



Medición de la calidad de los servicios portuarios técnico-náuticos

Informe final

Entregable 4: Informe de la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios técnico-náuticos

Puertos del Estado



KPMG Asesores S.L.

Noviembre 2023

Índice

1	Resumen Ejecutivo	1
2	Introducción	2
3	Contextualización técnica	4
3.1	Benchmarking europeo (Fase 1)	4
3.1	Análisis nacional sobre los procedimientos actualmente vigentes para la recopilación de datos relativos a la evaluación de la calidad en el Sistema Portuario (Fase 2)	6
4	Enfoque metodológico del proceso de encuestación	9
4.1	Redacción del cuestionario	9
4.2	Determinación de la muestra / población objetivo	12
4.3	Difusión de la encuesta	12
5	Resultados del proceso de encuestación	15
5.1	Parámetros de control y seguimiento	15
5.2	Resultados del servicio de practicaje	17
5.3	Resultados del servicio de remolque	19
5.4	Resultados del servicio de amarre y desamarre	21
5.5	Resultados sobre la relevancia de las métricas para su calibración	22
5.6	Análisis por segmento	22
6	Conclusiones y recomendaciones	26
7	Interlocución entre los agentes interesados	27

Anexo: Resultados del proceso de encuestación – Fichas por Puerto

1 Resumen Ejecutivo

El objetivo del presente estudio desarrollado por el Observatorio Permanente del Mercado de los Servicios Portuarios es **estructurar una metodología de medición de calidad a través de encuestas que, con vocación de permanencia en el tiempo, permita valorar la satisfacción final de los usuarios sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos en los puertos españoles.**

Adicionalmente a la estructuración de una metodología, el estudio ha abarcado la **realización de una campaña piloto de encuestación** para testear la metodología y recoger la valoración de los servicios técnico-náuticos en puertos de interés general.

Los resultados obtenidos en el proceso de encuestación **indican que los usuarios tienen una buena percepción de la calidad de los servicios portuarios técnico-náuticos.** En total se han recopilado un total de 1.506 valoraciones por parte de capitanes de buque, consignatarios, navieras, y terminalistas, que arrojan una valoración global media sobre 10 de 8,0 en practicaaje, un 8,0 en remolque y un 8,6 en amarre y desamarre.

No obstante, si se analizan únicamente las respuestas emitidas por parte de los capitanes de buque, que representan el grupo más relevante puesto que reciben la prestación del servicio de forma directa, la valoración media se incrementa hasta alcanzar el 8,9 en practicaaje, 8,8 en remolque y 8,9 en amarre y desamarre.



Además de la valoración global del servicio, la encuesta recoge la valoración cuantitativa de las siguientes métricas: *tiempo de respuesta, tiempo de ejecución, medios materiales, capacitación profesional del prestador, coordinación entre servicios, capacidad de respuesta ante imprevistos y resolución de quejas y reclamaciones*; que también se valoran con una puntuación positiva.

La encuesta recoge asimismo **observaciones y comentarios de mejora** sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos por parte de los usuarios. Concretamente, se han recogido 50 observaciones sobre el servicio de practicaaje, 27 para remolque y 11 para amarre, que abarcan distintos ámbitos de la prestación del servicio: disponibilidad, coordinación, comunicación, profesionalidad, etc.

2 Introducción

El artículo 123 del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante determina la adscripción a Puertos del Estado del Observatorio Permanente del Mercado de los Servicios Portuarios (en adelante, el Observatorio), que tiene como objetivo principal analizar las condiciones de competitividad en relación con los costes y la calidad de los servicios portuarios, así como el establecimiento de un conjunto de recomendaciones sobre las variables que definen dicha competitividad.

En el Observatorio están representados Puertos del Estado, Autoridades Portuarias, Dirección General de la Marina Mercante, asociaciones de prestadores de servicios portuarios, representantes de trabajadores, usuarios de servicios portuarios y asociaciones de cargadores y clientes.



Ilustración 1. Logos de los miembros del Observatorio durante el año 2020

Así, con arreglo a su Reglamento interno, corresponden al Observatorio las siguientes funciones en relación con análisis permanente de las condiciones de competitividad de los servicios portuarios:

- Ofrecer información precisa: poner a disposición de Puertos del Estado toda la información precisa para que este órgano elabore el Informe Anual de Competitividad en materia de servicios portuarios.
- Garantizar la libre competencia: desarrollar la información necesaria y suficiente al objeto de establecer las recomendaciones necesarias para garantizar la libre competencia en la prestación de los servicios portuarios.
- Indicadores de competitividad: elaborar indicadores de competitividad del conjunto del sistema portuario de titularidad estatal.
- Comparativa de servicios portuarios: elaborar estudios e informes que permitan efectuar comparaciones, en materia de competencia, entre los distintos prestadores de servicios portuarios que operen en el sistema portuario español y con otros sistemas portuarios europeos e internacionales.
- Estudios y propuestas: elaborar estudios y propuestas y desarrollar las actuaciones que considere oportunas, por iniciativa propia o a petición de Puertos del Estado.

Conscientes de que la competitividad de los servicios portuarios depende no solo de una eficiente gestión económica y operativa, el Observatorio quiere profundizar en el conocimiento de la calidad con que estos servicios se prestan en los diferentes puertos españoles con el fin de facilitar su mejora continua y, consecuentemente, su competitividad.

Así, a lo largo de los últimos años desde el Observatorio se han desarrollado diversas actuaciones dirigidas a identificar los aspectos críticos que determinan la competitividad del sistema portuario español. Concretamente, en el año 2018 se desarrolló el estudio titulado “*Sistema de medición de la calidad de los servicios portuarios*”, en el cual se determinó un catálogo de indicadores, tanto comunes a todos los servicios portuarios como particulares de cada uno de ellos, entre los que se encuentra la **satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio**, cuya medición se debería recoger a través de **encuestas directas** a sus usuarios: capitanes, consignatarios, navieras, etc.

El objetivo del presente informe es, por lo tanto, definir una **metodología de medición de la calidad de los servicios portuarios que, con vocación de permanencia en el tiempo, permita valorar en los puertos españoles la calidad de prestación de unos servicios portuarios**, ya de por sí muy heterogéneos entre sí. Este sistema, además, debe recoger una amplia variedad de métricas, de forma que los resultados de la medición abarquen un ancho espectro de variables relacionadas con la calidad.

Como resultado de la medición de la calidad de los servicios será posible identificar líneas de mejora que redunden en una mayor competitividad de cada uno de los puertos y del sistema portuario en su conjunto, permitiendo adaptar la prestación del servicio a las necesidades de los clientes, y promoverá la posición de los puertos españoles como referentes del mercado marítimo portuario.



Ilustración 2. Portal web del Observatorio Permanente del Mercado de los Servicios Portuarios

Adicionalmente, cabe destacar que desde principios del año 2018 se encuentra operativo el “**Sistema de Gestión de Indicadores (SIGEIN)**”, herramienta de gestión de los indicadores de los servicios portuarios que facilita la captura, consolidación, análisis y el reporte de los indicadores establecidos.

3 Contextualización técnica

Los servicios portuarios técnico-náuticos se definen como aquellos que permiten a los buques realizar sus operaciones de manera segura, eficiente, regular, continua y sin discriminación. Estos servicios incluyen:

- **Practicaje:** asesoramiento a los capitanes ofrecido a bordo de los buques para facilitar su entrada y salida del puerto, así como las maniobras náuticas dentro del mismo.
- **Remolque:** operación náutica que ayuda en las maniobras de un buque, siguiendo las instrucciones del capitán o del práctico, con la asistencia de otro buque llamado remolcador.
- **Amarre y desamarre:** este servicio tiene como objetivo recoger las amarras de un buque, transportarlas y fijarlas a los puntos de sujeción correspondientes.

En este contexto, previo a la realización de la encuesta piloto, se han realizado las siguientes dos actividades con el objetivo de configurar un marco metodológico común de evaluación para la calidad de los servicios técnico-náuticos.

- **Fase 1: Análisis europeo:** *benchmark* para la identificación y análisis de puertos europeos de dimensión internacional, para obtener una visión detallada del contexto y realidad actual de entidades comparables, identificando buenas prácticas que puedan ser aplicables al modelo portuario español
- **Fase 2: Análisis nacional:** comprobación del estado del arte sobre los procedimientos existentes en las Autoridades Portuarias para la recogida y tratamiento de la información de los indicadores de calidad.

3.1 Benchmarking europeo (Fase 1)

3.1.1 Alcance

En la primera fase del proyecto se llevó a cabo un **análisis de los siguientes Autoridades Portuarias** (Hamburgo, Rotterdam, Southampton, Génova, Marsella, Oporto y Tánger), centrándose en la caracterización técnica y el marco regulatorio que regía las condiciones de prestación de los servicios técnico-náuticos en estos puertos.

Además, se evaluaron los indicadores utilizados para medir la eficiencia, productividad y calidad de los servicios portuarios técnico-náuticos, abordando aspectos clave de productividad, percepción del servicio y calidad a nivel europeo.

Caracterización técnica: breve caracterización de los puertos objeto del estudio, con el detalle sobre la capacidad, infraestructura, ubicación geográfica y tipología de tráfico de cada puerto.



Ilustración 3. Mapa con la selección de puertos marítimos que se han analizado en el estudio de benchmarking.

Marco Regulatorio:

- **Marco Normativo:** regulaciones que aplica a la operación de los servicios técnico-náuticos, como la duración máxima de las licencias, la obligatoriedad y las exenciones aplicadas a la prestación de servicios, etc.
- **Modelos de Gestión:** información sobre cómo se gestiona la prestación de servicios técnico-náuticos, considerando si la gestión es directa o si se llevaba a cabo por terceros a través de licencias o concesiones.
- **Regulación Tarifaria:** detalle sobre cómo se regulan las tarifas asociadas con la prestación de servicios técnico-náuticos, ya sea por el regulador de forma independiente o en colaboración con los prestadores de servicios.

Indicadores de eficiencia, productividad y calidad: evaluación de los indicadores utilizados para medir la eficiencia, productividad y calidad de los servicios portuarios técnico-náuticos:

- **Productividad:** indicadores sobre el rendimiento operativo de los servicios, como la disponibilidad, puntualidad, tiempo de retraso promedio, accidentalidad, incidentalidad y el número de servicios por práctico.
- **Percepción del servicio:** indicadores de la satisfacción y experiencia de los usuarios con los servicios, como la profesionalidad de los prestadores, el cumplimiento de horarios, la coordinación con otros servicios, quejas y reclamaciones, así como el tiempo promedio de respuesta a reclamaciones.

3.1.2 Principales conclusiones

Finalmente, se han extraído cinco conclusiones principales del proceso de benchmarking que abordan aspectos relevantes relacionados con la medición de la calidad de los servicios técnico-náuticos, la prevalencia de indicadores de productividad y eficiencia y medición de la calidad.

En general, cabe destacar que el uso de indicadores de productividad y eficiencia operativa se encuentra más extendido en comparación con los indicadores específicos destinados a medir la percepción del cliente basado en encuestas cualitativas. Por otro lado, es común el requerimiento a las empresas prestadoras de servicios de contar con el certificado ISO 9001, el cual establece un marco común sobre sistemas de gestión de la calidad.

01

Marco de referencia sobre la medición de la calidad de los servicios técnico-náuticos

- No existe un sistema de referencia estandarizado a nivel europeo en relación con la medición de la calidad de los servicios técnico-náuticos. Ninguno de los puertos analizados dispone de un sistema de la medición de calidad directa a los clientes finales, realizándose habitualmente a través de las empresas prestadoras y mayormente enfocado a indicadores de productividad y eficiencia operativa.
- No se ha identificado ningún puerto que ligue directamente sus indicadores de satisfacción del cliente a un sistema de bonificaciones/penalizaciones en los contratos de prestación de servicios.

02

Indicadores de productividad y eficiencia operativa

- En general, el uso de los indicadores de productividad y eficiencia operativa se encuentra más extendido en comparación con los indicadores específicos sobre la medición de satisfacción de los usuarios. El requerimiento más extendido a las empresas prestadoras de los servicios es la presentación del certificado ISO 9001.

03

Marco regulatorio

- El marco regulatorio de cada país tiene un impacto significativo en los procedimientos de evaluación de la calidad de los servicios, ya que éste establece las normativas y regulaciones correspondientes aplicadas en el modelo legal y de gestión de las actividades portuarias. En la mayoría de casos el órgano que regula es el ministerio de transportes o equivalente, con la excepción de Hamburgo (región o *Länder*).

04

Observatorios para la medición de la competitividad

- Se ha identificado la puesta en marcha de Observatorios en Francia y Marruecos, que tienen con objeto de regular y supervisar los condicionantes en relación con el rendimiento de los servicios portuarios.

05

Medición de la calidad en otros sectores: aeropuertos y ferrocarriles

- El estudio deja ver la importancia que tienen los indicadores de calidad en otros sectores, donde cuentan con una amplia serie de indicadores de satisfacción de servicio realizados directamente a usuarios finales. También se destaca el uso de sistemas de incentívación/penalización en base a los resultados obtenidos.

3.2 Análisis nacional sobre los procedimientos actualmente vigentes para la recopilación de datos relativos a la evaluación de la calidad en el Sistema Portuario (Fase 2)

3.2.1 Alcance

En esta sección recoge un análisis de los procedimientos de las Autoridades Portuarias nacionales para la recopilación de datos relacionados con la evaluación de la calidad en el sistema portuario, con el objetivo de comprender cómo se obtiene, mide y supervisa la calidad de los servicios técnico-náuticos en el entorno portuario.

Para ello, se trasladó una encuesta a los representantes de las Autoridades Portuarias para conocer en detalle sus procedimientos para la medición de la calidad de los servicios portuarios. La información recogida a través de esta encuesta se profundizó posteriormente con la realización de entrevistas con los responsables de algunos puertos.

A través de esta encuesta, se buscó evaluar los siguientes aspectos:

- La existencia de objetivos, acciones o tareas específicas en los Planes Estratégicos relacionadas con la medición de calidad de los servicios técnico-náuticos y el análisis de la percepción de los usuarios.
- La utilización de indicadores adicionales más allá de los proporcionados por SIGEIN, con un enfoque en los indicadores de servicio, incidencias y satisfacción del cliente.
- Los métodos de recopilación y análisis de datos de calidad de servicios, y la utilización de herramientas o software dedicados para gestionar estos datos.
- La periodicidad con la que se realiza la medición y seguimiento de la calidad de los servicios, junto con el período durante el cual se efectúa.
- **La participación de las partes interesadas, incluyendo los usuarios finales de los servicios portuarios, en el proceso de medición de calidad, y la retroalimentación mediante encuestas. (imagen adjunta)**
- La inclusión de cláusulas estandarizadas en los Pliegos de Prescripciones Particulares para la contratación de servicios técnico-náuticos, relacionadas con los requisitos de medición de calidad.
- Los desafíos principales que enfrenta cada Autoridad Portuaria en la medición y mejora de la calidad de los servicios, así como las acciones emprendidas para abordar estos desafíos.
- Los logros más destacados obtenidos en términos de mejora de la calidad de los servicios, especialmente mediante sistemas de gestión de calidad como la sección de indicadores de calidad de SIGEIN.
- La incorporación del seguimiento de indicadores de calidad de los servicios técnico-náuticos en el Plan de Empresa o Memoria de Sostenibilidad de cada Autoridad Portuaria.

02 Análisis de los procedimientos de medición de calidad en los Puertos de Interés General

¿Se recopila la valoración de los usuarios finales sobre la prestación de la calidad de los servicios técnico-náuticos a través de encuestas?

Un número importante de Autoridades Portuarias ya realizan campañas de medición de satisfacción de los usuarios a través de encuestas a capitanes y consignatarios, por lo general con carácter anual/bienal.



- Autoridades Portuarias como Valencia, Santander, Sevilla, Marín, Huelva, Vigo, Ferrol, Bilbao, Castellón ya realizan encuestas de satisfacción a usuarios finales donde **solicitaba cuestiones como la valoración de los servicios técnico-náuticos**.
- Estas **campañas de satisfacción de usuarios** recogen la valoración de tanto **servicios técnicos-náuticos** como **otros servicios portuarios** y comerciales.
- En otros casos, simplemente se registran **las quejas presentadas**, que se procesan a través de los departamentos de calidad/comercial.

Pregunta

¿Cómo se involucran las partes interesadas, como los usuarios finales de los servicios portuarios, en el proceso de medición de la calidad de los servicios? ¿Se recopila su opinión y retroalimentación?

- Respuesta a) **Se recoge la percepción de los usuarios finales de forma directa vía encuesta**
- Respuesta b) **Se registran quejas y opinión (valoración cualitativa)**
- Sin respuesta

Ilustración 4. Ejemplo del análisis de respuestas realizado con la información recibida de las AAPP que participaron en la encuesta durante la Fase 2.

3.2.2 Principales conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones derivadas del análisis realizado sobre los procedimientos vigentes para la recopilación de datos relativos a la evaluación de la calidad en el sistema portuario español.

La manera en que se llevan a cabo las encuestas de satisfacción de calidad difiere ligeramente entre las Autoridades Portuarias, a menudo incorporándose en encuestas más amplias que abarcan otros servicios relacionados con puertos y actividades comerciales.

01

Realización de encuestas dedicadas a percepción de calidad del cliente final

- Un número importante de Autoridades Portuarias ya realizan como parte de su sistema de gestión de calidad la realización de encuestas ad-hoc para recabar la satisfacción de los usuarios finales con la prestación de servicios técnico-náuticos.
- La mayoría de campañas de encuestación se realizan de forma anual o bienal, abarcando la totalidad de servicios portuarios.
- La mayoría de Autoridades Portuarias entrevistadas valoran positivamente la estandarización de estas encuestas de satisfacción.

02

Actualización de los pliegos de prescripciones de los servicios técnico-náuticos

- La mayoría de Autoridades Portuarias se encuentran en proceso de actualización de los Pliegos de prescripciones de los servicios técnico-náuticos conforme a los pliegos tipo de Puertos del Estado a lo largo de este año. Esta actualización se pretende reforzar los requisitos de mediación de calidad.

03

Método de recogida de datos

- En general, se indica que la interacción con los prestadores sobre la recogida y gestión de indicadores de calidad se realiza de forma manual mediante correos o tablas de Excel. No obstante, se encuentran casos que tienen automatizado la información a través de sistemas de control portuario.

04

Uso de plataforma SIGEIN

- La mayoría de acciones de medición de calidad están orientadas principalmente a registrar las incidencias operativas.
- Se indica que la operatividad de la plataforma SIGEIN actualmente presenta dificultades a la hora de registrar información, lo que genera, en algunos casos, retención de los prestadores al actualizar la información.
- Adicionalmente, se indica que las Autoridades Portuarias en ocasiones no disponen de recursos para verificar que lo que registran los prestadores en SIGEIN es correcto, ni para auditar si lo registrado coincide con los registros propio de su sistema de gestión.

En esta fase también se llevó a cabo un análisis detallado de la **herramienta SIGEIN** (Sistema de Gestión de Indicadores), con la evaluación de su contexto, la frecuencia de campañas que se realizan y la información que proporcionan por las empresas prestadoras de servicios técnico-náuticos.

Asimismo, se examinaron los requisitos establecidos en los Pliegos de Prescripciones Particulares vigentes en relación con los requisitos de recogida de información de los servicios por parte de los prestadores.

02 Análisis de los procedimientos de medición de calidad en los Puertos de Interés General

SIGEIN – Indicadores de Calidad

La responsabilidad de adjuntar la información en la plataforma SIGEIN recae sobre las empresas prestadoras, mientras que la validación de estos datos depende de las Autoridades Portuarias

Nº	Descripción	Definición
5.7	Dispone de la certificación en vigor de Referencia de Calidad de Servicio	Disponibilidad de del referencial de calidad del servicio de Puerto o en su defecto el referencial de Puertos del Estado que posibilita la obtención de la bonificación por calidad de servicio.
5.8	Disponen de ISO 9001	Indicación de si la empresa dispone, o no, de la certificación ISO9001.
5.9	Disponen de ISO 14001	Indicación de si la empresa dispone, o no, de la certificación ISO14001.
5.50	Puntualidad	Porcentaje de servicios iniciados sin demora con respecto a la hora de inicio confirmada.
5.53	Demora media en el inicio del 10% de los servicios con mayor demora	Demora media desde la hora de inicio confirmada del servicio hasta que el prestador tiene dispuestos todos los medios necesarios, humanos y materiales, en el lugar requerido y están en condiciones de iniciar el servicio.
5.57	Reclamaciones	Porcentaje de servicios con reclamaciones por deficiente prestación del servicio.
5.61	Accidentalidad	Porcentaje de servicios con accidentes ¹ .
5.62	Gravedad de los accidentes laborales	Impacto de los accidentes laborales en la jornada de trabajo: nº de horas de baja por cada mil horas trabajadas.
5.63	Incidentalidad	Porcentaje de servicios con incidentes ² .

1. Se entiende por accidente todo suceso o acontecimiento ocurrido durante la prestación del servicio, en el que se producen daños sobre las personas, equipos, materiales, otros buques, infraestructuras portuarias o al medio ambiente.
 2. Se entiende por incidente todo suceso o acontecimiento repentino y sobrevenido durante la prestación del servicio, con potencial de ser un accidente, pero que no causa daños a personas, equipos, materiales, otros buques, infraestructuras portuarias o al medio ambiente, ni pérdidas en los procesos de servicios.

Estos indicadores se introducen **manualmente** en el formulario mostrado en la imagen inferior, dentro del apartado de “Indicadores de empresa”, en la sección 5, donde también se determina el formato que debe llevar.

5.7 - Dispone de la certificación en vigor de Referencial de Calidad de Servicio	?	No	✓
5.8 - Disponen de ISO 9001	?	Si	✓
5.9 - Disponen de ISO 14001	?	No	✓
5.50 - Puntualidad	?	13,46	✓
5.53 - Demora media en el inicio del 10% de los servicios con mayor demora	?	0	✓
5.57 - Reclamaciones	?	0,01	✓
5.61 - Accidentalidad	?	0,008	✓
5.62 - Gravedad de los accidentes laborales	?	0	✓
5.63 - Incidentalidad	?	0,07	✓

Fuente: Informe de Indicadores de Campaña (SIGEIN), Observatorio Permanente del Mercado de los Servicios Portuario

Ilustración 5. Análisis de Indicadores de Calidad solicitados a las empresas prestadoras de servicio en la plataforma SIGEIN.

4 Enfoque metodológico del proceso de encuestación

El proceso de encuestación se inició en el mes de agosto, precedido por un período de validación que tuvo lugar en julio, durante el cual se sometió la encuesta a la revisión y aprobación tanto de asociaciones del sector como de las autoridades portuarias: ANAVE, ANESCO, ASECOB, Colegio de Prácticos, ANARE, AEEA, Coordinadora Estatal de Trabajadores del Mar, así como Corporaciones de Prácticos, Remolcadores y Amarradores a través de visitas in-situ a puertos.

Así, el enfoque metodológico se configuró como un proceso colaborativo con el objetivo de confeccionar un cuestionario que se adaptara a las demandas y perspectivas del sector.

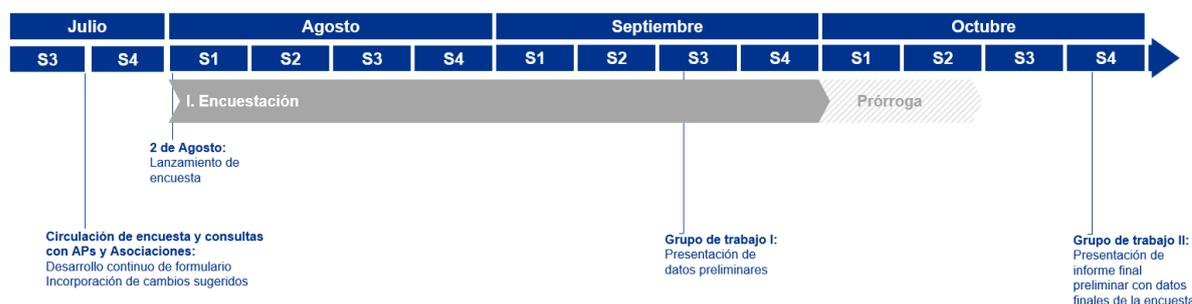


Ilustración 6. Cronograma del proceso de difusión de la encuesta.

4.1 Redacción del cuestionario

La encuesta se ha estructurado a través de la plataforma Google Forms y se ha dirigido a **capitanes de buques, consignatarios, navieras y terminalistas**, agentes que están directa o indirectamente en contacto con la prestación de los servicios.

El enfoque metodológico aplicado en este proceso de encuestación adquirió una importancia en términos de garantizar la fiabilidad y representatividad de los datos recopilados. La elección de Google Forms como plataforma de encuesta se fundamentó en su accesibilidad y facilidad de uso para los participantes, lo que permitió una recopilación y análisis de datos eficaz.

En la etapa previa a la redacción del cuestionario, se realizó un análisis exhaustivo sobre cómo se había llevado a cabo el proceso de encuestación previos, incluyendo ejemplos de encuestas realizadas por Autoridades Portuarias. Se destacaron los pasos clave seguidos y se enfatizó la relevancia de la participación de este grupo altamente especializado para la captura de información relevante para el sector. Además, se otorgó especial atención a los procesos de **protección de la confidencialidad y privacidad** de los participantes.

La encuesta se encuentra segmentada según varios criterios clave para garantizar una recopilación de datos precisa y detallada:

- 1 **Por rol de encuestado:** la encuesta se adapta a los roles de los grupos de interés identificados en el marco muestral de la encuesta. Estos roles incluyen:
 - **Capitán de buque:** el capitán de buque ostenta la máxima autoridad a bordo y asume la responsabilidad de la seguridad de la nave, la tripulación y la carga, así como de la navegación y la operación general del barco. En comparación con otros roles, los capitanes de buque están más directamente involucrados en la recepción de la prestación de servicios portuarios técnico-náuticos, lo que hace que su evaluación de la calidad de los servicios sea especialmente representativa.

- **Consignatario:** el consignatario, actuando como representante autorizado de un cargador o propietario de carga en un puerto, se encarga de recibir, gestionar y entregar la carga a su llegada al puerto. La evaluación de la calidad del servicio proporcionado por los consignatarios resulta relevante, especialmente en lo que respecta a aspectos como disponibilidad, coordinación y tiempos.
 - **Naviera:** los responsables de flotas o líneas en las navieras pueden realizar una evaluación integral de la calidad de la prestación de servicios técnicos náuticos, abarcando los diferentes puertos en los que operan.
 - **Terminalista:** los terminalistas desempeñan un papel crucial al coordinar operaciones en la terminal, gestionar el almacenamiento de mercancías y garantizar la eficiencia en la transferencia de carga entre buques y otros modos de transporte. Aunque no están directamente vinculados a la recepción de los servicios técnicos náuticos, su contribución es significativa en la valoración general de criterios como disponibilidad, tiempos y coordinación de servicios.
 - **Otros:** abarca roles adicionales que, si bien no reciben la prestación directa de servicios, aportan una perspectiva adicional, aunque de manera menos prominente en comparación con otros roles. Esto incluye la valoración de representantes de la explotación de autoridades portuarias, representantes de agrupaciones empresariales y otros participantes relacionados con la industria del transporte marítimo y la logística.
- 2 **Por Puerto:** la encuesta ofrece la flexibilidad de expresar la valoración de una escala o servicio en un puerto específico, o de forma más global, permitiendo a los encuestados seleccionar uno o varios puertos. Esto asegura que se puedan recopilar opiniones específicas sobre puertos individuales o una perspectiva más amplia de múltiples puertos.
 - 3 **Por servicio técnico-náutico:** el cuestionario permite valorar de forma segmentada los tres servicios técnico-náuticos de manera independiente. Para ello, se presenta una pregunta al inicio de cada una de las secciones correspondientes, solicitando a los encuestados que indiquen si desean valorar cada servicio. A partir de esta selección, se dirige a las preguntas aplicables a cada rol de encuestado, asegurando que se evalúen los servicios de manera específica y detallada.

Además de estos criterios de segmentación, la encuesta también recopila información de identificación básica, incluyendo el correo electrónico, nombre y compañía del encuestado.

Adicionalmente, se recopila información relacionada con el segmento de tráfico, permitiendo a los encuestados especificar su área de operatividad, como Tanques, Graneles, Carga general, Ro-Ro, Portacontenedores, Pasaje, Cruceros y otros.

La encuesta también explora si el encuestado pertenece a una línea regular y solicita el rango GT, lo que enriquece aún más la información recopilada y facilita un análisis en profundidad de las respuestas. Estos criterios de segmentación garantizan que se capturen datos precisos y contextualizados para una evaluación completa y efectiva de los servicios técnico-náuticos.

<p>Correo *</p> <p>Tu dirección de correo electrónico</p> <hr/> <p>Nombre (opcional) / Name (optional)</p> <p>Tu respuesta</p> <hr/> <p>Entidad o Compañía para la que trabaja / Entity or company for which you work *</p> <hr/>	<p>Rango de GT / GT Range</p> <p><input type="checkbox"/> De 0 a 3.000 GT</p> <p><input type="checkbox"/> De 3.001 a 5.000 GT</p> <p><input type="checkbox"/> De 5.001 a 10.000 GT</p> <p><input type="checkbox"/> De 10.001 a 25.000 GT</p> <p><input type="checkbox"/> De 25.001 a 50.000 GT</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 50.001 GT</p>
---	---

Ilustración 7. Información identificativa solicitada al usuario de los servicios técnico-náuticos.

Cada una de las secciones se estructura en siete preguntas que recogen las diferentes métricas de calidad como la valoración global del servicio, el cumplimiento de horarios, la adecuación de medios, entre otros, con respuestas en una escala numérica (1-5, 1-10). Asimismo, se incluye una sección de observaciones ("texto libre") para que los encuestados puedan proponer sugerencias o aspectos de mejora.

Encuesta de satisfacción con el servicio de Practicaje / Satisfaction survey with the Pilotage service

1. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción en relación a los servicios de practicaje? / In general, how satisfied are you with pilotage services?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy insatisfecho / Very dissatisfied Muy satisfecho / Very satisfied

2. Determine su grado de satisfacción con los tiempos de respuesta del servicio de prácticos: / Determine how satisfied you are with the response times of the practice service:

1 2 3 4 5

Insatisfecho / Dissatisfied Satisfecho / Satisfied

3. Teniendo en cuenta las características/circunstancias del puerto, los tiempos de ejecución de maniobras han sido: / Taking into account the characteristics/circumstances of the port, the manoeuvre execution times were as follows:

1 2 3 4 5

Insatisfactorio / Unsatisfactory Satisfactorio / Satisfactory

4. Considera que los medios empleados por los prácticos (telecomunicaciones, lanchas, etc) son: / Do you consider that the means used by pilots (telecommunications, boats, etc.) are:

1 2 3 4 5

Insatisfactorios / Unsatisfactory Satisfactorios / Satisfactory

5. En general, considera la capacitación profesional de los prácticos como: / In general, you consider the professional training of pilots as:

1 2 3 4 5

Insatisfactorio / Unsatisfactory Satisfactorio / Satisfactory

6. ¿Cómo valora su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos de servicio? / How would you rate your level of satisfaction with the following service aspects?

	0 - No aplica / Not applicable	1 - Muy insatisfecho / Very dissatisfied	2 - Insatisfecho / Unsatisfied	3 - Indiferente / Indifferent	4 - Satisfecho / Satisfied	5 - Muy satisfecho / Very satisfied
Coordinación con otros servicios técnico-náuticos / Coordination with other technical-nautical services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coordinación con servicios portuarios (pasejo, manipulación de mercancías),	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad de respuesta ante imprevistos / Capacity to respond to unforeseen events	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolución de reclamaciones y quejas / Resolution of claims and complaints	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. A continuación, puede indicar las observaciones o aspectos de mejora que considere oportunas para mejorar la calidad de la prestación de los servicios: / Below, you can indicate the observations or aspects of improvement that you consider appropriate to improve the quality of services:

Tu respuesta _____

Ilustración 8. Estructura de cuestionario, con preguntas de medición cuantitativa y de texto libre para observaciones.

Adicionalmente, en la última sección del cuestionario se incluye una tabla con preguntas de calibración, donde se presentaban las siguientes categorías para que el usuario determinara la importancia que le otorgaba a cada aspecto de calidad (1 – Irrelevante / 5 – Relevante):

- M1: Profesionalidad y trato del equipo
- M2: Información recibida
- M3: Cumplimiento de horarios
- M4: Adecuación de medios materiales
- M5: Capacitación técnica de los prestadores de servicio
- M6: Coordinación con otros servicios

- M7: Capacidad de respuesta ante imprevistos
- M8: Resolución de reclamaciones y quejas

Cabe destacar que, durante el diseño inicial de la encuesta, se consideró la posibilidad de incluir una pregunta que permitiera a los usuarios valorar la relación entre la calidad de los servicios y su coste. Sin embargo, tras un análisis detenido, y en consenso con la dirección del estudio, se decidió no incluir esta pregunta en el cuestionario debido a la complejidad inherente de evaluar este criterio de forma subjetiva, ya que se encuentra influenciada por numerosas variables que pueden variar considerablemente entre diferentes usuarios y situaciones.

La encuesta se encuentra disponible en dos versiones, en español e inglés, con el objetivo de garantizar que cualquier usuario tenga la capacidad de responderla, independientemente de su idioma.

4.2 Determinación de la muestra / población objetivo

La selección de una muestra representativa es fundamental para obtener conclusiones válidas y confiables en cualquier proceso de encuestación. En este proyecto, se realizó un análisis detallado para determinar la muestra objetivo que mejor representara a la población de usuarios de servicios técnico-náuticos en los puertos marítimos españoles. La población se dividió en cuatro categorías principales de usuarios: capitanes de buque, consignatarios, empresas navieras y terminalistas. A continuación, se describe el proceso de determinación de la muestra objetivo:

- 1 Identificación de la población potencial: se identificó una lista de usuarios de servicios técnico-náuticos en puertos marítimos españoles, incluyendo capitanes de buque, consignatarios, responsables de navieras y terminales.
- 2 Determinación del tamaño de la muestra: se determinó el tamaño de muestra necesario para alcanzar el objetivo de 1.500 valoraciones, asignando de manera proporcional un número mínimo de valoraciones para los puertos objeto del estudio.
- 3 Aplicación del muestreo aleatorio estratificado: se aplicó un muestreo aleatorio estratificado, estratificando la muestra objetivo en diferentes criterios (rol, segmento de tráfico, líneas regulares y no regulares, etc.), de acuerdo con la actividad de los puertos, para garantizar la representatividad equitativa de la población de interés.

Así bien, considerando la naturaleza del proyecto y las particularidades de la industria marítima, **es importante destacar que la accesibilidad a los capitanes de buque resultó ser un desafío**, lo cual se refleja en una participación relativamente menor en comparación con los roles de consignatarios y navieras. A pesar de las diferencias de participación, que ya se había anticipado, el enfoque en la selección de la muestra objetivo y la distribución homogénea de valoraciones garantiza una visión integral y representativa de la valoración de la calidad de los servicios en los puertos españoles.

4.3 Difusión de la encuesta

La difusión de la encuesta desempeña un papel crítico en la obtención de respuestas válidas y representativas por parte de la población objetivo. En esta fase, se llevó a cabo un proceso de difusión estratégico en colaboración con los miembros del Observatorio, con el objetivo de llegar de manera efectiva a los usuarios de servicios técnico-náuticos en los puertos marítimos españoles.

Se optó por un enfoque multicanal que comprendía las siguientes cinco vías de difusión:

1. Colaboración con las Autoridades Portuarias:

se estableció una estrecha colaboración con representantes de explotación de las Autoridades Portuarias para difundir la encuesta dentro de sus respectivas comunidades. Así bien, también se llevaron a cabo visitas a los puertos de Barcelona, Valencia y A Coruña, donde se pudo dar a conocer la iniciativa y el objetivo del proyecto a asociaciones regionales, así como permitir la formalización de entrevistas in-situ a capitanes de buque.

2. Directorios de empresas de las AP:

se recopilaron los registros de empresas a partir de los directorios de autoridades portuarias para difundir de manera directa la invitación a participar en la encuesta.

3. Colaboración con Asociaciones Nacionales: se estableció colaboración con asociaciones nacionales relacionadas con la industria marítima (ANAVE, ANESCO, ASECOB, CLIA) así como asociaciones de carácter regional (AESBA, PROAMAR, APEMCO, A.C.E.P., ASOCELPA, ANV, etc.), que contribuyeron en la divulgación de la encuesta entre sus asociados, lo que garantizó una mayor participación.

4. Contactos de la Red Internacional de KPMG: se aprovecharon los contactos de la red internacional de KPMG para ampliar la base de datos de contactos de usuarios de servicios técnico-náuticos en los puertos marítimos. Esta estrategia se centró en la obtención de respuestas de representantes de navieras internacionales para enriquecer el alcance de la encuesta.

5. Uso de Herramienta de Rastreo de Buques (Señal AIS): se empleó una herramienta de rastreo de buques a través de señales AIS (*Vesselfinder*) que permitió contactar en tiempo real con los buques que hacían escala en puertos españoles y que no estaban siendo alcanzados a través de las otras vías de difusión.

Además de estas vías de difusión, se contactó por vía telefónica y por correo electrónico a distintos miembros de las comunidades portuarias, adjuntando la siguiente carta de presentación del estudio que brindó mayor credibilidad al proceso.



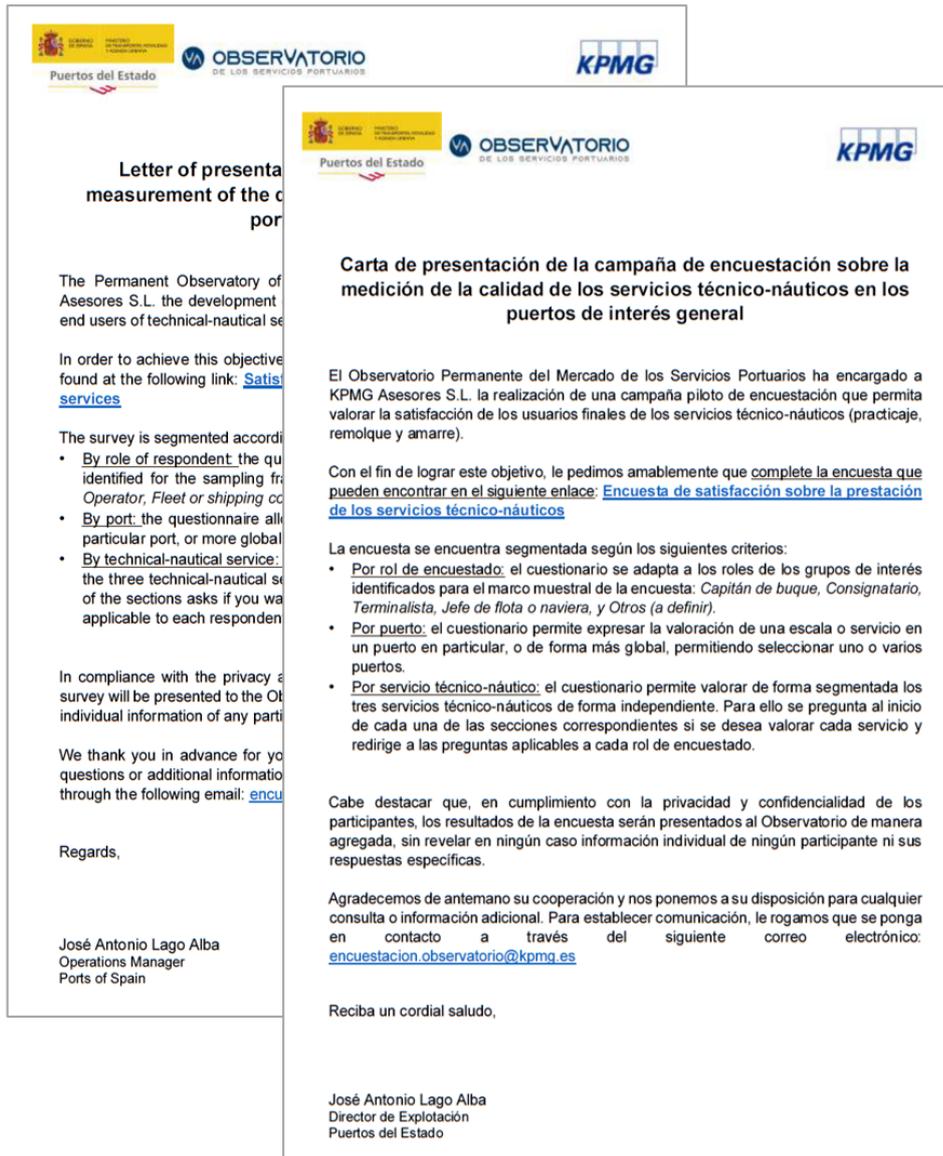


Ilustración 9. Carta de presentación de la campaña de encuestación sobre la medición de la calidad de los servicios técnico-náuticos

5 Resultados del proceso de encuestación

En esta sección presenta los resultados obtenidos en el proceso de encuestación piloto realizado por KPMG durante la última fase del proyecto. Estos resultados proporcionan una evaluación detallada de la satisfacción de los usuarios con los servicios de practicaje, remolque y amarre en todos los puertos de interés general.

Es importante destacar que las respuestas recopiladas a través de la encuesta reflejan una **naturaleza subjetiva**, ya que están basadas en la percepción del encuestado. Esta subjetividad es inherente a la evaluación de la calidad, ya que la satisfacción del usuario se relaciona con su experiencia y expectativas individuales.

Además, es crucial tener en cuenta que existen diversos **condicionantes** que pueden influir en la prestación de los servicios y, por ende, en la percepción de calidad por parte de los usuarios. Estos condicionantes pueden variar significativamente de un puerto a otro e incluir factores como el **tamaño del puerto**, el **número de escalas anuales**, la **tipología de tráfico** y la **climatología**, entre otros. Estos elementos contextuales pueden afectar tanto la oferta como la demanda de los servicios técnico-náuticos, y, por lo tanto, pueden tener un impacto en la evaluación de la calidad.

Además, se debe subrayar que los resultados obtenidos a través de la encuesta no deben interpretarse como un medio de comparación entre Autoridades Portuarias ni como una evaluación específica de puertos individuales.

5.1 Parámetros de control y seguimiento

En la campaña de encuestación realizada se han obtenido **568 respuestas únicas** que se corresponden con **1.506 valoraciones** sobre los servicios de practicaje, remolque y amarre. En el siguiente gráfico se puede observar la tasa de respuesta de los distintos roles.

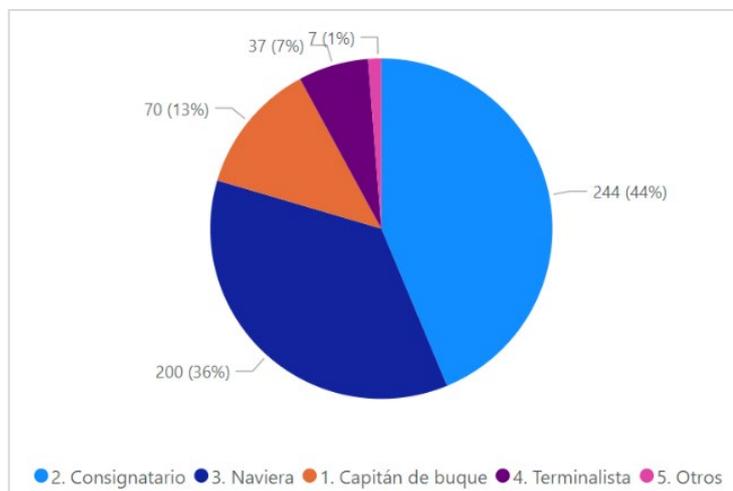
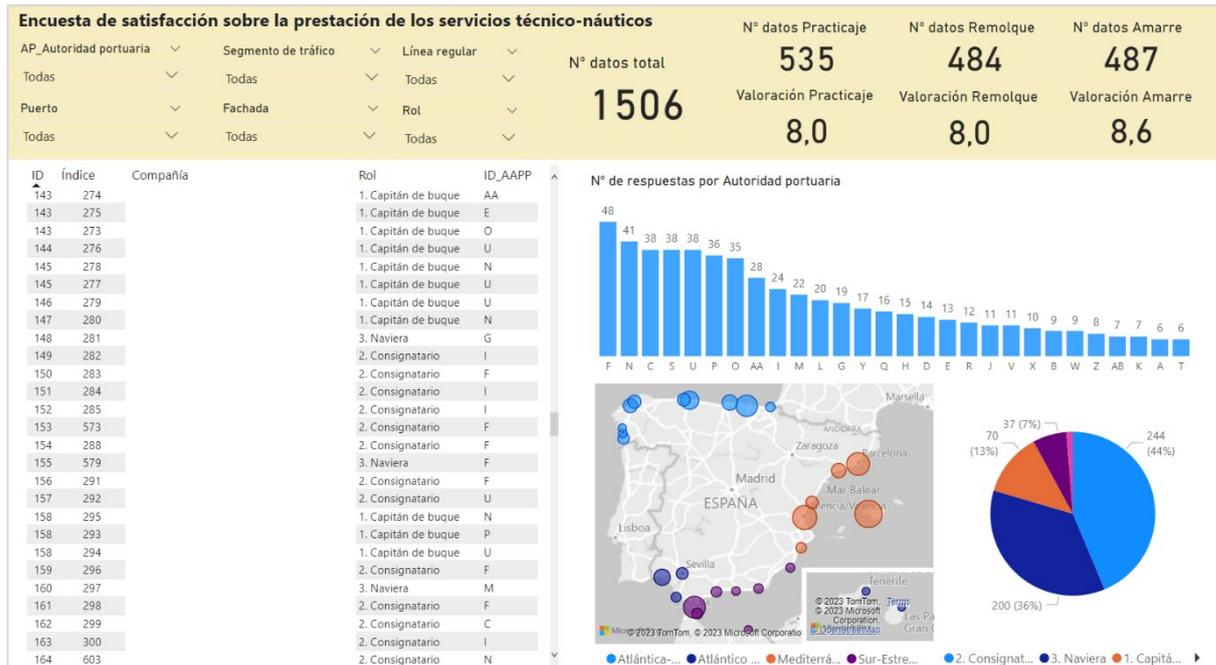


Ilustración 10. Proporción de respuestas por rol del encuestado. Cantidades en porcentaje del total de respuestas únicas.

Con la finalidad de evitar una comparación entre Autoridades Portuarias y puertos individuales, el análisis de los resultados se presenta de forma agregada por fachada marítima (Atlántica-Cantábrica, Atlántico Sur-Canarias, Mediterráneo-Baleares y Sur-Estrecho), lo que permite una comprensión general de la percepción de calidad de los servicios en diferentes regiones marítimas.

Como se ha mencionado previamente, la información detallada sobre las compañías y personas se ha tratado de manera totalmente confidencial, respetando la privacidad de los datos y la confidencialidad de la evaluación de los usuarios.



En el proceso de validación y filtrado de respuestas, se llevó a cabo una revisión de los resultados para asegurar la calidad y consistencia de los datos recopilados. Después de este proceso de revisión, desde una cifra total de **1.506 valoraciones recibidas**, se han considerado válidas **1.477 valoraciones**, en las que se reflejan de manera coherente y precisa la percepción de los usuarios de los servicios técnico-náuticos en los puertos marítimos españoles. Las razones de exclusión de las **29 valoraciones** se detallan en la siguiente tabla:

ID	Código	Servicio	Motivo exclusión
48	1224	Amarre	La valoración del encuestado atañe al prestador dentro del mismo Grupo empresarial.
29, 155, 217, 219	631, 848, 936, 957	Remolque	Errata. No se presta servicio de remolque en el puerto.
64, 89	706, 732	Remolque	La valoración del encuestado atañe al prestador dentro del mismo Grupo empresarial.
140	814, 815, 818, 819, 820, 821, 822, 823	Remolque	La valoración del encuestado atañe al prestador dentro del mismo Grupo empresarial.
217	933, 934, 935, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950	Remolque	La valoración del encuestado atañe al prestador dentro del mismo Grupo empresarial.
Total	29 valoraciones excluidas		

Tabla 1. Identificación de las valoraciones excluidas según servicio y el motivo de la exclusión.

5.2 Resultados del servicio de practicaaje

En esta sección se presentan los resultados de las valoraciones del servicio de practicaaje en los puertos marítimos españoles, segmentados en cuatro fachadas marítimas: Atlántica-Cantábrica, Atlántico Sur-Canarias, Mediterráneo-Baleares y Sur-Estrecho. Estas valoraciones reflejan la percepción de calidad por parte de los usuarios que han recibido el servicio de practicaaje y se basan en una escala de hasta 10 puntos, donde un puntaje más alto indica mayor satisfacción con el servicio.

La valoración global de los resultados arroja una puntuación media de los servicios de practicaaje de 8,0 sobre 10. No obstante, considerando únicamente la valoración de los capitanes de buque, la valoración global del servicio de practicaaje se incrementa hasta el 8,9 sobre 10.

A continuación, se proporcionan los resultados de cada fachada marítima y por rol en forma de tabla:

Fachada Rol	Atlántica-Cantábrica		Atlántico Sur-Canarias		Mediterráneo-Baleares		Sur-Estrecho	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	8,3	19	8,9	13	9,3	26	9,2	12
2. Consignatario	8,4	93	7,7	46	8,5	51	8,2	35
3. Naviera	7,9	38	7,3	51	7,4	75	7,2	33
4. Terminalista	8,3	13	7,7	6	6,9	11	4,6	7
5. Otros	6,5	4	10,0	1	10,0	1		
Total	8,3	167	7,7	117	8,0	164	7,7	87

Además de las valoraciones numéricas, se han recopilado los principales comentarios proporcionados por los encuestados en el apartado de texto libre de la encuesta. Estos comentarios ofrecen una visión más detallada de las experiencias y percepciones de los usuarios, y desempeñan un papel crucial en la comprensión de la calidad del servicio de practicaaje en los puertos marítimos españoles.

Tipología	Nº observaciones	Aspectos más relevantes
Coordinación	16	Observación sobre la coordinación del tráfico, demoras, etc.
Disponibilidad	11	Observación sobre el número de prácticos, disponibilidad servicio 24h, etc.
Observ. positiva	8	Observación positiva sobre la prestación del servicio de practicaaje
Otros	7	Observación no directamente relacionado con la calidad de prestación del servicio de practicaaje, sino comentario generalista en relación con el funcionamiento de la escala u otros servicios portuarios/comerciales.
Comunicación	6	Observación sobre el intercambio de información entre el prestador del servicio y el cliente, nivel de inglés, medios telefónicos, etc.
Coste	2	Observación sobre el coste de las tarifas del servicio de practicaaje
Total	50 observaciones	

Tabla 2. Identificación de los comentarios y observaciones recibidas para el servicio de practicaaje.

Tipo	Observaciones
Comunicación	Atención telefónica, falta de proactividad en caso de no tener instrucciones de atraque, poca resolución de nuestras quejas.
Comunicación	El nivel de inglés de los prácticos podría mejorar
Comunicación	Las comunicaciones en operativa utilizan las mismas tecnologías que hace 20 años (teléfono y radio). Falta una plataforma que permita trazar el servicio desde su solicitud hasta su finalización.
Comunicación	Mejor colaboración y trato por parte de algunos teleoperadores
Comunicación	Normalmente no aceptan críticas ni reclamaciones, y no responden a las llamadas muchas veces.
Comunicación	Se requiere de una mejor comunicación y un protocolo claro de actuación
Coordinación	En alguna ocasión se han dejado hasta 6 horas de espera a barcos en la entrada al puerto
Coordinación	En ocasiones se tarda demasiado tiempo para entrar/salir del puerto
Coordinación	La coordinación con el Centro de Control en ocasiones es mala. La manera de actuar en ocasiones es sesgada y se denotan motivos personales.
Coordinación	La coordinación del tráfico podría estar mejor organizado
Coordinación	La estación de prácticos debería informar a los buques con suficiente antelación del orden del buque para evitar que retrasos
Coordinación	La prioridad de maniobra de buques de pasaje de línea regular frente a otro tipo de tráfico en algunos casos es muy deficiente
Coordinación	Mayor coordinación de maniobras de atraque para minimizar el tiempo de espera
Coordinación	Necesidad de mayor flexibilidad
Coordinación	Necesidad de un criterio claro cuando se juntas varias maniobras. En ocasiones no se cumplen los tiempos de atraque y desatraque especificados en la escala.
Coordinación	Se debería desarrollar un aplicación que combine la situación del buque en tiempo real y proporcione información actualizada del estado de la maniobra.
Coordinación	Se debería mejorar la comunicación y coordinación entre práctico, terminal y agente consignatario.
Coordinación	Se debería mejorar la coordinación entre práctico y agente consignatario.
Coordinación	Se desconoce en ocasiones la hora de embarque del práctico. Esto afecta a la coordinación de los demás servicios (amarre y remolque).
Coordinación	Se requiere una mayor agilidad en la solución de problemáticas en el puerto
Coordinación	Se requiere mayor información a los buques sobre el tiempo de espera
Coordinación	Una propuesta de mejora sería que el Practicaje se coordinara siempre directamente con el Práctico de guardia, persona mejor conocedora de las condiciones y particularidades de la maniobra a realizar.
Coste	Coste elevado
Coste	Tarifas elevadas
Disponibilidad	Considerar la opción de disponer de dos prácticos en días de tráfico elevado, para no retrasar las operaciones.
Disponibilidad	Disponer de dos prácticos de guardia siempre que se necesite
Disponibilidad	Disponer de dos prácticos para dar servicios a los buques.
Disponibilidad	Disponer de más de un práctico cuando se necesite
Disponibilidad	Garantizar la disponibilidad 24h del servicio de practicaje
Disponibilidad	Garantizar la disponibilidad 24h del servicio de practicaje, así como la disponibilidad de más de un práctico al mismo tiempo.
Disponibilidad	Gestionar de forma más eficaz los tiempos y slots, y disponer de suficientes prácticos para evitar demoras
Disponibilidad	Insuficiente número de prácticos en ocasiones
Disponibilidad	Los medios humanos disponible para el servicio de practicaje son insuficientes para el volumen del puerto.
Disponibilidad	Mayor numero de prácticos por turno, evitando así demoras
Disponibilidad	Se requiere de mayor esfuerzo en relación con estándares de puntualidad y disponibilidad
Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
Observ. positiva	Estamos satisfechos por el servicio prestado
Observ. positiva	Personal muy preparado y profesional, que ofrecen garantías de seguridad a todos los capitanes.
Observ. positiva	Personal resolutivo y profesional
Observ. positiva	Servicio adecuado
Observ. positiva	Servicio muy bueno
Observ. positiva	Servicio prestado mejor que en otros puertos
Observ. positiva	Servicio satisfactorio
Otros	Debe aclararse el papel de Sasemar y un protocolo de actuación
Otros	El servicio resta competitividad
Otros	En relación con la resolución de conflictos, no existe en ocasiones la voluntad de acordar soluciones comunes.
Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
Otros	Mejor regulación de servicio para el embarque/desembarque de prácticos en buques Offshore Supply-PSV
Otros	Se debería prestar el servicio de practicaje también desde el Puerto de Arinaga
Otros	Tener en mayor consideración el segmento de pasaje y carga rodada, con objeto de facilitar y aumentar los servicios.

Tabla 3. Recopilación de observaciones sobre el servicio de practicaje los puertos marítimos españoles.

5.3 Resultados del servicio de remolque

La valoración global de los resultados arroja una puntuación media de los servicios de remolque de 8,0 sobre 10. No obstante, considerando únicamente la valoración de los capitanes de buque, la valoración global del servicio de remolque se eleva hasta un 8,8 sobre 10.

De la misma forma, se presentan los resultados detallados del servicio de remolque en los puertos marítimos españoles, desglosados por fachada marítima y rol del encuestado. Estos resultados reflejan la percepción de calidad de los usuarios del servicio de forma agregada.

Fachada Rol	Atlántica-Cantábrica		Atlántico Sur-Canarias		Mediterráneo-Baleares		Sur-Estrecho	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	8,8	16	8,5	8	8,9	19	8,8	12
2. Consignatario	9,0	82	7,9	30	8,3	43	8,5	31
3. Naviera	7,5	38	6,5	44	7,0	63	6,2	30
4. Terminalista	8,8	13	7,3	6	7,8	8	5,4	7
5. Otros	8,5	4	10,0	1	8,0	1		
Total	8,6	153	7,2	89	7,8	134	7,4	80

Además, se presentan categorizadas las observaciones proporcionadas por los encuestados en el apartado de texto libre de la encuesta.

Tipología	Nº observaciones	Aspectos relevantes
Disponibilidad	9	Necesidad de ampliar el número de remolcadores, insuficiencia de remolcadores para buques de grandes dimensiones y cumplimiento deficiente del número de remolcadores exigidos en pliego.
Coste	6	Altos costes en comparación con otros países, métodos de cálculo de costes que perjudica a ciertos buques, tarifas no competitivas y aplicación de tarifas máximas sin descuentos.
Observ. positiva	6	Observaciones positivas sobre el trabajo de los remolcadores.
Competencia	4	Exclusividad de solo una empresa de remolque, ausencia de competencia en servicio para pequeñas empresas, falta de competencia debido a servicio monopolístico.
Comunicación	1	Necesidad de recibir facturas a tiempo y por buque.
Otros	1	Sugerencia para facilitar la comunicación.
Total	27 observaciones	

Tabla 4. Identificación de los comentarios y observaciones recibidas para el servicio de remolque.



Tipo	Observaciones
Competencia	Exclusividad de una única empresa de remolque
Competencia	No existe competencia. El servicio a las pequeñas empresas es nefasto, se las maltrata en el servicio y en la facturación. La aprobación del último pliego de remolque y la supuesta tarifa plana ha provocado un aumento injustificado en el tiempo empleado en las maniobras básicas y por tanto un aumento indiscriminado del coste del servicio. Siempre se emplean los remolcadores de mayor tamaño y por tanto más caros, no se aplican las tarifas de hora extra por prorrata sino por hora o fracción y además también se aplican por remolcador.
Competencia	No hay pliego de servicios aprobado. Hay demasiados recargos, se debería aplicar una tarifa plana.
Competencia	Servicio monopolístico, por lo que no se puede comparar en igualdad de condiciones.
Comunicación	Se requiere el envío de las facturas en tiempo y por buque
Coste	Coste elevado
Coste	Costes elevados en comparación con otros países
Coste	El método de cálculo del coste perjudica a los buques PCTC (Pure Truck & Car Carriers) para maniobras similares y con los mismos medios.
Coste	Las tarifas no son competitivas
Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
Coste	Tarifas excesivas
Disponibilidad	Ampliar el número de remolcadores
Disponibilidad	Ampliar el número de remolcadores para evitar tiempos de espera
Disponibilidad	Disponer de un remolcador con más fuerza y operatividad
Disponibilidad	Los remolcadores que prestan servicio son insuficientes para los buque de grandes dimensiones
Disponibilidad	Mayor número de remolcadores disponibles
Disponibilidad	Necesidad de ampliar los servicios de remolque
Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
Disponibilidad	No se cumple con el número de remolcadores exigidos en el pliego.
Disponibilidad	Servicio insuficiente para las características de barcos operadas
Observ. positiva	El trabajo de los remolcadores es muy correcto
Observ. positiva	Estamos satisfechos por el servicio prestado
Observ. positiva	Muy buenos profesionales
Observ. positiva	Muy profesionales
Observ. positiva	Personal muy preparado y profesional, que ofrecen garantías de seguridad a todos los capitanes.
Observ. positiva	Personal resolutivo y profesional
Otros	Los remolcadores deberían llevar un número individualmente sobre el techo del puente y los costados, para poder llamar por este número durante las maniobras.

Tabla 5. Recopilación de observaciones orientadas al servicio de remolque en todos los puertos marítimos españoles.

5.4 Resultados del servicio de amarre y desamarre

Los resultados de la encuesta arrojan una puntuación media de los servicios de amarre y desamarre de 8,6 sobre 10. No obstante, considerando únicamente la valoración de los capitanes de buque, la valoración global del servicio de remolque se eleva ligeramente hasta el 8,9 sobre 10.

A continuación, se presentan los resultados por fachada marítima y rol del encuestado:

Fachada Rol	Atlántica-Cantábrica		Atlántico Sur-Canarias		Mediterráneo-Baleares		Sur-Estrecho	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	7,7	16	9,5	6	9,6	16	8,7	3
2. Consignatario	9,4	81	9,1	43	8,8	43	9,0	23
3. Naviera	8,3	18	7,1	35	7,3	48	7,6	26
4. Terminalista	8,2	11	9,0	4	8,5	8	9,1	7
5. Otros	8,0	4	10,0	1	10,0	1		
Total	8,9	130	8,4	89	8,3	116	8,4	59

De la misma forma que en el resto de los servicios, se adjuntan los principales comentarios que se han recogido en el apartado de observaciones y/o aspectos de mejora del servicio.

Tipología	Nº observaciones	Aspectos relevantes
Observ. Positiva	9	Satisfacción con la prestación del servicio.
Prestación	1	Riesgos de seguridad con el posicionamiento de los amarradores y quejas de la prestación del servicio.
Coste	1	Queja sobre el coste de las tarifas.
Total	11 observaciones	

Tabla 6. Identificación de los comentarios y observaciones recibidas para el servicio de amarre y desamarre.

Tipo	Observaciones
Coste	Tarifas excesivas
Observ. positiva	Estamos satisfechos por el servicio prestado
Observ. positiva	Gran coordinación y profesionalidad
Observ. positiva	Los amarradores prestan un buen servicio
Observ. positiva	Los amarradores siempre cumplen
Observ. positiva	Muy profesionales
Observ. positiva	Muy satisfactorio
Observ. positiva	Nada que mejorar
Observ. positiva	Profesionales muy eficientes
Observ. positiva	Todo correcto
Prestación	Algunos amarradores se sitúan demasiado cerca de los cabos durante la maniobra, lo que puede ser un riesgo de seguridad

Tabla 7. Recopilación de observaciones orientadas al servicio de amarre y desamarre en todos los puertos marítimos españoles.

5.5 Resultados sobre la relevancia de las métricas para su calibración

La última sección del cuestionario tenía como objetivo determinar la relevancia que los encuestados otorgan a diversas métricas que componen el cuestionario. Los encuestados evaluaron la importancia de estas categorías en función de su experiencia profesional y su perspectiva.

A continuación, se presentan los resultados de esta sección en forma de tabla, que detalla la valoración de los criterios por parte de los encuestados.

Rol del encuestado	M1. Profesionalidad y trato del equipo	M2. Información recibida	M3. Cumplimiento de horarios	M4. Medios materiales	M5. Capacitación técnica	M6. Coordinación con otros servicios	M7. Capacidad de respuesta ante imprevistos	M8. Resolución de quejas
1. Capitán de buque	4,36	4,22	4,31	4,21	4,27	4,14	4,24	3,81
2. Consignatario	4,37	4,22	4,34	4,20	4,28	4,16	4,26	3,85
3. Naviera	4,38	4,21	4,33	4,20	4,28	4,18	4,26	3,84
4. Terminalista	4,40	4,25	4,34	4,24	4,30	4,23	4,30	3,86
5. Otros	4,56	4,40	4,53	4,35	4,49	4,53	4,45	4,25
Total	4,37	4,22	4,34	4,20	4,28	4,16	4,26	3,85

Los resultados muestran que los encuestados atribuyen una gran importancia a ciertos aspectos clave de la calidad de los servicios técnico-náuticos. Destacan la **profesionalidad y el trato del equipo**, el **cumplimiento de los horarios** y la **capacidad de respuesta**. Estos criterios se consideran esenciales para garantizar un servicio de calidad y satisfacer las expectativas de los usuarios.

Por otro lado, la **resolución de quejas y reclamaciones** se evalúa con menor importancia en comparación con los otros criterios. Esto sugiere que, si bien se valora su capacidad de respuesta, se prefiere evitar situaciones que requieran la resolución de quejas y reclamaciones.

No se observan diferencias significativas en las valoraciones de estos criterios según el rol del encuestado, lo que indica una percepción uniforme de la importancia de estos aspectos en la calidad de los servicios técnico-náuticos entre los roles.

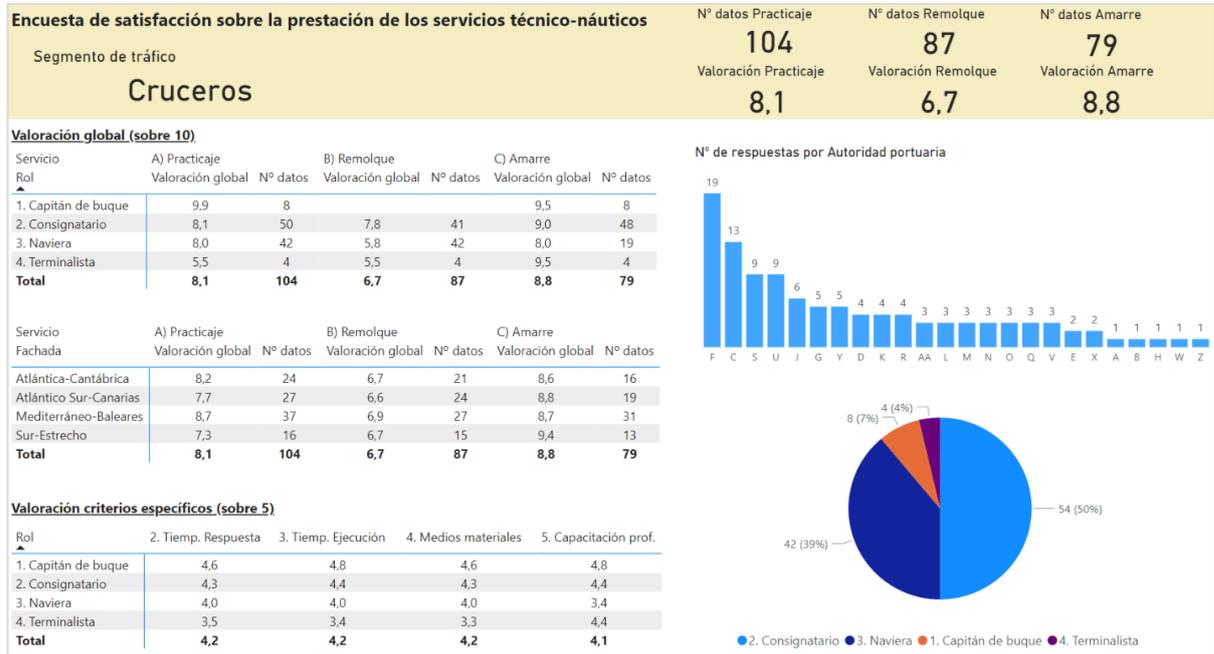
5.6 Análisis por segmento

En este apartado, se ofrece un análisis exhaustivo de los resultados de la encuesta divididos por categorías de tráfico marítimo. Estas categorías incluyen Cruceros, Portacontenedores, Tráfico Ro-Ro y Pasaje, Tanques, Graneleros y Carga General. Estos sectores abarcan diversas operaciones portuarias, y sus requisitos y expectativas en cuanto a los servicios técnicos-náuticos pueden variar considerablemente.

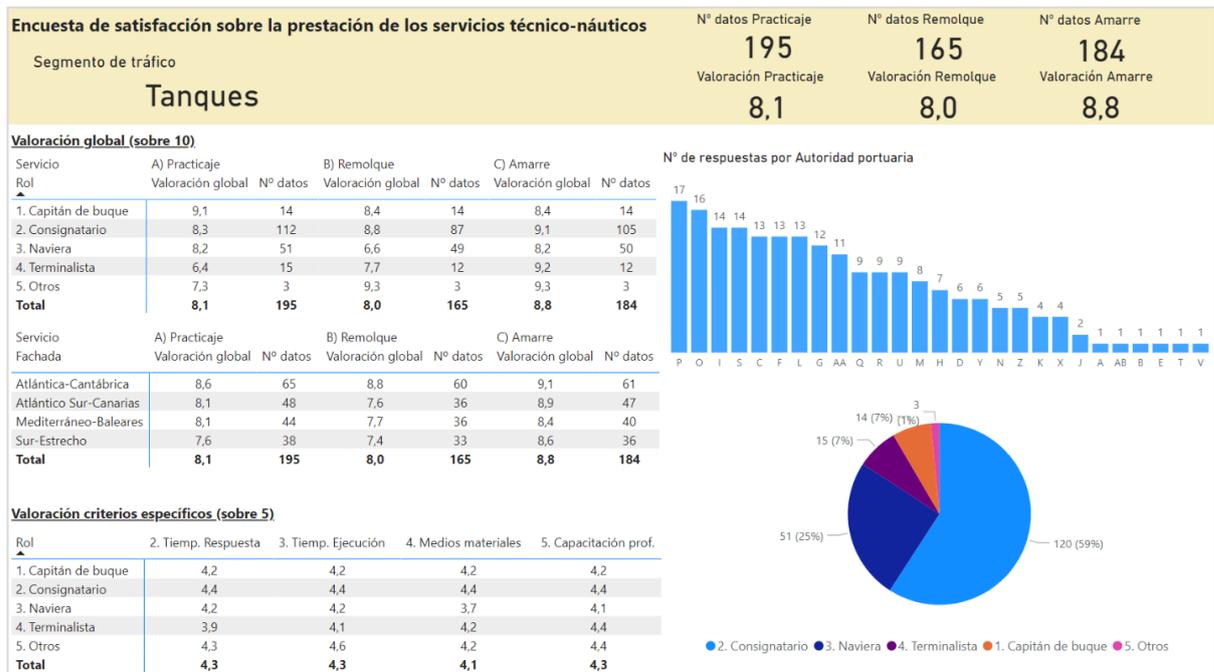
A continuación, se exponen los resultados específicos correspondiente para cada una de estas categorías según el rol del encuestado (capitán de buque, consignatario, naviera, terminalista). Adicionalmente, se incluye un análisis de la valoración de la prestación del servicio por segmento de tráfico y fachada marítima.

Los datos se presentan de manera visual a través de gráficos e imágenes para facilitar su comprensión.

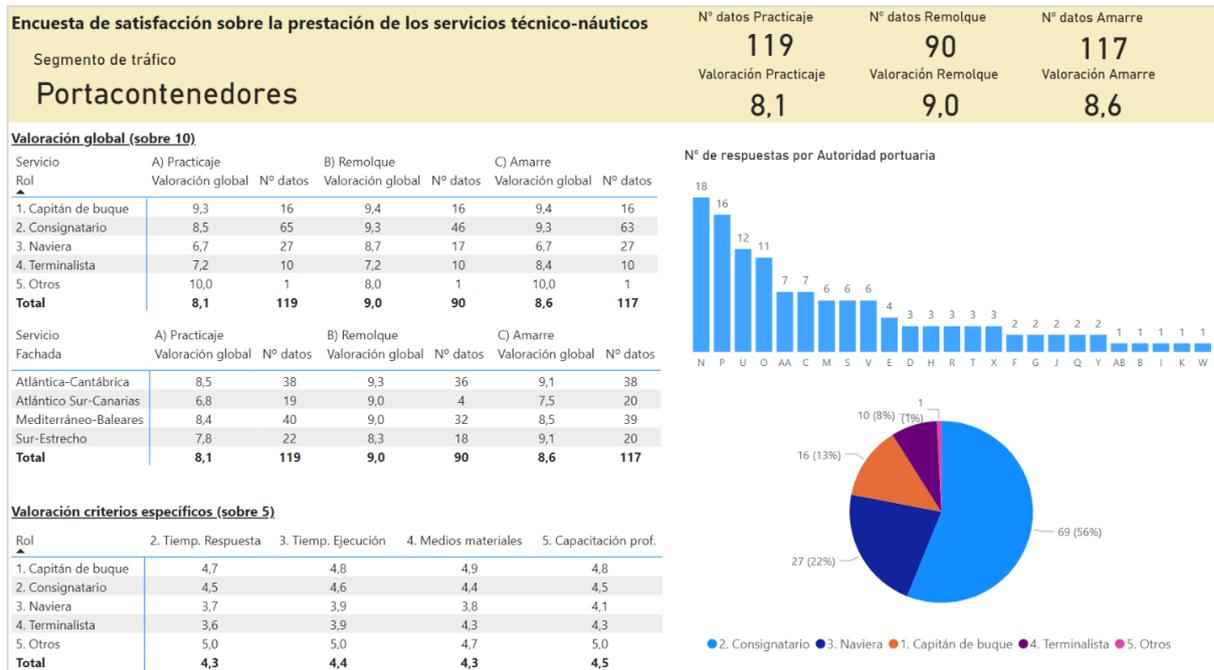
Cruceros: en general, las valoraciones con respecto al segmento de tráfico de arrojan valoraciones positivas sobre los servicios de practicaje y amarre. Sin embargo, se observa una menor satisfacción con el servicio de remolque.



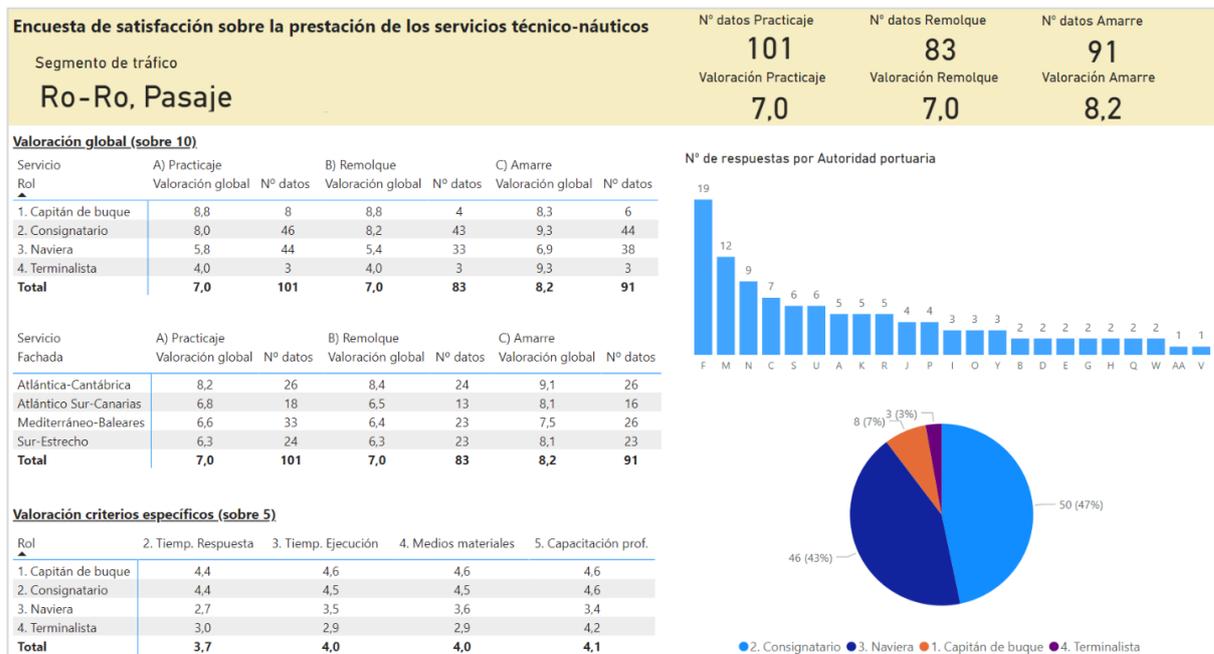
Tanques: los usuarios que valoraron el servicio prestado a tanques han expresado una satisfacción general con los tres servicios técnico-náuticos.



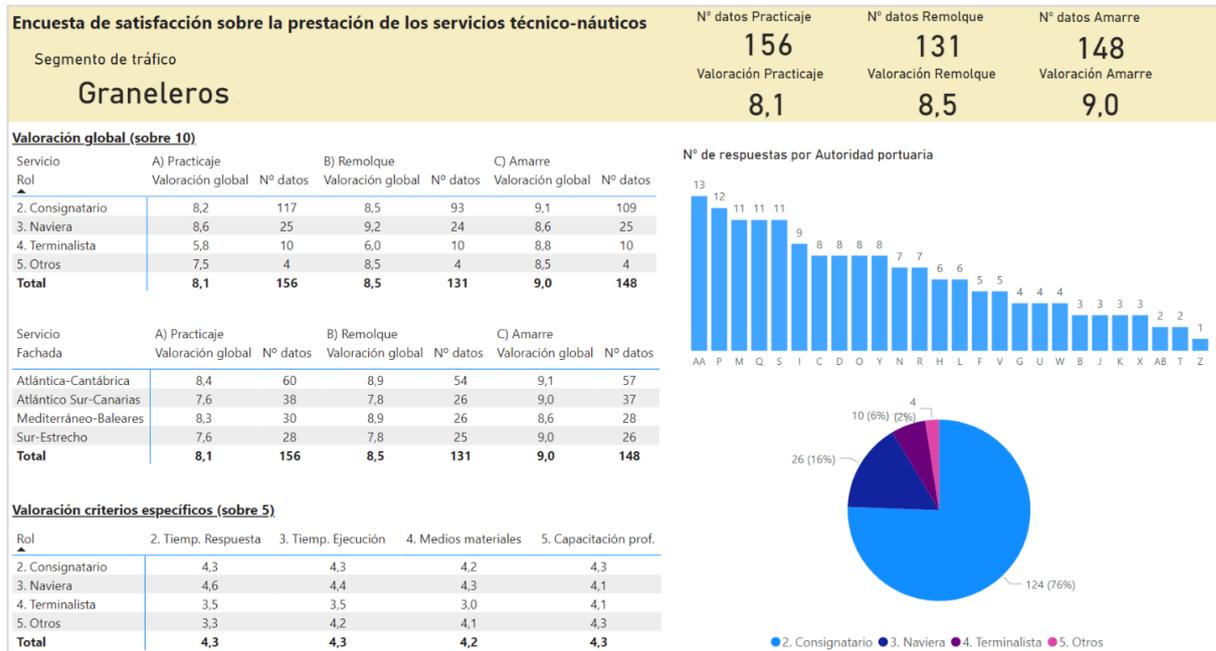
Portacontenedores: los usuarios que valoraron el servicio prestado a Portacontenedores han valorado positivamente los tres servicios técnico-náuticos.



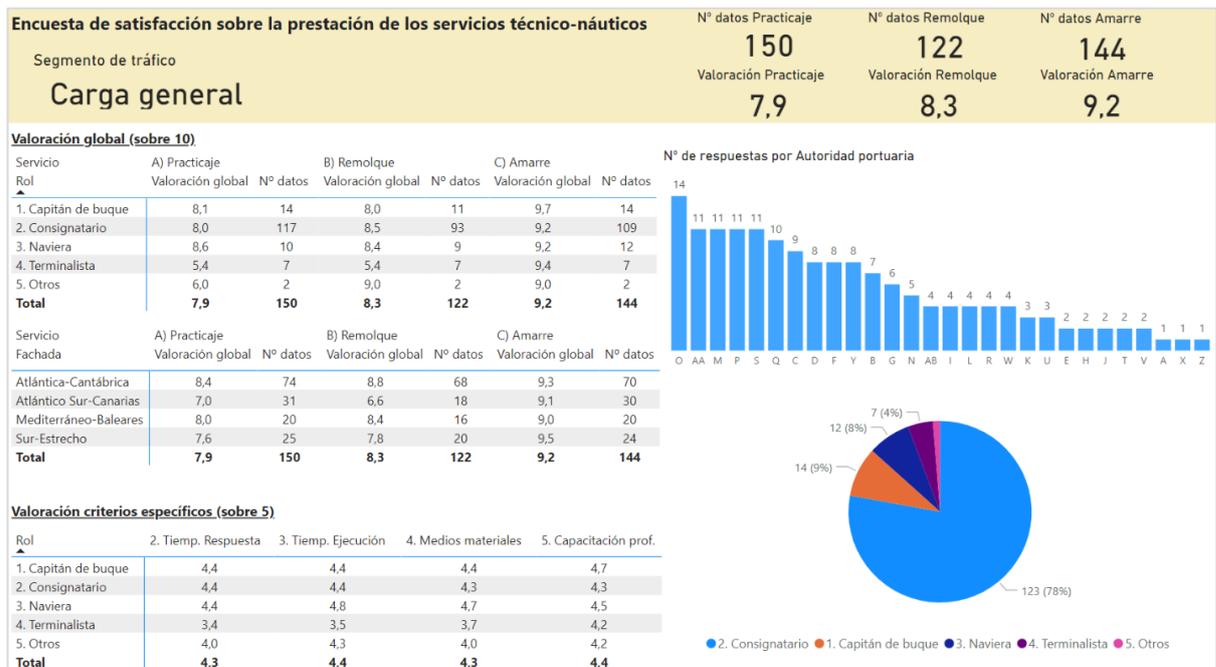
Ro-Ro y Pasaje: el segmento de tráfico Ro-Ro y el Pasaje ha obtenido valoraciones más bajas en comparación con otros segmentos de tráfico, en especial para el practicaje y remolque.



Graneleros: el segmento de tráfico de buques graneleros ha manifestado una satisfacción general con los servicios en los puertos marítimos españoles, aunque no tan elevada como en otros segmentos.



Carga General: el segmento de Carga General ha expresado una satisfacción elevada con la calidad de la prestación de los servicios técnicos-náuticos.



6 Conclusiones y recomendaciones

El objetivo del presente estudio es **estructurar una metodología de medición de calidad a través de encuestas que, con vocación de permanencia en el tiempo, permita valorar la satisfacción final de los usuarios sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos en los puertos españoles.**

Adicionalmente, el estudio ha abarcado la realización de una campaña de encuestación piloto para testear la metodología y recoger la valoración de los servicios técnico-náuticos en puertos de interés general.

Los resultados obtenidos en el proceso de encuestación **indican que los usuarios tienen una buena percepción de la calidad de los servicios portuarios técnico-náuticos.** En total se han recopilado un total de 1.506 valoraciones por parte de capitanes de buque, consignatarios, navieras, y terminalistas, que arrojan una valoración global sobre 10 de 8,0 en practicaaje, un 8,0 en remolque y un 8,6 en amarre.

No obstante, si se analizan únicamente las respuestas emitidas por parte de los capitanes de buque, que representan el grupo más relevante puesto que reciben la prestación del servicio de forma directa, la valoración media se incrementa hasta alcanzar el 8,9 en practicaaje, 8,8 en remolque y 8,9 en amarre.

La encuesta recoge también **comentarios y observaciones de mejora** por parte de los usuarios, que pueden ser evaluados para continuar mejorando la prestación de los servicios portuarios en el futuro.

Cabe destacar que una de las principales incidencias durante el proceso de encuestación ha sido la dificultad de entablar contacto con los capitanes de buque, lo que ha provocado que su participación sea relativamente baja en comparación con otros roles.

En la siguiente tabla se detallan cuatro acciones recomendadas de cara a los próximos pasos en relación con la estructuración de una metodología de medición de calidad:

Acción	Descripción	Responsable
1) Valoración del proceso y decisión sobre la forma de extender la campaña de encuestación a futuro	Evaluar el proceso y determinar la conveniencia de llevar a cabo futuras campañas de medición de la calidad de los servicios técnico-náuticos, considerando la posibilidad de realizarlas anual o bienalmente, entre otras opciones.	Dirección de Observatorio / GT / AAPP / Asociaciones / Sindicatos
2) <i>Focus group</i> con las asociaciones de empresas prestadoras	Se recomienda la creación de un grupo de trabajo específico en colaboración con el Colegio Oficial Nacional de Prácticos de Puerto, ANARE y AEEA, con el propósito de evaluar la disposición para incorporar el formato de cuestionario en sus procesos de calidad.	Dirección de Observatorio / Colegio Prácticos / ANARE / AEEA
3) Adaptación del SIGEIN a estas nuevas métricas	Se recomienda la incorporación de las métricas y consideraciones identificadas en este proyecto en el SIGEIN. Esto asegurará que la herramienta esté en consonancia con el proceso metodológico de encuestación, lo que permitirá la inclusión automática de datos más precisos y relevantes en el panel de control de indicadores.	Dirección de Observatorio
4) Comunicación sobre los resultados del proceso de encuestación	Comunicación por parte de las Autoridades Portuarias del resultado de la encuesta a sus empresas prestadoras, por servicio portuario.	AAPP

Tabla 8. Acciones recomendadas en relación con la estructuración de la metodología de medición de calidad

7 Interlocución entre los agentes interesados

Para el seguimiento y validación del proyecto se ha conformado un Grupo de Trabajo específico con entes y asociaciones interesados el proceso. El GT está encargado de la revisión de los entregables, aportando diferentes conocimientos y perspectivas.

Tipología	Participantes
Dirección del estudio	Dirección del Observatorio
	MCVALNERA
	KPMG
Autoridades Portuarias	Autoridades Portuarias
Prestadores de servicios portuarios	Colegio de Prácticos
	ANARE
	AEEA
ANAM, Asociación Pasaje	
Asociaciones	ANAVE, ASECOB, ANESCO, CLIA, Atliq, FETEIA – OLTRA, OFICEMEN, PIPE, SPC SPAIN, TRANSPRIME, UNESID, ANFAC, ASPAPEL, Asociación Empresarial Eólica AECOC, UNISTOCK, ACE
D.G.M.M.	Dirección General de la Marina Mercante
Trabajadores portuarios	COORDINADORA, UGT, CCOO

Ilustración 11. Composición del Grupo de Trabajo.

Durante el desarrollo del proyecto se han organizado distintas reuniones de seguimiento y validación con el fin de validar los avances del proceso, así como tres reuniones principales del Grupo de Trabajo:

- **1ra reunión del GT (20/09/2023):** presentar y discutir los resultados de las fases 1 y 2 y validar la metodología a aplicar de cara a la fase 3, y discutir el avance de la encuestación.
- **2ra reunión del GT (25/10/2023):** la segunda reunión del grupo de trabajo se convoca para presentar los resultados de la encuestación y comentar el informe borrador.
- **Presentación en Pleno del Observatorio (diciembre 2023):** presentación ante el Pleno del Observatorio en la que se expondrán los resultados obtenidos en el desarrollo de los trabajos y las conclusiones.

Durante el desarrollo de la fase de encuestación, también se llevaron a cabo visitas a los puertos de Barcelona, Valencia y A Coruña, donde se presentó el proyecto a las asociaciones regionales y se aprovechó la oportunidad para realizar encuestas in-situ a capitanes de buque y consignatarios. Estas visitas permitieron un enfoque más personal y directo, brindando una valiosa perspectiva adicional sobre la calidad de los servicios técnico-náuticos en estos puertos. A continuación, se presenta el calendario seguido durante la última fase del proyecto:



Ilustración 12. Calendario de proyecto



Anexo: Resultados del proceso de encuestación – Fichas por Puerto

Se incluye una codificación para salvaguardar la confidencialidad del resultado por puerto.

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

1

Nº datos Practicaje

8

Valoración Practicaje

8,5

Nº datos Remolque

8

Valoración Remolque

7,3

Nº datos Amarre

6

Valoración Amarre

8,5

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,0	3	8,3	3	9,0	2
2. Consignatario	9,0	1	9,0	1	9,0	1
3. Naviera	8,0	4	6,0	4	8,0	3
Total	8,5	8	7,3	8	8,5	6

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,4	4,4	4,4	4,5
2. Consignatario	4,3	4,7	4,7	4,7
3. Naviera	4,1	4,1	3,7	4,0
Total	4,2	4,3	4,1	4,3

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,4	3,4	3,4	2,8
2. Consignatario	4,7	4,0	4,7	4,3
3. Naviera	2,7	1,5	2,8	1,7
Total	3,2	2,5	3,3	2,5

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican unicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilizacion de un menor número.
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

2

Nº datos Practicaje

34

Valoración Practicaje

8,4

Nº datos Remolque

30

Valoración Remolque

8,3

Nº datos Amarre

31

Valoración Amarre

9,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	8,0	4	8,3	4	8,0	4
2. Consignatario	8,4	16	8,7	12	9,6	14
3. Naviera	8,3	9	7,4	9	8,6	8
4. Terminalista	8,4	5	9,2	5	8,8	5
Total	8,4	34	8,3	30	9,0	31

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,2	4,1	4,3	4,1
2. Consignatario	4,7	4,5	4,6	4,6
3. Naviera	4,3	4,3	4,2	4,0
4. Terminalista	4,4	4,5	4,8	4,8
Total	4,5	4,4	4,5	4,4

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,2	3,1	2,9	2,5
2. Consignatario	4,6	4,5	4,4	4,1
3. Naviera	2,9	1,9	2,3	1,6
4. Terminalista	4,4	4,4	4,2	4,0
Total	3,9	3,6	3,6	3,2

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Comunicación	El nivel de inglés de los prácticos podría mejorar
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
A) Practicaje	Disponibilidad	Mayor numero de prácticos por turno, evitando así demoras
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican unicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilizacion de un menor número.
C) Amarre	Prestación	Algunos amarradores se sitúan demasiado cerca de los cabos durante la maniobra, lo que puede ser un riesgo de seguridad
C) Amarre	Observ. positiva	Muy satisfactorio
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

3

Nº datos Practicaje

5

Valoración Practicaje

8,6

Nº datos Remolque

3

Valoración Remolque

8,3

Nº datos Amarre

5

Valoración Amarre

9,2

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	8,0	1			8,0	1
2. Consignatario	8,8	4	8,3	3	9,5	4
Total	8,6	5	8,3	3	9,2	5

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Coste	Coste elevado

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,0	4,0	4,0	4,0
2. Consignatario	4,7	4,8	4,3	4,6
Total	4,6	4,7	4,2	4,5

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	4,0	2,0	0,0	0,0
2. Consignatario	4,6	4,5	4,3	4,5
Total	4,5	4,1	3,6	3,8

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

4

Nº datos Practicaje

20

Valoración Practicaje

7,8

Nº datos Remolque

17

Valoración Remolque

6,9

Nº datos Amarre

18

Valoración Amarre

7,7

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,0	2	8,0	1	9,5	2
2. Consignatario	8,2	9	7,0	8	7,7	9
3. Naviera	7,0	9	6,8	8	7,1	7
Total	7,8	20	6,9	17	7,7	18

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,2	4,4	4,2	4,6
2. Consignatario	4,0	4,1	4,0	4,2
3. Naviera	3,7	4,0	3,8	3,8
Total	3,9	4,1	3,9	4,0

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	2,6	2,6	2,6	1,6
2. Consignatario	3,8	3,7	3,7	3,6
3. Naviera	2,9	2,1	3,1	2,1
Total	3,3	2,9	3,3	2,8

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Coordinación	La prioridad de maniobra de buques de pasaje de línea regular frente a otro tipo de tráfico en algunos casos es muy deficiente
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

5

Nº datos Practicaje

10

Valoración Practicaje

7,7

Nº datos Remolque

9

Valoración Remolque

7,1

Nº datos Amarre

9

Valoración Amarre

8,2

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	8,4	5	8,5	4	9,0	5
3. Naviera	7,0	5	6,0	5	7,3	4
Total	7,7	10	7,1	9	8,2	9

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Competencia	Servicio monopolístico, por lo que no se puede comparar en igualdad de condiciones.

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,4	4,4	4,4	4,5
3. Naviera	3,2	3,7	3,7	3,5
Total	3,8	4,1	4,1	4,0

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,4	4,2	4,4	4,1
3. Naviera	3,4	2,7	3,5	2,3
Total	3,9	3,5	3,9	3,2

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

6

Nº datos Practicaje

25

Valoración Practicaje

7,6

Nº datos Remolque

20

Valoración Remolque

6,8

Nº datos Amarre

24

Valoración Amarre

8,2

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,0	5	8,0	3	9,2	5
2. Consignatario	7,4	9	6,6	7	8,8	9
3. Naviera	7,0	10	6,3	9	7,1	9
4. Terminalista	8,0	1	8,0	1	8,0	1
Total	7,6	25	6,8	20	8,2	24

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,4	4,4	4,4	4,5
2. Consignatario	3,8	3,5	3,9	3,7
3. Naviera	3,6	3,8	3,8	3,7
4. Terminalista	4,0	4,0	0,0	4,0
Total	3,8	3,8	3,8	3,9

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,8	3,8	3,8	2,9
2. Consignatario	3,4	3,6	3,8	3,2
3. Naviera	2,4	1,9	2,5	1,8
4. Terminalista	4,0	4,0	4,0	4,0
Total	3,1	2,9	3,3	2,6

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
A) Practicaje	Otros	Mejor regulación de servicio para el embarque/desembarque de prácticos en buques Offshore Supply-PSV
A) Practicaje	Observ. positiva	Personal resolutivo y profesional
A) Practicaje	Otros	Se debería prestar el servicio de practicaje también desde el Puerto de Arinaga
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Competencia	Exclusividad de una única empresa de remolque
B) Remolque	Competencia	No existe competencia. El servicio a las pequeñas empresas es nefasto, se las maltrata en el servicio y en la facturación. La aprobación del último pliego de remolque y la supuesta tarifa plana ha provocado un aumento injustificado en el tiempo empleado en las maniobras básicas y por tanto un aumento indiscriminado del coste del servicio. Siempre se emplean los remolcadores de mayor tamaño y por tanto más caros, no se aplican las tarifas de hora extra por prorrata sino por hora o fracción y además también se aplican por remolcador.
B) Remolque	Disponibilidad	No se cumple con el número de remolcadores exigidos en el pliego.
B) Remolque	Observ. positiva	Personal resolutivo y profesional
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
C) Amarre	Observ. positiva	Gran coordinación y profesionalidad
C) Amarre	Observ. positiva	Los amarradores prestan un buen servicio
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas
C) Amarre	Observ. positiva	Todo correcto

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

7

Nº datos Practicaje

6

Valoración Practicaje

7,3

Nº datos Remolque

4

Valoración Remolque

6,3

Nº datos Amarre

5

Valoración Amarre

8,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	9,0	2	8,0	1	9,0	2
3. Naviera	6,5	4	5,7	3	7,3	3
Total	7,3	6	6,3	4	8,0	5

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Coordinación	La prioridad de maniobra de buques de pasaje de línea regular frente a otro tipo de tráfico en algunos casos es muy deficiente
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,6	4,6	4,6	4,6
3. Naviera	3,1	3,9	3,4	3,7
Total	3,6	4,1	3,8	4,0

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	3,8	3,8	4,0	4,0
3. Naviera	3,0	1,6	3,3	2,0
Total	3,3	2,3	3,5	2,7

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

8

Nº datos Practicaje

1

Valoración Practicaje

9,0

Nº datos Remolque

1

Valoración Remolque

9,0

Nº datos Amarre

1

Valoración Amarre

9,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
3. Naviera	9,0	1	9,0	1	9,0	1
Total	9,0	1	9,0	1	9,0	1

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
3. Naviera	5,0	4,7	4,7	5,0
Total	5,0	4,7	4,7	5,0

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
3. Naviera	4,3	4,0	4,3	4,0
Total	4,3	4,0	4,3	4,0

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

9

Nº datos Practicaje

14

Valoración Practicaje

6,5

Nº datos Remolque

10

Valoración Remolque

6,8

Nº datos Amarre

13

Valoración Amarre

9,2

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,7	3	10,0	2	9,7	3
2. Consignatario	5,3	6	6,3	4	9,8	6
3. Naviera	7,0	4	6,3	3	7,0	3
4. Terminalista	2,0	1	4,0	1	10,0	1
Total	6,5	14	6,8	10	9,2	13

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	5,0	5,0	5,0	5,0
2. Consignatario	3,6	4,1	3,4	4,2
3. Naviera	3,8	4,0	3,5	3,7
4. Terminalista	3,0	3,0	3,3	3,3
Total	3,9	4,2	3,8	4,2

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	4,8	4,8	4,8	4,8
2. Consignatario	3,4	3,1	3,6	3,0
3. Naviera	3,7	2,5	3,5	2,4
4. Terminalista	2,0	3,0	2,0	2,0
Total	3,7	3,3	3,7	3,1

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Disponibilidad	Insuficiente número de prácticos en ocasiones
A) Practicaje	Coordinación	Se desconoce en ocasiones la hora de embarque del práctico. Esto afecta a la coordinación de los demás servicios (amarre y remolque).
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Disponibilidad	Los remolcadores que prestan servicio son insuficientes para los buques de grandes dimensiones
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
C) Amarre	Observ. positiva	Muy satisfactorio

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

10

Nº datos Practicaje

33

Valoración Practicaje

8,0

Nº datos Remolque

29

Valoración Remolque

7,9

Nº datos Amarre

31

Valoración Amarre

8,3

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,2	5	9,0	5	9,4	5
2. Consignatario	8,3	11	8,3	10	8,7	11
3. Naviera	7,6	14	7,2	11	7,7	12
4. Terminalista	7,3	3	7,3	3	7,3	3
Total	8,0	33	7,9	29	8,3	31

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,7	4,7	4,7	4,7
2. Consignatario	4,3	4,3	4,3	4,5
3. Naviera	3,8	4,0	4,0	3,9
4. Terminalista	3,7	3,7	4,0	4,0
Total	4,1	4,2	4,2	4,3

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,1	3,1	2,1	1,8
2. Consignatario	4,3	4,2	4,3	3,9
3. Naviera	3,2	3,0	3,3	2,5
4. Terminalista	3,7	3,7	3,3	3,3
Total	3,6	3,5	3,5	3,0

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Coordinación	La prioridad de maniobra de buques de pasaje de línea regular frente a otro tipo de tráfico en algunos casos es muy deficiente
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
A) Practicaje	Coordinación	Necesidad de un criterio claro cuando se juntas varias maniobras. En ocasiones no se cumplen los tiempos de atraque y desatraque especificados en la escala.
A) Practicaje	Coste	Tarifas elevadas
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Observ. positiva	Estamos satisfechos por el servicio prestado
B) Remolque	Otros	Los remolcadores deberían llevar un número individualmente sobre el techo del puente y los costados, para poder llamar por este número durante las maniobras.
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
B) Remolque	Competencia	Servicio monopolístico, por lo que no se puede comparar en igualdad de condiciones.
C) Amarre	Observ. positiva	Los amarradores prestan un buen servicio
C) Amarre	Observ. positiva	Nada que mejorar
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

11

Nº datos Practicaje

8

Valoración Practicaje

7,9

Nº datos Remolque

6

Valoración Remolque

7,3

Nº datos Amarre

7

Valoración Amarre

8,3

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	8,5	4	8,3	3	9,3	4
3. Naviera	7,3	4	6,3	3	7,0	3
Total	7,9	8	7,3	6	8,3	7

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,5	4,5	4,3	4,4
3. Naviera	3,8	3,9	3,8	3,7
Total	4,1	4,2	4,0	4,0

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,2	4,2	4,2	3,7
3. Naviera	3,7	2,7	3,8	2,8
Total	4,0	3,5	4,0	3,3

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	En relación con la resolución de conflictos, no existe en ocasiones la voluntad de acordar soluciones comunes.
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
A) Practicaje	Observ. positiva	Personal resolutivo y profesional
B) Remolque	Coste	Coste elevado
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Observ. positiva	Personal resolutivo y profesional
C) Amarre	Observ. positiva	Gran coordinación y profesionalidad

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

12

Nº datos Practicaje

9

Valoración Practicaje

8,9

Nº datos Remolque

9

Valoración Remolque

8,7

Nº datos Amarre

8

Valoración Amarre

8,9

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,0	1	9,0	1	8,0	1
2. Consignatario	9,0	7	8,7	7	9,2	6
4. Terminalista	8,0	1	8,0	1	8,0	1
Total	8,9	9	8,7	9	8,9	8

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
----------	------	---------------

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,7	4,7	4,7	4,7
2. Consignatario	4,5	4,3	3,8	3,8
4. Terminalista	4,0	4,0	4,0	4,0
Total	4,4	4,3	3,9	3,9

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	4,0	4,7	4,0	4,0
2. Consignatario	4,5	3,9	4,1	3,7
4. Terminalista	4,0	4,0	4,0	4,0
Total	4,3	4,0	4,0	3,8

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

13

Nº datos Practicaje

7

Valoración Practicaje

5,1

Nº datos Remolque

7

Valoración Remolque

4,0

Nº datos Amarre

6

Valoración Amarre

8,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	5,0	1	5,0	1	8,0	1
3. Naviera	6,8	4	4,8	4	6,7	3
4. Terminalista	2,0	2	2,0	2	10,0	2
Total	5,1	7	4,0	7	8,0	6

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Disponibilidad	Considerar la opción de disponer de dos prácticos en días de tráfico elevado, para no retrasar las operaciones.
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remocadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	3,7	3,3	3,3	2,3
3. Naviera	3,1	3,5	3,6	3,5
4. Terminalista	2,5	2,3	2,3	4,3
Total	3,0	3,2	3,2	3,6

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	3,3	3,3	3,3	3,3
3. Naviera	3,0	2,6	3,3	2,5
4. Terminalista	0,5	0,0	0,5	0,0
Total	2,3	2,0	2,5	1,9

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

14

Nº datos Practicaje

6

Valoración Practicaje

7,8

Nº datos Remolque

6

Valoración Remolque

7,5

Nº datos Amarre

6

Valoración Amarre

8,7

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	10,0	2	10,0	2	10,0	2
3. Naviera	6,8	4	6,3	4	8,0	4
Total	7,8	6	7,5	6	8,7	6

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
B) Remolque	Disponibilidad	Ampliar el número de remolcadores para evitar tiempos de espera
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	5,0	5,0	5,0	5,0
3. Naviera	3,2	3,9	3,4	3,9
Total	3,8	4,3	3,9	4,3

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	5,0	5,0	5,0	5,0
3. Naviera	3,3	2,1	3,4	2,0
Total	3,8	3,1	3,9	3,0

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

15

Nº datos Practicaje

22

Valoración Practicaje

8,2

Nº datos Remolque

17

Valoración Remolque

7,8

Nº datos Amarre

20

Valoración Amarre

8,6

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,0	1	8,0	1	8,0	1
2. Consignatario	8,4	11	8,8	6	9,1	9
3. Naviera	7,4	7	6,9	7	7,7	7
4. Terminalista	9,3	3	8,0	3	9,3	3
Total	8,2	22	7,8	17	8,6	20

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,0	4,0	4,0	4,0
2. Consignatario	4,3	4,3	4,3	4,3
3. Naviera	3,7	4,0	3,8	3,8
4. Terminalista	4,7	4,4	4,4	5,0
Total	4,1	4,2	4,1	4,2

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	4,0	4,0	4,0	4,0
2. Consignatario	4,1	4,1	4,1	4,1
3. Naviera	2,3	1,6	2,3	1,5
4. Terminalista	4,7	4,7	4,7	4,3
Total	3,6	3,3	3,5	3,2

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Coordinación	Se debería mejorar la comunicación y coordinación entre práctico, terminal y agente consignatario.
B) Remolque	Disponibilidad	Ampliar el número de remolcadores
B) Remolque	Disponibilidad	Necesidad de ampliar los servicios de remolque
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

16

Nº datos Practicaje

18

Valoración Practicaje

8,7

Nº datos Remolque

17

Valoración Remolque

8,2

Nº datos Amarre

16

Valoración Amarre

9,1

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	8,7	3	9,0	3	8,7	3
2. Consignatario	9,2	6	8,8	5	9,6	5
3. Naviera	8,5	8	7,6	8	8,7	7
4. Terminalista	8,0	1	8,0	1	10,0	1
Total	8,7	18	8,2	17	9,1	16

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,6	4,4	4,6	4,4
2. Consignatario	4,8	4,9	4,9	4,8
3. Naviera	4,4	4,4	4,2	4,2
4. Terminalista	4,7	5,0	5,0	5,0
Total	4,6	4,6	4,5	4,5

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,4	3,3	3,1	2,4
2. Consignatario	4,7	4,7	4,7	4,6
3. Naviera	3,0	2,3	2,2	1,4
4. Terminalista	4,0	2,0	4,0	3,0
Total	3,7	3,2	3,3	2,7

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Observ. positiva	Estamos satisfechos por el servicio prestado
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
A) Practicaje	Disponibilidad	Mayor numero de prácticos por turno, evitando así demoras
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Observ. positiva	Estamos satisfechos por el servicio prestado
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican unicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remocadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilizacion de un menor número.
C) Amarre	Prestación	Algunos amarradores se sitúan demasiado cerca de los cabos durante la maniobra, lo que puede ser un riesgo de seguridad
C) Amarre	Observ. positiva	Estamos satisfechos por el servicio prestado
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

17

Nº datos Practicaje

8

Valoración Practicaje

8,0

Nº datos Remolque

7

Valoración Remolque

8,1

Nº datos Amarre

7

Valoración Amarre

9,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	8,5	2	8,5	2	9,5	2
2. Consignatario	7,0	1	8,0	1	9,0	1
3. Naviera	8,0	4	8,7	3	8,3	3
4. Terminalista	8,0	1	6,0	1	10,0	1
Total	8,0	8	8,1	7	9,0	7

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,7	4,7	4,7	4,8
2. Consignatario	3,7	3,7	4,0	4,0
3. Naviera	4,3	4,2	4,1	4,1
4. Terminalista	3,7	4,3	5,0	4,7
Total	4,2	4,3	4,4	4,4

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	1,5	1,5	1,5	0,7
2. Consignatario	4,0	3,7	3,7	4,0
3. Naviera	2,7	2,5	2,5	2,6
4. Terminalista	4,0	4,0	4,0	2,0
Total	2,7	2,6	2,6	2,2

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Coordinación	La prioridad de maniobra de buques de pasaje de línea regular frente a otro tipo de tráfico en algunos casos es muy deficiente
A) Practicaje	Coordinación	Se requiere una mayor agilidad en la solución de problemáticas en el puerto

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

18

Nº datos Practicaje

6

Valoración Practicaje

8,0

Nº datos Remolque

6

Valoración Remolque

9,2

Nº datos Amarre

6

Valoración Amarre

7,7

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	8,0	1	9,0	1	6,0	1
2. Consignatario	9,0	3	8,7	3	9,0	3
3. Naviera	6,5	2	10,0	2	6,5	2
Total	8,0	6	9,2	6	7,7	6

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Disponibilidad	Mayor numero de prácticos por turno, evitando así demoras
B) Remolque	Competencia	No hay pliego de servicios aprobado. Hay demasiados recargos, se debería aplicar una tarifa plana.
C) Amarre	Prestación	Algunos amarradores se sitúan demasiado cerca de los cabos durante la maniobra, lo que puede ser un riesgo de seguridad

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,3	4,0	4,3	3,7
2. Consignatario	4,8	4,3	4,3	4,6
3. Naviera	4,2	4,2	4,2	4,2
Total	4,5	4,2	4,3	4,3

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,7	3,3	2,7	2,3
2. Consignatario	4,6	4,7	4,6	4,4
3. Naviera	1,7	1,7	1,8	1,5
Total	3,4	3,4	3,3	3,1

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

19

Nº datos Practicaje

9

Valoración Practicaje

8,2

Nº datos Remolque

7

Valoración Remolque

8,1

Nº datos Amarre

8

Valoración Amarre

8,4

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	9,0	4	9,0	3	9,3	4
3. Naviera	7,0	4	6,7	3	6,7	3
5. Otros	10,0	1	10,0	1	10,0	1
Total	8,2	9	8,1	7	8,4	8

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,4	3,9	4,0	4,0
3. Naviera	3,6	3,8	3,8	3,6
5. Otros	5,0	5,0	4,7	5,0
Total	4,1	4,0	4,0	4,0

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,3	4,2	4,3	4,3
3. Naviera	3,7	3,0	3,8	2,4
5. Otros	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	3,5	3,2	3,5	3,0

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	El servicio resta competitividad
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
A) Practicaje	Observ. positiva	Servicio satisfactorio
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Competencia	Servicio monopolístico, por lo que no se puede comparar en igualdad de condiciones.

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

20

Nº datos Practicaje

12

Valoración Practicaje

9,0

Nº datos Remolque

10

Valoración Remolque

8,4

Nº datos Amarre

10

Valoración Amarre

9,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	9,3	9	9,1	7	9,5	8
3. Naviera	8,0	2	6,0	2	8,0	1
5. Otros	8,0	1	8,0	1	6,0	1
Total	9,0	12	8,4	10	9,0	10

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Comunicación	Las comunicaciones en operativa utilizan las mismas tecnologías que hace 20 años (teléfono y radio). Falta una plataforma que permita trazar el servicio desde su solicitud hasta su finalización.
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,8	4,8	4,5	4,8
3. Naviera	4,0	4,0	4,0	3,4
5. Otros	0,0	3,0	3,7	3,7
Total	4,2	4,5	4,3	4,5

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,6	4,6	4,7	4,7
3. Naviera	4,0	3,4	4,0	2,8
5. Otros	3,0	3,0	4,0	2,0
Total	4,4	4,3	4,5	4,1

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

21

Nº datos Practicaje

3

Valoración Practicaje

6,3

Nº datos Remolque

(En blan...

Valoración Remolque

(En blan...

Nº datos Amarre

4

Valoración Amarre

7,3

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	8,0	1	9,0	1
3. Naviera	5,5	2	6,7	3
Total	6,3	3	7,3	4

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
<hr/>		

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,0	4,0	4,0	4,0
3. Naviera	2,4	3,4	3,6	3,2
Total	2,9	3,6	3,7	3,4

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,0	4,0	4,0	4,0
3. Naviera	2,8	2,2	2,6	2,0
Total	3,1	2,7	3,0	2,6

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

22

Nº datos Practicaje

16

Valoración Practicaje

7,3

Nº datos Remolque

16

Valoración Remolque

8,9

Nº datos Amarre

16

Valoración Amarre

9,3

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	7,3	11	9,2	11	9,5	11
3. Naviera	8,0	2	7,5	2	8,5	2
4. Terminalista	8,0	1	8,0	1	8,0	1
5. Otros	6,0	2	9,0	2	9,0	2
Total	7,3	16	8,9	16	9,3	16

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,5	4,4	4,6	4,6
3. Naviera	4,2	4,3	3,5	3,8
4. Terminalista	4,0	4,0	4,0	4,0
5. Otros	4,0	4,3	4,0	4,2
Total	4,4	4,4	4,4	4,4

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,5	4,5	4,5	4,3
3. Naviera	4,0	2,0	3,5	2,0
4. Terminalista	5,0	5,0	5,0	5,0
5. Otros	4,0	3,5	5,0	3,5
Total	4,4	4,1	4,5	4,0

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	Debe aclararse el papel de Sasemar y un protocolo de actuación
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Disponibilidad	Garantizar la disponibilidad 24h del servicio de practicaje
A) Practicaje	Disponibilidad	Garantizar la disponibilidad 24h del servicio de practicaje, así como la disponibilidad de más de un práctico al mismo tiempo.
A) Practicaje	Comunicación	Se requiere de una mejor comunicación y un protocolo claro de actuación
A) Practicaje	Disponibilidad	Se requiere de mayor esfuerzo en relación con estándares de puntualidad y disponibilidad
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

23

Nº datos Practicaje

4

Valoración Practicaje

9,0

Nº datos Remolque

4

Valoración Remolque

8,5

Nº datos Amarre

2

Valoración Amarre

8,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,0	2	9,0	2	6,0	1
2. Consignatario	9,0	2	8,0	2	10,0	1
Total	9,0	4	8,5	4	8,0	2

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Disponibilidad	Mayor numero de prácticos por turno, evitando así demoras
A) Practicaje	Coordinación	Una propuesta de mejora sería que el Practicaje se coordinara siempre directamente con el Práctico de guardia, persona mejor conocedora de las condiciones y particularidades de la maniobra a realizar.
C) Amarre	Prestación	Algunos amarradores se sitúan demasiado cerca de los cabos durante la maniobra, lo que puede ser un riesgo de seguridad

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,6	4,4	4,6	4,2
2. Consignatario	4,0	4,8	4,6	5,0
Total	4,3	4,6	4,6	4,6

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	4,2	4,0	3,6	3,4
2. Consignatario	4,4	4,4	4,6	4,0
Total	4,3	4,2	4,1	3,7

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

24

Nº datos Practicaje

11

Valoración Practicaje

8,9

Nº datos Remolque

6

Valoración Remolque

9,3

Nº datos Amarre

10

Valoración Amarre

9,1

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	9,3	6	10,0	2	9,8	5
3. Naviera	6,0	2	8,0	1	6,0	2
4. Terminalista	10,0	2	10,0	2	10,0	2
5. Otros	10,0	1	8,0	1	10,0	1
Total	8,9	11	9,3	6	9,1	10

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Disponibilidad	Disponer de dos prácticos para dar servicios a los buques.
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,8	4,8	4,7	4,8
3. Naviera	3,4	3,6	3,6	3,0
4. Terminalista	5,0	5,0	4,3	5,0
5. Otros	5,0	5,0	4,7	5,0
Total	4,6	4,7	4,4	4,6

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,8	4,8	4,1	3,7
3. Naviera	3,4	2,8	3,6	2,0
4. Terminalista	5,0	5,0	5,0	5,0
5. Otros	4,0	4,0	4,0	4,0
Total	4,5	4,4	4,2	3,7

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

25

Nº datos Practicaje

5

Valoración Practicaje

7,4

Nº datos Remolque

3

Valoración Remolque

6,3

Nº datos Amarre

4

Valoración Amarre

7,5

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	8,0	1			9,0	1
3. Naviera	7,3	4	6,3	3	7,0	3
Total	7,4	5	6,3	3	7,5	4

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,0	4,0	4,0	4,0
3. Naviera	3,8	3,9	3,8	3,7
Total	3,8	3,9	3,8	3,8

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,0	4,0	4,0	4,0
3. Naviera	3,7	2,7	3,8	2,8
Total	3,8	2,9	3,8	3,0

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

26

Nº datos Practicaje

1

Valoración Practicaje

9,0

Nº datos Remolque

1

Valoración Remolque

9,0

Nº datos Amarre

1

Valoración Amarre

10,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
3. Naviera	9,0	1	9,0	1	10,0	1
Total	9,0	1	9,0	1	10,0	1

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
▲		

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
3. Naviera	4,7	5,0	5,0	4,7
Total	4,7	5,0	5,0	4,7

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
3. Naviera	4,3	4,3	2,7	2,3
Total	4,3	4,3	2,7	2,3

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

27

Nº datos Practicaje

3

Valoración Practicaje

8,3

Nº datos Remolque

3

Valoración Remolque

6,7

Nº datos Amarre

2

Valoración Amarre

9,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	8,0	1	9,0	1	9,0	1
3. Naviera	8,5	2	5,5	2	9,0	1
Total	8,3	3	6,7	3	9,0	2

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	En relación con la resolución de conflictos, no existe en ocasiones la voluntad de acordar soluciones comunes.
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,3	4,3	4,3	4,3
3. Naviera	4,2	4,2	4,0	4,4
Total	4,3	4,3	4,1	4,4

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,0	4,3	4,3	3,3
3. Naviera	4,0	2,6	4,0	3,6
Total	4,0	3,3	4,1	3,5

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

28

Nº datos Practicaje

18

Valoración Practicaje

8,2

Nº datos Remolque

17

Valoración Remolque

8,2

Nº datos Amarre

16

Valoración Amarre

8,6

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	8,7	3	8,7	3	9,3	3
2. Consignatario	8,4	7	9,1	7	8,6	7
3. Naviera	8,1	7	7,1	7	8,2	6
4. Terminalista	6,0	1				
Total	8,2	18	8,2	17	8,6	16

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,3	4,3	4,4	4,6
2. Consignatario	4,4	4,4	4,4	4,6
3. Naviera	4,2	4,2	4,0	3,9
4. Terminalista	3,0	3,0	3,0	4,0
Total	4,3	4,3	4,2	4,3

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,2	3,2	3,2	2,7
2. Consignatario	3,7	3,0	4,1	3,7
3. Naviera	2,7	1,9	2,6	1,7
4. Terminalista	4,0	3,0	3,0	3,0
Total	3,2	2,6	3,3	2,7

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Comunicación	Atención telefónica, falta de proactividad en caso de no tener instrucciones de atraque, poca resolución de nuestras quejas.
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
A) Practicaje	Coordinación	Se debería mejorar la coordinación entre práctico y agente consignatario.
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

29

Nº datos Practicaje

(En blan...

Valoración Practicaje

(En blan...

Nº datos Remolque

(En blan...

Valoración Remolque

(En blan...

Nº datos Amarre

(En bla...

Valoración Amarre

(En bla...

Valoración global (sobre 10)

Servicio

Rol

▲
Total

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio

Tipo

Observaciones

▲

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol

2. Tiemp. Respuesta

3. Tiemp. Ejecución

4. Medios materiales

5. Capacitación prof.

▲
Total

Rol

6a. Coordinación con otros técnico-náuticos

6b. Coordinación con servicios portuarios

6c. Respuestas ante imprevistos

6d. Resolución de reclamaciones

▲
Total

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

30

Nº datos Practicaje

13

Valoración Practicaje

8,4

Nº datos Remolque

12

Valoración Remolque

8,6

Nº datos Amarre

12

Valoración Amarre

8,7

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	8,5	4	9,0	4	8,0	4
2. Consignatario	9,0	5	9,5	4	9,2	5
3. Naviera	7,5	4	7,3	4	8,7	3
Total	8,4	13	8,6	12	8,7	12

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,5	4,4	4,5	4,3
2. Consignatario	4,7	4,8	4,6	4,7
3. Naviera	4,4	4,2	4,2	4,1
Total	4,5	4,5	4,5	4,4

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,8	4,1	3,5	2,5
2. Consignatario	4,6	4,6	4,6	4,7
3. Naviera	4,1	3,7	4,1	3,3
Total	4,2	4,2	4,1	3,6

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Coste	Coste elevado
A) Practicaje	Comunicación	El nivel de inglés de los prácticos podría mejorar
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
A) Practicaje	Disponibilidad	Mayor numero de prácticos por turno, evitando así demoras
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Coste	El método de cálculo del coste perjudica a los buques PCTC (Pure Truck & Car Carriers) para maniobras similares y con los mismos medios.
C) Amarre	Prestación	Algunos amarradores se sitúan demasiado cerca de los cabos durante la maniobra, lo que puede ser un riesgo de seguridad

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

31

Nº datos Practicaje

3

Valoración Practicaje

8,3

Nº datos Remolque

2

Valoración Remolque

8,0

Nº datos Amarre

3

Valoración Amarre

9,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	8,0	2	9,0	1	9,0	2
3. Naviera	9,0	1	7,0	1	9,0	1
Total	8,3	3	8,0	2	9,0	3

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	En relación con la resolución de conflictos, no existe en ocasiones la voluntad de acordar soluciones comunes.

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,2	4,2	4,2	4,2
3. Naviera	4,3	4,3	4,0	4,7
Total	4,3	4,3	4,1	4,4

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,0	4,2	4,2	3,6
3. Naviera	4,0	1,7	4,0	3,3
Total	4,0	3,3	4,1	3,5

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

32

Nº datos Practicaje

7

Valoración Practicaje

7,4

Nº datos Remolque

6

Valoración Remolque

5,8

Nº datos Amarre

5

Valoración Amarre

8,2

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	7,0	1	5,0	1	9,0	1
3. Naviera	7,5	6	6,0	5	8,0	4
Total	7,4	7	5,8	6	8,2	5

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,7	4,0	3,7	4,7
3. Naviera	3,8	4,1	3,9	3,9
Total	3,9	4,1	3,8	4,0

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,3	4,3	4,3	4,0
3. Naviera	3,6	2,5	3,9	2,6
Total	3,7	2,8	4,0	2,8

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Disponibilidad	Disponer de dos prácticos para dar servicios a los buques.
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Coordinación	La prioridad de maniobra de buques de pasaje de línea regular frente a otro tipo de tráfico en algunos casos es muy deficiente
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Disponibilidad	Disponer de un remolcador con más fuerza y operatividad
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

33

Nº datos Practicaje

4

Valoración Practicaje

8,5

Nº datos Remolque

5

Valoración Remolque

7,6

Nº datos Amarre

4

Valoración Amarre

8,5

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	9,7	3	8,5	4	9,7	3
3. Naviera	5,0	1	4,0	1	5,0	1
Total	8,5	4	7,6	5	8,5	4

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Coordinación	Una propuesta de mejora sería que el Practicaje se coordinara siempre directamente con el Práctico de guardia, persona mejor conocedora de las condiciones y particularidades de la maniobra a realizar.
B) Remolque	Disponibilidad	Servicio insuficiente para las características de barcos operadas

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,3	4,7	4,3	5,0
3. Naviera	2,0	2,7	2,7	2,3
Total	3,8	4,2	3,9	4,4

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,5	4,6	4,5	4,1
3. Naviera	2,0	1,3	1,7	1,0
Total	3,9	3,8	3,8	3,4

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

34

Nº datos Practicaje

35

Valoración Practicaje

7,8

Nº datos Remolque

29

Valoración Remolque

8,0

Nº datos Amarre

31

Valoración Amarre

8,7

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,3	6	9,0	6	9,3	6
2. Consignatario	7,9	14	8,5	11	8,8	12
3. Naviera	7,7	10	7,0	7	8,1	8
4. Terminalista	5,6	5	6,8	5	8,8	5
Total	7,8	35	8,0	29	8,7	31

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,7	4,7	4,7	4,8
2. Consignatario	4,1	4,2	4,1	4,3
3. Naviera	3,9	4,1	3,6	4,0
4. Terminalista	3,2	3,7	4,1	4,3
Total	4,0	4,2	4,1	4,3

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,3	3,9	3,3	2,1
2. Consignatario	3,8	3,5	4,2	3,7
3. Naviera	3,0	2,6	3,4	2,5
4. Terminalista	3,2	2,8	3,2	3,2
Total	3,4	3,2	3,7	3,0

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Coordinación	En alguna ocasión se han dejado hasta 6 horas de espera a barcos en la entrada al puerto
A) Practicaje	Coordinación	La estación de prácticos debería informar a los buques con suficiente antelación del orden del buque para evitar que retrasos
A) Practicaje	Disponibilidad	Los medios humanos disponible para el servicio de practicaje son insuficientes para el volumen del puerto.
A) Practicaje	Comunicación	Mejor colaboración y trato por parte de algunos teleoperadores
A) Practicaje	Coordinación	Se requiere mayor información a los buques sobre el tiempo de espera
A) Practicaje	Otros	Tener en mayor consideración el segmento de pasaje y carga rodada, con objeto de facilitar y aumentar los servicios.
B) Remolque	Observ. positiva	El trabajo de los remolcadores es muy correcto
B) Remolque	Observ. positiva	Muy profesionales
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican unicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remocadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilizacion de un menor número.
B) Remolque	Coste	Tarifas excesivas
C) Amarre	Observ. positiva	Los amarradores siempre cumplen
C) Amarre	Observ. positiva	Muy profesionales
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

35

Nº datos Practicaje

8

Valoración Practicaje

7,8

Nº datos Remolque

6

Valoración Remolque

6,7

Nº datos Amarre

8

Valoración Amarre

7,9

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	10,0	1			9,0	1
2. Consignatario	10,0	1	10,0	1	10,0	1
3. Naviera	7,0	6	6,0	5	7,3	6
Total	7,8	8	6,7	6	7,9	8

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,0	4,5	4,0	4,5
2. Consignatario	5,0	5,0	5,0	5,0
3. Naviera	3,4	3,9	3,7	3,6
Total	3,7	4,1	3,9	3,9

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	4,0	4,0	4,0	4,0
2. Consignatario	5,0	5,0	5,0	5,0
3. Naviera	3,3	2,1	3,4	2,1
Total	3,6	2,6	3,7	2,7

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Coordinación	La prioridad de maniobra de buques de pasaje de línea regular frente a otro tipo de tráfico en algunos casos es muy deficiente
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
A) Practicaje	Observ. positiva	Personal muy preparado y profesional, que ofrecen garantías de seguridad a todos los capitanes.
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Observ. positiva	Personal muy preparado y profesional, que ofrecen garantías de seguridad a todos los capitanes.
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
C) Amarre	Observ. positiva	Gran coordinación y profesionalidad
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

36

Nº datos Practicaje

36

Valoración Practicaje

8,2

Nº datos Remolque

28

Valoración Remolque

8,3

Nº datos Amarre

32

Valoración Amarre

8,8

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,7	12	9,4	7	9,6	12
2. Consignatario	8,3	7	8,7	7	9,4	7
3. Naviera	7,5	14	7,4	13	7,8	12
4. Terminalista	5,3	3	8,0	1	8,0	1
Total	8,2	36	8,3	28	8,8	32

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,6	4,7	4,7	4,8
2. Consignatario	4,3	4,5	4,6	4,8
3. Naviera	3,9	4,1	4,0	4,0
4. Terminalista	2,8	3,8	3,2	4,0
Total	4,2	4,4	4,3	4,4

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,5	3,5	2,5	2,3
2. Consignatario	4,2	2,4	3,7	3,2
3. Naviera	3,0	2,5	3,1	2,2
4. Terminalista	3,8	2,4	3,4	2,8
Total	3,5	2,8	3,0	2,5

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Coordinación	En ocasiones se tarda demasiado tiempo para entrar/salir del puerto
A) Practicaje	Disponibilidad	Gestionar de forma más eficaz los tiempos y slots, y disponer de suficientes prácticos para evitar demoras
A) Practicaje	Coordinación	La coordinación del tráfico podría estar mejor organizado
A) Practicaje	Coordinación	La prioridad de maniobra de buques de pasaje de línea regular frente a otro tipo de tráfico en algunos casos es muy deficiente
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
A) Practicaje	Coordinación	Se debería desarrollar un aplicación que combine la situación del buque en tiempo real y proporcione información actualizada del estado de la maniobra.
A) Practicaje	Observ. positiva	Servicio adecuado
A) Practicaje	Observ. positiva	Servicio prestado mejor que en otros puertos
A) Practicaje	Coste	Tarifas elevadas
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Disponibilidad	Mayor número de remolcadores disponibles
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
B) Remolque	Competencia	Servicio monopolístico, por lo que no se puede comparar en igualdad de condiciones.
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

37

Nº datos Practicaje

14

Valoración Practicaje

8,1

Nº datos Remolque

14

Valoración Remolque

7,8

Nº datos Amarre

12

Valoración Amarre

8,4

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,0	1	8,0	1	8,0	1
2. Consignatario	8,6	5	8,8	5	8,8	4
3. Naviera	8,3	7	7,3	7	8,3	6
4. Terminalista	4,0	1	6,0	1	8,0	1
Total	8,1	14	7,8	14	8,4	12

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,0	4,0	4,0	4,0
2. Consignatario	4,5	4,6	4,6	4,7
3. Naviera	4,4	4,3	4,1	4,2
4. Terminalista	3,7	3,3	4,0	2,7
Total	4,3	4,3	4,3	4,2

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	4,0	4,0	4,0	4,0
2. Consignatario	4,6	4,5	4,4	4,3
3. Naviera	2,8	2,0	2,7	2,0
4. Terminalista	4,0	4,0	4,0	3,0
Total	3,6	3,2	3,5	3,0

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Coordinación	Necesidad de mayor flexibilidad
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Coste	Las tarifas no son competitivas
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

38

Nº datos Practicaje

12

Valoración Practicaje

7,5

Nº datos Remolque

11

Valoración Remolque

7,5

Nº datos Amarre

12

Valoración Amarre

8,4

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,0	1	8,0	1	8,0	1
2. Consignatario	7,7	7	8,3	6	9,0	7
3. Naviera	6,8	4	6,3	4	7,5	4
Total	7,5	12	7,5	11	8,4	12

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,0	4,0	4,0	4,0
2. Consignatario	4,0	4,3	4,1	4,3
3. Naviera	3,3	3,8	3,4	3,4
Total	3,7	4,1	3,8	4,0

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	4,0	4,0	4,0	4,0
2. Consignatario	4,2	4,1	4,2	4,2
3. Naviera	3,3	1,8	3,4	1,8
Total	3,8	3,3	3,9	3,3

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Disponibilidad	Disponer de dos prácticos de guardia siempre que se necesite
A) Practicaje	Disponibilidad	Disponer de más de un práctico cuando se necesite
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
B) Remolque	Observ. positiva	Muy buenos profesionales
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
C) Amarre	Observ. positiva	Profesionales muy eficientes

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

39

Nº datos Practicaje

6

Valoración Practicaje

7,2

Nº datos Remolque

4

Valoración Remolque

6,3

Nº datos Amarre

5

Valoración Amarre

7,6

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	8,0	1			9,0	1
3. Naviera	7,0	5	6,3	4	7,3	4
Total	7,2	6	6,3	4	7,6	5

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,0	4,0	4,0	4,0
3. Naviera	3,5	3,9	3,8	3,8
Total	3,6	3,9	3,9	3,8

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,0	4,0	4,0	4,0
3. Naviera	3,5	2,8	3,8	2,8
Total	3,6	2,9	3,9	3,0

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

40

Nº datos Practicaje

6

Valoración Practicaje

6,3

Nº datos Remolque

6

Valoración Remolque

8,8

Nº datos Amarre

6

Valoración Amarre

8,5

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	5,8	4	8,8	4	8,5	4
3. Naviera	9,0	1	10,0	1	9,0	1
5. Otros	6,0	1	8,0	1	8,0	1
Total	6,3	6	8,8	6	8,5	6

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
----------	------	---------------

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,3	4,2	4,1	4,3
3. Naviera	5,0	4,7	4,7	4,7
5. Otros	3,7	3,7	3,7	3,3
Total	4,3	4,2	4,1	4,2

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	3,7	3,8	3,9	3,7
3. Naviera	0,0	0,0	0,0	0,0
5. Otros	3,0	3,0	4,0	2,0
Total	2,9	3,0	3,3	2,8

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

41

Nº datos Practicaje

20

Valoración Practicaje

7,9

Nº datos Remolque

16

Valoración Remolque

7,4

Nº datos Amarre

17

Valoración Amarre

8,3

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	8,3	4	8,0	2	9,0	2
2. Consignatario	7,8	5	8,3	4	8,8	5
3. Naviera	7,7	10	6,8	9	7,9	9
4. Terminalista	8,0	1	8,0	1	8,0	1
Total	7,9	20	7,4	16	8,3	17

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,1	4,4	4,4	4,4
2. Consignatario	4,1	4,4	4,3	3,8
3. Naviera	3,9	4,1	4,0	3,9
4. Terminalista	4,0	4,0	4,0	4,0
Total	4,0	4,2	4,2	4,0

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,1	3,1	3,1	2,5
2. Consignatario	4,1	4,3	4,4	3,9
3. Naviera	3,1	2,5	3,1	2,3
4. Terminalista	4,0	5,0	5,0	5,0
Total	3,4	3,2	3,6	2,9

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	En relación con la resolución de conflictos, no existe en ocasiones la voluntad de acordar soluciones comunes.
A) Practicaje	Coordinación	La coordinación con el Centro de Control en ocasiones es mala. La manera de actuar en ocasiones es sesgada y se denotan motivos personales.
A) Practicaje	Otros	Los cruceros deberían conocer con antelación el muelle de atraque. Se deberían mejorar los servicios al pasaje para mejorar la experiencia de los pasajeros.
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Competencia	Exclusividad de una única empresa de remolque
B) Remolque	Coste	Se aplican únicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remocadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilización de un menor número.
B) Remolque	Competencia	Servicio monopolístico, por lo que no se puede comparar en igualdad de condiciones.
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

42

Nº datos Practicaje

21

Valoración Practicaje

8,1

Nº datos Remolque

18

Valoración Remolque

8,6

Nº datos Amarre

20

Valoración Amarre

9,2

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	9,0	2	9,0	1	8,0	2
2. Consignatario	8,5	15	9,1	13	9,5	15
3. Naviera	6,0	4	7,0	4	8,7	3
Total	8,1	21	8,6	18	9,2	20

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,4	4,6	4,6	4,6
2. Consignatario	4,7	4,6	4,5	4,6
3. Naviera	4,1	3,7	4,0	3,5
Total	4,5	4,5	4,4	4,4

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	4,0	4,4	4,0	3,2
2. Consignatario	4,6	4,4	4,4	4,4
3. Naviera	3,7	4,0	3,6	3,3
Total	4,4	4,4	4,3	4,1

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Coste	Coste elevado
A) Practicaje	Comunicación	Normalmente no aceptan críticas ni reclamaciones, y no responden a las llamadas muchas veces.
A) Practicaje	Observ. positiva	Servicio adecuado
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Coste	El método de cálculo del coste perjudica a los buques PCTC (Pure Truck & Car Carriers) para maniobras similares y con los mismos medios.
B) Remolque	Comunicación	Se requiere el envío de las facturas en tiempo y por buque

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

43

Nº datos Practicaje

2

Valoración Practicaje

8,0

Nº datos Remolque

1

Valoración Remolque

9,0

Nº datos Amarre

2

Valoración Amarre

9,0

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
2. Consignatario	8,0	2	9,0	1	9,0	2
Total	8,0	2	9,0	1	9,0	2

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	En relación con la resolución de conflictos, no existe en ocasiones la voluntad de acordar soluciones comunes.

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
2. Consignatario	4,2	4,2	4,2	4,2
Total	4,2	4,2	4,2	4,2

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
2. Consignatario	4,0	4,2	4,2	3,6
Total	4,0	4,2	4,2	3,6

Encuesta de satisfacción sobre la prestación de los servicios técnico-náuticos

Código Puerto (Confidencial)

44

Nº datos Practicaje

26

Valoración Practicaje

8,3

Nº datos Remolque

25

Valoración Remolque

8,6

Nº datos Amarre

25

Valoración Amarre

8,7

Valoración global (sobre 10)

Servicio Rol	A) Practicaje		B) Remolque		C) Amarre	
	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos	Valoración global	Nº datos
1. Capitán de buque	7,7	3	8,5	2	7,7	3
2. Consignatario	8,5	13	9,4	13	9,3	13
3. Naviera	8,2	5	6,6	5	8,5	4
4. Terminalista	8,4	5	8,8	5	8,0	5
Total	8,3	26	8,6	25	8,7	25

Valoración criterios específicos (sobre 5)

Rol	2. Tiemp. Respuesta	3. Tiemp. Ejecución	4. Medios materiales	5. Capacitación prof.
1. Capitán de buque	4,4	4,3	4,4	4,1
2. Consignatario	4,6	4,7	4,6	4,6
3. Naviera	4,2	4,3	4,0	4,0
4. Terminalista	4,1	4,2	4,3	4,1
Total	4,4	4,5	4,4	4,3

Rol	6a. Coordinación con otros técnico-náuticos	6b. Coordinación con servicios portuarios	6c. Respuestas ante imprevistos	6d. Resolución de reclamaciones
1. Capitán de buque	3,6	3,5	3,3	3,3
2. Consignatario	4,6	4,3	4,4	4,5
3. Naviera	3,9	2,9	3,4	2,5
4. Terminalista	4,0	4,0	4,0	4,0
Total	4,2	3,9	4,0	3,9

Observaciones y aspectos de mejora

Servicio	Tipo	Observaciones
A) Practicaje	Otros	Debe aclararse el papel de Sasemar y un protocolo de actuación
A) Practicaje	Comunicación	El nivel de inglés de los prácticos podría mejorar
A) Practicaje	Observ. positiva	El servicio funciona correctamente
A) Practicaje	Coordinación	Mayor coordinación de maniobras de atraque para minimizar el tiempo de espera
A) Practicaje	Disponibilidad	Mayor numero de prácticos por turno, evitando así demoras
A) Practicaje	Observ. positiva	Servicio muy bueno
B) Remolque	Coste	Costes elevados en comparación con otros países
B) Remolque	Disponibilidad	No hay un término medio entre remolcadores muy grandes o muy pequeños
B) Remolque	Coste	Se aplican unicamente las tarifas máximas, independientemente del nº de remolcadores utilizados. Nos se aplican descuentos por la utilizacion de un menor número.
C) Amarre	Prestación	Algunos amarradores se sitúan demasiado cerca de los cabos durante la maniobra, lo que puede ser un riesgo de seguridad
C) Amarre	Coste	Tarifas excesivas
C) Amarre	Observ. positiva	Todo correcto