


Código IO-OPC-0006	INSTRUCTIVO OPERATIVO	 Sociedad Portuaria Buenaventura <small>EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD</small>
Versión 2		
Estado V		
NIVELES DE RENDIMIENTOS MINIMOS Y CALIDAD EN EL SERVICIO		
Revisó: Jefe de Planeación y Control Operación Marítimo		Aprobó: Vicepresidente de Operaciones

0. Objetivo

Establecer el procedimiento para las actividades relacionadas con niveles de rendimientos mínimos y calidad en el servicio

1. Alcance

Aplica para los niveles de rendimientos mínimos y calidad en el servicio, la sociedad portuaria dispondrá de ventanas de tiempo para cumplir la programación de la operación. Los operadores portuarios, operadores de turismo y demás involucrados en la operación, deberán ajustar sus procedimientos para cumplir con dicha ventana.

2. Definiciones

- **Agencia Marítima:** Representante del buque en un puerto determinado. Se encarga de notificar y tramitar ante las autoridades competentes los permisos de atraque y desatraque. De igual manera, informa a los operadores portuarios la hora de atraque y zarpe de los buques.
- **Armador o Naviero:** Persona natural o jurídica, sea o no propietario de la nave, que la explota y expide en su nombre.
- **Atraque:** Operación mediante la cual se afianza una nave al sitio de atraque, instalando sus espías o cabos en las bitas de sujeción del muelle.
- **Baplie:** Plano electrónico de descargue y cargue de contenedores.
- **Barcaza:** Lanchón grande, generalmente sin vela ni motor, que se emplea en las operaciones de carga y descarga de los buques, así como en las obras de los puertos y diferentes servicios Usualmente utiliza un remolcador para su locomoción. Son destinadas a la navegación fluvial.
- **Buque:** Un buque es un barco con cubierta que por su tamaño, solidez y fuerza es apropiado para navegaciones o empresas marítimas de importancia. Un buque tiene

su propia fuerza de locomoción y es capaz de transportar carga a través del océano, canales, ríos, lagos etc., entre un puerto y otro.

- **Contenedores Refrigerados:** Los contenedores refrigerados (también conocidos como contenedores reefer) son usados para el transporte de mercancías a bajas temperaturas, tales como: frutas, flores, vegetales, carnes y productos lácteos. Los contenedores refrigerados tienen una máquina de refrigeración completa e integral que es capaz de mantener temperaturas internas entre 25 y -60 grados centígrados.
- **Contenedores RF de tratamiento especial:** Son aquellos que utilizan técnicas frigoríficas con el fin de controlar las atmosferas internas del contenedor, buscando la preservación en las condiciones de producto. Existen diferentes tecnologías como: (AFAM, AUTOFRESH, TRANSFRESH, PUREFRESH, MAXTEND, COLD TREATMENT, EXTRAFRESH, XTENDFRESH, entre otras).
- **Cut Off:** Tiempo en el que las mercancías de embarque deben estar debidamente preparadas y documentadas ante el terminal marítimo. Este es estipulado por los manuales de operaciones de las diferentes líneas marítimas.
- **BAROTI**
 - **Bay:** En el módulo representa una serie de secciones transversales del mismo. Las bahías son numeradas desde el módulo de aforos hacia el sitio 8 usando números impares (01-03-05-07-09) para contenedores de 20 pies; un contenedor de 40 pies ocupa dos bahías de 20 y usa números pares. Por ejemplo, un contenedor situado en las bahías 03/05 es representado por el número 04.
 - **Row:** Las secciones longitudinales son representadas por sistemas de números asignados desde mar hacia tierra.
 - **Tier:** Representa la altura del contenedor dentro del módulo. Estas se cuentan de dos en dos, partiendo de la altura 02 y siguiendo por la 04, 06, 08 y así sucesivamente.
- **Damage Report:** Relación o reporte de los daños ocasionado a equipos, infraestructura o motonaves.
- **Destrinca:** Liberación de la carga de los elementos que la aseguran en la nave. Incluye todos los recursos y actividades necesarios para la prestación de tal servicio.
- **E.T.A. (Estimated Time of Arrival):** Es la declaración del Agente de Naves, de la fecha y Hora de arribo estimada de una nave.

- **E.T.B. (Estimated Time of Berthing):** Es la fecha y hora estimada en la que un agente de naves solicita atracar una nave a un sitio de atraque.
- **E.T.D (Estimated Time of Departure):** Es la declaración, por parte de un agente de naves, respecto de la fecha y hora de zarpe estimada de una nave.
- **Eslora:** Largo del buque medido en su plano longitudinal entre los puntos más sobresalientes de proa a popa.
- **IMDG:** Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas.
- **ISO Code:** Estándar internacional para asignar un código único a los contenedores de carga.
- **Libre Platica:** Instancia en que la nave es declarada con su recepción conforme por parte de la autoridad marítima, acto con el cual se permite el inicio de las operaciones de estiba/desestiba y embarque/desembarque de pasajeros y/o tripulantes.
- **Nave:** Es toda construcción principal destinada a navegar, cualquiera sea su clase o dimensión.
- **Popa:** Sección trasera de la embarcación.
- **Proa:** Sección frontal de la embarcación.
- **Row:** Las secciones longitudinales son representadas por sistemas de números asignados desde mar hacia tierra.
- **Sparcs:** Sistema informático utilizado como herramienta de apoyo para la planeación, ejecución y control de las operaciones de una terminal de contenedores. Permite integrar, en tiempo real, todas las actividades de transferencia de contenedores de una motonave a los módulos de almacenamiento, o viceversa, así como las actividades de movilización de contenedores en el patio.
- **Zarpe:** Acto de abandono de una nave del puerto.

3. Responsabilidades

El Gerente de Operaciones es el responsable de que se lleven a cabo y se garanticen los niveles de rendimiento mínimos y de calidad en el servicio de todas las naves que recalen en Sociedad Portuaria de Buenaventura, teniendo en cuenta los requisitos, criterios y controles internos establecidos por la Organización, con el fin de garantizar la seguridad integral y el cumplimiento de las obligaciones dispuestas por las entidades legales y

FECHA DE APROBACIÓN: 13-12-2019

reguladoras.

Está bajo su responsabilidad realizar seguimiento a que los resultados operativos de las Motonaves y Barcazas operadas cumplan con los KPI's estipulados por la organización y a su vez, se encuentren alineados con los rendimientos pactados en acuerdos comerciales con las Líneas Marítimas.

Debe asegurarse del registro correcto y oportuno de la información que respalda las operaciones de las embarcaciones en el sistema de información dispuesto para tal fin, de manera que sean elementos confiables para consultas y seguimiento.

Así mismo, debe velar para que se almacene y conserve debidamente, los documentos que respaldan dichas actividades y sus novedades, para su consulta posterior. En caso de dificultades operativas en los procesos apoyados por los sistemas de información, debe informar a la Gerencia de Informática y Tecnología, luego de confirmar que la dificultad corresponde a problemas informáticos.

Es de su responsabilidad, que a quienes delegue la ejecución de este proceso, cumplan con las indicaciones y formatos que se establecen para tal fin en el presente procedimiento.

4. Actividades

La Sociedad Portuaria dispondrá de un sistema de indicadores para poder determinar los niveles mínimos de calidad en el servicio. Los operadores portuarios, agencias Marítimas, agencias de aduana, transportistas y demás involucrados en la operación, deberán ajustar sus procedimientos para cumplir con los acuerdos comerciales entre las líneas Marítimas y la SPB.

La Sociedad Portuaria, realiza seguimientos con frecuencias establecidas para medir la calidad del servicio a sus y establecer planes de mejora que la SPB como operador deba cumplir.

Como soporte a lo anteriormente mencionado se encuentra establecido por la organización el Plan estratégico que contiene el BSC de la SPB.