Rutas para mejorar la Calidad de los Servicios Portuarios

Puerto Cabello 6/3/2008

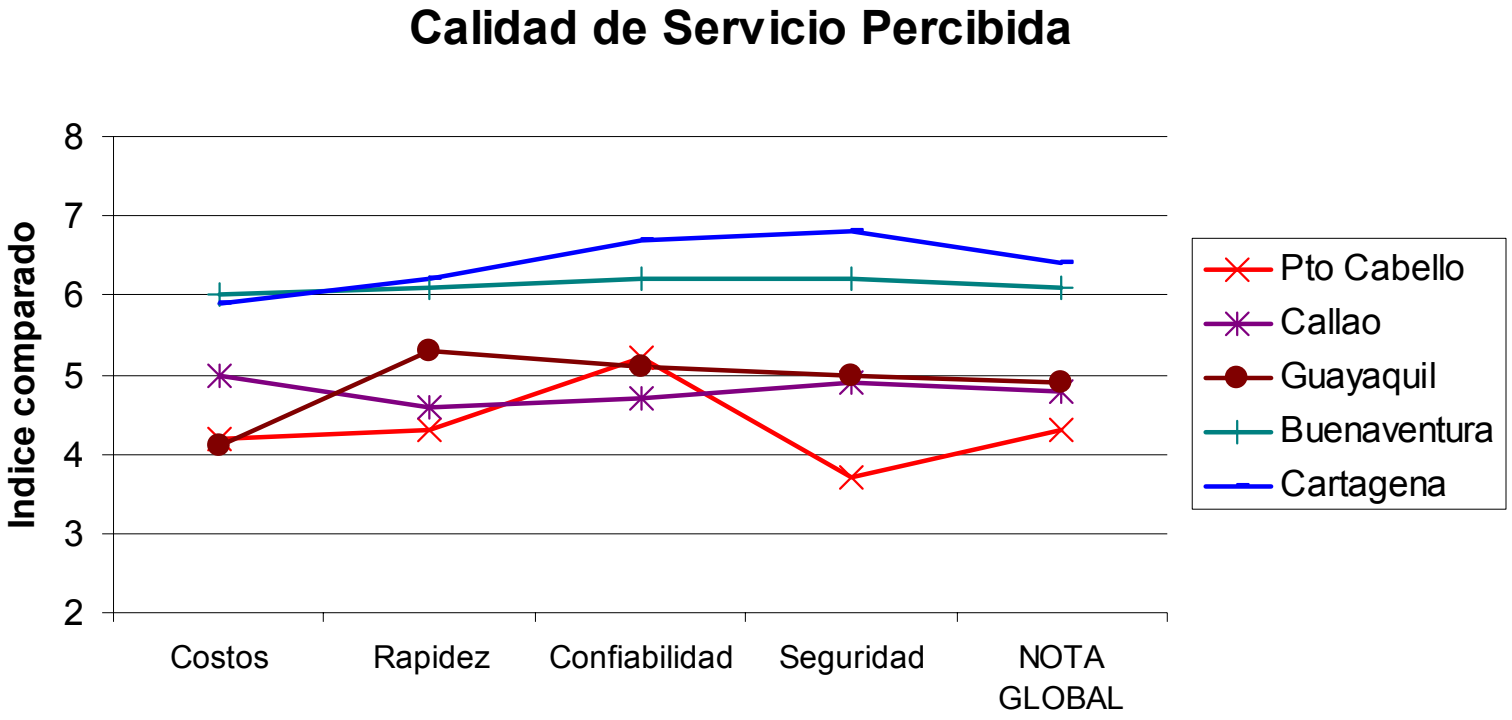
Julián Villalba

Contenido

- Introducción
- Rutas para mejorar la calidad de los servicios portuarios
- Qué es Calidad de los servicios portuarios
- La Marca de Garantía
- Inversión
- Regulaciones y estructura de mercado

Introducción

- El interés de CAF en este tema surge a partir de un estudio efectuado en el año 2001 que mostró grandes diferencias en la calidad percibida de los servicios ofrecidos por los puertos:



Rutas de mejora

¿Qué es calidad de los servicios portuarios?

- Calidad es el conjunto de características de un bien o servicio que tienen valor para el cliente o consumidor del mismo
- En el ámbito portuario se refiere a:

  Costos

  Rapidez

  Confiabilidad

  Seguridad

El Concepto de Calidad en un puerto: Nomenclatura

Clientes del Puerto

Navieras

Dueños de carga

Prestadores de servicios:
Cadena Logística
(Comunidad Portuaria)

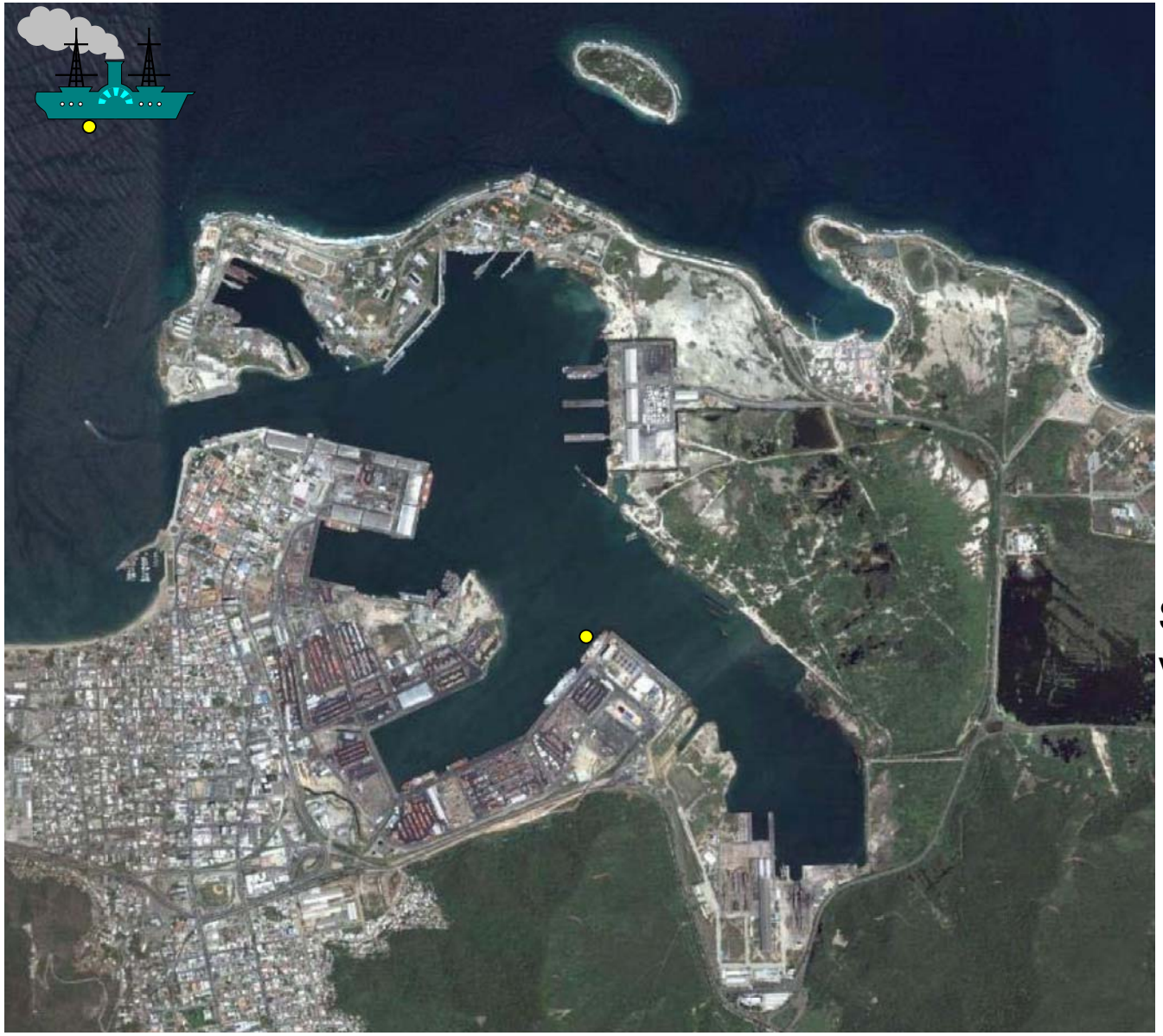
Usuarios de la Marca

El Concepto de Calidad en un puerto: Calidad externa vs Calidad interna

Sistemas de Calidad: La Marca de Garantía

- Su objetivo es mejorar la ***coordinación*** de los eslabones que componen la cadena logístico portuaria
- El puerto en su conjunto será más ***atractivo*** para los barcos, aumentando el tráfico
- A la larga mejora la ***competitividad*** del comercio exterior
- Opera en el puerto de ***Valencia*** (España) desde 1998, y ha contribuido a triplicar el tráfico de contenedores en 6 años (1 millón de TEUS en 1998, 2,1 en 2004 y 3,0 en 2007).
- Desde finales de 2003, la ***CAF*** promueve su implantación en los principales puertos de los países de la CAN.

¿Qué es la Marca de Garantía?



Se garantiza que va a tomar 1 hr

Si toma más de 1hr se debe pagar una compensación:
5 % tarifa (< 30 min)
10 % tarifa (> 30 min)

¿Cómo funciona la Marca de Garantía?

0) Pasos previos a la puesta en operación

2) Operadores certificados prestan los servicios

1) El C… dad, en r… de la Comunidad Portuaria, ofrece garantías de s…

Consejo de Calidad ha aprobado la reingeniería de los procesos portuarios fundamentales, realizada por grupos de trabajo

Se ha aprobado un conjunto de compromisos de los operadores y se han definido las garantías

Se certifican aquellos operadores que aceptan los compromisos y cumplen todos los requisitos

Si se cumplen las garantías

Los clientes estarán satisfechos

Garantías de Servicio:

1) Desde el arribo a la boya de mar no transcurrirán más de 2 horas hasta el atraque

2) Cumpl… correspondientes, se garantiza …puesto de atraque disponible …inmutables al puerto

Si no se cumple lo garantizado

Los clientes pueden acudir al Defensor del Cliente y solicitar una compensación

Para obtener la compensación Todos los operadores contratados deben estar certificados

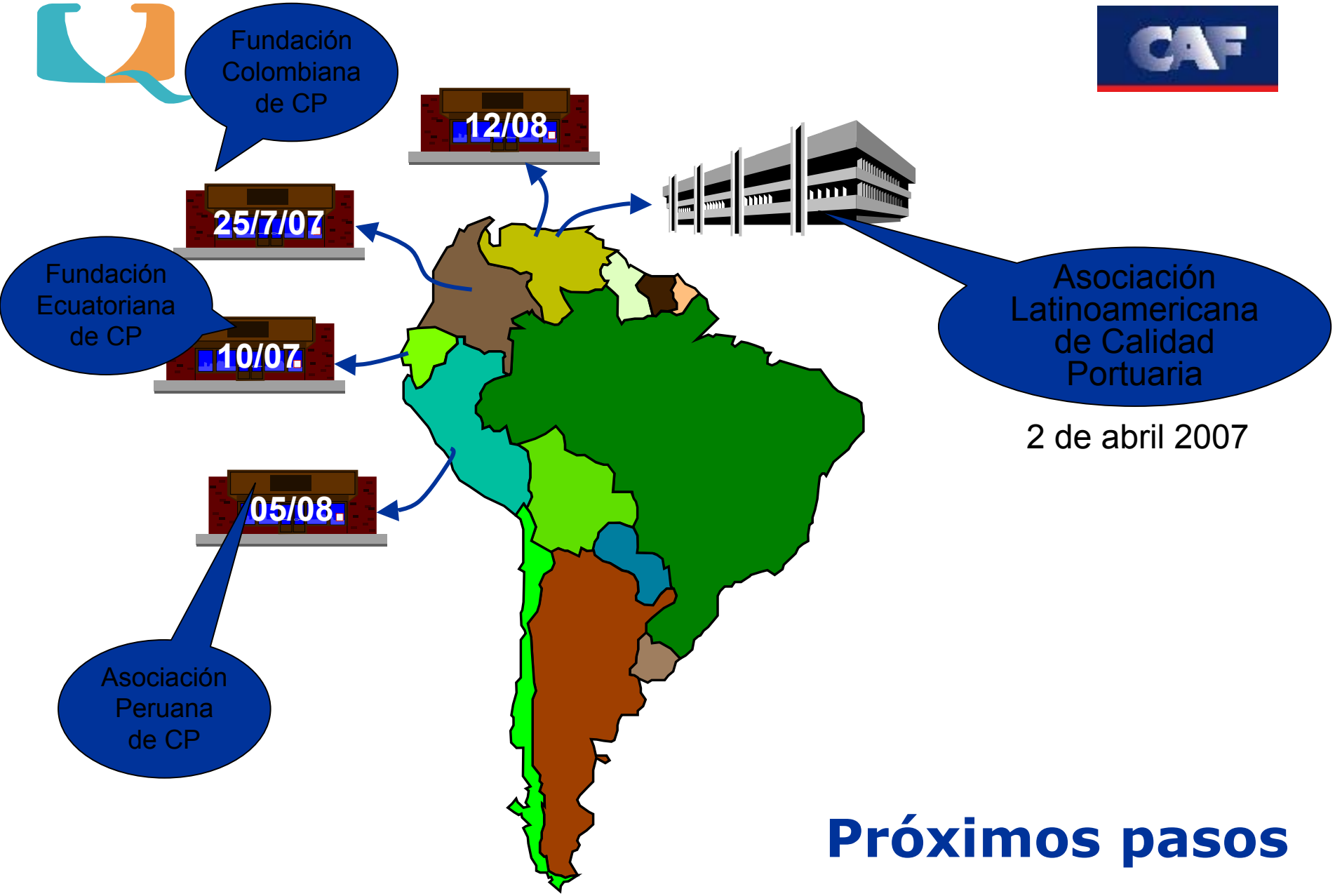
¿Qué supone la Marca para los prestadores de servicios?

- Una oportunidad para ***acreditarse y diferenciarse*** como empresas y entidades interesadas en la calidad mejorando con ello su posición en el mercado.
- Una oportunidad para ***mejorar la coordinación*** con los demás prestadores de servicios, facilitando así su gestión y la planificación de sus actividades
- Una oportunidad para ***conseguir cambios*** en los procedimientos de las Autoridades y los organismos públicos de inspección
- Asumir ***compromisos*** en logística física y documental y someterse a una auditoría para verificar su capacidad de cumplimiento
- El pago del ***canon de Uso*** que el Titular de la Marca determine para conseguir que el sistema se autofinancie
- El derecho de ***usar comercialmente la Marca*** en aquellas actividades para las que esté autorizado.

¿Qué supone la Marca para los clientes del puerto?

- Servicios más eficientes y/o
- Servicios más rápidos y/o
- Servicios más confiables y/o
- Servicios más seguros

Próximos pasos



Inversión

- En Suramérica, y en Venezuela en particular, general, presenta un gran déficit de inversión en el sector portuario
- Aunque la falta de inversión no es la única responsable, está asociada con el altísimo nivel de congestión de nuestros puertos
- Las inversiones en materia portuaria, aparte de ser cuantiosas (200 -500 MM$ por 500.000 TEU), requieren de capacidad tecnológica para ser aprovechadas

Inversión

- Además de Puerto Cabello, se presentan importantes necesidades de inversión en el occidente (Lago de Maracaibo), Centro (La Guaira) y el oriente. No parece lógico transportar carga por vía terrestre por distancias cercanas a los 1000 km
- Uno de los principales rubros de inversión requeridos son infraestructura de los muelles y dragado, más que en equipos de estiba y posicionamiento
- De todos modos, es perentoria la adopción de sistemas para el manejo de contenedores y el entrenamiento de operadores
- Además, la reducción de costos requerirá de la construcción de Zonas de Actividades Logísticas (**ZAL**'s), para concentrar racionalmente el manejo de carga a distancias menores del puerto y reducir el impacto sobre la ciudad-puerto

Regulaciones y organización sectorial

- Con la promulgación de la Ley General de Puertos y la Ley Orgánica de los Espacios Acuáticos e Insulares Venezuela estableció un régimen cónsono con la experiencia regional en materia portuaria:
  - Ente central (AP) a cargo de planificación y coordinación de inversiones
  - Puertos administrados regionalmente, dentro de los lineamientos de la AP
- Todavía son requeridas decenas de documentos para cada escala de los buques y para la importación de los contenedores
- En muchos casos son formatos distintos que solicitan la misma información, o son departamentos distintos de un mismo ente solicitando lo mismo

Regulaciones

Hechos innegables:

- Es posible simplificar los trámites mediante:
  - Unificación de requerimientos solicitados
  - Empleo intensivo de sistemas electrónicos y de un sistema de información comunitario
- Los requisitos de seguridad y control de carga van a aumentar en el futuro

Estructura de Mercado

- En principio, la calidad tiende a mejorar en presencia de competencia tanto interportuaria como intraportuaria
- Los cambios tecnológicos y la evolución de los mercados, imponen ciertas estructuras de mercado para los servicios portuarios y de transporte marítimo: en general, se va hacia una mayor concentración

Estructura de Mercado

- El Estado tiene la función de evitar el abuso de posiciones de dominio y de monitorear el comportamiento de los mercados
- La estructura de los mercados de servicios de Puerto Cabello es un reflejo de su historia y de las jornadas de reformas que se han adoptado: En lugar de fragmentar aún más es mejor promover asociaciones estratégicas

- La CAF puede contribuir a mejorar la Calidad de los Servicios Portuarios prestados en Puerto Cabello mediante:

  - **Apoyo para la obtención de recursos financieros para las inversiones requeridas**

  - **Apoyo en el desarrollo de Sistemas de Gestión Portuaria**

  - **Apoyo, mediante cooperación técnica, al desarrollo de políticas públicas para el sector**

¡Muchas Gracias por su atención!

www.caf.com
www.capoan.com

¡Este sería un extremo!

MAERSK LINE