaria (ver el apartado 3.3).

### **6.1.3 Responsable de PRL**

Los operadores deben comunicar a las partes interesadas la persona de contacto en materia de PRL.

## **6.2 Calificación del personal**

### **6.2.1 Descripción de puestos de trabajo (\*)**

Cada entidad debe contar con la descripción de los puestos de trabajo precisos para la actividad, detallando funciones específicas, titulación, formación y experiencia necesarias de cada puesto.



## 6.2.2 Capacitación técnica del personal (\*)

El personal debe contar con la capacitación técnica necesaria para el perfil del puesto que desempeña. Se debe asegurar que el personal dispone de la titulación y formación necesarias para los puestos que desempeña, en especial en materia de calidad de servicio, PBIP, y riesgos laborales.

## 6.3 Formación del personal

### 6.3.1 Plan anual de formación (\*)

Cada año se debe identificar las necesidades formativas del personal propio teniendo en cuenta los perfiles de puesto, la capacitación de cada persona, la evaluación de eficacia de las acciones formativas desarrolladas, y posibles sugerencias de los empleados (plan anual de formación).

El plan anual de formación debe incluir específicamente formación en:

- Calidad de servicio.
- Prevención de riesgos laborales.
- 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.

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.

### 6.3.2 Acciones conjuntas para formación con la comunidad portuaria

Cuando aplique, se debe tener participación en el plan de formación de la comunidad portuaria.

## 6.4 Tecnologías de la información

### 6.4.1 Medios tecnológicos

El operador debe disponer de medios tecnológicos, 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, otras Administraciones, clientes, y otras partes interesadas, incluidos los buques, según se establece en 8.8.
- Realizar trámites y procedimientos por medios telemáticos, según se establece en 8.8.2 y 8.8.3.
- Poner a disposición del resto de operadores portuarios la información actualizada señalada en el apartado 8.8.1.

El sistema y los equipos deben estar dimensionados de forma que se ofrece tiempos de respuesta que no retrasan la operativa y que se cumple lo establecido en el apartado 8.8.6.

### 6.4.2 Sistemas informáticos comunes

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

## 7 PROTECCION Y SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES

### 7.1 Protección

#### 7.1.1 Sistemas de protección

Se debe disponer de sistemas de control para la protección de las instalaciones como mínimo aquellos aspectos señalados e implementados conforme al Código PBIP y el Plan de Protección de la Instalación Portuaria.

#### 7.1.2 Acceso de personas y medios de la Autoridad Portuaria

El control de accesos debe ser tal como se indica en el procedimiento establecido en el Plan de Protección Portuaria, esté último es conforme a los parámetros del Código PBIP

#### 7.1.3 Implementación del Código PBIP

El puerto y/o la terminal portuaria deben cumplir con lo establecido en el Código PBIP y las medidas establecidas para la instalación conforme dicho Código, el Manual para la Aplicación del Código PBIP en Instalaciones Portuarias (Decreto Ejecutivo No. 38401 del Diario Oficial La Gaceta No 105 del: 03 de junio del 2014) y la legislación aplicable, a nivel nacional e internacional en temas de protección portuaria y el Plan de Protección de la Instalación Portuaria.

#### 7.1.4 Responsable de protección

Se debe designar el OPIP (Oficial de protección de instalación portuaria) y el suplente, los cuales deben estar inscritos y habilitados ante la Autoridad Designada conforme lo establece el Código PBIP y el Manual para la Aplicación del Código PBIP en Instalaciones Portuarias

#### 7.1.5 Plan de protección

La terminal portuaria debe contar con un Plan de Protección de la instalación portuaria, el cual debe ser aprobado por la Autoridad Designada conforme a lo establecido en el Código PBIP y en el Manual para la Aplicación del Código PBIP en Instalaciones Portuarias. El manejo de la información de este debe ser según los parámetros establecidos en el Código PBIP y la norma nacional e internacional aplicables.

#### 7.1.6. Implementación y mejora del Plan de Protección de la instalación portuaria

El plan de protección de la instalación portuaria debe implementarse y cumplirse, a efectos que la instalación portuaria pueda contar con la Certificación de Protección otorgada por la Autoridad Designada conforme al Código PBIP y la normativa nacional e internacional aplicables.

Las mejoras al Plan de Protección se realizan conforme lo establecido en el Código PBIP y al Manual para la Aplicación del Código PBIP en Instalaciones Portuarias.

### 7.2 Seguridad

#### 7.2.1 Seguridad integral

Se debe disponer de los planes, medios y sistemas de seguridad integral que permitan mantener como mínimo:

- Señalizaciones de la operativa y seguridad de instalación y accesos actualizada y correctamente mantenidas.

- Señalización de recorridos de seguridad para personas y vehículos teniendo en cuenta los de la maquinaria y operativa.
- Salidas de emergencia para personas y vehículos.  
Instalaciones de protección contra incendios correctamente mantenidas.
- Definición de zonas de acceso restringido
- Centro de control que incorpore sistemas de vigilancia y control.
- Comunicación con el centro de control de la Autoridad Portuaria.

### **7.2.2 Equipos de protección**

Toda persona autorizada para circular por las zonas de operaciones excluidas a pasajeros debe utilizar equipos de protección individual (EPIS) y estar inequívocamente identificado con distintivos visibles a larga distancia.

### **7.2.3 Acceso y estancia en espacios portuarios**

Todos los vehículos deben circular siguiendo las rutas correspondientes establecidas, respetando las normas de circulación implantadas, y las instrucciones dictadas para las diferentes operaciones de carga, descarga y espera.

Los flujos de pasajeros se deben mantener asilados de operaciones y maniobras portuarias relativas al buque. Si el embarque o desembarque de pasajeros se lleva a cabo por el propio muelle de atraque los flujos se separan y delimitan con elementos físicos suficientes para que los pasajeros no puedan acceder a la zona de maniobras.

### **7.2.4 Responsables de seguridad**

Se debe designar uno o varios responsables de seguridad a cargo de: seguridad operativa, seguridad industrial, seguridad ambiental, y seguridad contra incendios. La designación se debe comunicar a la Autoridad Portuaria.

## **8 OPERACIONES**

### **8.1 Organización de operaciones**

#### **8.1.1 Planificación de operaciones**

Debe existir y aplicar un procedimiento de actuaciones y organización de las actividades necesarias para acondicionar el espacio dedicado a pasajeros en la terminal y/o puerto de cruceros

Se debe diseñar y revisar el ordenamiento general de flujos interiores y exteriores a la terminal, tanto de llegada y salida de personas como de entrega y recolección de equipajes, en función de las operaciones de embarque, desembarque y tránsito que se llevan a cabo en cada momento.

#### **8.1.2 Elementos físicos canalización de flujos**

Se debe disponer, al menos 30 minutos antes del inicio de la operación del buque, de elementos físicos de canalización de flujos de personas y de equipajes, tales como: vallas, cintas, y mostradores, en los horarios de operación y que están colocados y, por tanto, los flujos necesarios marcados (embarque, desembarque, controles de equipaje y pasajeros, facturación y billetes) y los puestos de atención disponibles.

Se debe contar con los puestos de atención (facturación y billetes, controles de seguridad y equipajes) en número suficiente, según afluencia de pasajeros, de forma que en ningún momento haya más de cinco personas en fila.

### **8.1.3 Organización esperas servicios de transporte público.**

Se debe organizar y controlar la espera de taxis y otros transportes públicos autorizados y asegurar un acceso ordenado y rápido de los pasajeros hacia estos transportes.

### **8.1.4 Coordinación horaria**

Las operaciones se deben iniciar inmediatamente al atraque del buque.

## **8.2 Atención a los pasajeros**

### **8.2.1 Personal de asistencia**

Se debe disponer de personal suficiente en la terminal y/o puerto para que esté en plenas condiciones operativas de forma permanente durante las operaciones, para atender la organización de flujos, para atención y asistencia a los pasajeros y/o tripulantes según requiera cada compañía naviera.

### **8.2.2 Servicios de información**

Se debe acondicionar un punto de información, en el portón de ingreso, accesos o salidas de la terminal, atendido al menos en español e inglés, que ofrezca:

- Información general sobre el puerto y/o terminal (entre otros planos, instalaciones)
- Información general sobre la ciudad (entre otros planos, folletos, eventos, ocio, transportes públicos)
- Información sobre servicios de traslados disponibles (*transfer/shuttle*), con o sin costo, a ciudad y aeropuerto.
- Información sobre servicios de transporte público disponibles, la zona de espera de cada uno, y los recorridos y precios de cada uno.

### **8.2.3 Objetos perdidos**

Se debe disponer de un servicio de objetos perdidos que incluya equipajes.

### **8.2.4 Alimentación y comercios**

Durante la operativa de buques se debería disponer en la terminal y/o alrededores del puerto, de servicios de alimentación y/o vending y/o de comercios de souvenirs.

### **8.2.5 Comunicaciones**

Se debe facilitar a los pasajeros acceso a servicios de internet.

### **8.2.6 Cajero y cambio de moneda**

Se debe facilitar a los pasajeros servicio de cajero bancario y de cambio de moneda, en una zona cercana a la terminal en cuyo caso se indicará su localización.

### **8.2.7 Atención a discapacitados y personas con movilidad reducida**

Se debe disponer, de un servicio de sillas de ruedas y de porteadores para personas con movilidad reducida o equivalente (como, por ejemplo, carros de golf, vehículos, entre otros), para facilitar su embarque, desembarque, estancia en terminal y acceso a terminal y servicios de transporte.

Los servicios de información se deben adaptar de forma visual y auditiva para que sean accesibles a personas discapacitadas.

### **8.2.8 Controles e inspecciones a pasajeros**

Se debe contar con la distribución de información de interés sanitaria o policial, a solicitud de organismos correspondientes y bajo coordinación de la Autoridad Portuaria.

Se debe tener atención de requerimientos especiales (como, por ejemplo, medidas concretas o flujos especiales) de organismos de control e inspección sanitarios o de seguridad y bajo coordinación de la Autoridad Portuaria.

## **8.3 Equipajes**

### **8.3.1 Servicio de traslado de equipajes**

Se debe disponer de un servicio o sistema de traslado de equipajes, basado en porteadores, carritos o cintas, adecuado a la afluencia de pasajeros y la demanda con un mínimo de 1 porteador o carrito cada 100 pasajeros, y al menos 10 porteadores o carritos por buque, en operaciones de embarque o desembarque.

### **8.3.2 Entrega de equipajes**

Se debe disponer de la Recepción de equipajes previa al embarque para su control de seguridad y escaneo previo a la subida a bordo del buque.

### **8.3.3 Recolección de equipajes**

Se debe disponer de la comprobación de equipajes por la Aduana y servicios de seguridad, en su caso, antes de que el pasajero lo recoja en la terminal.

## **8.4 Servicios a tripulantes**

### **8.4.1 Comunicaciones**

Se debe facilitar a los tripulantes acceso a servicio de internet

### **8.4.2 Cambio de moneda y envío de dinero**

Se debe facilitar a los tripulantes servicio de cambio de moneda y de envío internacional de dinero, ya sea en la propia terminal o en una zona cercana a la misma en cuyo caso se indicará su localización.

## **8.5 Capacidad de respuesta**

Debe existir capacidad de respuesta ante necesidades extraordinarias de operadores y otros organismos implicados en la operativa global de paso de buques y pasajeros por el puerto.

El personal de la terminal y de asistencia debe estar formado para realizar en caso de necesidades extraordinarias, otras funciones distintas de las habituales.

## **8.6 Servicios a buques**

### **8.6.1 Disponibilidad de atraque**

Se debe disponer de atraque en el horario asignado.

### **8.6.2 Acceso a proveedores de servicios a buques**

La terminal debe asegurar el acceso de los proveedores de servicios de suministro, aprovisionamiento, recolección de residuos, y servicios técnico-náuticos en los horarios necesarios, siempre y cuando se cumplan las instrucciones de acceso.

## **8.7 Intercambio electrónico de información**

### **8.7.1 Información disponible**

Se debe disponer de información personalizada (acceso de cada usuario a su información), por buque, y actualizada, para Autoridad Portuaria y consignatarios, tanto de buque como de mercancía sobre:

- NIF Terminal
- Nombre y código OMI del buque
- Fecha y hora prevista y real de inicio de operaciones de cada buque
- Fecha y hora prevista y real de fin de operaciones de cada buque
- Listas de pasajeros y tripulantes
- Datos de actividad (reporte a Autoridad Portuaria)

Se debe poner a disposición de la Autoridad Portuaria la lista de pasajeros y tripulantes.

### **8.7.2 Tramites por medios electrónicos**

Se debe realizar la tramitación y cumplimentación (recepción y transmisión continuada) por medios electrónicos, y a través de los sistemas admitidos por la Autoridad Portuaria, de todos los procedimientos y documentos que es posible tramitar por dichos medios.

Se deben intercambiar por medios electrónicos el 100 % de datos que es posible tramitar por esa vía en el puerto.

### **8.7.3 Control de embarque de pasajeros por medios electrónicos**

Se debe disponer de un sistema que permite emitir y leer, o solo leer, documentos de embarque de pasajeros, de forma que se elabora en tiempo real una relación de pasajeros embarcados en cada buque.

### **8.7.4 Factura electrónica**

Se debe utilizar y admitir la factura electrónica con proveedores y clientes que dispongan del sistema y, como mínimo, admisión y utilización de la factura electrónica de la Autoridad Portuaria si esta tiene implantado el sistema.

En ambos casos en al menos el 95% de las facturas.

### 8.7.5 Plazos

La información detallada en el apartado 8.7.1 se debe poner a disposición con al menos 4 horas de antelación sobre la hora correspondiente. La Lista de pasajeros y tripulantes se pone a disposición con al menos 24 horas de antelación, debiendo ser actualizada con las novedades durante la operativa en tiempo real, y ser de nuevo puesta a disposición en su versión definitiva un máximo de 1 hora después de la salida del buque.

### 8.7.6 Intercambio de información con ausencia de errores

La información contemplada en los apartados anteriores se debe facilitar sin errores.

## 9 EFICIENCIA EN COSTOS. INCIDENCIA EN COSTO PORTUARIO

### 9.1 Desempeño y productividad

#### 9.1.1 Disponibilidad de medios

Se deben utilizar los equipos materiales y medios humanos necesarios en cada momento para atender las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros y equipajes, de forma que no haya demoras, ni esperas, ni congestión. Si es preciso se deben aumentar los medios disponibles.

#### 9.1.2 Plazos

Se deben cumplir los plazos señalados en el área del capítulo 8 de esta norma.

#### 9.1.3 Eficiencia operativa

Las operaciones deben iniciar y terminar en los plazos acordados con la compañía naviera correspondiente, de forma que no se producen retrasos en los horarios de los buques por causas relativas a:

- Organización, control, o, en su caso, manejo de los medios, del acceso de pasajeros de la terminal o muelle al buque o viceversa.
- Organización, control, o, en su caso, manejo de los medios, para recoger equipajes y trasladarlos a bordo, o recogerlos a bordo y entregarlos a cada pasajero en tierra.

#### 9.1.4 Gestión de zonas de espera

Las esperas de medios de transporte ya sean públicos o privados, se deben ordenar de tal manera que no afectan, en ningún momento, a la operativa de vías públicas.

### 9.2 Contratación

#### 9.2.1 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.

#### 9.2.2 Contratación sin errores

Si se producen errores sobre las condiciones contratadas se deben corregir en el momento de conocerlos.

### 9.2.3 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).

## 9.3 Facturación

### 9.3.1 Facturación transparente

Las facturas deben tener concordancia con las ofertas y contratos, de tal forma que:

Utilizan solamente conceptos de la relación adjunta al contrato según el apartado 9.2.1.  
Detallan porcentajes o unidades de medida. Detallan y explicitan cada encargo.  
Detallan cada bonificación recibida  
Detallan las tasas y tarifas portuarias.

Las mismas operaciones se deben facturar bajo los mismos conceptos.

### 9.3.2 Facturación de avituallamiento

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

### 9.3.3 Modelo de factura

Se debe utilizar un modelo de factura con base en las normas NIIF.

### 9.3.4 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.

### 9.3.5. Facturación sin errores

Se deben emitir 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 debe mantener un registro de facturas corregidas.



## **10 ATENCION AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS**

### **10.1 Información sobre características técnicas y equipos**

#### **10.1.1 Información a partes de interés**

Se debe facilitar información sobre características técnicas de la terminal marítima y sobre los equipos disponibles para que el cliente pueda valorar con antelación la adecuación al tipo de buque a operar.

La información puede facilitarse a través de página web.

### **10.2 Sistema de sugerencias, quejas y reclamos**

#### **10.2.1 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
- Esperas
- Retrasos de operaciones de buques
- Accesos a terminal
- Claridad en contratos y respeto a condiciones de contratación
- Facturación

Se debe disponer de formularios físicos o electrónicos, en los idiomas necesarios, y al menos español e inglés, para recolectar sugerencias, quejas o reclamos.

#### **10.2.2 Coordinación con la Autoridad Portuaria**

Se debe enviar al menos una vez al año, a la Autoridad Portuaria, el registro de sugerencias, quejas y reclamos.

### **10.3 Plazos de respuesta**

#### **10.3.1 Respuesta a solicitudes de información**

La respuesta a las solicitudes de información (que no son quejas o reclamos) que no requieran tratamiento posterior se debe realizar de manera inmediata.

Si requieren tratamiento posterior se debe responder en 10 días laborables, como máximo, en al menos el 90% de las solicitudes (anual).

#### **10.3.2 Respuesta a sugerencias, quejas y reclamos**

En el plazo máximo de 10 días laborales, contados desde su recepción, se debe dar una respuesta razonada a los reclamos, quejas, o sugerencias recibidas en al menos el 80% de ellas (semestral).

En el plazo máximo de un día laborable contado desde su recepción se acusa recibo de los reclamos, quejas o sugerencias recibidas en al menos el 95% de ellas (anual)

## 10.4 Interlocutores operativos identificados

### 10.4.1 Respuesta a solicitudes de información

Se deben dar a conocer los datos de contacto, de las personas adecuadas de la organización, para poder mantener comunicación permanente con otros agentes de la comunidad portuaria, implicados en el proceso, a efectos de la coordinación de actividades y participación activa en las iniciativas conjuntas de mejora de la calidad del servicio.

## 10.5 Estudios de percepción de cliente sobre calidad de servicio

### 10.5.1 Estudios de satisfacción

Se deben realizar, al menos cada dos años, estudios específicos de la satisfacción del cliente, tanto operador naviero como pasajeros, con el servicio prestado.

Estos estudios se deben realizar de forma coordinada con la Autoridad Portuaria y otros partícipes en el proceso, si procede.

## 10.6 Seguimiento de resultados de los servicios

### 10.6.1 Medición de procesos

Se debe realizar el registro de todas las incidencias en operación 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
- e) Rendimiento de operaciones de manipulación (mov/hora)

### 10.6.2 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).

## 11 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".