



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

REFERENCIAL DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LA MANIPULACIÓN DE MERCANCÍAS POLIVALENTES

Versión 0. 20/12/2013

ÍNDICE

0. Introducción.
1. Objeto, ámbito de aplicación y alcance.
2. Evaluación de la conformidad y emisión de certificados.
3. Características de calidad. Definición y métodos de medida y comprobación.

Redactado por:	Autoridad Portuaria de Alicante	20/12/2013
Validado por:	Puertos del Estado	27/01/2014
Aprobado por:	Consejo de Administración de Autoridad Portuaria de Alicante	27/02/2014



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión/Fecha	Naturaleza modificaciones
Versión 0 / 20/12/2013	Primera versión



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

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.

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.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

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 UNEEN-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



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

titulares de una concesión o autorización de terminal marítima de mercancías, o de estación marítima, que deseen contribuir a la mejora de la calidad de servicio que ofrece el puerto y beneficiarse de la citada bonificación en la tasa de actividad.

Cada servicio portuario supone la realización de actividades diferentes. La actividad de las terminales marítimas de mercancías y de las estaciones marítimas viene marcada por las operaciones propias de los tráficos a los que sirven, ya que la manipulación es diferente en función de la naturaleza de las mercancías de que se trata, y de la forma de presentación de las mismas, o de si están involucrados pasajeros. Además, para el caso particular de los servicios al pasaje y de manipulación de mercancías, hay que tener en cuenta que el prestador de los servicios no tiene por qué coincidir en todos los casos con el titular de una concesión o autorización de Terminal marítima de mercancías o de estación marítima.

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

Además, en el caso particular del tráfico de mercancía polivalente, una misma concesión o autorización, o un mismo prestador del servicio de manipulación de mercancías, puede manipular, simultáneamente, gran variedad de mercancías y formas de presentación, de forma que las características de calidad de servicio a aplicar deberían ser las establecidas en los Referenciales aplicables directamente a cada tipo de mercancía o tráfico manipulado pero adaptándose a la actividad real que se desarrolle en cada caso concreto.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

1.- Objeto, ámbito de aplicación y alcance

Este Referencial Específico de Calidad de Servicio contiene características de calidad de servicio aplicables, en el Puerto de Alicante, a los prestadores del servicio portuario de manipulación de mercancías, y a los titulares de concesiones o autorizaciones de terminales marítimas, para el caso de manipulación de mercancías polivalentes, 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 polivalente, le serán de aplicación todas las características del Referencial.

También se establecen 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 que se manipulan “mercancías polivalentes” cuando éstas son heterogéneas, con diversas formas de presentación, incluidos, en su caso, pasajeros en régimen de transporte y vehículos en régimen de pasaje, y de forma que los subconjuntos de tráficos no son aptos, por su volumen, y no pretenden constituir una unidad individualizada de tratamiento.

De mismo modo se entiende por “terminal marítima polivalente”, aquella terminal marítima de mercancías destinada a la manipulación de mercancías heterogéneas, con diversas formas de presentación, incluidos, en su caso, pasajeros en régimen de transporte y vehículos en régimen de pasaje, 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).

Y se entiende por “servicio de manipulación de mercancías” el definido en el artículo 130 del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre).

Este Referencial Específico de Calidad de Servicio para la manipulación de mercancía polivalente ha sido desarrollado por el Puerto de Alicante y ha sido revisado y validado 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.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

2.- Evaluación de la conformidad y emisión de certificados

Las evaluaciones de la conformidad se realizarán de acuerdo con las características de calidad de servicio establecidas en este Referencial.

La certificación se emitirá por la correspondiente entidad de certificación, que deberá estar debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), conforme a UNE-EN 45011. En un principio, para poder abordar y completar el proceso de acreditación, Puertos del Estado da la correspondiente autorización a las entidades de certificación.

Todas las características de calidad establecidas 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 las Autoridades Portuarias, 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 al menos tres (3) meses antes de la fecha de evaluación de conformidad para considerar que dicha característica se cumple.

Los procedimientos que establecen la sistemática de actuación y la decisión de emisión del certificado son determinados por cada una de las entidades de certificación aunque, en todo caso, deberán respetar las condiciones específicas de acreditación que pueda establecer ENAC, o las de autorización por parte de Puertos del Estado. **No obstante, se recuerda que, al tratarse de una certificación de servicios, procede una evaluación de cumplimiento operativo, y basada en evidencias físicas, más que una comprobación exclusivamente documental.**

Las entidades de certificación tendrán en cuenta los posibles incumplimientos que se hayan puesto de manifiesto por la Autoridad Portuaria de Alicante, 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 Alicante. A estos efectos, la Autoridad Portuaria podrá realizar evaluaciones operativas de cumplimiento parciales, previa coordinación con el concesionario o autorizado, o con el prestador del servicio de manipulación, según proceda.

Los aspirantes a la certificación avisarán al Coordinador de Calidad de la APA (vía e-mail calidad@puertoalicante.com), con una antelación mínima de 15 días, de la realización prevista de la evaluación de conformidad por la entidad de certificación correspondiente. Dicha certificación se otorgará, si procede, después de un Comité de Certificación conjunto entre Puertos del Estado, la Autoridad Portuaria de Alicante y la entidad certificadora que haya realizado la evaluación de conformidad. La fecha de este Comité será la que aparecerá en el certificado y es a partir de la cual se aplicará la bonificación si procede.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

3.- Características de calidad. Definición y métodos de medida y comprobación

Para evaluar la calidad de los servicios prestados en el caso de mercancía polivalente se aplicarán:

- Las establecidas en el Referencial Específico de Calidad de Servicio para Tráfico de Contenedores, si el interesado mueve al menos un 40% del número de TEUS manipulados en el total del puerto, o si el tráfico de contenedores representa al menos un 20% del volumen de tráfico propio medido en toneladas.
- Las establecidas en el Referencial Específico de Calidad de Servicio para el tráfico de cargas sólidas y líquidas a granel, si el interesado mueve al menos un 40% del volumen de granel sólido o líquido manipulado en el total del puerto, o si el tráfico de granel sólido o líquido representa al menos un 20% del volumen de tráfico propio, todo ello medido en toneladas.
- Las establecidas en el Referencial Específico de Calidad de Servicio para Tráfico de Mercancía General Convencional, si el interesado mueve al menos un 40% del volumen de mercancía general convencional manipulado en el total del puerto, o si el tráfico de mercancía general convencional representa al menos un 20% del volumen de tráfico propio, todo ello medido en toneladas.
- Las establecidas en el Referencial Específico de Calidad de Servicio para Tráfico Ro-Ro, si el interesado mueve al menos un 40% del número de equipamientos manipulados en el total del puerto, o si el tráfico rodado representa al menos un 20% del volumen de tráfico propio medido en toneladas.
- Las establecidas en el Referencial Específico de Calidad de Servicio para Tráfico de Vehículos en Régimen de Mercancía, si el interesado mueve al menos un 40% del número de vehículos en régimen de mercancía manipulados en el total del puerto, o si el tráfico rodado representa al menos un 20% del volumen de tráfico propio medido en toneladas.
- Las establecidas en el Referencial Específico de Calidad de Servicio para Tráfico de Cruceros, si el interesado manipula o da servicio al pasaje de cruceros cualquiera que sea el número de pasajeros atendido.