

En el caso que los Comités de Calidad y Grupos de trabajo establecieran acciones de mejora a implantar en un servicio portuario determinado, la Empresa Consignataria se compromete a colaborar en la implantación y desarrollo de dichas acciones de mejora, e informar de ello, de una manera clara y transparente a sus principales.

Con el fin de llegar a alcanzar la mejora continua en la prestación del servicio dado por la Empresa Consignataria a sus clientes y evaluar el grado de cumplimiento de las funciones por ellos realizadas, la Empresa Consignataria elaborará unos protocolos de actuación que permitan realizar el seguimiento y la medición, así como proporcionar las evidencias de la conformidad del servicio prestado, estableciendo una relación de indicadores medibles y cuantificables, para su valoración y análisis de datos por partes de la Autoridad Portuaria. Estos procedimientos deberán ser validados por la Autoridad Portuaria y podrán ser realizados bien por la propia Empresa Consignataria de forma individual, bien por la Asociación que les represente en el puerto determinado de forma conjunta.

- Satisfacción del cliente

La empresa consignataria llevará registro de las quejas y reclamaciones realizadas por sus clientes con relación a los servicios portuarios recibidos en los Puertos gestionados por la Autoridad Portuaria y para tener información relativa a la percepción del cliente con respecto a los servicios prestados, y al menos una vez al año participará, en colaboración con la Autoridad Portuaria., en la realización de encuestas periódicas cuyos resultados se analizarán por parte de ésta última, para la definición conjunta de los planes de acción y mejora de los servicios.

- Servicios de Información y Atención al Cliente.

- Calidad de la información al cliente.

La Empresa Consignataria difundirá entre sus clientes tanto las normas que puedan afectarles como el régimen tarifario del puerto y sus reglas de aplicación de modo que se evite en todo momento incurrir en impagos o responsabilidades por ignorancia de aquellos, todo ello sin perjuicio de que por parte de la Autoridad Portuaria se establezcan canales de información sobre los servicios portuarios prestados en el puerto de Melilla.

- Rapidez de respuesta

La Empresa Consignataria se compromete a tramitar todas las reclamaciones presentadas por sus principales en relación con los servicios portuarios recibidos en el puerto de Melilla en un plazo máximo de siete días hábiles.

Se mantienen registros de las consultas y reclamaciones escritas recibidas que serán remitidas a petición expresa de la Autoridad Portuaria a la dirección de email: sac@puertodemelilla.es.

#### **ARTÍCULO 23.- SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.**

Con el objeto de asegurar la seguridad y la salud de los trabajos y el control del impacto medio- ambiental de las actividades portuarias en la prestación del servicio proporcionado por las empresas consignatarias, éstas últimas tendrán la obligatoriedad de cumplir con los siguientes requisitos.

- En todo momento la empresa consignataria será empresario titular del centro de trabajo conforme a la definición establecida en el Real Decreto 171/2004, asumiendo las responsabilidades como tal en coordinación de actividades empresariales y en materia preventiva en general. En caso de que esto no sea posible, atenderá sus responsabilidades como empresario concurrente.

- Es obligación de la empresa consignataria consultar la información preventiva y de Medio Ambiente que la Autoridad Portuaria pone a su disposición a través de su página web ([www.puertodemelilla.es](http://www.puertodemelilla.es)), por la cual se da por informada de los riesgos generales del Puerto, las medidas preventivas y medidas de actuación ante emergencias, así como de las directrices ambientales propuestas por el Puerto para el desarrollo de su actividad.

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado conforme establece la normativa vigente al respecto y será causa de la rescisión del contrato.