



Directrices e información adicional del Estándar Internacional para Organizaciones de Prácticos

Parte B

(C) 2015 ISPO International Users Group

Ninguna parte de este estándar puede ser reproducido, usado, almacenado en ningún sistema de recuperación o transmitido de ninguna forma ni por ningún medio electrónico o mecánico, incluidas las fotocopias, grabaciones o por cualquier otra información, almacenamiento o sistema de recuperación sin el consentimiento de ISPO International Users Group.

Este documento ha sido traducido del idioma inglés. En caso de surgir alguna duda sobre el contenido o el significado en este documento, prevalecerá la versión en inglés.

**PÁGINA DE ENMIENDAS**

Rev.	Fecha	Detalles	Iniciales autores	Iniciales Comprobado por	Iniciales Aprobado por
0	29.01.97	Informe final del estudio de viabilidad ISPO	MMD	CAJ	TEW
0	16.07.98	Documento borrador del análisis del equipo del proyecto ISPO	JCvH/MMD/HWT/PdB/HD	MMD/ TEW	HWT
1	13.10.98	Actualización, ajuste de ISPO. Elaborado para los comentarios en el Congreso IMPA de Shanghai, República Popular de China	JCvH/MMD/HWT/PdB/HD	MMD/CAJ	HWT
2	11.05.99	Actualización, ajuste de ISPO. Elaborado para los comentarios del equipo de trabajo	JCvH/RWS/PdB/HD/HWT	RWS/CAJ	HWT
3	05.04.00	Actualización, ajuste del ISPO. Elaborado para los comentarios en el Congreso IMPA de Honolulu Hawái	JCvH/RWS/HWT/PdB/HD	MMD/ CAJ	HWT
4	01.09.06	Actualización, ajuste del ISPO elaborado para la primera reunión del grupo internacional de usuarios (IUG)	HvD	JFH/AdD/CH	EvD
5	07.12.10	Aprobación de la revisión por el grupo de trabajo IUG durante la reunión de sus socios.	H. vd Lugt B. Dockx M.J. vd Hoek	G. Devis M. Veenstra	IUG
6	20.03.13	Aceptación de la aprobación de la revisión llevada a cabo por el grupo de trabajo IUG durante la reunión de socios.	H. vd Lugt B. Dockx H.B.W. Broers H.W. Tabak M.J. vd Hoek	E. Van Dijk	IUG
7	02.10.14	Revisión del capítulo 11. Actualización de definiciones. Pequeñas enmiendas en la página 3 relacionadas con el ingreso en el IUG.	H. vd Lugt B. Dockx C. Kline M.J. vd Hoek	E. Van Dijk	IUG
8	18.11.15	Actualización, revisión total y ajustes.	H. vd Lugt B. Dockx C. Kline S. Linssen M. Mihaylova L. Bailey	J.W. Bentinck	IUG



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	Introducción	1
1.1	General	1
1.2	Alcance	1
1.3	Aplicación	2
1.4	Certificación	2
1.5	Estructura de ISPO	3
2	Definiciones	4
3	Requisitos funcionales del sistema de gestión ISPO	5
4	Requisitos documentales del sistema de gestión ISPO	6
4.1	General	6
4.2	Requisitos del manual de gestión	7
4.3	Control de los documentos	7
4.4	Control de los registros	8
5	Responsabilidad de la dirección	9
5.1	General	9
5.2	Rol del Práctico	9
5.3	Persona designada	9
6	Contratación, formación y cualificación	11
6.1	General	11
6.2	Aptitud física de los Prácticos	11
6.3	Formación, cualificación y acreditación de los Prácticos – General	12
7	Operaciones del Práctico	17
7.1	El Práctico	17
7.2	Comunicaciones	18
7.3	Planificación de la travesía	19
7.4	Servicio de tráfico marítimo (VTS) / Gestión del tráfico marítimo (VTM)	20



7.5	Unidad portátil para prácticos (PPU)	21
7.6	Embarque y desembarque	22
8	Operaciones de logística	26
8.1	General	26
8.2	Turnos del práctico	26
8.3	Operaciones de transporte	27
9	Preparación para emergencias	30
9.1	Operaciones del Práctico	30
9.2	Operaciones de transporte	30
10	Procesos relacionados con los clientes	32
10.1	General	32
10.2	Servicios nuevos o cambio en los servicios existentes	33
10.3	Control de seguimiento y medición	34
10.4	Comunicación con clientes	35
11	Gestión de riesgos, incidentes y accidentes	36
11.1	General	36
11.2	Gestión del riesgo	36
11.3	Incidentes, accidentes y situaciones de riesgo	37
12	Medición, análisis y mejora	40
12.1	General	40
12.2	Auditorías internas	40
12.3	Análisis	43
12.4	Mejora continua	43
12.5	Revisión por la Dirección	43



1 INTRODUCCIÓN

1.1 General

Estas directrices y la información adicional complementan la Parte A de ISPO y contienen directrices recomendadas y otra información con el fin de ayudar a las organizaciones de prácticos a aplicar o consolidar sus medidas para hacer plenamente efectivo el código ISPO de un modo uniforme.

Aunque las directrices sugeridas no son obligatorias, deben ser tomadas en cuenta.

En este documento se puede encontrar información adicional indicada en letra cursiva y un tipo de letra distinto. Debe ser considerada solamente a nivel informativo.

El seguimiento de las recomendaciones que se presentan en estas directrices e información adicional, ayudará a las organizaciones de prácticos a alcanzar sus objetivos y mantener el más alto nivel de seguridad posible, así como estándares de calidad que tienen la debida consideración con la seguridad de la vida humana y la prevención de daños provocados al medio ambiente y la propiedad.

Se proporciona asistencia en estas directrices e información adicional en relación con algunos artículos de ISPO. La numeración de capítulos y párrafos de estas directrices se corresponde con la Parte A de ISPO. La numeración de los subpárrafos es única. Además, si no hay disponible o no es necesaria ninguna guía adicional, solamente se incluirá el título del párrafo.

1.2 Alcance

1.2.a Los objetivos de las directrices de ISPO pueden ser resumidos en orden de prioridad de la siguiente manera:

* Con el fin de proporcionar recomendaciones para la certificación y permitir que las organizaciones más pequeñas de prácticos puedan cumplirlas.

* Para ofrecer información y dar ayuda a las organizaciones de prácticos más grandes con el fin de que puedan cumplir con la ISPO y utilizar métodos modernos para la mejora en la eficiencia de la organización de prácticos.

1.2.b La interpretación de cada elemento individual en estas directrices será llevada a cabo por cada organización de prácticos de forma individual. Sin embargo, con respecto a la interpretación de cada uno de los elementos, no podrán ser tratados de manera separada para determinar su conformidad con la ISPO. La ISPO debe ser entendida en su conjunto.

1.2.c La información relacionada con el cumplimiento de ISPO debe estar abierta para análisis durante la verificación. Los siguientes preparativos pueden ser solicitados para dar prueba necesaria en la verificación del cumplimiento:

* Sistemas, procedimientos e instrucciones documentados.



* Pruebas documentadas de la verificación periódica de las operaciones rutinarias diarias.

1.3 Aplicación

1.3.a Estas directrices y la información adicional se aplican a las organizaciones de prácticos que han sido certificadas por ISPO.

1.4 Certificación

1.4.a *Cuando una sociedad de clasificación realiza una auditoría de terceros de ISPO, pueden existir tres grados de no conformidad en relación con la ISPO:*

** Grado 1: No conformidad grave*

La ausencia de elementos de ISPO o la falta de una implementación efectiva y sistemática de un requisito de ISPO probada por un único incidente o una combinación de una serie de incidentes similares.

** Grado 2: No conformidad*

Un incidente aislado o una situación observada en la que pruebas objetivas indiquen el incumplimiento de un requisito específico de ISPO.

** Grado 3: Observación*

Una constatación de hechos realizada durante una auditoría ISPO y sostenida por pruebas objetivas.

1.4.b *El certificado de conformidad de ISPO será retirado en las siguientes circunstancias:*

** Si surge una no conformidad grave en una auditoría de verificación periódica, y esta no ha sido resuelta satisfactoriamente cuando ha sido revisada en una auditoría de verificación adicional, estando ésta dentro del límite de tiempo máximo acordado de tres meses.*

** Si el contrato entre la organización de prácticos y la sociedad de clasificación queda cancelado (no asumido).*

Si se retira la certificación, la sociedad de clasificación deberá informar a la IUG de la acción realizada. Deberá hacerse por escrito al administrador de la IUG.

Cuando se haya retirado el certificado, la organización de prácticos en particular ya no podrá seguir afirmando que cuenta con el certificado del IUG ni que está en posesión del certificado de conformidad ISPO. La sociedad de clasificación solicitará a la organización de prácticos en particular que devuelva el certificado de conformidad ISPO y la organización de prácticos perderá su estatus de miembro del IUG.



1.5 Estructura de ISPO

La estructura de ISPO se describe en la parte A.



2 DEFINICIONES

Pueden encontrarse las definiciones en la Parte A, Capítulo 2.



3. REQUISITOS FUNCIONALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISPO

- 3.1.a Para cumplir con los requisitos mínimos de ISPO, la organización de prácticos debe tener una o más declaraciones de su política. Cada declaración de la política debe ser clara y concisa, y debe describir los fines del sistema de gestión de ISPO, exponer los objetivos para alcanzar las metas establecidas y fomentar la mejora continua del sistema de gestión de ISPO.
- 3.1.b Estas declaraciones de política deben reflejar el compromiso de la dirección de la organización de prácticos y estar abiertas a revisiones periódicas para garantizar que siguen siendo eficientes.
- 3.1.c Las interfaces entre el sistema de gestión de la organización de prácticos y las directrices o procedimientos de cualquier puerto y/o canal existente, deberán tenerse en cuenta en las declaraciones de la política de la organización de prácticos.



4 REQUISITOS DOCUMENTALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISPO

4.1 General

4.1.a Allí donde aparezca el término “procedimiento” dentro de ISPO, significará que el procedimiento ha sido establecido, documentado, implementado y mantenido.

4.1.b *El alcance de la documentación del sistema de gestión de ISPO puede diferir de una organización de prácticos a otra debido a:*

- * El tamaño de la organización*
- * La relación formal con la administración y la autoridad portuaria*
- * La complejidad de los procesos y su interacción*
- * Circunstancias locales*

4.1.c *La documentación puede presentarse en cualquier formato o tipo de medio, como por ejemplo:*

- * En papel*
- * Sitios web*
- * Información digital en el ordenador*
- * Instrucciones en CD / CD-ROM / DVD*

4.1.d *La documentación puede contener, aunque no se limite a:*

- * El organigrama de la organización de prácticos*
- * Declaraciones sobre los requisitos y objetivos de la política de seguridad y calidad*
- * Requisitos relacionados con:*
 - Contratación y selección de (nuevos) prácticos y personal*
 - Capacitación, formación y competencia de los prácticos y el personal*
 - Comportamiento de los prácticos*
- * Procedimientos relacionados con:*
 - Procesos operacionales relevantes (incluyendo las instrucciones de trabajo, especificaciones y formularios) de la organización de prácticos*
 - Gestión documental*
 - Auditorías internas y mejoras*
 - Acciones preventivas y correctivas*



- *Comunicaciones internas y externas*

* *Una visión general de la interacción entre los procesos más relevantes*

4.1.e *El control de toda la documentación y datos relevantes para el sistema de gestión de ISPO es un elemento fundamental en la efectividad del sistema de gestión, por lo que debería estar organizado de la siguiente forma:*

* *Información y datos relevantes de todas las personas relacionadas con el sistema de gestión de ISPO debe estar disponible.*

* *Poder recuperar la información y los datos*

* *Que los datos pueden ser revisados debido a una no conformidad*

4.1.f *Se deben examinar los documentos y los datos con respecto a su adecuación, y estos deben ser aprobados antes de su publicación.*

4.1.g *Se debe establecer un procedimiento de control de documentos que permita a los usuarios identificar el estado de revisión de toda la documentación y los datos, y evitar el uso de documentación anulada u obsoleta.*

4.2 Requisitos del manual de gestión

4.2.a *La organización de prácticos debería ordenar el manual de gestión y los manuales de procedimientos de apoyo para que se ajusten todo lo posible a la estructura de la organización.*

4.3 Control de los documentos

4.3.a Se deben establecer procedimientos y diseñar la documentación de manera que se permitan realizar cambios y enmiendas de una forma controlada.

4.3.b Los cambios deben ser identificados y notificados de inmediato a todas las personas relacionadas con el sistema de gestión de ISPO, cuando sea aplicable.

4.3.c Todas las personas relacionadas con el sistema de gestión de ISPO que se hayan visto afectadas por las enmiendas deben, en la medida que sea posible o razonable, estar involucrados en la definición e implementación de los cambios.

4.3.d La documentación debe estar organizada de un modo que permita a todas las personas relacionadas con el sistema de gestión de ISPO poder consultar rápidamente las publicaciones correspondientes.

4.3.e La organización de prácticos debe nombrar a una persona o personas, como responsables para el control, enmiendas, aprobación y distribución de la documentación del sistema de gestión de ISPO.



- 4.3.f Deben estar claramente definidos todos los métodos de distribución de documentos y el lugar indicado o las personas designadas.
- 4.3.g Los procedimientos deben describir las notificaciones necesarias para confirmar que los documentos obsoletos han sido retirados y destruidos. Solamente la persona encargada del control de la documentación debe conservar copias de los documentos obsoletos.

4.4 Control de los registros

- 4.4.a Los registros deben mantenerse legibles, rápidamente identificables y recuperables.



5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 General

- 5.1.a *La razón para documentar la responsabilidad y autoridad del personal es la de garantizar que todos aquellos que estén implicados en la gestión de seguridad, protección del medio ambiente y calidad del servicio están al tanto de lo que se espera de ellos para que el sistema funcione de forma eficiente.*
- 5.1.b El personal afecto al sistema de gestión de ISPO de la organización de prácticos debe haber recibido una redacción clara y sin ambigüedades de las definiciones de sus responsabilidades y autoridad, para contribuir a ser conscientes de la importancia vital de su rendimiento en el éxito del sistema de gestión de la organización de prácticos.
- 5.1.c El sistema de gestión de ISPO de la organización de prácticos también debe definir y documentar con claridad la responsabilidad de la persona designada en relación a:
- * Verificar las declaraciones de la política de seguridad, protección del medio ambiente y calidad de la organización de prácticos
 - * Verificar que se están cumpliendo los requisitos especificados
 - * Revisar el sistema de gestión e informar de cualquier deficiencia en la gestión de la organización de prácticos.
- 5.1.d La organización de prácticos debe tener un conocimiento adecuado de los requisitos legales y reglamentarios que se aplican a sus actividades y servicios. Tales requisitos son obligatorios y legales, y sólo mediante el cumplimiento de estos puede conseguirse la ética profesional.

5.2 Rol del práctico

- 5.2.a El comportamiento del práctico debe reflejar en todo momento buena fe en el cumplimiento de la declaración de política de la organización de prácticos y el sistema de gestión de ISPO, así como un compromiso para contribuir, con sus comentarios, a conseguir una mejora.

Para lograr lo anterior, la organización de prácticos puede elaborar un Código de conducta de prácticos por escrito que defina con claridad "el comportamiento profesional adecuado" como referencia de consulta para los prácticos. Como ejemplo, se puede consultar el "Código de buenas prácticas para Prácticos europeos" de EMPA.

5.3 Persona designada

- 5.3.a Para dar un mantenimiento adecuado al sistema de gestión de ISPO de la organización de prácticos, la persona designada debe tener en cuenta los siguientes puntos:



- * Efectividad y grado de aplicación que se va a examinar
 - * Las deficiencias que deben ser informadas al encargado de la gestión
 - * Los métodos utilizados para corregir las deficiencias que han sido identificadas
- 5.3.b La tarea de implementar y mantener el sistema de gestión de ISPO de la organización de prácticos es responsabilidad de la dirección. Las actividades de verificación y seguimiento deben ser llevadas a cabo por una persona que sea independiente de la responsabilidad de implementación.
- 5.3.c La dirección debe considerar con atención los puntos de vista y valoraciones de la persona designada. Sin embargo, toda acción recomendada por la persona designada no podrá ser desestimada o retrasada sin una justificación.



6 CONTRATACIÓN, FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN

6.1 General

- 6.1.a La organización de prácticos debe establecer los procedimientos correspondientes para garantizar que el personal nuevo y el personal transferido a nuevas asignaciones relacionadas con el sistema de gestión de ISPO de la organización de prácticos se ha familiarizado adecuadamente con sus deberes. Las instrucciones esenciales deben estar correctamente identificadas, documentadas y recibidas de manera oportuna con anterioridad a empezar en el nuevo cargo.
- 6.1.b Se deben examinar los resultados de las auditorías y análisis de no conformidades, incidentes, accidentes y situaciones de riesgo para mejorar la formación del personal.
- 6.1.c La organización de prácticos debe considerar formas de revisar las necesidades de formación de cada individuo y comprobar la validez de las cualificaciones de los registros, en conformidad con todas las normativas internacionales, nacionales, locales y cualquier otro requisito especial de la organización de prácticos.
- 6.1.d La organización de prácticos debe considerar la creación de procedimientos para la realización de cursos de reciclaje para el personal involucrado en las operaciones críticas de seguridad y emergencia.
- 6.1.e El procedimiento de contratación de prácticos debe definir el mínimo de requisitos para los aspirantes, de acuerdo con el sistema de gestión de ISPO de la organización de prácticos, y todos los requisitos relevantes locales y nacionales, cuando sea aplicable. Este procedimiento de contratación debe tener en cuenta, aunque no está limitado, a los siguientes aspectos:

- * Certificación
- * Aptitud física
- * Capacidad de mando
- * Nivel mínimo de educación para la entrada
- * Evaluación de la experiencia y tiempo en servicio
- * Evaluación de la habilidad para maniobrar

6.2 Aptitud física de los prácticos

- 6.2.a Los estándares médicos elaborados por la organización de prácticos deben tener en cuenta las opiniones de médicos profesionales con experiencia en medicina aplicada al entorno marítimo.
- 6.2.b Los estándares médicos utilizados pueden diferenciar entre aspirantes a prácticos y los prácticos que ya están proporcionando el servicio.



- 6.2.c Los estándares deben, en la medida de lo posible, definir criterios objetivos en relación a la aptitud para el servicio.
- 6.2.d Los exámenes de los prácticos bajo las normas médicas deben ser dirigidos por un médico profesional reconocido por la organización de prácticos.
- 6.2.e Las personas que utilicen gafas o lentes de contacto para llevar a cabo sus tareas, deben llevar en todo momento un par de gafas de repuesto.
- 6.2.f La organización de prácticos tiene libertad para solicitar estándares más elevados o adicionales a los que se muestran en la STCW u otras normativas adecuadas.

6.3 Formación, cualificación y certificación de los prácticos – General

- 6.3.a La organización de prácticos debe establecer unos requisitos mínimos de formación y cualificaciones para los prácticos antes de realizar el trabajo como tal.
- 6.3.b La organización de prácticos debe establecer un programa de formación para permitir a cualquier práctico bajo su administración que no cumpla con las normas establecidas de competencia, poder alcanzar el nivel necesario.
- 6.3.c El programa de formación de prácticos debe estar basado en instrucciones prácticas a bordo y formación proporcionada en embarcaciones de tamaño real bajo la dirección de un instructor de practicaje.
- 6.3.d *Las ayudas para los programas de formación de prácticos pueden incluir, aunque no están limitadas a, los siguientes puntos:*
 - * Embarcaciones de formación*
 - * Formación de instalaciones aprobadas*
 - * Formación en aula*
 - * Formación online/offline mediante ordenador.*
 - * Formación con simulador*
 - * Modelos tripulados.*
- 6.3.e El programa de formación de prácticos puede incluir, aun sin estar limitado a, los siguientes temas:
 - Técnicas de supervivencia en la mar
 - Seguridad personal:
 - * Equipo de embarque y desembarque
 - * Hombre al agua



- * Equipo de rescate
- * Acciones a tomar en emergencias durante el transbordo del práctico mediante lancha o helicóptero.
- * Primeros auxilios.
- Responsabilidad social:
- * Aptitudes interpersonales
- * Comunicación
- * Efectos de la fatiga durante la guardia
- * Psicología relacionada al factor humano y estilo de vida asociado a los turnos de guardia.
- Gestión de los Recursos del Puente (BRM)

6.3.f El programa de formación de prácticos debe tener en consideración los cursos modelo de la IMO correspondientes.

Ejemplos de estos cursos son:

- * *Navegación con radar (nivel operativo)*
- * *Navegación con radar (nivel de gestión)*
- * *ECDIS (ENC utilizados con el nivel de uso correspondiente)*
- * *Primeros auxilios elementales*
- * *Primeros auxilios médicos*
- * *Domino de técnicas de supervivencia personal*
- * *Dominio de seguridad personal y responsabilidad social*

6.3.g Estos cursos pueden estar dirigidos a mejorar, actualizar o complementar los materiales de formación existentes con el fin de mejorar la calidad y eficiencia del programa de formación de prácticos.

6.3.h El programa de formación de prácticos debe incluir la instrucción (formación, cualificación y/o certificación) de “sistemas específicos informáticos para prácticos” utilizados durante el desempeño de los servicios de practicaje como, por ejemplo, la Unidad portátil de prácticos (PPU). El práctico debe tener instrucciones sobre el modelo específico de equipo que está utilizando la organización del práctico. Esta formación debe incluir todos los aspectos importantes de seguridad, como los siguientes:

- * aspectos teóricos de todas las características principales de datos;



- * capacidades y habilidades prácticas;
- * principios operacionales del sistema:
- * limitaciones del sistema;
- * errores en los datos visualizados, errores de interpretación y riesgo de exceso de confianza;
- * entorno de navegación real, detección y representación errónea de los datos;
- * fallos y efectos en el sistema;
- * métodos de corrección para la obtención de una posición fija precisa;
- * precisión del sistema (errores de rango pasivo y activo equivalentes y RMS).

6.3.i El programa de formación de prácticos debe ser impartido por un instructor de practica. Para este fin, se recomienda el uso de técnicas didácticas.

6.3.j *El programa de formación de prácticos debe estar diseñado teniendo en cuenta los diferentes niveles de competencia que existen en la organización de prácticos.*

Abajo se muestra un ejemplo de una Tabla de experiencia de prácticos. Puede utilizarse por una determinada organización de prácticos para un puerto específico, área, o país. El alcance de la tabla lo define la organización de prácticos.

	Dimensiones buque	L	XL	XXL
Area designada	Area I	P	P + A	P + B
	Area II	P	P + C	P + D
	Area III	P	P + E	P + F

La letra “P” de la Tabla de experiencia de prácticos se refiere al nivel mínimo de competencia definido por una organización de prácticos para ejercer a bordo.

Las letras A, B, C, D, E y F en la Tabla de experiencia de prácticos se refiere a la experiencia y años de servicios que se consideran necesarios para llevar a cabo el practica en un buque determinado en un área designada. El nivel de experiencia (adicional) y años de servicio comienza con la letra A y sigue avanzando hasta la F.

En horizontal, en este ejemplo se representan tres diferentes dimensiones de barco, de acuerdo con la complejidad en el practica de cada buque. Las indicaciones L, XL y XXL pueden representar o bien la longitud general o (L x B x T) o el volumen o diseño, etc., de acuerdo con las buenas prácticas locales, la tradición y/o las costumbres.



En vertical, en este ejemplo se representan tres áreas designadas, cada una de estas áreas requiere un nivel específico de habilidades y competencia. Las habilidades y competencia específicas que se requiere para cada área pueden estar basadas en el grado de experiencia del servicio en esta área que se considera necesaria para poder enfrentarse a las características geográficas de esa área.

6.3.k La organización de prácticos debería conservar un registro escrito de todos los prácticos bajo su administración, indicando el nombre, lugar de nacimiento, número de certificado o licencia, fecha de nacimiento y fecha de emisión del certificado, licencia o registro en un registro común.

6.3.l Con el fin de garantizar continuamente la aptitud adecuada de los prácticos, la organización de prácticos debe asegurarse también de forma periódica de que los prácticos que están bajo su administración siguen manteniendo su nivel de competencia y conformidad con el sistema de gestión de ISPO de la organización.

Los criterios de verificación documentados pueden ayudar tanto al práctico que se está examinando como al examinador para lograr estos resultados.

6.3.m La organización de prácticos debe establecer y mantener programas para los prácticos, de acuerdo con las normas y regulaciones correspondientes que contribuyan al reciclaje de conocimiento y habilidades de los mismos.

El programa puede incluir, aunque no está limitado, a los siguientes puntos:

** Conocimientos teóricos: que pueden incluir formación en equipos aprobados, formación en aula y/o formación informática*

** Habilidades prácticas: que pueden incluir formación en servicio aprobado y/o formación en un simulador*

** Nuevos desarrollos que afectan al servicio de practica*

** Lecciones aprendidas de las no conformidades reportadas, accidentes y situaciones de riesgo*

** Equipos de seguridad y técnicas de supervivencia personal*

** Técnicas de gestión de riesgos y acciones apropiadas para el control de riesgos*

6.3.n Para desarrollar continuos programas de aptitud adecuados, se anima a la organización de prácticos a considerar los desarrollos nuevos.

Estos programas pueden incluir los siguientes puntos:

** Ayudas a la navegación*

** Equipo de navegación / Conceptos de automatización del puente*

** Manejo y maniobras de buques*

** Requisitos operativos específicos de puerto y VTS / VTM*



** Seguridad en puerto y canal y sistemas de gestión de calidad*

** Técnicas de gestión de riesgos*

** “Sistemas específicos informáticos para prácticos”, como por ejemplo la Unidad Portátil para Prácticos (PPU)*

** Factor humano y problemas de control de la fatiga*

** Equipos de comunicación y habilidades*

** Nuevas buenas prácticas en la industria marítima*

6.3.o La organización de prácticos debe establecer y mantener un programa de formación para los prácticos del servicio asistido desde tierra.

6.3.p El estándar de competencia para estos prácticos debe incluir:

** Conformidad con el programa de formación de prácticos*

** Poseer el correspondiente certificado de práctico válido*

** Conformidad con la Carta de competencia de operador IALA VTS tal y como requiere la organización de prácticos*

** Conformidad con los requisitos de la autoridad VTS/VTM local*

6.3.q La organización de prácticos debe establecer un período de tiempo máximo para cada una de las áreas en las que un práctico tiene permiso para ausentarse de proporcionar los servicios de practicaaje.

Esta ausencia puede ser debida a:

** Cursos de formación*

** Servicios en otros lugares*

** Investigación*

** Problemas de salud o físicos*

** Cualquier otra razón.*

6.3.r Si el práctico supera el periodo de ausencia máximo, la organización de prácticos debe proporcionarle un programa de reciclaje y valoración según considere necesario.

6.3.s *Para desarrollar el programa de formación de prácticos, se puede consultar el Código de formación, titulación y guardia para la gente de mar (STCW) que contiene varias tablas de competencia marítima que se pueden utilizar como ejemplo.*



7 OPERACIONES DEL PRÁCTICO

7.1 El práctico

- 7.1.a El práctico debe estar apto para desempeñar sus funciones, lo que incluye no estar bajo la influencia del alcohol, drogas o cualquier otra sustancia que pueda reducir sus capacidades.
- 7.1.b El práctico es responsable de su propio desarrollo profesional derivado de la formación y experiencia recibida y de acuerdo con los requisitos de la organización de prácticos.
- 7.1.c El práctico debe contribuir a fomentar un buen entorno de trabajo con el capitán y los miembros del equipo del puente al ofrecer sus servicios de practicaje.
- 7.1.d El práctico debe ser consciente de las posibles diferencias de cultura e idioma que se dan a bordo de los buques.
- 7.1.e El práctico debe contribuir a un buen entorno de trabajo con los demás servicios portuarios implicados durante la travesía.
- 7.1.f El práctico es responsable de su comportamiento al ofrecer los servicios de practicaje.
- 7.1.g El práctico debe estar completamente al corriente de todos los factores que pueden afectar a la travesía durante el servicio. Dicha información puede ser obtenida de las siguientes fuentes:
- * El sistema de gestión de ISPO de la organización del práctico
 - * Advertencias y avisos para la navegación a los marineros en relación con el área designada
 - * Sistemas y equipos a bordo, por ejemplo ARPA
 - * Sistemas de tierra y operaciones portuarias
 - * Información meteorológica e hidrológica
 - * VTS/VTM
 - * Sistemas de gestión de seguridad en puertos y canales, así como de calidad
 - * Sistemas específicos de informática para prácticos
 - * Cualquier otro sistema de información en uso, como el Sistema de Identificación Automática (AIS)
- 7.1.h El práctico debe estar razonablemente actualizado con los análisis del “sistema de informes” que se le hacen llegar (no conformidades, accidentes y situaciones de riesgo) como apoyo a su desarrollo profesional y rendimiento. Esto incluye, aunque no está limitado, a los siguientes puntos:
- * Acciones correctivas
 - * Lecciones aprendidas a través de la organización de prácticos



7.1.i El práctico debe cooperar con el sistema de gestión de ISPO de la organización de prácticos en relación a:

- * Programas de formación y aptitud
- * Cursos especializados

7.2 Comunicaciones

7.2.a La organización de prácticos debe establecer procedimientos para las siguientes comunicaciones entre:

- * La organización de prácticos y el buque o agente del buque, como por ejemplo la confirmación de llegada y salida
- * El práctico y el equipo del puente
- * Las partes involucradas en cambios de guardia durante la travesía del servicio.
- * El práctico y el práctico de apoyo
- * El práctico o la organización de prácticos y los servicios de puerto/canal relacionados
- * El práctico o la organización de prácticos y otros servicios vinculados
- * El práctico en tierra y la autoridad VTS/VTM
- * El práctico en tierra y el equipo del puente

7.2.b El intercambio de información entre la organización del práctico y el práctico debe ser realizado con tiempo suficiente para que la preparación y planificación de la travesía del servicio pueda realizarse antes de que embarque el práctico. Este intercambio de información debe estar limitado a la información que sea estrictamente necesaria para asistir en la planificación y ejecución de la travesía. El intercambio de información puede variar de un buque a otro, de un servicio a otro, de un puerto a otro, de un canal a otro, de una zona designada a otra, y solamente debe ser utilizada por el práctico para la preparación y planificación de la travesía del servicio.

7.2.c Después del procedimiento de embarque, se llevará a cabo el intercambio de información detallada entre el capitán y / o el equipo del puente y el práctico.

7.2.d La organización de prácticos debe crear un modelo de consulta con los otros servicios portuarios/de canal, como por ejemplo las autoridades portuarias y los agentes portuarios, con el fin de tratar los servicios especiales relacionados con los prácticos y los problemas de practicaje. Si los temas tratados requieren de más información, será comunicado al práctico que deba llevar a cabo el servicio.



7.2.e Toda aquella persona de la organización de prácticos implicada en el modelo de consulta antes mencionado, debe estar debidamente cualificada y/o tener la experiencia necesaria en los aspectos del servicio de practicaje y en las normativas locales portuarias y de canal.

7.3 Planificación de la travesía

7.3.a Los procedimientos para la preparación y planificación de la travesía pueden incluir, aunque no están limitados, a los siguientes puntos:

- * Lista de verificación previa a la llegada o previa a la salida
- * Procedimientos de embarque y desembarque
- * Tablilla de practicaje
- * Procedimientos de comunicación
- * Uso de sistemas de la tripulación del buque y de a bordo
- * Aspectos de navegación de puerto y / o canal
- * Aspectos hidrográficos y meteorológicos
- * Amarradores y requisitos para el plan de amarre
- * Procedimientos de amarre y desamarre
- * Remolcadores y plan de remolque (cabo de remolque)
- * Advertencias y avisos a los navegantes en relación a la zona designada
- * Características de amarres, muelles, diques secos o esclusas
- * Calibración y actualizaciones de la información de navegación y los datos de los sistemas específicos informáticos del práctico, si se encuentran en uso
- * Normas y regulaciones de las administraciones nacionales y buenas prácticas locales

7.3.b La organización de prácticos debe asegurarse de que, en la medida de lo posible, se tengan en cuenta todas las directrices aplicables, estándares y procedimientos relacionados con la planificación de la travesía, con el fin de reducir el riesgo por falta de comunicación y malos entendidos entre:

- * El práctico y el equipo del puente
- * El práctico y el práctico de apoyo
- * El buque con práctico a bordo y los servicios de tierra (p. ej. VTS/VTM)
- * El buque con práctico a bordo y otro tráfico marítimo de la zona designada



- 7.3.c La planificación de la travesía debe ser analizada entre el capitán y el práctico después de realizar el procedimiento de embarque. Cualquier cambio que se aplique al plan de la travesía, deberá ser acordado por el práctico y el equipo del puente.
- 7.3.d La planificación de la travesía debe acordarse entre el capitán y el práctico antes de que el práctico comience a dar asesoramiento al capitán y/o equipo del puente en la navegación del buque, y antes de que comience la ejecución del servicio para la travesía.
- 7.3.e Durante la ejecución del servicio, es conveniente revisar y actualizar el plan de la travesía e informar debidamente al capitán y/o el equipo del puente.
- 7.3.f *Dependiendo de las normativas nacionales y locales, así como las buenas prácticas locales, el capitán puede delegar la dirección de la navegación en el práctico que se encargue de la navegación del buque, en estrecha colaboración con el capitán y / o el equipo del puente.*
- 7.3.g *Es importante que en todo momento durante la ejecución de la travesía, las responsabilidades del práctico, el capitán y el equipo del puente hayan sido establecidas debidamente y hayan sido entendidas con claridad. La presencia del práctico no exime al capitán y / o el equipo del puente de ninguno de sus deberes y obligaciones con respecto a la seguridad del buque.*
- 7.3.h La organización de prácticos debe dar instrucciones al práctico para llevar a cabo el procedimiento de relevo con otro práctico durante la travesía, y que esté definido con claridad y sin ambigüedades. El procedimiento de relevo antes mencionado no se aplica cuando el buque se encuentra amarrado con seguridad, por ejemplo en una esclusa o amarrado.
- 7.3.i La organización de prácticos debe establecer procedimientos adecuados entre el práctico y cualquier práctico de apoyo en cuanto a la definición de los aspectos de responsabilidad, autoridad, tareas y comunicaciones. El capitán siempre debe tener claro qué práctico es el práctico y quién es el práctico de apoyo.
- 7.3.j La organización de prácticos debe dar instrucciones al práctico con el fin de que los acontecimientos surgidos durante la planificación de la travesía son comunicados adecuadamente a los miembros del equipo del puente, los servicios vinculados y la autoridad portuaria y/o del canal.

7.4 Servicio de tráfico marítimo (VTS) / Gestión del tráfico marítimo (VTM)

- 7.4.a La organización de prácticos debe establecer y mantener procedimientos de comunicación con el VTS o VTM, siempre que tales servicios estén establecidos en el puerto y/o canal. Estos pueden incluir los siguientes elementos:

- * Información sobre el flujo del tráfico, densidad y los modos de tráfico (TTI, STI y FIS)
- * Visibilidad reducida
- * Preparación de emergencias, control de emergencias y auxilio en caso de desastre



- * Planificación de recursos
- * Alteraciones en los servicios vinculados, p. ej. remolcadores, boteros, capitanes de esclusas, etc.
- * Gestión del agua
- * Previsión meteorológica
- * Suspensión del servicios de practicaaje
- * Informes de incidentes / accidentes
- * Interferencias en las comunicaciones de los sistemas de información
- * Avisos integrales locales del puerto, el canal y los sistemas de navegación

Todos los procedimientos establecidos y los acuerdos necesarios para la ejecución del servicio de practicaaje en relación a la autoridad VTS/VTM deben tener como finalidad la armonización y estandarización.

- 7.4.b La organización de prácticos debe dar instrucciones a todos los prácticos bajo su administración para que puedan seguir los procedimientos de comunicación según se ha acordado entre la organización de prácticos y la autoridad VTS/VTM local.
- 7.4.c Todos los prácticos que desempeñen sus funciones en la estación VTS local deberán recibir instrucciones por parte de la organización de prácticos para realizar sus tareas en conformidad con el operador IALA VTS o el cuadro de competencias del supervisor, tal y como requiere la organización de prácticos y la autoridad VTS/VTM.

7.5 Unidad portátil para prácticos (PPU)

- 7.5.a La organización de prácticos debe establecer y mantener procedimientos para el uso seguro de los sistemas PPU durante la travesía. Estos procedimientos deben tener en consideración, aunque no estén limitados a, los siguientes puntos:
- * Formación, cualificación y programa de certificación complementaria de los prácticos;
 - * Operación y uso
 - * Armonización e integración del sistema de base portuaria VTS/VTM
 - * Alarmas, fallos y efectos
 - * Mantenimiento y reparaciones
 - * Pruebas de sistema y protocolos de aceptación
 - * Actualización del software



7.5.b *La PPU debe ser considerada en todo momento como un sistema específico informático para el practicaje y como una ayuda para el práctico cuando lleve a cabo su trabajo durante la travesía.*

7.5.c Cuando se determine que deba utilizarse la PPU durante una travesía, se deberá establecer un programa de formación para garantizar que los prácticos tienen la formación, cualificación y/o certificación para su utilización.

Este programa de formación también debe incluir un plan de contingencia que abarque situaciones de fallos en el equipo y sustitución de los sistemas PPU.

Los sistemas PPU particulares adoptados y en uso por una organización de prácticos deben ser todo lo uniformes posibles con el fin de aumentar la estandarización del equipo, la formación y los procedimientos de una forma coherente.

7.5.d A pesar de la ausencia de requisitos regulatorios específicos, el estándar de la industria y/o directrices, la organización de prácticos debe verificar el sistema de garantía de calidad del fabricante y/o el proveedor de datos de los sistemas específicos informáticos en uso. Esta verificación realizada por la organización de prácticos no exime la responsabilidad del fabricante o proveedor del equipo. La verificación del sistema PPU en uso debe tener en consideración los siguientes puntos:

- * Funcionalidad
- * Fiabilidad
- * Utilidad
- * Eficiencia
- * Portabilidad
- * Mantenimiento

Se debe prestar una atención especial al establecimiento de los procedimientos necesarios con el fin de ocuparse de las verificaciones de mantenimiento, reparaciones, pruebas, actualizaciones de los equipos físicos y software y/o datos. La organización de prácticos debe establecer un sistema de mantenimiento planificado para realizar verificaciones periódicas y programadas de mantenimiento con los registros de uso y fallos/errores.

7.6 Embarque y desembarque

7.6.a La organización de prácticos debe establecer y mantener procedimientos para el embarque y desembarque de todos los servicios de transporte utilizados en apoyo a los servicios de practicaje.

7.6.b Estos procedimientos deben incluir, aunque no están limitados a, los siguientes aspectos:



- * Datos operativos técnicos y de seguridad relacionados con el proveedor del servicio de transporte
- * Requisitos de comunicación entre el proveedor de servicios de transporte y el buque en el que se va a realizar el servicio

7.6.c Cualquier medio de transbordo de prácticos, así como cualquier medio de elevación o accesorios instalados y diseñados para su uso en el embarque y/o desembarque del práctico, deberán estar en conformidad con los requisitos locales, nacionales e internacionales.

7.6.d Los procedimientos de embarque y desembarque de las embarcaciones de prácticos debe incluir, aunque no están limitados a, los siguientes puntos:

- * Restricciones operativas técnicas de la embarcación del práctico, tales como:

- Altura máxima de las olas y el oleaje
- Dirección actual en relación con la dirección del oleaje
- Altura de la marea
- Velocidad y dirección del viento
- Datos de visibilidad
- Datos de maniobra
- Restricciones climatológicas

- * Restricciones operativas de seguridad de la embarcación de prácticos

La organización de prácticos debe proporcionar instrucciones claras con respecto a los medios de transbordo del práctico. Estas instrucciones deben ser comunicadas al buque y al agente del buque como parte de los procedimientos de comunicación señalados en el párrafo 7.2. Estas instrucciones deben incluir, aunque no están limitadas a, la siguiente información:

- * Posición de la escala del práctico, costado del buque y medidas especiales de sujeción requeridas, si fuera necesario
- * Construcción de la escala del práctico
- * Cabos y guías
- * Escala real y costado del buque
- * Posición de medios mecánicos de elevación y costado del buque
- * Otros equipos si fueran necesarios, además de los requisitos IMO/SOLAS

7.6.e Los procedimientos de embarque y desembarque para el transbordo en helicóptero deben incluir, aunque no están limitados a, los siguientes puntos:



* Requisitos operativos técnicos del helicóptero, tales como:

- Condiciones de operación
- Restricciones climatológicas
- Datos de maniobra
- Requisitos de rendimiento

* Requisitos operativos de seguridad del helicóptero:

- Informes de seguridad previos al comienzo de las operaciones
- Formación de supervivencia, tripulación aérea y prácticos
- Equipo de emergencia, material contra incendios y supervivencia personal
- Vestimenta obligatoria

* Requisitos operativos a bordo del buque

- Área de operación, aterrizaje, movimiento con cabrestante y/o otras áreas
- Tripulación del buque

* Instrucciones operativas para los prácticos, incluyendo:

- Embarque y desembarque
- Movimiento con cabrestante = descenso y elevación

* Comunicación entre el buque y el helicóptero

* Comunicación entre el helicóptero y el práctico, incluyendo:

- Acercamiento inicial previo (antes del aéreo)
- En vuelo
- Después del aterrizaje, rotores en movimiento giratorio
- Después del aterrizaje, apagado
- Operaciones de movimientos con cabrestante

Los procedimientos para la comunicación entre el buque y la tripulación del helicóptero deben definir con claridad la responsabilidad y autoridad de la tripulación aérea en relación con la tripulación del buque.



El capitán del buque es responsable de la seguridad general del barco. La seguridad del helicóptero y de su tripulación sigue siendo responsabilidad en todo momento del piloto del helicóptero. Con el fin de llevar a cabo sus responsabilidades correspondientes, el piloto del helicóptero y el capitán deberán acordar la operación propuesta.

La autorización para realizar las operaciones del helicóptero y el permiso de aterrizaje del helicóptero a bordo serán concedidos totalmente a discreción del capitán del buque. Si el capitán tiene alguna duda en cuanto a si las operaciones del helicóptero pueden poner en peligro la seguridad del buque, podrá detener la operación en cualquier momento.



8 OPERACIONES DE LOGÍSTICA

8.1 General

- 8.1.a La organización de prácticos debe verificar que todos los servicios de transporte, ya sea que formen parte integral de la organización o hayan sido servicios contratados, cumplan con los requisitos establecidos en el sistema de gestión de la organización de prácticos.
- 8.1.b Cuando la organización de prácticos decida elegir servicios de logística externos, la organización deberá asegurarse del control sobre tales procesos. El tipo y el alcance del control a aplicar en estos procesos externos deben definirse en el sistema de gestión.
- 8.1.c La organización de prácticos debe establecer y mantener información de horarios para los prácticos como parte del sistema de logística, por lo que tomarán en consideración, aunque no están limitados, los siguientes puntos:

* Información de los prácticos:

- La validez del certificado o licencia del práctico (p. ej.: área(s) designada(s), tamaño buques, tipo de buques)
- La disponibilidad de la competencia requerida para el práctico
- Las horas de trabajo y descanso y el periodo máximo continuo de guardia de cada uno de los prácticos aptos para desempeñar su actividad, teniendo en cuenta los retrasos y emergencias

* Información del buque:

- Características del buque
- ETA/ETD
- Información de la carga, p. ej. Mercancías peligrosas (HAZMAT)
- Restricciones y condiciones especiales

* Información externa:

- Comunicaciones entre los capitanes, autoridades portuarias y agentes en relación a los movimientos del buque, lugar de atraque, fondeo y posiciones en espera
- ETA/ETD del buque

8.2 Turnos del práctico

- 8.2.a El sistema de control establecido para las horas de trabajo de los prácticos debe estar en conformidad con los requisitos nacionales y locales. Este sistema de control debe tener en cuenta un Plan de vigilancia de la fatiga y gestión de resistencia física (*FAEMP* en inglés). Se debe dar un énfasis



especial a los problemas que rodean a la fatiga, reducción del estado de vigilancia y la reducción en el rendimiento producido por el propio servicio.

8.2.b Un FAEMP puede incluir, aunque no esté limitado a, los siguientes aspectos:

- * Un período de guardias de practica debe estar precedido por un periodo de descanso.
- * La organización de prácticos debe garantizar que los prácticos tengan el tiempo necesario para conseguir mantener horas de sueño en suficiente calidad y cantidad.
- * El período máximo continuo de guardia de practica durante 24 horas consecutivas.
- * Criterios de rendimiento aceptables para la programación y planificación segura y eficiente de los recursos en los servicios de practica.
- * Un nivel adecuado de preparación para todas las emergencias razonables y previsibles que puedan surgir durante los servicios de practica.
- * Toda travesía o sucesión de travesías planificadas no deben exceder el periodo máximo continuo definido para realizar las tareas de practica. Se debe hacer una excepción en el caso de retrasos que estén fuera del control del práctico o de la organización de prácticos, o debido a alguna emergencia surgida durante la travesía.
- * El tiempo de descanso del práctico antes de la siguiente asignación del práctico.
- * Un registro de horas de trabajo de prácticos que incluyan las horas trabajadas y las de descanso.

8.2.c *Se anima a las organizaciones de prácticos a que inicien estudios y revisen las actuales prácticas de guardias y trabajo para evaluar su adecuación con el estado físico, legal y su entorno económico. Estos estudios deben definir, en especial, las operaciones de alto riesgo realizadas durante los servicios de practica, el estado actual de salud del práctico, la calidad subjetiva del sueño y los niveles de fatiga.*

8.3 Operaciones de transporte

8.3.a La organización de prácticos debe garantizar que los procedimientos para la evaluación y aceptación de los servicios de transporte estén en conformidad con las normas y regulaciones locales, nacionales e internacionales aplicables, así como con el sistema de gestión ISPO de la organización de prácticos.

8.3.b Se deberán tener en cuenta los requisitos de operación de la embarcación de prácticos, pero no deben estar limitados a, los siguientes procedimientos de operaciones, planes e instrucciones:

* Operaciones a bordo:

- Operaciones especiales a bordo, p. ej. cuando puedan producirse situaciones de riesgo



- Operaciones críticas a bordo; p. ej. cuando un error pueda provocar de forma inmediata una situación de riesgo

- Operaciones relacionadas con la seguridad, p. ej. embarcación en posición de peligro

* Mantenimiento de la embarcación

- Reparaciones

- Inspecciones y revisiones

- Medidas preventivas

* Operación del equipo a bordo:

- Equipo y sistemas críticos

- Equipo de comunicaciones

- Equipo de seguridad

- Equipo de embarque y desembarque

8.3.c El capitán del buque con práctico a bordo debe recibir las instrucciones e indicaciones de forma clara en cuanto a su responsabilidad y autoridad relacionada con los asuntos que afectan a la seguridad de las personas a bordo, el medio ambiente y el buque.

8.3.d La organización de prácticos debe facilitar procedimientos e instrucciones de forma clara que definan las comunicaciones entre el capitán del buque asistido y el práctico.

8.3.e Se deben tener en consideración los requisitos operacionales con helicóptero, aunque no están limitados a, los siguientes procedimientos de operación, planes e instrucciones:

* Operaciones con helicópteros:

- Operaciones especiales a bordo, p. ej. cuando puedan producirse situaciones de riesgo

- Operaciones críticas a bordo; p. ej. cuando un error pueda provocar de forma inmediata situación de riesgo

- Operaciones relacionadas con la seguridad, p. ej. buque en situación de peligro

* Mantenimiento del helicóptero

* Operación con el equipo del helicóptero:

- Equipo y sistemas críticos

- Equipo de comunicaciones

- Equipo de seguridad



-Equipo de embarque y desembarque

- 8.3.f El práctico del helicóptero debe recibir instrucciones e indicaciones de forma clara en cuanto a su responsabilidad y autoridad con respecto a los asuntos que afectan a la seguridad de las personas a bordo, el medio ambiente y el buque.
- 8.3.g La organización de prácticos debe facilitar procedimientos e instrucciones claras que definan las comunicaciones entre el piloto del helicóptero y el práctico.



9 PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS

9.1 Operaciones del Práctico

9.1.a La organización de prácticos debe establecer y mantener procedimientos de preparación frente a emergencias cuando sea aplicable para todas las travesías en relación a los situaciones de riesgo e incidentes. Estos deberían incluir, aunque no están limitados a, los siguientes puntos:

- * Procedimientos de comunicación con las autoridades locales portuarias/canal
- * Procedimientos para dar apoyo a los equipos de respuesta a emergencias de las autoridades locales del puerto/canal

9.1.b Los planes de contingencia de la organización pueden incluir:

- * La composición y funciones de todo el personal que actúe dentro de los planes de contingencia de la organización de prácticos
- * Procedimientos para la movilización de medios de emergencia adecuados, lo que puede incluir la creación de un equipo de respuesta a emergencias
- * Procedimientos para establecer y mantener el contacto entre el práctico a bordo del buque y las autoridades portuarias/canal
- * Procedimientos para solicitar asistencia de los servicios externos en el caso de producirse situaciones de riesgo, incidentes o emergencias
- * Procedimientos para notificar y comunicarse con los familiares más próximos de los prácticos
- * Procedimientos para emitir información y dar respuesta a consultas de los medios de información y el público en general.
- * Lista de contactos y detalles significativos de todas las partes que deban ser notificadas y consultadas por la organización de prácticos.

9.1.c Al diseñar estos procedimientos, la organización de prácticos debe asegurarse de que todos los planes de contingencia sean coherentes con cualquier otro plan de contingencia portuario/ canal que ya esté establecido.

9.2 Operaciones de transporte

9.2.a El sistema de gestión ISPO debe asegurarse de que se estén aplicando las medidas adecuadas para garantizar la respuesta correcta a los situaciones de riesgo, incidentes y situaciones de emergencia que impliquen a todos los servicios de transporte.

9.2.b Se deben tener en consideración los requisitos de contingencia de los servicios de transporte, aunque no están limitados a, los siguientes procedimientos, planes e instrucciones:



* Planes de contingencia a bordo:

- Asignación de las funciones y responsabilidades de todo el personal a bordo (patrón de la embarcación o piloto del helicóptero)
- Se deben seguir los procedimientos correspondientes para dar respuesta a los diferentes tipos de situaciones de riesgo
- Métodos de comunicación, p. ej. informes, solicitud de asistencia de terceros,...

* Planes de contingencia en tierra:

- Composición y funciones de las personas implicadas en el plan
- Procedimientos de respuesta ante emergencias
- Procedimientos que deben seguirse para dar respuesta a los diferentes tipos de situaciones de riesgo
- Métodos de comunicación, incluyendo la lista de contacto, relaciones con los medios de comunicación y notificaciones a los familiares más próximos

9.2.c Los procedimientos de emergencias de la organización de prácticos deben ser coherentes con los procedimientos de los servicios de transporte.



10 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

10.1 General

10.1.a Este capítulo contiene directrices para simplificar los procesos relacionados con los clientes. Los procesos relacionados con los clientes que se deben tener en consideración, aunque no están limitados a, son los siguientes:

- * Determinación de los requisitos y expectativas de los clientes
- * Procedimiento de reclamaciones
- * Indicadores de rendimiento
- * Nuevos servicios o cambio en los servicios existentes
- * Control de la monitorización y medición
- * Comunicaciones con los clientes

10.1.b La organización de prácticos debe determinar los requisitos y expectativas de las partes interesadas. Estas partes interesadas pueden incluir las siguientes:

- * Clientes y sus interlocutores
- * Personas dentro de la organización
- * Inversores y/o propietarios
- * Proveedores
- * La sociedad, entendida como la comunidad y personas que se ven afectadas por su organización o servicio

Una vez que la organización de prácticos ha determinado quienes son las partes interesadas, la organización de prácticos debe tratar de forma razonable (con el fin de satisfacer los requisitos y expectativas) de lograr los siguientes puntos:

- * Reaccionar ante los requisitos y expectativas de las partes interesadas
- * Convertir los requisitos y expectativas determinadas en demandas internas
- * Comunicar estas solicitudes internas a toda la organización
- * Concentrarse en la mejora de los procesos con el fin de ofrecer un valor añadido a la parte interesada correspondiente

10.1.c Para satisfacer los requisitos y expectativas de las partes interesadas, la administración de la organización de prácticos debe intentar:

- * Entender los requisitos y expectativas de los clientes y clientes potenciales



- * Determinar las características principales del servicio a los clientes y partes interesadas
- * Determinar quiénes son los otros competidores en el campo de actuación y cuál es su rendimiento
- * Determinar las oportunidades y debilidades de sus organizaciones

10.1.d *Algunos ejemplos de requisitos y expectativas de clientes y partes interesadas son:*

- * *Cumplir con los requisitos del servicio*
- * *Fiabilidad del servicio*
- * *Disponibilidad*
- * *Prestación del servicio*
- * *Precio / coste*
- * *Seguridad del servicio*
- * *Responsabilidad del servicio*
- * *Efecto del servicio en el medio ambiente*

10.1.e *Al considerar la relación con la comunidad, la organización de prácticos debe:*

- * *Mostrar su responsabilidad en salud y seguridad*
- * *Tener en cuenta las consecuencias para el medio ambiente incluyendo la preservación de los recursos naturales*
- * *Determinar los requisitos legales aplicables y otros requisitos a los que esté suscrita la organización de prácticos y referirse a sus aspectos medioambientales*
- * *Determinar la influencia actual y potencial de los servicios, procesos y actividades en la comunidad y en especial en el entorno local*

10.2 Servicios nuevos o cambio en los servicios existentes

10.2.a La organización de prácticos debe revisar el diseño y desarrollo de los servicios nuevos o cambiar los existentes con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes. Los resultados de esta revisión deben ser tomados en consideración en todos los procesos.

La información externa recibida puede incluir:

- * Requisitos y expectativas del cliente o el mercado
- * Requisitos y expectativas de otras partes interesadas
- * Contribuciones de proveedores



- * Aportaciones de los usuarios finales
- * Cambio en la legislación aplicable
- * Estándares internacionales
- * Métodos industriales de trabajo

La información interna recibida puede incluir:

- * Políticas y objetivos
- * Requisitos y expectativas de los empleados dentro de la organización, incluyendo a los empleados que reciben la salida de los procesos
- * Desarrollos tecnológicos
- * Comentarios de experiencias previas

Cuando se haya implementado un servicio nuevo o se haya cambiado uno ya existente, se debe revisar para asegurarse de que se hayan alcanzado los resultados planificados y puedan encontrarse más oportunidades de mejora.

10.2.b *Algunos ejemplos de la producción de diseños y desarrollos de los servicios nuevos y los existentes son:*

- * *Datos que muestren la relación entre la entrada y la salida de los procesos*
- * *Especificaciones de los servicios, incluyendo los criterios de aceptación*
- * *Especificaciones de los servicios*

10.3 Control de seguimiento y medición

10.3.a *Los datos son importantes para tomar decisiones basadas en hechos. La dirección de la organización de prácticos debe definir la medición, recopilación y validación de los datos de forma adecuada y eficiente para poder evaluar el rendimiento de la organización de prácticos y el grado de satisfacción de las partes interesadas. Esto incluye juicios de idoneidad, el porqué de las mediciones y la orientación del uso de los datos para aportar un valor añadido a la organización.*

Algunos ejemplos con el fin de medir el rendimiento de los procesos son los siguientes:

- * *Medición y evaluación de los servicios proporcionados*
- * *Capacidad de los procesos*
- * *Consecución de los objetivos de los proyectos*
- * *Satisfacción de los clientes y partes interesadas*



- 10.3.b La administración de la organización de prácticos debe utilizar la satisfacción de los clientes como una herramienta indispensable. El proceso de consultar, medir y conservar los comentarios sobre satisfacción de los clientes debe proporcionar una información continua. Este proceso debe tener en consideración el cumplimiento de las solicitudes, requisitos y expectativas de los clientes, y debe incluir el precio y los servicios prestados.
- 10.3.c La organización de prácticos debe definir las fuentes de información de la satisfacción de los clientes y debe trabajar conjuntamente con los clientes para anticipar los requisitos futuros. La organización de prácticos debe planificar los procesos y determinar la efectividad y adecuación escuchando la opinión de los clientes. Para la planificación de estos procesos, se deben definir e implementar métodos para la recolección de los datos. Estos procesos deben incluir las fuentes de información, la frecuencia en la recolección de datos y la evaluación de los análisis de datos.

A continuación se presentan algunos ejemplos de fuentes de información:

- * Reclamaciones de clientes*
- * Comunicación directa con los clientes*
- * Listas de preguntas e búsqueda*
- * Recolección de información externa y análisis*
- * Grupos de destinatarios*
- * Informes de organizaciones de clientes*
- * Informes en diversos medios*
- * Estudios de la industria y el sector*

10.4 Comunicación con clientes

- 10.4.a *Para la organización de prácticos es esencial mantener una buena comunicación con sus clientes y con las partes interesadas. No solo es importante para el día a día de las operaciones, sino que también es importante para una mayor mejora de la organización. Esta comunicación debe ser llevada a cabo de forma que tanto los clientes como las partes interesadas puedan cooperar ahora y en el futuro.*
- 10.4.b *Una buena y oportuna comunicación con los clientes y las partes interesadas es fundamental para todos los implicados, y puede evitar gastos innecesarios económicos y de recursos naturales.*



11 GESTIÓN DE RIESGOS, INCIDENTES Y ACCIDENTES

11.1 General

11.1.a El sistema de gestión ISPO debe estar diseñado para permitir su actualización, enmienda y mejora derivados del análisis de incidentes, accidentes, situaciones de riesgo, observaciones y no-conformidades, así como aquellos cambios que sufra la propia organización de prácticos.

11.2 Gestión del riesgo

11.2.a Los resultados de una buena gestión de riesgos deben ser de manera que:

- * El alcance de la gestión de riesgos a realizar debe ser determinada por la operación para la que la organización de prácticos es la autoridad responsable
- * Se definan e implementen estrategias de gestión de riesgos adecuadas
- * Los riesgos en los servicios y condiciones de trabajo estén identificados en la estrategia de gestión de riesgos de la organización y al desarrollarlos durante la ejecución de las tareas
- * Se analicen los riesgos y se determine la prioridad en la aplicación de recursos para controlar y reducir estos riesgos
- * Se hayan seleccionado técnicas de control de riesgos para determinar el cambio en el estado de los riesgos y la efectividad de las actividades de monitorización y acciones correctivas
- * La organización de prácticos colabore con los interesados en el desarrollo e implementación de acciones correctivas adecuadas en las áreas de intereses compartidos
- * Se tomen acciones adecuadas para corregir el impacto de los riesgos

11.2.b La gestión de riesgos de las infraestructuras del puerto como canales navegables y terminales, es generalmente responsabilidad de la autoridad competente. Si la organización de prácticos no es responsable de la política de admisión al puerto, la gestión del riesgo, tal y como se describe en este capítulo, normalmente no debe incluir estudios de los riesgos relacionados con la política de admisión. Sin embargo, la organización de prácticos debe alentar a hacer uso de su experiencia en beneficio de la autoridad competente.

11.2.c La efectividad en las actividades de gestión de riesgos debe ser revisada con regularidad utilizando la información correspondiente recogida por la organización de prácticos. Esta información puede determinarse analizando datos como las inspecciones, auditorías, situaciones de riesgo e informes de incidentes.

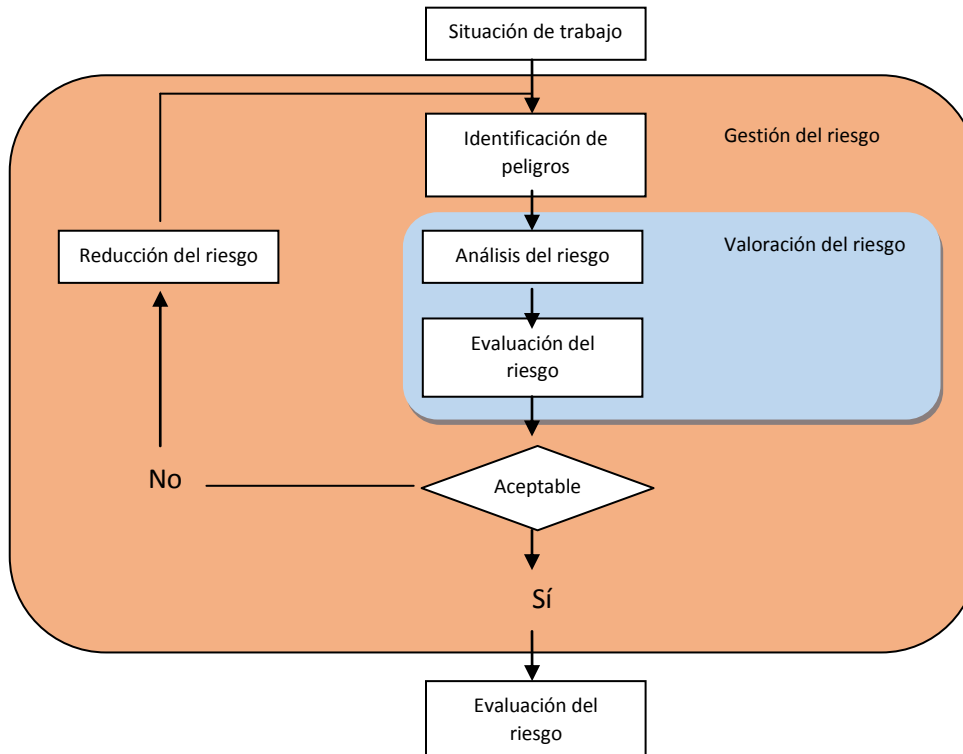
11.2.d Las actividades de gestión de riesgos deben tener en cuenta cualquier cambio que haya tenido efecto en la seguridad, calidad y medio ambiente, incluyendo los cambios planificados en el área de



practicaje, circunstancias regionales, responsabilidades, autoridad y tareas de la organización de prácticos.

11.2.e Cuando sea necesario, la organización de prácticos debe asegurarse de que se proporcione formación adecuada para garantizar una implementación eficiente del sistema de gestión ISPO.

11.2.f Los riesgos pueden ser controlados siguiendo los pasos que se muestran a continuación:



11.3 Incidentes, accidentes y situaciones de riesgo

11.3.a Los incidentes, accidentes y situaciones de riesgo siempre deben ser reportados. Los informes deben incluir una descripción de los hechos reales y descripciones de las posibles consecuencias en relación a los daños ocasionados a las vidas humanas, daños al medio ambiente o a la propiedad.

11.3.b Tan pronto como se reciban estos informes, deberán ser revisados y, si es necesario, evaluados a un nivel de dirección adecuado para determinar tanto las acciones en curso y / o acciones correctivas, si es necesario.

11.3.c Implementar una herramienta de análisis de riesgo es muy útil para distinguir entre los incidentes serios y los de menor importancia con el fin de concentrar los recursos en los eventos críticos. Esta herramienta también puede ayudar en la evaluación e identificación del tratamiento de los riesgos y



/ o acciones correctivas. El alcance de la investigación del accidente / incidente debe estar basado en el análisis de riesgos preliminares.

11.3.d Un ejemplo de una herramienta de análisis de riesgos es una matriz. Esta técnica de matriz asigna un nivel de riesgo basándose en la gravedad potencial y una estimación de la frecuencia. Al determinar la gravedad, se debe dar prioridad a las lesiones personales.

Severidad	Consecuencia				Probabilidad		
	Personas	Maquinaria	Contaminación	Reputación	A	B	C
					Nunca sucedió antes en la compañía	Había ocurrido anteriormente en la compañía	Ocurre muchas veces al año en la compañía
0	Sin heridos	Sin daños	Sin efectos en el medio ambiente	Sin daños	Nivel 1		
1	Primeros auxilios	Daños < € 50.000.-	Leves efectos en el medio ambiente (< 10l)	Daños leves Quejas de clientes			
2	Incidente con pérdida de turno de trabajo / tiempo	Daños > € 50.000.- < € 100.000.-	Efectos menores en el medio ambiente (< 100l)	Daños menores Prensa local	Nivel 2		
3	Hospitalización	Daños > € 100.000.- < € 250.000.-	Efectos locales en el medio ambiente (< 1m3)	Prensa nacional	Nivel 3		
4	Fallecimiento	Daños > € 250.000.-	Efectos a gran escala en el medio ambiente	Daños graves Prensa internacional			

La matriz distingue tres niveles de investigación:

- * Nivel 1: Leve – No se requiere más investigación
- * Nivel 2: Importante – Investigación a cargo de la Persona designada o dirección
- * Nivel 3: Crítico – Creación equipo de investigación

11.3.e El análisis de estos informes puede concluir en uno o varios de los siguientes resultados:

- * Determinación de una acción correctiva
- * Énfasis en los procedimientos existentes
- * Difusión de las lecciones aprendidas hacia toda la organización de prácticos



- * Enmiendas al sistema de gestión ISPO existente
- * Desarrollo y mejora de los programas de formación para los prácticos
- * Nueva formación para el práctico u otro personal
- * Recomendaciones al sistema de competencia continua de prácticos

11.3.f Si es posible, se deben hacer llegar los comentarios de la organización de prácticos a aquellas personas que hayan realizado el informe requerido en esta sección. Los comentarios deben ayudar a seguir realizando informes eficientes. Los comentarios deben incluir un acuse de recibo del informe, su estado y todas las acciones de seguimiento emprendidas o recomendadas.



12 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

12.1 General

12.1.a La organización de prácticos debe establecer y mantener un sistema de informes que cubra los siguientes puntos:

- * Notificaciones internas (reclamaciones internas, sugerencias de mejora, asuntos de seguridad, etc.)
- * Auditorías internas y externas (observaciones, no conformidades, no conformidades graves)
- * Incidentes y situaciones de riesgo
- * Reclamaciones de clientes

12.1.b Cualquier desviación en los procedimientos e instrucciones debe ser documentada de acuerdo con los procedimientos establecidos en el sistema de gestión ISPO. El sistema de gestión debe estar diseñado para permitir la actualización, enmiendas y mejoras derivadas del análisis de los puntos anteriores, así como de los cambios en las circunstancias dentro de la organización de prácticos.

12.1.c La organización de prácticos puede considerar que la persona designada, como exige ISPO, es la persona más adecuada para llevar a cabo muchos de los requisitos funcionales que se mencionan en el capítulo 3.

12.2 Auditorías internas

12.2.a La organización de prácticos debe llevar a cabo auditorías internas al menos una vez al año con el fin de verificar si las actividades del práctico están en conformidad con el sistema de gestión ISPO. Estas comprobaciones internas deben ser preparadas y dirigidas en conformidad con los procedimientos establecidos por la organización de prácticos. Los procedimientos deberán considerar al menos los siguientes elementos:

12.2.b Responsabilidades:

La organización de prácticos debe garantizar que el sistema para la ejecución de auditorías internas haya sido diseñado de acuerdo con los principios de auditoría aceptados. Como mínimo, se deben comprender los siguientes principios:

- * La auditoría interna es una medida del rendimiento del sistema de gestión ISPO al cumplir con los objetivos establecidos
- * Al término de la auditoría, se deberán hacer llegar las conclusiones obtenidas al sistema de gestión ISPO
- * Cada una de las auditorías internas debe ser llevada a cabo por personal que, en el momento de realizar la auditoría, sea independiente del área, departamento o actividad que se está auditando



- * Cada auditoría interna debe ser llevada a cabo por personal cualificado y competente

12.2.c Competencia y selección de los auditores:

La organización de prácticos debe estar al tanto de los requisitos con el fin de garantizar que el personal que esté envuelto de forma activa en la auditoría interna sea competente para realizar sus labores, y como consecuencia, la organización de prácticos debe establecer niveles de competencia adecuados para los auditores del sistema de gestión ISPO.

Los siguientes puntos pueden ser tomados en cuenta por su importancia al establecer los niveles de competencia:

- * Experiencia práctica en el servicio de practicaaje
- * Conocimiento práctico de soporte a los servicios de practicaaje
- * Conocimiento de ISPO
- * Conocimiento del sistema de gestión ISPO
- * Experiencia en auditoría y formación

12.2.d Programa de auditoría:

La decisión en cuanto al número de horas y la frecuencia de las auditorías internas debe depender del tamaño de la organización, el estado y la importancia de los procesos y de los resultados de las auditorías anteriores. El programa debe garantizar que todas las partes de la operación y estándar estén cubiertas en el transcurso de la auditoría.

12.2.e Planificación y preparación de la auditoría:

En la planificación de cada auditoría interna se deberán tener en consideración los siguientes puntos:

- * Llegar a un acuerdo con el auditado sobre un calendario para la auditoría interna y las áreas, actividades o personal que será auditado, sin interrupción de las operaciones normales
- * Llegar a un acuerdo en cuanto al inicio y conclusión de las reuniones, si las hay, con respecto a los elementos específicos del sistema de gestión ISPO que serán auditados
- * Llegar a un acuerdo o realizar preparativos para las reuniones previas y posteriores, si las hay, a la auditoría
- * Llegar a un acuerdo en cuanto a los preparativos para dirigir la auditoría interna, como los procedimientos y el personal requerido

En la preparación de cada auditoría, puede tomarse en consideración para:

- * Determinar el propósito de la auditoría, p. ej. si la auditoría es una auditoría programada, no programada, un seguimiento, etc.



- * Determinar el alcance de la auditoría, p. ej. los elementos específicos, actividades, áreas o procesos del sistema de gestión ISPO que serán auditados
- * Determinar la documentación y recursos humanos necesarios
- * Identificar el elemento del sistema de gestión ISPO del departamento
- * Identificar las disposiciones correspondientes o los requisitos internos del sistema de gestión ISPO
- * Informar al personal en cuanto al lugar de la auditoría interna
- * Preparar un plan de auditoría consultando con el auditado.

12.2.f Ejecución de la auditoría:

Las auditorías deben evaluar la eficiencia del sistema de gestión ISPO a la hora de alcanzar estándares aceptables en cuanto a seguridad, medio ambiente y calidad del servicio.

12.2.g Informe de la auditoría:

La organización de prácticos debe garantizar que las líneas de información relacionadas con las auditorías internas hayan sido definidas con claridad y, cuando sea aplicable, se incorporen en todos los niveles dentro de la estructura de la organización de prácticos. Se deben considerar los siguientes aspectos:

- * Al término de una auditoría interna, la mayor prioridad del auditor(es) debe ser la de informar a la dirección sobre los elementos específicos, actividades, áreas o procesos que han sido auditados
- * Al término de la auditoría interna, los auditores deben preparar un informe documentando que contenga todas las conclusiones de la auditoría
- * La organización de prácticos debe garantizar que los informes de la auditoría sean distribuidos entre todo el personal relevante implicado en el sistema de gestión de ISPO

La detección de una no conformidad debe tener un efecto inmediato en la operación del sistema de gestión ISPO. Todos los informes de no conformidades deben contener información sobre los siguientes puntos:

- * Identificación del requisito específico de ISPO que no ha sido satisfecho
- * La naturaleza de la no conformidad
- * Identificación de las evidencias objetivas para confirmar que existe una no conformidad
- * La(s) acción(es) correctiva(s) acordada(s) y los plazos para su ejecución

12.2.h Seguimiento de la acción correctiva

Las acciones correctivas proporcionan medios estructurados dentro del sistema de gestión ISPO para garantizar que:



* Se lleven a cabo acciones adecuadas para reducir la exposición a los riesgos en la medida que sea razonablemente posible

* Se pongan en movimiento respuestas adecuadas para dar solución a las no conformidades

12.3 Análisis

12.3.a La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos correspondientes para demostrar la idoneidad y eficiencia del sistema de gestión ISPO y evaluar dónde se puede realizar una mejora en la eficiencia del sistema de gestión. Esto debe incluir los datos generados como resultado del seguimiento y medición, así como de otras fuentes de confianza.

12.4 Mejora continua

12.4.a La organización debe considerar la implementación de un método o procedimiento para mantener actualizado el sistema de gestión ISPO después de realizar los cambios correspondientes a las prácticas de trabajo comunes o los desarrollos nuevos dentro o fuera de la organización.

12.4.b La organización de prácticos debe determinar los requisitos y expectativas de los empleados en cuanto a reconocimiento, satisfacción laboral y desarrollo personal. El objetivo de tal evaluación debe mejorar al máximo la implicación y motivación de los empleados.

12.5 Revisión por la Dirección

12.5.a La administración de la organización debe revisar el sistema de gestión ISPO de la organización y las políticas aplicables a intervalos planificados, con el fin de garantizar su continua idoneidad, adecuación y efectividad. Esta revisión debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.

12.5.b La organización de prácticos debe hacer un seguimiento de forma continua de sus actividades, destinado a la mejora en el rendimiento y registrar el grado de implementación de manera que pueda obtener información para futuras mejoras. Los resultados de tales análisis deben ser utilizados como entrada en la revisión por la dirección con el objetivo de mejorar aún más el rendimiento de la organización.

Cuando sea pertinente, se deberán tener en cuenta los siguientes puntos:

* Los datos deben trasladarse y estar a disposición como información y conocimiento para que pueda beneficiarse la organización de prácticos.



- * La medición, análisis y mejora de los servicios y procesos debe utilizarse para definir las prioridades requeridas por la organización de prácticos.
- * Los métodos de medición deben ser evaluados de forma periódica, y los datos deben verificarse continuamente para comprobar su exactitud y exhaustividad.
- * El análisis comparativo para los distintos procesos debe utilizarse como un instrumento para la mejora de la adecuación y efectividad de los procesos.
- * La medición de la satisfacción de los clientes debe ser considerada como un elemento indispensable para la evaluación del rendimiento de la organización de prácticos.
- * El uso de indicadores, así como el suministrar y comunicar la información recibida son prácticas de vital importancia en la organización de prácticos y deben ser el fundamento para una mejora en el rendimiento así como para las partes interesadas; tal información debe estar actualizada y el objetivo debe estar bien definido.
- * La autoevaluación regular debe considerarse para estimar el nivel de rendimiento de la organización de prácticos y para definir las posibilidades de mejora en el rendimiento.