CIRCULAR EXTERNA No.

000016 - 16 ABR 2018

PARA: SOCIEDADES PORTUARIAS, MUELLES HOMOLOGADOS, TITULARES DE LICENCIAS PORTUARIAS Y DE AUTORIZACIONES PORTUARIAS

DE: SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS

ASUNTO: IMPLEMENTACIÓN INDICADOR MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La presente circular tiene por objeto, implementar un indicador para la medición de la calidad del servicio, en todas las instalaciones portuarias del país. Lo anterior en ejercicio de las funciones y competencias otorgadas por la Ley 1ª de 1991, Decreto 101 de 2000, Decreto 1016 de 2000, modificado por el Decreto 2741 de 2001, especialmente lo instituido en el artículo 12 del Decreto 2741 de 2001:

*"**Artículo 12.** Superintendencia Delegada de Puertos. Son funciones de la Superintendencia Delegada de Puertos las siguientes: 2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, calidad y seguridad, en la prestación del servicio de transporte e infraestructura marítima, fluvial y portuaria. (…….) 7. Adoptar los mecanismos de supervisión de las áreas objeto de vigilancia. (…….) 12. Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa y de la calidad del servicio de las empresas de servicio de transporte de su competencia, y de los concesionarios e n materia portuaria, de acuerdo con los indicadores y parámetros definidos por la Comisión de Regulación del Transporte".*

De igual manera, con la expedición de la Resolución Nº 850 del 6 de abril de 2017, por medio de la cual se establece el contenido del Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación de los puertos marítimos y se dictan otras disposiciones, en el parágrafo único del articulo 65 instituyó lo siguiente:

Parágrafo. La Superintendencia de Puertos y Transporte establecerá y/o ajustará dentro del año siguiente a la entrada en vigencia de la presente Resolución los **procedimientos relacionados con la medición de eficiencia y calidad de los servicios prestados**, así como los necesarios para garantizar el cumplimiento del Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación por parte de los autorizados.

Con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones de las citadas normas, en documento anexo se definieron los mecanismos a través de encuestas, para que cada instalación portuaria, adelante con sus usuarios una medición de la calidad del servicio.

Para tal fin se han segmentado las encuestas de la siguiente manera (ver archivo Excel adjunto)

1. Navieros de línea regular
2. Autoridades (DIMAR, DIAN, ICA, INVIMA, ANTINARCOTICOS, ETC)
3. Proveedores (Agentes de aduana, Agentes Maritimos, Operadores Portuarios, Prácticos, Remolcadores, Transportistas...)

Las instalaciones portuarias deberán acoger el indicador de medición de calidad del servicio, y para ello realizarán como mínimo 120 encuestas aleatorias anuales (10 encuestas mensuales), incluyendo los diferentes tipos de usuarios según la segmentación de las encuestas.

Es responsabilidad de cada instalación portuaria, realizar la tabulación de las encuestas, para lo cual en archivo Excel adjunto encontrará una hoja denominada "Tabulación"; la Superintendencia de Puertos y Transporte, durante las visitas de inspección realizará auditoría a la medición de la Calidad del Servicio y/o cuando lo requiera podrá solicitar información sobre este particular.

La presente Circular rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y en el portal web de la Superintendencia de Puertos y Transporte, siendo de obligatorio cumplimiento, y su inobservancia dará lugar a las acciones administrativas correspondientes.

Dada en Bogotá D.C a los,

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

RODRIGO JOSE GOMEZ OCAMPO

Proyectó: Néstor Ríos
C:\Users\nestorrios\Desktop\V7GD_REG_04 OfcioSalida.doc2.doc.doc

CUESTIONARIO NAVIEROS DE LINEA REGULAR

Fecha y hora: .....
Entrevistado:.....
Empresa: .....

A. VALORACIÓN DEL PUERTO	Escala Valoración				
	1	2	3	4	5
1. Infraestructura marítima (5: muy buena, 1: muy mala)					
1.1. Canal de acceso (calado...)					
1.2. Muelles (longitud, calado, estructura...)					
2. Infraestructura terrestre (5: muy buena, 1: muy mala)					
2.1. Puertas de acceso al puerto (nº puertas, horarios..)					
2.2. Accesos terrestres al puerto. Accesibilidad					
2.3. Vías de comunicación del puerto con *suhinterland*..					
2.3.1. Por carretera					
2.3.2. Por ferrocarril					
3. Superestructura (5: muy buena, 1: muy mala)					
3.1. Grúas y otros equipos para manipular la mercancía					
3.2. Almacenes y depósitos, Zonas Actividades Logísticas...					
4. Sistemas telemáticos de información en la comunidad portuaria					
4.1. (Grado de utilización de EDI, SIDUNEA u otros por parte de los organismo públicos y empresas privadas)					
5. Sistemas de aseguramiento de la calidad en la comunidad portuaria					
5.1. (Nivel de implementación de Certificación ISO, existencia de Comités de calidad..etc..)					
6. Costo global (5: muy barato, 1: muy caro)					
6.1. Para el barco (Cuenta de escala)					
6.2. Para la mercancía					
7. Seguridad (5: muy seguro, 1: muy inseguro)					
7.1. Para las personas (accidentes...)					
7.2. Para el barco y equipos (daños en manipulación)					
7.3. Para la mercancía (hurtos, precintos)					
7.4. Para el medio ambiente					
8. Rapidez en la ejecución del servicio (5: muy rápido, 1: muy lento)					
8.1. Entrada y salida del barco/atraque y desatraque					
8.2. Operación portuaria					
8.3. Operaciones terrestres					
9. Fiabilidad/previsibilidad/formalidad (5: muy fiable, 1: muy poco fiable)					
9.1. Atraque (entrada e inicio de operaciones a la hora prevista)					
9.2. Desatraque (fin de operaciones y salida a la hora prevista)					
9.3. Paz social (días perdidos por conflictos sociales)					
9.4. Cumplimiento de horarios y otras obligaciones					
B. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS					
10. ¿Cómo valora la actuación en el puerto de cada uno de los integrantes de la comunidad portuaria teniendo en cuenta tanto el precio -en su caso- como la calidad de los servicios que prestan? De 5 (muy bien) a 1 (muy mal). ¿Puede explicar por qué?					
10.1. Autoridad Portuaria					
10.2. Aduana					
10.3. Sanidad Exterior / Salud					
10.4. Inspección Sanidad Vegetal y Animal					
10.5. Inspección normas técnicas/calidad					
10.6. Autoridad Marítima / Capitanía Marítima					
10.7. Fuerzas Seguridad del Estado en puerto					
10.8. Prácticos					
10.9. Remolcadores					
10.10. Amarradores					
10.11. Empresas estibadoras /Terminales					
10.12 Empresa trab. portuarios/Rec humanos					
10.13. Agentes marítimos					
10.14. Agentes de Aduana					
10.15. Transitarios/*Forwarders*/Agentes carga					
10.16. Depósitos de contenedores vacíos					
10.17. Centros de distribución, almacenes, depósitos aduaneros					
10.18. Provisionistas del barco					
10.19. Transporte por carretera					
10.20. Transporte por ferrocarril					
10.21. Empresas verificadoras					
10.22. Entidades bancarias					
10.23. Compañías de seguros					
C. VALORACIÓN GLOBAL DEL PUERTO					
Teniendo en cuenta todo lo anterior, ¿qué nota media le daría a la cadena logístico-portuaria en su conjunto? (5: la nota más alta, 1: la más baja					

D. Analisis DAFO y Observaciones

Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Amenazas

ANÁLISIS PARA UNA RECALADA TIPO (Para Agentes Navieros)		
A) COSTO		
Datos del barco y de la carga:		
	Cantidad	**Unidad medida**
Tonelaje Registro Bruto (TRB)	22000	Ton Metricas
Eslora (LOA)	190	Metros
Tiempo en puerto	24	Horas
Contenedores exportación de 20 pies llenos		Contenedor
Contenedores importación de 20 pies llenos		Contenedor
Contenedores exportación de 40 pies llenos		Contenedor
Contenedores importación de 40 pies vacios		Contenedor
Toneladas exportación granel solido		Ton Metricas
Toneladas importación granel solido		Ton Metricas
Toneladas exportación granel liquido		Ton Metricas
Toneladas importación granel liquido		Ton Metricas
Toneladas exportación carga general		Ton Metricas
Toneladas importación carga general		Ton Metricas
	Precio unitario/tarifa	**Costo**
A- COSTOS DEL BARCO		
Acceso al puerto (tarifa uso puerto)		
Recepción despacho nave (A. Maritima)		
Uso muelle (muellaje barco)		
Remolcador		
Práctico		
Amarrador		
Otros		
Consignación		
Provisinistas		
Visita de Autoridades		
Faros y Balizas		
.....		
Total costos portuarios del barco	0	0
B.- COSTOS DE LA CARGA	**Precio unitario/tarifa**	**Costo**
Contenedores exportación de 20 pies llenos		
Contenedores importación de 20 pies llenos		
Contenedores exportación de 40 pies llenos		
Contenedores importación de 40 pies vacios		
Toneladas exportación granel solido		
Toneladas importación granel solido		
Toneladas exportación granel liquido		
Toneladas importación granel liquido		
Toneladas exportación carga general		
Toneladas importación carga general		
Muellaje si no esta incluido en la tarifa		
Despacho Aduana		
Otros.....		
Total costos de la carga	0	0
C.- TRANSPORTE TERRESTRE (De puerto a destino final)		

Contenedor de 20 pies llenos		
Contenedor de 40 pies llenos		
Contenedor de 20 pies vacios		
Contenedor de 40 pies vacios		
Tonelada granel solido		
Tonelada granel liquido		
Tonelada carga general		
Total costos transporte terrestre		
TOTAL (A+B+C)	0	0

B. TIEMPO

Duración promedio de una recalada representativa (horas)	
	Tiempo empleado
Espera media del barco en rada antes de subir el práctico a bordo	
Maniobra de entrada y atraque	
Maniobra de desatraque y salida fuera del puerto	
Otros	
Tiempo Total	0

Si los aprovisionamientos y suministros al buque alargan la estadia en el puerto indicarlo

C. PRODUCTIVIDAD

Operación portuaria de Cargue/Descargue de contenedores	**Cantidad**	**Unidad medida**
Productividad media por grúa		Contenedor/Hora
N° de grúas		Cantidad grúas
N° de contenedores (TEUs) manipulados		Contenedores Total

Operación portuaria de Cargue/Descargue de Granel solido	**Cantidad**	**Unidad medida**
Productividad media equipo Cargue/Descargue		Toneladas/Hora
N° de Equipos (Succión, Cuchara, Etc.)		Cantidad Equipos
N° de Toneladas Cargadas/Descargadas		Toneladas Total

Operación portuaria de Cargue/Descargue de Granel liquido	**Cantidad**	**Unidad medida**
Productividad media equipo Cargue/Descargue		Toneladas/Hora
N° de Equipos (Succión, Cuchara, Etc.)		Cantidad Equipos
N° de Toneladas Cargadas/Descargadas		Toneladas Total

Operación portuaria de Cargue/Descargue de Carga general	**Cantidad**	**Unidad medida**
Productividad media equipo Cargue/Descargue		Toneladas/Hora
N° de Equipos (Grúas, Etc.)		Cantidad Equipos
N° de Toneladas Cargadas/Descargadas		Toneladas Total

CUESTIONARIO PARA LAS AUTORIDADES
(DIMAR, DIAN, ICA, INVIMA, ANTINARCOTICOS, ETC)

Fecha y hora: .....

Control Encuestas			
Autoridad	Puerto	Terminal	Código

Entrevistado: .....

1. Empleados de la Autoridad en el puerto		Cantidad
Nº Empleados en Tareas administrativas		
Nº Empleados Tareas operativas		

2. Horario de trabajo	MAÑANA	TARDE
Horarios de atención al público (horario de ventanilla)		
Horarios de tareas operativas (sin recargos)		

3. Servicios que presta directamente, funciones que desempeñan y servicios que controlan		
Servicio		Comentarios
Otros		

4. Costo / Tarifas de los servicios que presta		
Servicio	Costo	Breve descripción
Recargos por horario Extraordinario		

5. Resultados ejercicio año anterior		
	Origen	Destino
Ingresos		
Gastos		

6.1 Telematica. Sistemas telematicos utilizados		
	Marque con (x)	Comentarios
Internos		
Externos		

6.1. Trámites documentales realizados telemáticamente			
Tramite	Via Telematica	Papel	Comentario
Recogida documentación			
Emisión Certificación			
Otros			

6.2. Sistemas EDI (Intercambio Electrónico de Datos) y otros sistemas informáticos: Interconexión telemática con otros componentes de la cadena:	
Organismo/Empresa	Breve descripción sistema utilizado
DIMAR	
DIAN	
ICA	
INVIMA	
ANTINARCOTICOS	
OTRO	

7. Sistemas de calidad (certificación ISO, Calidad Global, etc..)			
	Marque con (x)	Descripción	
Internos			
Externos			

8. Oportunidades de mejora (proyectos ya iniciados o de interés para iniciar)

a. Coordinación con organismos de inspección (Salud, Aduana, Sanidad Vegetal, Capitanía..)

b. Cambios normativos o de procedimientos

c. Sistema telemático de información

d. Armonización de documentos y procedimientos con otros países de la región

e. Otros

	Escala Valoración				
A. VALORACIÓN DEL PUERTO	1	2	3	4	5
1. Infraestructura marítima(5: muy buena, 1: muy mala)					
1.1. Canal de acceso (calado...)					
1.2. Muelles (longitud, calado, estructura...)					
2. Infraestructura terrestre(5: muy buena, 1: muy mala)					
2.1. Puertas de acceso al puerto (nº puertas, horarios...)					
2.2. Accesos terrestres al puerto. Accesibilidad					
2.3. Vías de comunicación del puerto con *hinterland*...					
2.3.1. Por carretera					
2.3.2. Por ferrocarril					
3. Superestructura(5: muy buena, 1: muy mala)					
3.1. Grúas y otros equipos para manipular la mercancía					
3.2. Almacenes y depósitos, Zonas Actividades Logísticas...					
4. Sistemas telemáticos de información en la comunidad portuaria					
4.1. (Grado de utilización de EDI, SIDUNEA u otros por parte de los organismo públicos y empresas privadas)					
5. Sistemas de aseguramiento de la calidad en la comunidad portuaria					
5.1. (Nivel de implementación de Certificación ISO, existencia de Comités de calidad...etc..)					
6. Costo global(5: muy barato, 1: muy caro)					
6.1. Para el barco (Cuenta de escala)					
6.2. Para la mercancía					
7. Seguridad(5: muy seguro, 1: muy inseguro)					
7.1. Para las personas (accidentes...)					
7.2. Para el barco y equipos (daños en manipulación)					
7.3. Para la mercancía (hurtos, precintos)					
7.4. Para el medio ambiente					
8. Rapidez en la ejecución del servicio(5: muy rápido, 1: muy lento)					
8.1. Entrada y salida del barco/atraque y desatraque					
8.2. Operación portuaria					
8.3. Operaciones terrestres					
9. Fiabilidad/previsibilidad/formalidad(5: muy fiable, 1: muy poco fiable)					
9.1. Atraque (entrada e inicio de operaciones a la hora prevista)					
9.2. Desatraque (fin de operaciones y salida a la hora prevista)					
9.3. Paz social (días perdidos por conflictos sociales)					
9.4. Cumplimiento de horarios y otras obligaciones					
B. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS					
10. ¿Cómo valora la actuación en el puerto de cada uno de los integrantes de la comunidad portuaria teniendo en cuenta tanto el precio -en su caso- como la calidad de los servicios que prestan? De 5 (muy bien) a 1 (muy mal) ¿Puede explicar por qué?					
10.1. Autoridad Portuaria					
10.2. Aduana					
10.3. Sanidad Exterior / Salud					
10.4. Inspección Sanidad Vegetal y Animal					
10.5. Inspección normas técnicas/calidad					
10.6. Autoridad Marítima / Capitanía Marítima					
10.7. Fuerzas Seguridad del Estado en puerto					
10.8. Prácticos					
10.9. Remolcadores					
10.10. Amarradores					
10.11. Empresas estibadoras /Terminales					
10.12 Empresa trab. portuarios/Rec Humanos					
10.13. Agentes marítimos					
10.14. Agentes de Aduana					
10.15. Transitarios/forwarders/Agentes carga					
10.16. Depósitos de contenedores vacíos					
10.17. Centros de distribución, almacenes, depósitos aduaneros					
10.18. Provisionistas del barco					
10.19. Transporte por carretera					
10.20. Transporte por ferrocarril					
10.21. Empresas verificadoras					
10.22. Entidades bancarias					
10.23. Compañías de seguros					
C. VALORACIÓN GLOBAL DEL PUERTO					
Teniendo en cuenta todo lo anterior, ¿qué nota media le daría a la cadena logístico-portuaria en su conjunto? (5: la nota más alta, 1: la más baja					

D. Analisis DAFO y Observaciones

Fortalezas	**Debilidades**
Oportunidades	**Amenazas**

ANEXO II. Sistemas EDI (Intercambio Electrónico de Datos) y otros sistemas informáticos: Interconexión telemática con otros componentes de la cadena.

Organismo/Empresa	Marcar con (x)	Breve descripción sistema utilizado
DIMAR		
DIAN		
ICA		
INVIMA		
ANTINARCOTICOS		
Prácticos		
Remolcadores		
Otros		

CUESTIONARIO DE LOS PROVEEDORES

CUESTIONARIO ESTÁNDAR PROVEEDORES DE SERVICIOS

(Agentes de aduana, Agentes Marítimos, Operadores Portuarios, Prácticos, Remolcadores, Transportistas...)

Día y hora: .....

Control Encuestas			
Tipo proveedor	Puerto	Terminal	Código

Entrevistado:..... Empresa:.....

A. DATOS DE LA ACTIVIDAD

A.1. Nº de empresas que prestan este servicio en el puerto

A.2. Ejercicio de la actividad

-Requisitos para ejercer la actividad: Barreras de entrada

.....

.....

-Oferta formativa (Especificar la oferta educativa correspondiente)

.....

.....

A.3. Regulación (normas que lo regulan)/régimen de prestación (público con concesión/privado..)

.....

.....

A.4. Tarifas o precios que aplica (obligatorias, máximas o de referencia, si libres importe aproximado)

.....

.....

	Escala Valoración				
A. VALORACIÓN DEL PUERTO	1	2	3	4	5
1. Infraestructura marítima (5: muy buena, 1: muy mala)					
1.1. Canal de acceso (calado...)					
1.2. Muelles (longitud, calado, estructura...)					
2. Infraestructura terrestre (5: muy buena, 1: muy mala)					
2.1. Puertas de acceso al puerto (nº puertas, horarios..)					
2.2. Accesos terrestres al puerto. Accesibilidad					
2.3. Vías de comunicación del puerto con su *hinterland*..					
2.3.1. Por carretera					
2.3.2. Por ferrocarril					
3. Superestructura (5: muy buena, 1: muy mala)					
3.1. Grúas y otros equipos para manipular la mercancía					
3.2. Almacenes y depósitos, Zonas Actividades Logísticas...					
4. Sistemas telemáticos de información en la comunidad portuaria					
4.1. (Grado de utilización de EDI, SIDUNEA o otros por parte de los organismos públicos y empresas privadas)					
5. Sistemas de aseguramiento de la calidad en la comunidad portuaria					
5.1. (Nivel de implementación de Certificación ISO, existencia de Comités de calidad...etc..)					
6. Costo global (5: muy barato, 1: muy caro)					
6.1. Para el barco (Cuenta de escala)					
6.2. Para la mercancía					
7. Seguridad (5: muy seguro, 1: muy inseguro)					
7.1. Para las personas (accidentes ..)					
7.2. Para el barco y equipos (daños en manipulación)					
7.3. Para la mercancía (hurtos, precintos)					
7.4. Para el medio ambiente					
8. Rapidez en la ejecución del servicio (5: muy rápido, 1: muy lento)					
8.1. Entrada y salida del barco/atraque y desatraque					
8.2. Operación portuaria					
8.3. Operaciones terrestres					
9. Fiabilidad/previsibilidad/formalidad (5: muy fiable, 1: muy poco fiable)					
9.1. Atraque (entrada e inicio de operaciones a la hora prevista)					
9.2. Desatraque (fin de operaciones y salida a la hora prevista)					
9.3. Paz social (días perdidos por conflictos sociales)					
9.4. Cumplimiento de horarios y otras obligaciones					
B. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS					
10. ¿Cómo valora la actuación en el puerto de cada uno de los integrantes de la comunidad portuaria teniendo en cuenta tanto el precio -en su caso- como la calidad de los servicios que prestan? De 5 (muy bien) a 1 (muy mal). ¿Puede explicar por qué?					
10.1. Autoridad Portuaria					
10.2. Aduana					

5

10.3. Sanidad Exterior / Salud					
10.4. Inspección Sanidad Vegetal y Animal					
10.5. Inspección normas técnicas/calidad					
10.6. Autoridad Marítima / Capitanía Marítima					
10.7. Fuerzas Seguridad del Estado en puerto					
10.8. Prácticos					
10.9. Remolcadores					
10.10. Amarradores					
10.11. Empresas estibadoras /Terminales					
10.12 Empresa trab. portuarios/Rec humanos					
10.13. Agentes marítimos					
10.14. Agentes de Aduana					
10.15. Transitarios/*Forwarders*/Agentes carga					
10.16. Depósitos de contenedores vacíos					
10.17. Centros de distribución, almacenes, depósitos aduaneros					
10.18. Provisionistas del barco					
10.19. Transporte por carretera					
10.20. Transporte por ferrocarril					
10.21. Empresas verificadoras					
10.22. Entidades bancarias					
10.23. Compañías de seguros					
C. VALORACIÓN GLOBAL DEL PUERTO					
Teniendo en cuenta todo lo anterior, ¿qué nota media le daría a la cadena logístico-portuaria en su conjunto? (5: la nota más alta, 1: la más baja					

D. Análisis DAFO y Observaciones

Fortalezas	**Debilidades**
Oportunidades	**Amenazas**

ANEXO III. Servicios de Pilotaje y Remolcaje

PILOTAJE / PRACTICAJE	Unidad	Cantidad	Comentarios
Distancia de pilotje/practicaje	Km		
Nº de pilotos/prácticos del puerto	Pilotos		
Nº de buques atendidos en el puerto al año	Buques		
Nº de buques que utilizan el servicio de los prácticos	Buques		
Costo de los prácticos	$		
REMOLCAJE			
Nº de remolcadores del Puerto	Remolcador		(potencia, antiguedad...)
Tripulación por remolcador	Tripulantes		
Nº de remolcadores por maniobra estándar	Remolcador		