

**ARTÍCULO 17.- INFORMACIÓN A LOS CLIENTES.**

El Agente Consignatario de Buques difundirá entre navieros y propietarios de buques, y entre sus clientes usuarios, en caso de éstos últimos solicitarlos, tanto las normas que puedan afectarles como el régimen de tasas y tarifario del puerto y sus reglas de aplicación, de modo que se evite en todo momento el incurrir en impago o responsabilidades por ignorancia de aquellos, sin perjuicios de que por la Autoridad Portuaria puedan establecerse los canales de información que considere precisos en relación con los servicios del puerto.

**ARTÍCULO 18.- ASEGURAMIENTOS.**

El Agente Consignatario de Buques para responder de los daños y perjuicios ocasionados por sus acciones y omisiones o negligencias, a que se refiere el párrafo primero del artículo 5 del presente pliego, estarán obligados a concertar un seguro por daños a terceros y responsabilidad civil, con una cobertura mínima de 50.000,00 €, en el plazo máximo de un mes a contar desde la notificación al interesado de la resolución de autorización, lo cual deberá acreditarse ante la Autoridad Portuaria mediante la presentación de una copia de la póliza y del recibo de pago de la misma.

Para cubrir las contingencias a que se refiere el párrafo segundo del artículo 5 del presente pliego, el agente consignatario de buques solicitará al armador certificación de la entidad aseguradora o copia suficiente del seguro del o de los buques que consigne en el que se recoja el aseguramiento de los conceptos incluidos en dicho párrafo, pudiendo la Autoridad Portuaria solicitar en cualquier momento el mencionado certificado.

**ARTÍCULO 19.- PERSONAL DE LA EMPRESA.**

El Agente Consignatario de Buques solicitará de la Dirección de la Autoridad Portuaria las autorizaciones pertinentes para el acceso a zona restringida del puerto de cada una de las personas de la empresa que tenga que realizar en dichos espacios alguna actividad, siendo responsable civil de las actuaciones personales de las mismas.

También dará cuenta de la persona o personas que, debidamente apoderadas, asuman su representación por lo que se refiere a la petición de la prestación de servicios.

**ARTÍCULO 20.- RECLAMACIONES Y RECURSOS.**

Las reclamaciones sobre aplicación o interpretación de este pliego serán resueltas por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria, cuyos acuerdos ponen fin a la vía administrativa, excepto en el caso de las reclamaciones relativas a tasas, que serán recurribles en vía económica-administrativa, sin perjuicio del potestativo recurso de reposición.

Las resoluciones del Consejo de Administración serán recurribles en vía contencioso administrativa ante el órgano jurisdiccional competente.

**ARTÍCULO 21.- REGLAMENTO DE SERVICIO Y POLICÍA.**

El Agente Consignatario de Buques estará sujeto al Reglamento de Servicio y Policía del Puerto.

**ARTÍCULO 22.- MEJORA DE LA CALIDAD.**

Con el objeto de incrementar la calidad en la prestación del servicio proporcionado por las empresas consignatarias, éstas últimas tendrán la obligatoriedad de cumplir con los siguientes requisitos:

- En el plazo de dos años, implantar un sistema de Gestión de la Calidad certificado según la norma UNE EN ISO 9001.

- Mejora continua:

La Empresa Consignataria se compromete a la participación activa en aquellos Comités de Calidad y Grupos de Trabajo que la Autoridad Portuaria, dentro de la mejora continua de la calidad, convoque para estudiar la prestación de cualquier servicio portuario o comercial desarrollado en el puerto.