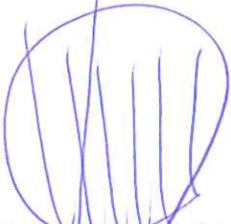




ITC05
Instrucción Técnica Calidad
Atención al Usuario

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Fdo: Responsable de Calidad y Medio Ambiente	 Fdo: Dirección de Explotación	 Fdo: Dirección de Explotación



INDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
4. DESARROLLO.....	3
4.1. Atención e Información al Usuario	3
4.1.1. Comunicación Telefónica	4
4.1.2. Comunicación Mediante Emisora	5
4.2. Gestión de Quejas y Reclamaciones	5
4.3. Encuestas de Satisfacción del Usuario	5
4.4. Vigilancia y Control de Acceso	5
4.4.1. Vigilancia de las Instalaciones Portuarias	5
4.4.2. Control de Accesos de Personas y Vehículos	6
4.4.3. Tarjetas de Acceso	7
4.5. Control de la Actividad Portuaria	8
4.5.1. Recepción en Puerto de Embarcaciones.....	8
4.5.2. Préstamo y Retirada de Útiles Entregados al Usuario	8
4.5.3. Recepción de Documentación Fuera del Horario de Oficina	8
4.5.4. Actuaciones ante Incidencias	8
5. REGISTROS.....	9
6. HISTÓRICO	9



1. OBJETO

Describir las normas generales de actuación a realizar por parte de la Agencia y de su personal respecto a la atención de los usuarios.

2. ALCANCE

Todos aquellos usuarios de los puertos deportivos de gestión directa de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Calidad y Medio Ambiente de la Agencia.
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

4. DESARROLLO

La presente instrucción técnica incorpora las actuaciones a realizar por parte del personal de la Agencia en relación a la atención de los usuarios de los puertos deportivos, incluyendo la demanda de información, las quejas y reclamaciones presentadas y el acceso a las instalaciones portuarias.

En el Anexo I del procedimiento PG05 "Comunicaciones Internas y Externas" se muestran mediante flujograma las diferentes modalidades de gestión de la información del usuario, en función de cual ha sido el cauce de entrada de la solicitud:

- Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de la Junta de Andalucía,
- Verbales / en escrito propio del usuario (incluido correo electrónico al puerto),
- Por correo electrónico corporativo, y
- Sugerencias recibidas a través de la Página Web.

Las comunicaciones con los usuarios a través del correo eppa@eppa.es, que se desarrollan mediante la instrucción de trabajo IT034 "Normas para la Gestión de las Comunicaciones Vía Correo Corporativo"

4.1. Atención e Información al Usuario

Ante una demanda de información por parte del usuario de puerto, el personal de la Agencia tratará de dar respuesta con toda aquella información que pueda facilitar, procurando responder de la forma más adecuada.

En aquellos puertos con Centro de Control, será la persona encargada de éste quién atienda los distintos sistemas de comunicación del puerto (central telefónica, emisora de radio marina, emisora de comunicación interna, interfonos del sistema de control de accesos, etc.), así como al público en general fuera del horario de la oficina del puerto. Si en el puerto no existe Centro de Control, será el personal del Grupo Gestión quien atienda dichos sistemas.

Las tareas incluidas dentro de la atención a los sistemas de comunicación son:

- Dar información de carácter general sobre el puerto (ubicación, características generales, servicios prestados tanto por la Agencia como por terceros, horarios, disponibilidad de atraques, tarifas, etc.), así como existencia de averías que afecten a la navegabilidad.
- Formalización de contratos o pedidos demandados por el usuario, según lo establecido en el procedimiento PC02 "Gestión de Requisitos del Usuario".
- Informar de la situación y de las previsiones meteorológicas.
- Atención permanente de las emisoras.
- Gestión de la centralita telefónica.
- Atención de los interfonos del sistema de Control de Acceso (en los puertos que dispongan de ellos).

En toda comunicación, independientemente de su vía, el personal de la Agencia procurará mantener las características siguientes:

- Utilización de tono amable.
- Control de la velocidad y el volumen de la voz.
- Evitar distracciones.
- No mantener simultáneamente varias conversaciones a la vez.
- Si es necesario interrumpir la conversación, hacer una pausa pidiendo disculpas.

4.1.1. Comunicación Telefónica

El personal de la Agencia que recibe la comunicación actuará como sigue:

- Saludar, identificar el puerto al que se llama y, si es posible, persona que recibe la llamada.
- Informarse de las necesidades de la persona que llama, pidiéndole amablemente que se identifique claramente.
- Desvío de las llamadas a la persona apropiada, comunicándole la identidad de la persona y motivo de la llamada.
- En caso de imposibilidad de atención por parte de la persona solicitada, dejará constancia de la fecha, hora, motivo de la llamada así como de la identidad del emisor.

Si durante su servicio en horas de oficina la persona encargada tuviese que abandonar el Centro de Control, el personal del Grupo Gestión se hará cargo de la centralita. Si es fuera del horario de oficina, el personal de



Vigilancia utilizará los medios a su disposición (contestador, teléfono inalámbrico, etc.) para dar respuesta a la llamada telefónica.

4.1.2. Comunicación Mediante Emisora

La persona encargada del canal 9 de la emisora Onda Marina estará en todo momento a la escucha de ésta. Cuando deba comunicarse con una embarcación u otra estación de radio, la persona encargada actuará de la siguiente forma:

- Llamar tres veces a la embarcación o a la estación, seguido de tres veces nuestra estación, seguido de la coetilla "Llamando", "Cambio" (en inglés "Calling", "Over").
- Para establecer comunicación con una embarcación que no ha llamado, diremos el nombre de la embarcación y después el nuestro con la coetilla de "Adelante" (en inglés "Go Ahead").
- Establecida la comunicación entre el receptor y el emisor, se transmite el mensaje, finalizando la comunicación con "Corto" (en inglés "Calling Over") o similar.

Si la persona encargada o, en caso de ausencia de Centro de Control el personal del Grupo Gestión, recibiera por la emisora una llamada de socorro o auxilio deberá, en primer lugar, recopilar la mayor información posible (identificación del titular o usuario, de la embarcación, la situación aproximada, motivo de la llamada, etc.), procediendo como se fija en el epígrafe "Actuaciones ante Incidencias" del presente documento.

4.2. Gestión de Quejas y Reclamaciones

Ante una reclamación de un usuario, el personal del puerto le atenderá de la manera más cortés posible. Si la reclamación se produce fuera del horario de oficina, la persona que atiende al usuario tratará de dar solución a dicha queja, procediendo a reflejar el incidente en su parte de trabajo. En caso de no poderla solventar o estar dentro del horario de oficina, indicará al usuario que se dirija a la oficina del puerto, informando al personal del Grupo Gestión, quien atenderá al usuario y actuará siguiendo lo establecido en el procedimiento PG06 "Gestión de No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas".

4.3. Encuestas de Satisfacción del Usuario

Las encuestas de satisfacción de los usuarios se realizan según lo establecido en el procedimiento PC03 "Gestión de la Satisfacción del Usuario".

4.4. Vigilancia y Control de Acceso

Las labores de vigilancia y control de accesos están encomendadas al Centro de Control. En el caso de no existir Centro de Control, estas labores están encomendadas al personal del Grupo Gestión en horario de oficina o al personal de Vigilancia fuera de dicho horario.

4.4.1. Vigilancia de las Instalaciones Portuarias

La forma de actuar es diferente según los turnos de trabajo y el Plan de Autoprotección del puerto (Plan de Emergencia Interior), distinguiéndose entre los diurnos y el nocturno.



En los **turnos diurnos**:

- Uso del sistema de circuito cerrado de televisión, estableciendo rondas con las diferentes cámaras de acuerdo con lo expresado en el manual de vigilancia y emergencia y/o instrucciones del puerto. En caso de observar algo destacable, actuará de acuerdo a la incidencia, enviando al personal del Grupo Servicios para que verifique la situación o actuando directamente. Una vez controlada la incidencia, se redactará el correspondiente informe de incidencia al que adjuntará, si es posible, la cinta de vídeo para que sea analizada por el Jefe de Zona, o persona delegada.
- Será el responsable de la apertura y cierre de la Capitanía, y llevará a cabo la correspondiente ronda con el fin de comprobar que el edificio se encuentra en orden.

En los **turnos nocturnos**:

- Rondas de vigilancia de diferentes tipos, previamente determinadas entre el Jefe de Zona y el coordinador de la empresa de servicio de vigilancia, quedando documentado en un impreso de rondas. El coordinador informará semanalmente al servicio de vigilancia de las rondas que deberán realizar cada día.
- Los diferentes tiempos muertos entre rondas, permanecerá en el Centro de Control realizando las actividades descritas en el turno diurno.

Durante estas rondas el personal de Vigilancia realizará por una parte el recuento de embarcaciones y por otra la revisión visual del estado de las mismas (estado de cabos, línea de flotación, puertas de acceso, estado de equilibrio de la embarcación, revisión de elementos auxiliares, etc.). Además revisará las instalaciones portuarias y permanecerá en contacto periódico con el resto de personal del puerto presente.

Cuando las condiciones meteorológicas sean adversas, las rondas las realizará en compañía del Marinero de turno, procediendo a asegurar las embarcaciones ya sea en el agua como en el varadero. Todas aquellas incidencias que se produzcan las reflejará en su parte de trabajo, según se indica en la instrucción técnica ITC01 "Personal del Puerto".

4.4.2. Control de Accesos de Personas y Vehículos

El personal de Vigilancia o, en su caso, el personal del Grupo Gestión, se encargará del control de accesos, para lo cual tendrá el apoyo de diferentes medios como barreras y sistemas de apertura de puertas de acceso mediante tarjetas.

Si el usuario comunica **la imposibilidad de acceder a las instalaciones portuarias** acotadas utilizando la tarjeta **en las barreras**, el encargado del sistema preguntará al usuario el mensaje presente en la pantalla del correspondiente lector de tarjetas, permitiendo la entrada desde el Centro de Control e indicándole la necesidad de su presencia en la Capitanía con el fin de identificarlo y de determinar las causas que han impedido la normal entrada.

En caso de detectar que el aparcamiento para cesionarios está completo o el cesionario ya tiene un vehículo aparcado en dicha zona, le indicará la necesidad de que aparque el vehículo en otra zona.



Para el resto de situaciones, la persona encargada del sistema comunicará al usuario la necesidad de que se ponga en contacto con el personal del Grupo Gestión para solventar la anomalía (tarjeta no identificada, tarjeta defectuosa, etc.) permitiendo el acceso tras su identificación.

Si el fallo se produce en las puertas de acceso, la persona encargada del sistema se informa si el usuario pertenece a ese pantalán y del mensaje que presenta la pantalla de dicho lector, comunicándole la necesidad de presentarse en la Capitanía con el fin de identificarse, de determinar si está autorizado para el uso de la embarcación, así como de determinar las causas que han impedido la normal entrada (si es su pantalán).

Si no se puede identificar al usuario, se le indicará la imposibilidad de acceder a la embarcación, dejando constancia de este hecho en el parte de trabajo.

Para los casos excepcionales de accesos, carga y descarga de materiales y mercancías tanto del usuario como para concesiones/autorizaciones, permitirá el acceso siempre según las pautas que fije para cada caso el Jefe de Zona.

4.4.3. Tarjetas de Acceso

Cuando el usuario establezca un contrato de base, concesión o autorización con la Agencia, el personal del Grupo Gestión le informará del derecho a una tarjeta de acceso gratis y a la adquisición de tarjetas adicionales personalizadas o a la utilización de tarjetas no personalizadas (tránsito).

Además informará a los usuarios que deseen tarjetas no personalizadas (tránsito) que deberán depositar una fianza por tarjeta igual a un importe que determine la Dirección de Explotación, que le será devuelto si el plazo entre su retirada y entrega es inferior a tres meses y si la tarjeta está en buen estado, según lo determinado la instrucción técnica ITC03 "Liquidaciones". Si el usuario desea comprar dicha tarjeta en el momento de su entrega, el personal del Grupo Gestión se la liquidará al mismo importe de la fianza, generando la correspondiente liquidación.

En los contratos de base o en autorizaciones/concesiones, las tarjetas de acceso adicionales demandadas por el usuario o titular tendrán un importe determinado por la Dirección de Explotación y que no será reembolsado en caso de ruptura contractual por algunas de las partes.

Para su tramitación, el personal del Grupo Gestión procederá como sigue:

- Si el cesionario desea tarjetas no personalizadas (tránsito), entregará las tarjetas demandadas de acceso estableciéndose la fianza por cada una como se determina en la instrucción ITC03 "Liquidaciones", firmando el cesionario un impreso de "Retirada de tarjetas" (F-ITC05_01).
- Si el contrato es de base, concesión o autorización, le entregará provisionalmente una tarjeta de acceso de tránsito hasta que el puerto reciba la suya personalizada. A la entrega de la tarjeta de tránsito el usuario firmará el impreso de "Retirada de Tarjetas" (F-ITC05_01), archivando el impreso firmado por el usuario.

En caso de demandar tarjetas personalizadas adicionales, el cesionario cumplimentará el impreso de "Solicitud de Tarjetas Personalizadas Adicionales" (F-ITC05_02), entregándole el personal del Grupo Gestión tantas tarjetas



de tránsito como personas existan en el formato de solicitud, facturando posteriormente el importe de las tarjetas solicitadas como se determina en la instrucción técnica ITC03 "Liquidaciones". A la entrega de las tarjetas, el cesionario firmará el impreso de "Retirada de Tarjetas" (F-ITC05_01), archivando el impreso firmado por el usuario.

El personal del Grupo Gestión tramitará la solicitud de tarjetas a la Dirección de Explotación.

4.5. Control de la Actividad Portuaria

Las labores portuarias que se encuentran incluidas dentro de las actividades a realizar por la persona responsable del Centro de Control son:

4.5.1. Recepción en Puerto de Embarcaciones

La entrada en puerto se realiza según lo establecido en la instrucción técnica IT06 "Revisión del Contrato".

4.5.2. Préstamo y Retirada de Útiles Entregados al Usuario

En caso de necesitar el usuario algún elemento de conexión a la red de agua o eléctrica del puerto o una tarjeta no personalizada (tránsito) fuera del horario de oficina, el personal de Vigilancia se lo suministrará previo depósito de una fianza en metálico, emitiendo un recibo a su favor por dicho concepto, entregando al usuario el original del recibo y quedándose con las dos copias restantes, que serán entregadas al personal del Grupo Gestión junto al dinero de la fianza para que actúe como se describe en la instrucción técnica ITC03 "Liquidaciones".

Cuando un usuario solicite la devolución de una fianza deberá presentar el original del recibo entregado cuando ésta fue depositada, así como los objetos que le fueron entregados en perfecto estado de funcionamiento (tarjetas de acceso, enchufes, llaves, etc.), emitiéndose un recibo por la devolución del dinero al usuario. En el caso de no tener el usuario el recibo original, el personal de Vigilancia comunicará esta circunstancia al personal del Grupo Gestión para su control según indica la instrucción técnica ITC03 "Liquidaciones".

4.5.3. Recepción de Documentación Fuera del Horario de Oficina

En ausencia del personal del Grupo Gestión, el personal que realiza funciones de Vigilancia recepcionará los documentos o materiales remitidos a la Agencia y expondrá los diferentes recibos motivados por la entrega de dinero de un usuario, firmando de forma legible sobre los correspondientes albaranes y recibos; posteriormente entregará al personal del Grupo Gestión las copias para su archivo.

4.5.4. Actuaciones ante Incidencias

La persona que reciba la comunicación de socorro se registrará según el Plan de Autoprotección del puerto (Plan de emergencia Interior).



5. REGISTROS

DENOMINACIÓN	CODIFICACIÓN	CUSTODIA	ARCHIVO
Retirada de tarjetas	F-ITC05_01	Personal Grupo Gestión	3 años
Solicitud de tarjetas adicionales	F-ITC05_02	Personal Grupo Gestión	3 años

6. HISTÓRICO

HISTÓRICO DE REVISIONES DEL DOCUMENTO			
Edición	Revisión	Fecha	Referencia a los cambios respecto a la edición anterior
0	0	13/06/03	Edición inicial (unifica y modifica PO 03 y PO 05).
1	0	14/11/03	Modificación responsabilidades aprobación y análisis cuestionarios satisfacción.
2	0	02/10/09	Actualización generalizada del Sistema de Gestión e Integración del Sistema de Gestión Medioambiental.
2	1	10/03/14	Nuevo organigrama y reestructuración de funciones de la Agencia. Revisión general



RETIRADA DE TARJETAS (PERSONALIZADAS O NO)

D., con D.N.I. nº....., usuario/propietario/autorizado (táchese lo que no proceda) de la embarcación/local, con contrato en el Puerto de, retira de las oficinas de la Agencia el número de tarjetas de acceso, personalizada o no personalizada (táchese lo que no proceda) correspondiente al contrato de cesión del derecho de uso preferente de amarre, autorización o concesión que mantiene en la actualidad en el atraque/local

En....., a..... de..... de 20.....

Fdo:

Nota:

La devolución de la fianza de las tarjetas de tránsito tienen una validez de 3 meses, con posibilidad de renovaciones por idénticos periodos de tiempo.

Al finalizar este periodo, las tarjetas deberán ser devueltas, procediéndose, en caso contrario, y sin previo aviso, por parte de esta Agencia Pública Puertos de Andalucía, como propietaria de las mismas, a ejecutar la fianza depositada pasando a ser la tarjeta propiedad del depositario.



SOLICITUD DE TARJETAS PERSONALIZADAS ADICIONALES

D....., con D.N.I. nº....., usuario/propietario/autorizado (táchese lo que no proceda) de la embarcación/local....., que tiene establecido con contrato en el Puerto de....., solicita le sean concedidas tarjetas personalizadas adicionales a las personas que a continuación se relacionan, declarando conocer las condiciones de funcionamiento de las mismas.

Nombre..... DNI.....

Nombre..... DNI.....

Nombre..... DNI.....

Nombre..... DNI.....

Nombre..... DNI.....

En....., a.... de..... de 20.....

Fdo:

