

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
CLIENTES Y USUARIOS DE LA  
AUTORIDAD PORTUARIA DE HUELVA**

**RESUMEN EJECUTIVO  
ESTUDIO 2020**

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN**

Conocer en qué grado están satisfechos los distintos tipos de clientes de la Autoridad Portuaria de Huelva

Determinar cómo evoluciona la satisfacción de los clientes con los distintos atributos definidos

Contrastar el grado de satisfacción de las distintas tipologías de clientes

Orientar las acciones de mejora sobre los atributos más relevantes para aumentar la satisfacción de los clientes

**SE HICIERON ESTUDIOS SIMILARES EN 2006 Y 2009**



## - Tipos de clientes, universos y muestras del estudio

UNIVERSO 278	MUESTRA 189	Tipos de Clientes	DESCRIPCIÓN
8	7	Concesionarios usuarios de Servicios Portuarios	Concesionarios que hacen uso de pantalanés, estiba, amarre u otros servicios portuarios.
30	19	Consignatarios	Empresas consignatarias, navieras y armadores.
	17	Capitanes	Capitanes de buques que atracan en el Puerto de Huelva.
170	99	Concesionarios	Empresas concesionarias (servicios, mercaderías, pescaderías)
8	7	Estibadores	Empresas que prestan servicios de estiba y desestiba
23	15	Prestadores de servicios	Empresas que prestan servicios a buques (practicaje, remolcadores, amarres, inspecciones, suministros, residuos,...)
6	4	Agentes de aduanas	Prestadores de servicios de agentes de aduanas y transitarios.
25	16	Instituciones	Administraciones, instituciones y organismos públicos.
8	5	Transportes	Empresas que prestan servicios de transporte



- CUESTIONARIOS POR SEGMENTOS ELABORADOS ENTRE APH Y SINERGY CUIDANDO EL MANTENIMIENTO DE SERIES PARA INFERIR COMPARATIVAS Y EN COHERENCIA CON LA CLASIFICACIÓN EMPLEADA EN EL ESTUDIO DE IMPACTO SOCIOECONÓMICO DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE HUELVA
- SE RECOPILAN LAS RESPUESTAS MEDIANTE ENTREVISTAS TELEFÓNICAS Y CUESTIONARIOS VÍA E-MAIL

	1. Concesionarios usuarios de Servicios Portuarios	2. Consignatarios, Transitarios, armadores	3. Navieras	4. Capitanes de Buque	5. Concesionarios.	6. Concesionarios + Mercancía	7. Concesionarios pescaería.	8. Estibadores.	9. Prestadores de servicios.	10. Agentes de aduana.	11. Instituciones / Administraciones.	12. Transporte
1.Aspectos Generales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Servicio de Practicaje	X	X	X	X								
3. Servicio de Remolque	X	X	X	X								
4. Servicio de Amarre	X	X	X	X								
5. Servicio a Buques	X	X	X	X								
6. Servicio de carga-descarga	X	X	X	X		X						X
7. Servicios Aduaneros	X	X	X	X		X				X		X
8. Otros Servicios	X	X	X			X		X	X	X		
9. Infr. Navegación y Atraque	X	X	X	X					X		X	
10. Infr. Almacenamiento	X	X	X			X		X		X	X	
11. Infr. para el Transporte	X	X	X		X	X	X	X			X	X
12. Inversiones	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X
13. Otra Información	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



# ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN CON LA AUTORIDAD PORTUARIA DE HUELVA

El grado de Satisfacción General con el puerto es notablemente alto y ha aumentado respecto a años anteriores

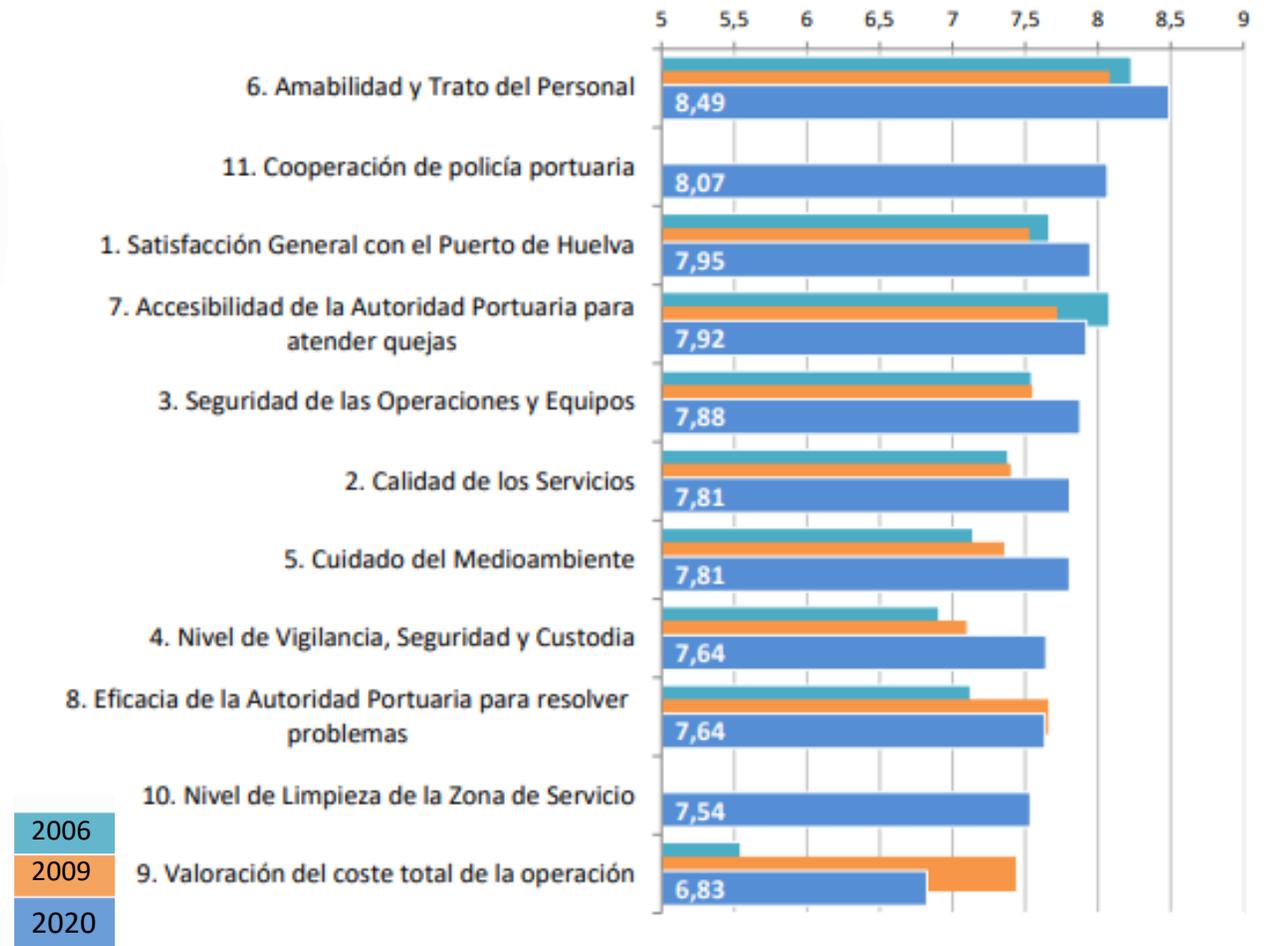
La **Amabilidad y el Trato del Personal** seguida de la **Cooperación de la Policía Portuaria** son los aspectos más valorados

Los aspectos que reciben un mayor incremento de valoración respecto a encuestas anteriores son:

- *Nivel de Vigilancia, Seguridad y Custodia*
- *Calidad de los Servicios*
- *Cuidado del Medioambiente*
- *Seguridad de las Operaciones y Equipos*

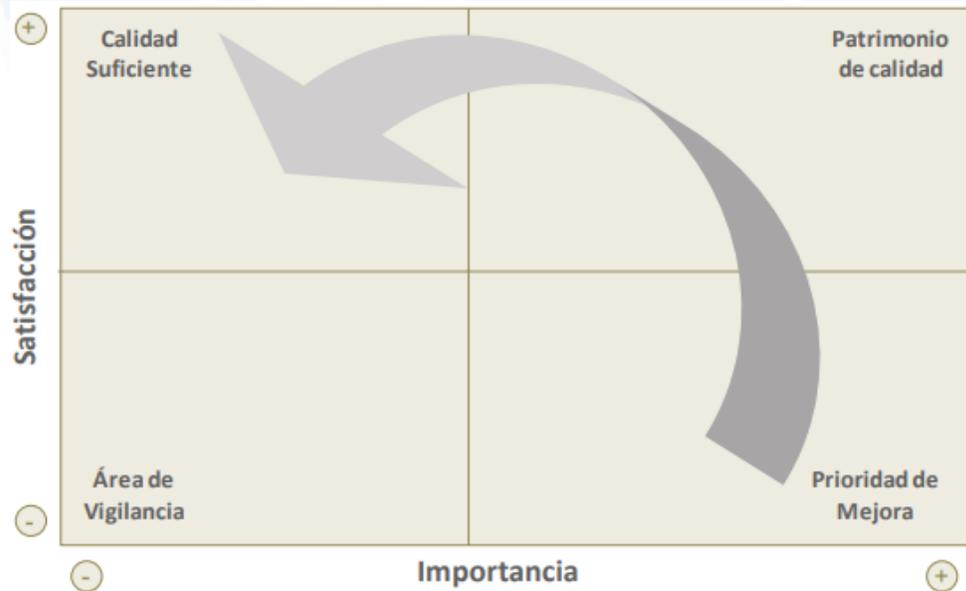
El Coste de la operación es el aspecto que menor valoración recibe

Se introduce por primera vez el Nivel de Limpieza de la zona de servicio como aspecto a valorar de manera independiente



# ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN CON LA AUTORIDAD PORTUARIA DE HUELVA

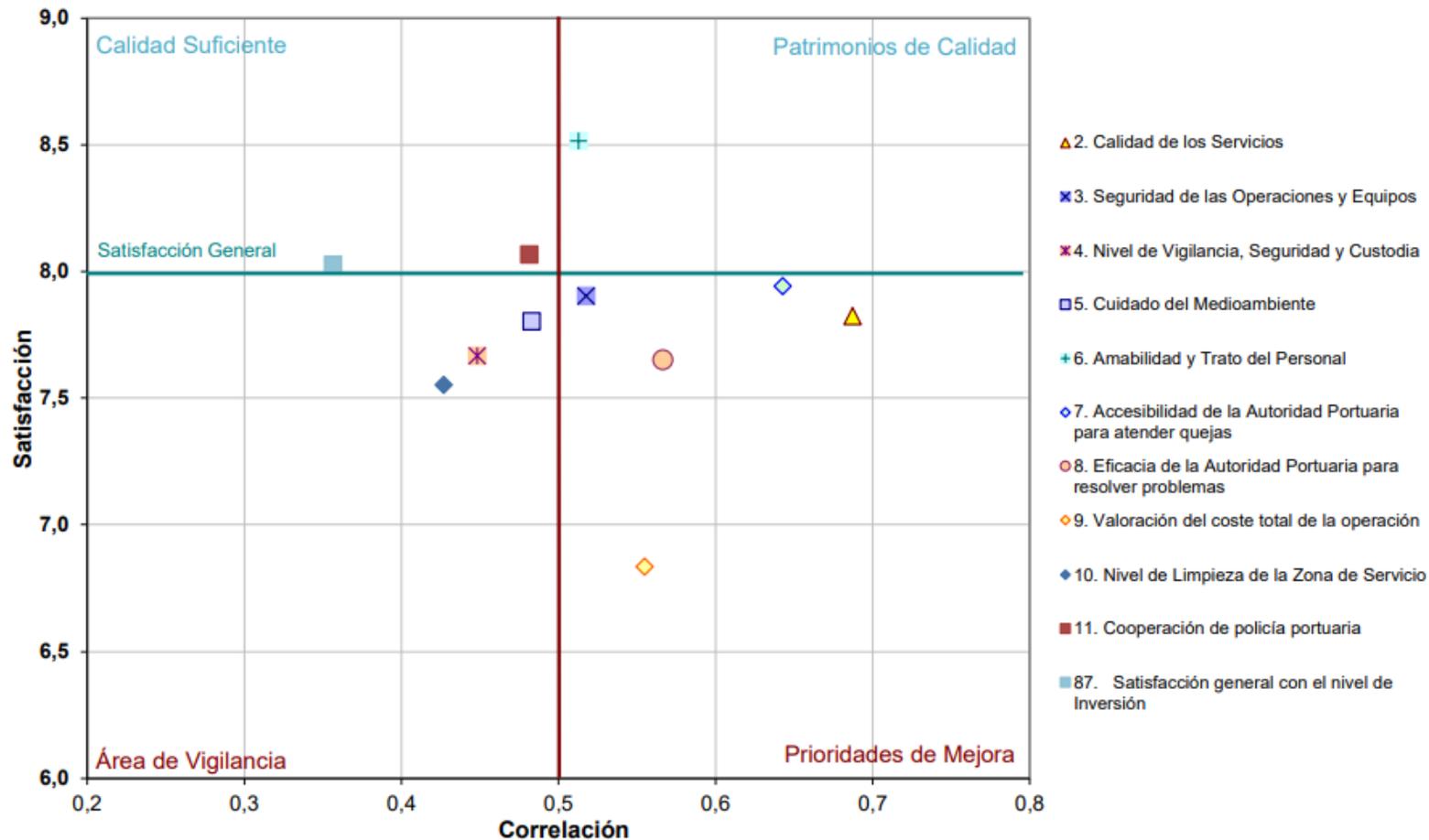
Para analizar la influencia de cada atributo general en la Satisfacción Global de los Clientes, e identificar posibles oportunidades de mejora, se ha utilizado como herramienta el Mapa de Atributos de Satisfacción. La siguiente figura esquematiza dicha herramienta:



- **Patrimonios de Calidad o Fortalezas:** atributos bien valorados por los clientes y con una alta importancia sobre la satisfacción global. Si las valoraciones son muy altas, el margen de mejora puede ser limitado y requerir de una gran aportación de recursos. En cualquier caso, la organización debería orientar sus esfuerzos para asegurar y mantener el nivel de satisfacción alcanzado en estos atributos, ya que su deterioro podría afectar de forma negativa a la satisfacción global.
- **Prioridad de Mejora o Debilidades:** atributos que obtienen una escasa valoración por parte de los clientes, pero que tienen una alta importancia sobre la satisfacción global. En esta zona se encuentran las mayores oportunidades de mejora. Si las valoraciones son bajas el margen para la mejora es amplio, y pueden conseguirse incrementos significativos de la satisfacción global. La organización debería orientar sus esfuerzos para mejorar estos atributos.
- **Áreas de Vigilancia:** atributos para los que los clientes manifiestan una baja satisfacción y cuya mejora tendría un escaso impacto en la satisfacción global (baja importancia). Un esfuerzo por mejorar estos atributos no tendría un efecto relevante en la mejora de la satisfacción global y detraería recursos de la organización. Estos atributos pueden ser considerados para su eliminación o simplificación, en el caso de que ello redujera los costes o facilitase la utilización del producto o el servicio.
- **Calidad Suficiente:** atributos bien valorados por los clientes, pero cuya importancia sobre la satisfacción global es reducida. Al igual que en el caso anterior, cabría esperar que su eliminación o simplificación permitiese una reducción de costes o mayores facilidades para los Clientes sin afectar a su satisfacción global. No obstante, es posible que en esta zona se encuentren atributos que son esenciales o básicos para mantener la satisfacción de los clientes, pero que una vez que han superado un determinado umbral de saturación, ya no proporcionan una mejora de la satisfacción global. Es importante identificar estos atributos, ya que, si sus prestaciones disminuyen por debajo de un nivel considerado como aceptable por los clientes, puede producirse un efecto muy negativo sobre la satisfacción global esto hace necesario asegurar estos niveles de soporte.



# ATRIBUTOS DE SATISFACCIÓN CON LA AUTORIDAD PORTUARIA DE HUELVA



•La **Calidad de los Servicios** es el aspecto que muestra mayor correlación con la Satisfacción General con el Puerto de Huelva, y una valoración media algo inferior, por lo que la mejora de este aspecto podría tener un impacto significativo en la mejora de la Satisfacción General.

•También muestra una correlación notable la **Accesibilidad de la Autoridad Portuaria para atender quejas**, por lo que su mejora también puede impactar positivamente en la Satisfacción General.

•Se sitúan en posiciones de prioridades de mejora la **Eficacia de la APH para Resolver Problemas**, y el **Coste Total de la Operación**.

•La **Amabilidad y el Trato del Personal** parecen estar evolucionando a la zona de atributos con calidad suficiente. Esto quiere decir que mejoras adicionales sobre este parámetro pueden no tener un reflejo notable en la Satisfacción General. No obstante, hay que tener en cuenta que un deterioro de la valoración de los parámetros situados en esta zona puede devolverlos a la zona de prioridades de mejora..

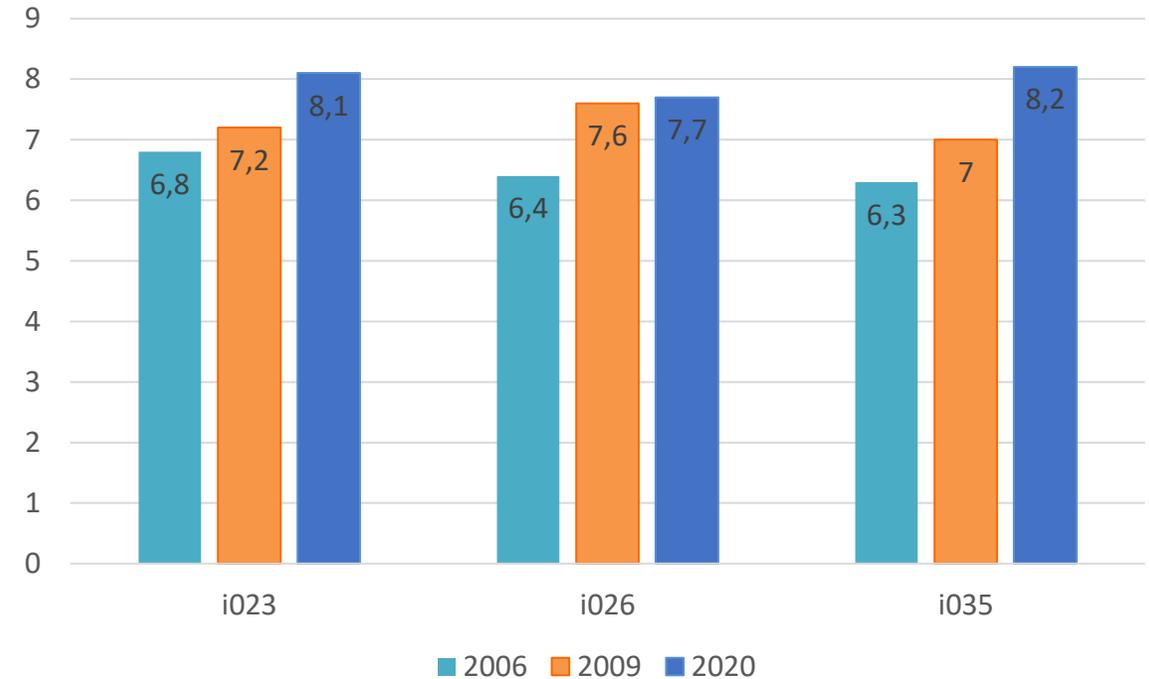


# PROMEDIO DE VALORACIONES RESPECTO A LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DEL PUERTO DE HUELVA (ICM)

- **Sube el Nivel de satisfacción de clientes respecto a:**

- **i023 Los Servicios Portuarios (practicaje, remolque, amarre y estiba) y Servicios Comerciales** 0,9 respecto a 2009 y 1,3 respecto a 2006
- **i035 Los Servicios de Inspección Aduaneros y Para-aduaneros** 1,2 respecto a 2009 y 1,9 respecto a 2006
- **(i026) La Oferta de infraestructuras, espacios e instalaciones para el almacenamiento, transporte, navegación y atraque** 0,1 respecto a 2009 y 1,3 respecto a 2006

Año	i023	i026	i035
2006	6,8	6,4	6,3
2009	7,2	7,6	7,0
2020	8,1	7,7	8,2



**ICM** Indicadores del Modelo Común de Puertos del Estado



# SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA AUTORIDAD PORTUARIA DE HUELVA POR BLOQUES DE SERVICIO

## - Los Servicios de Inspección, Portuarios y de la APH reciben las valoraciones más altas :

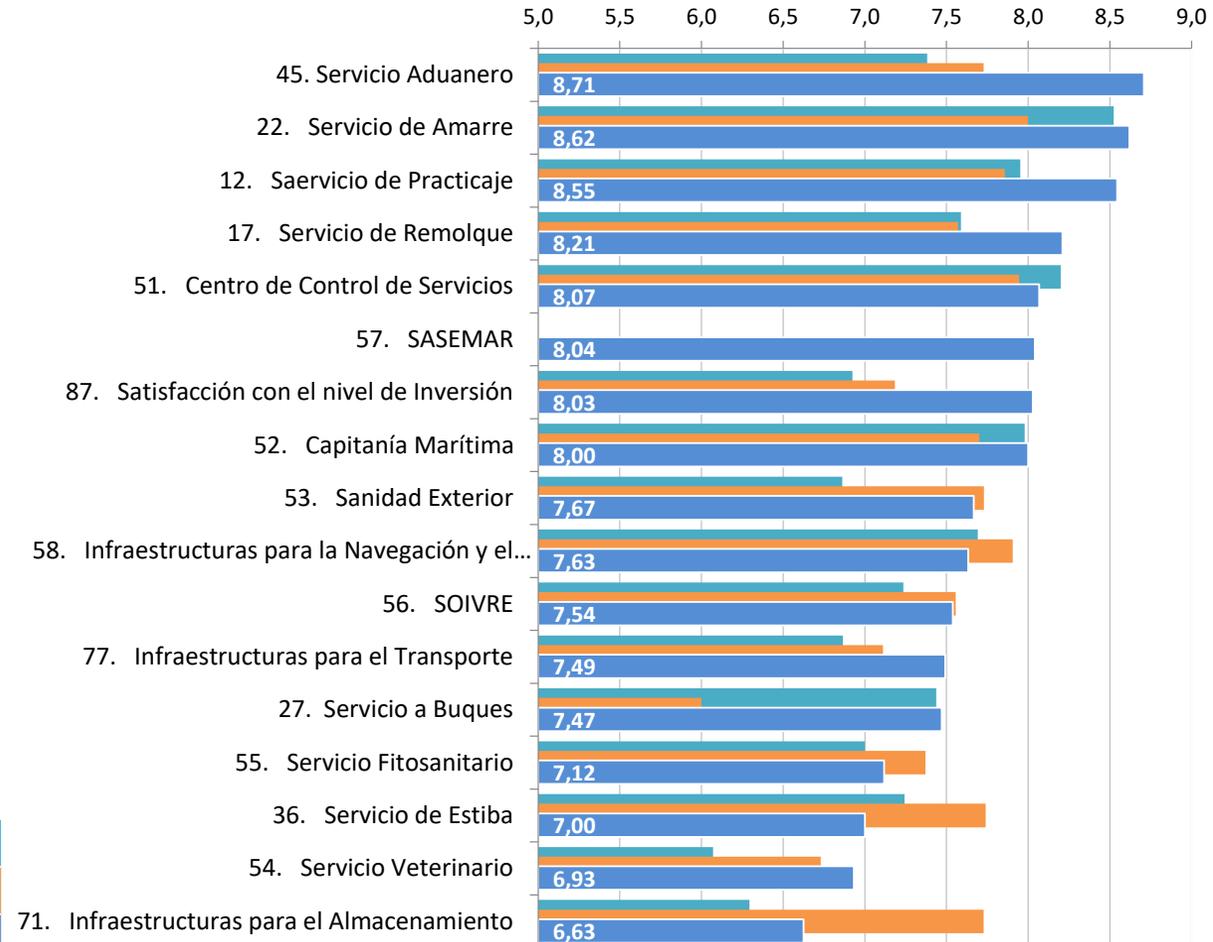
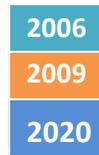
- Servicio Aduanero
- Amarre
- Practicaje
- Remolque
- Centro de Control de Servicios
- SASEMAR
- Nivel de Inversión

## - 7 servicios mejoran en mayor medida respecto a 2006 y 2009:

- Nivel de Inversión
- Los 3 Servicios Portuarios (Amarre, Practicaje, Remolque)
- Servicio a Buques
- Servicio Aduanero
- Infraestructuras para el Transporte

## - 5 servicios reciben menor valoración respecto a 2006 y 2009:

- Infraestructura para el almacenamiento
- Estiba
- Fitosanitario
- Infraestructuras para la Navegación y Atraque
- Sanidad Exterior



# SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA AUTORIDAD PORTUARIA DE HUELVA POR SEGMENTOS

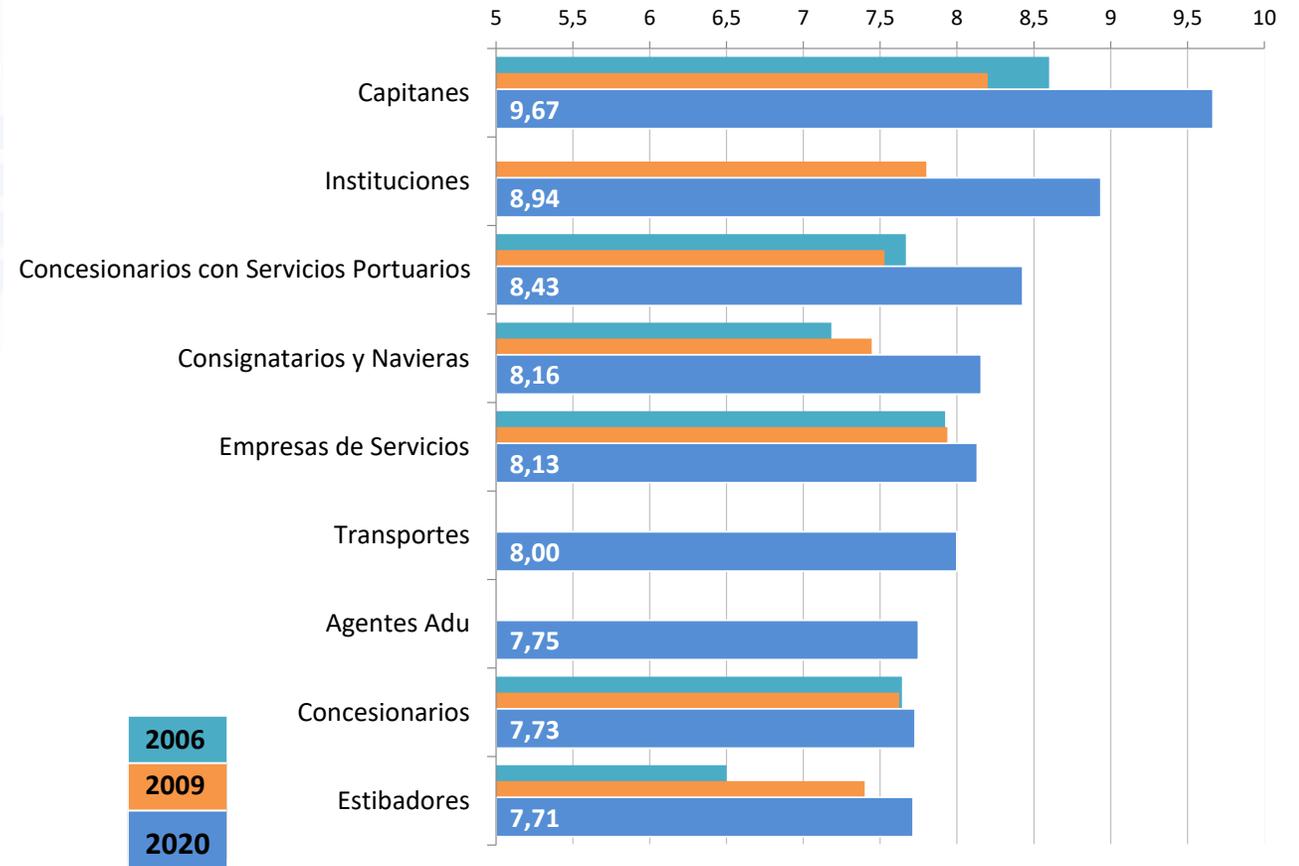
Ha aumentado el nivel de satisfacción del 100% de los Segmentos

Destaca el aumento de satisfacción de:

- *Capitanes*
- *Consignatarios y Navieras*
- *Concesionarios con Servicios Portuarios*
- *Instituciones*

Manifiestan un notable nivel de satisfacción:

- *Transportistas y Agentes de Aduanas* que se incluyen por primera vez
- *Empresas de Servicios, Concesionarios y Estibadores*



# CAUSAS DE MAYOR SATISFACCIÓN

Aspecto	Nº	Concesionarios SP	Consignatarios	Capitanes	Concesionarios	Estibadores	Servicios	Agentes Aduanas	Instituciones	Transportes
Inversiones, atracción de tráficos y continua evolución, implicación adaptación y mejora	45	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Accesibilidad, disponibilidad, proactividad, colaboración y trato del personal de la APH	21	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Integración y acercamiento a la ciudad	10				■					
El paseo de la ría	8				■					■
La limpieza general de las instalaciones	4	■			■		■			■
La extensión del puerto y lo que facilitará la ampliación y crecimiento.	4		■		■		■			
La dirección de la APH, la receptividad y la seriedad en la gestión	4		■						■	■
La cooperación de la APH y la predisposición a sugerencias o cambios que se les proponga	3		■							
Las instalaciones	2				■					
La seguridad	2				■					
La oportunidad de formar parte del puerto	2				■					

- La tabla incluye las opiniones que han sido declaradas por más de un entrevistado.
- Las opiniones de los entrevistados que se encuadran en varios segmentos se han asignado a cada uno de estos segmentos, contabilizándolas una única vez.



# CAUSAS DE MAYOR INSATISFACCIÓN

Aspecto	Nº	Concesionarios SP	Consignatarios	Capitanes	Concesionarios	Estibadores	Servicios	Agentes Aduanas	Instituciones	Transportes
Las restricciones de calados y falta de accesibilidad de grandes buques	8	1	1			1	1	1	1	
No cuentan con la opinión de los concesionarios	8				1					
El coste de la concesión	7				1		1			
Las zonas de aparcamiento	6				1					1
La excesiva burocracia	5				1					
Las inversiones no llegan a algunas zonas del puerto	5		1		1	1			1	
La falta de información respecto a los futuros proyectos a los posibles afectados	5	1			1		1			
La limpieza	3				1					
Reducida duración de las concesiones	2				1					
Insuficiente tráfico de pasajeros	2				1					
Las obras	2				1					
Los accesos	2						1			
La falta de remolcadores	2		1			1		1		
Reiteradas retenciones en el acceso Muelle Sur	2		1			1				
Falta de terminal y dificultad de acceso de pasajeros	2		1							
Los graneles y la contaminación visual y atmosférica del puerto	2				1				1	

- La tabla incluye las opiniones que han sido declaradas por más de un entrevistado.
- Las opiniones de los entrevistados que se encuadran en varios segmentos se han asignado a cada uno de estos segmentos, contabilizándolas una única vez.



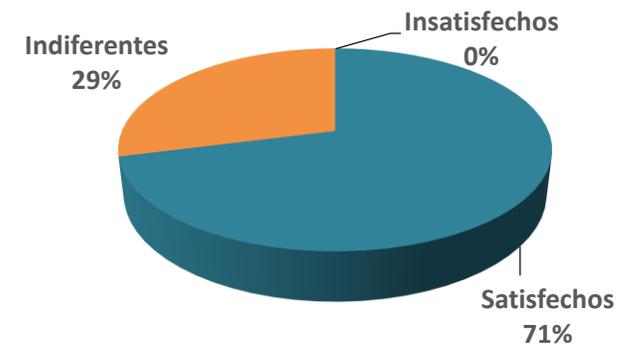
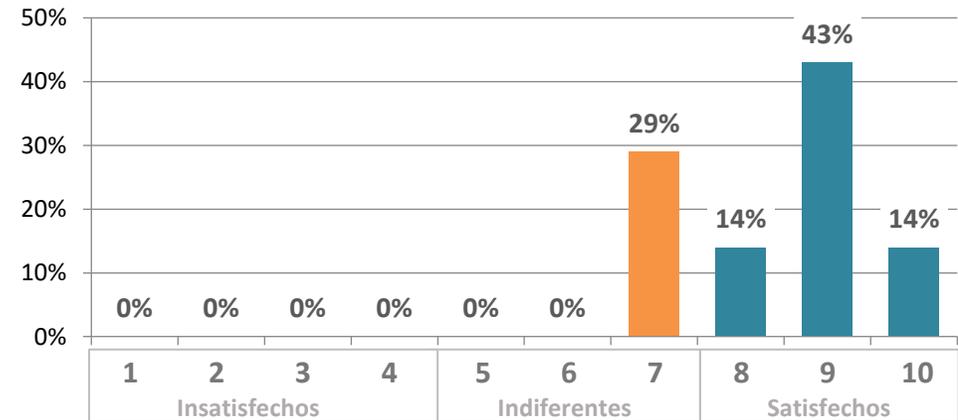
# CONCESIONARIOS USUARIOS SERVICIOS PORTUARIOS

## Satisfacción Global



	2006	2009	2020
Población	45	42	8
Muestra	27	17	7
Respuesta	60%	40%	88%
Error	0,25	0,35	0,32

## Frecuencias

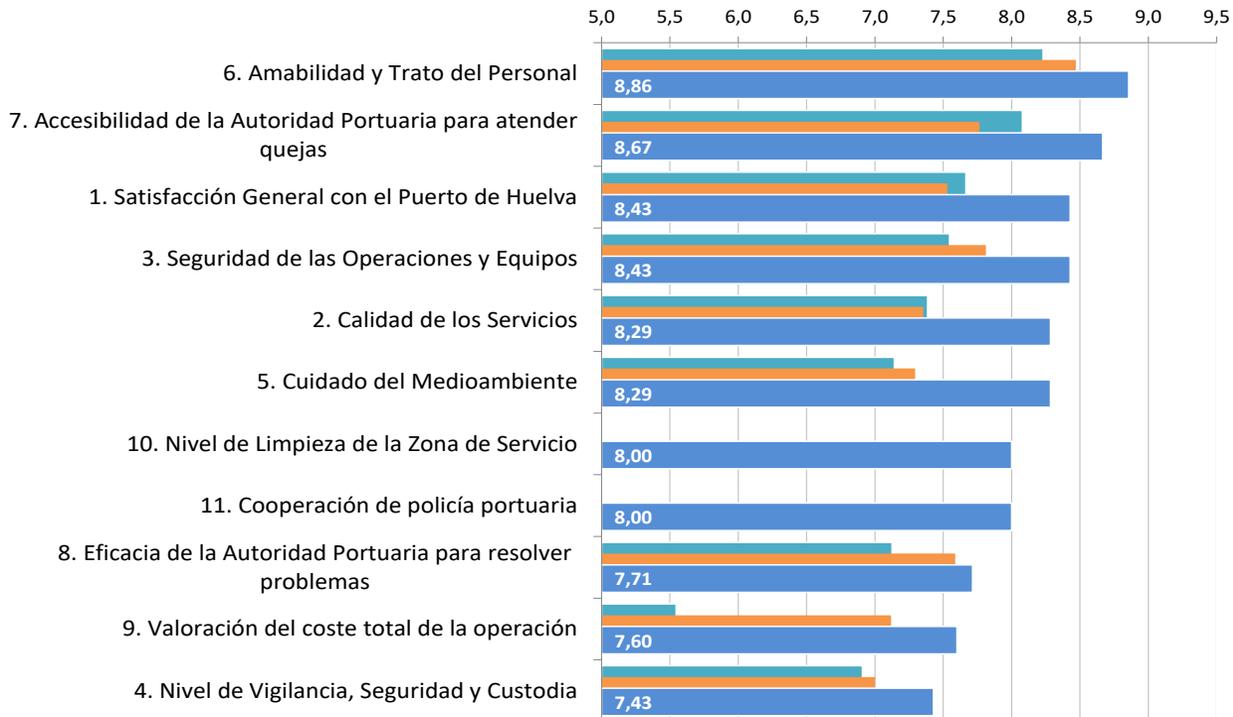


- En 2020 se ha reducido la categoría de Clientes Finales de anteriores estudios, a la actual de Concesionarios con Servicios Portuarios, que se alinea mejor con el Estudio de Impacto Económico.

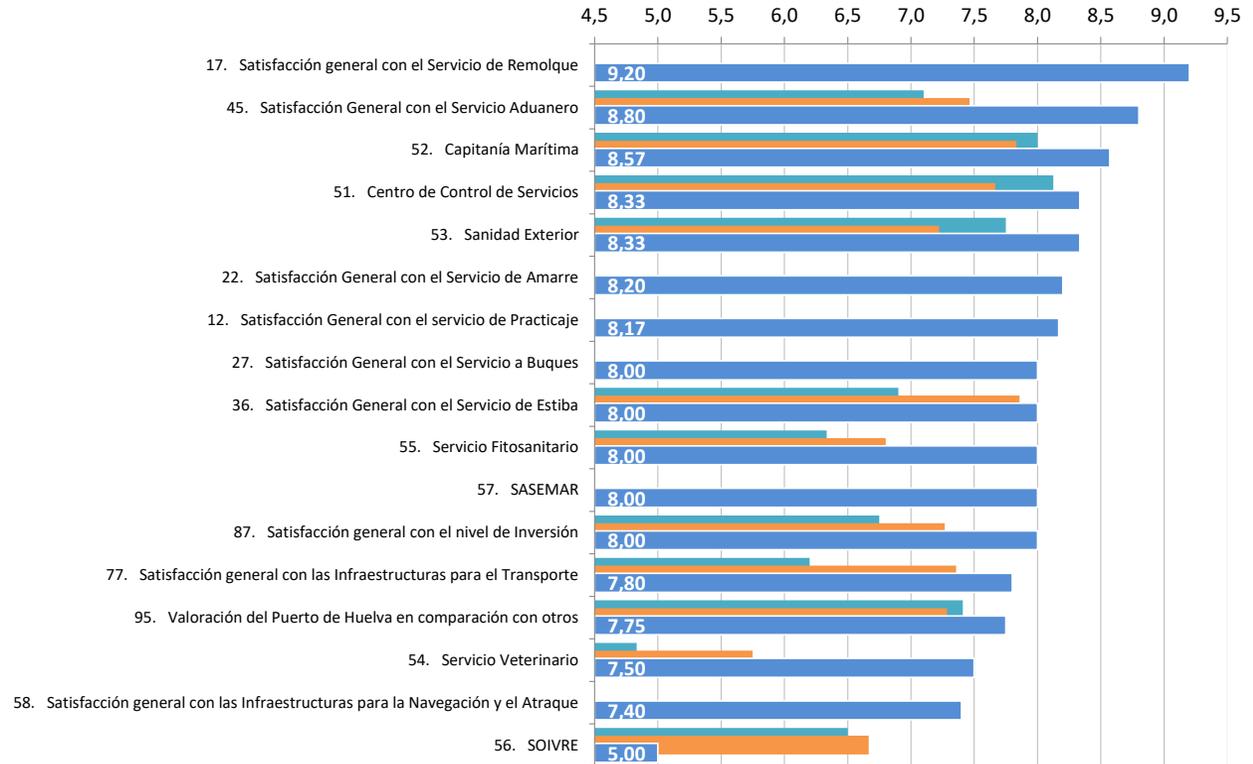


# CONCESIONARIOS USUARIOS SERVICIOS PORTUARIOS

## Aspectos Generales de Satisfacción con la APH



## Valoración por Bloques de Servicios



2006

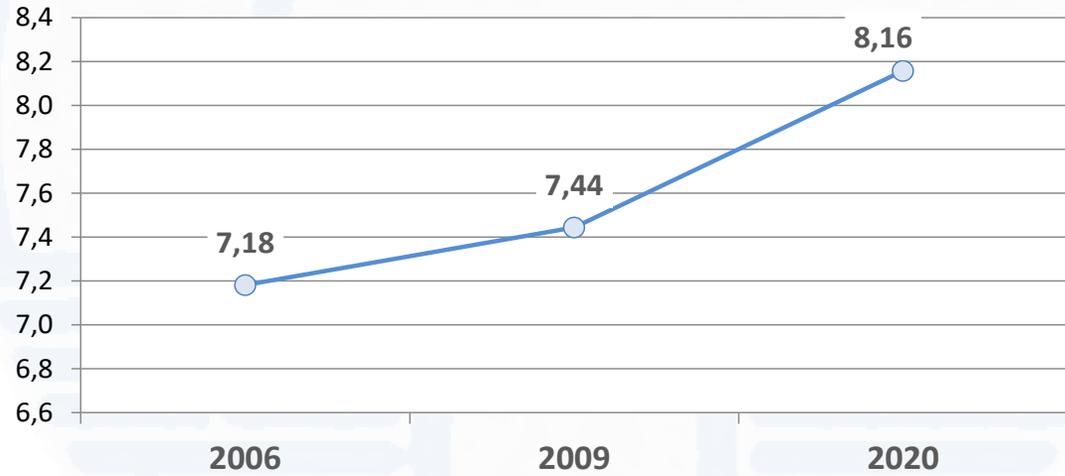
2009

2020



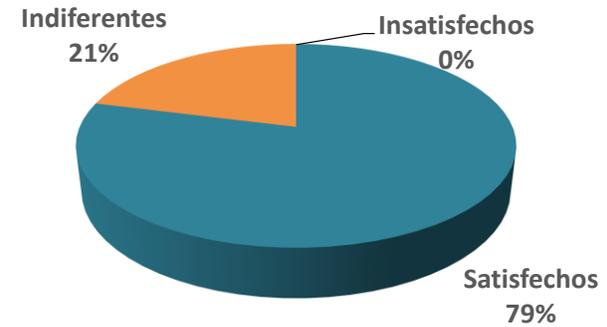
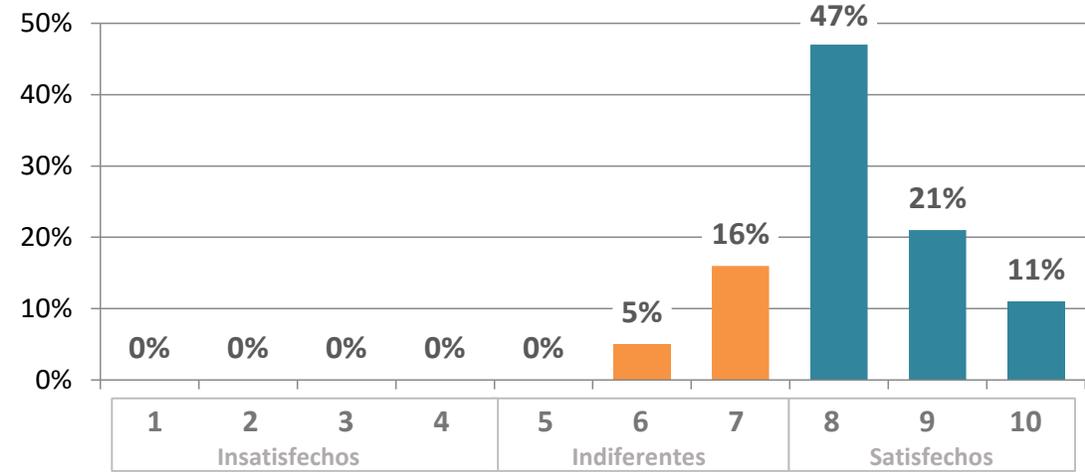
# CONSIGNATARIOS Y NAVIERAS

## Satisfacción Global



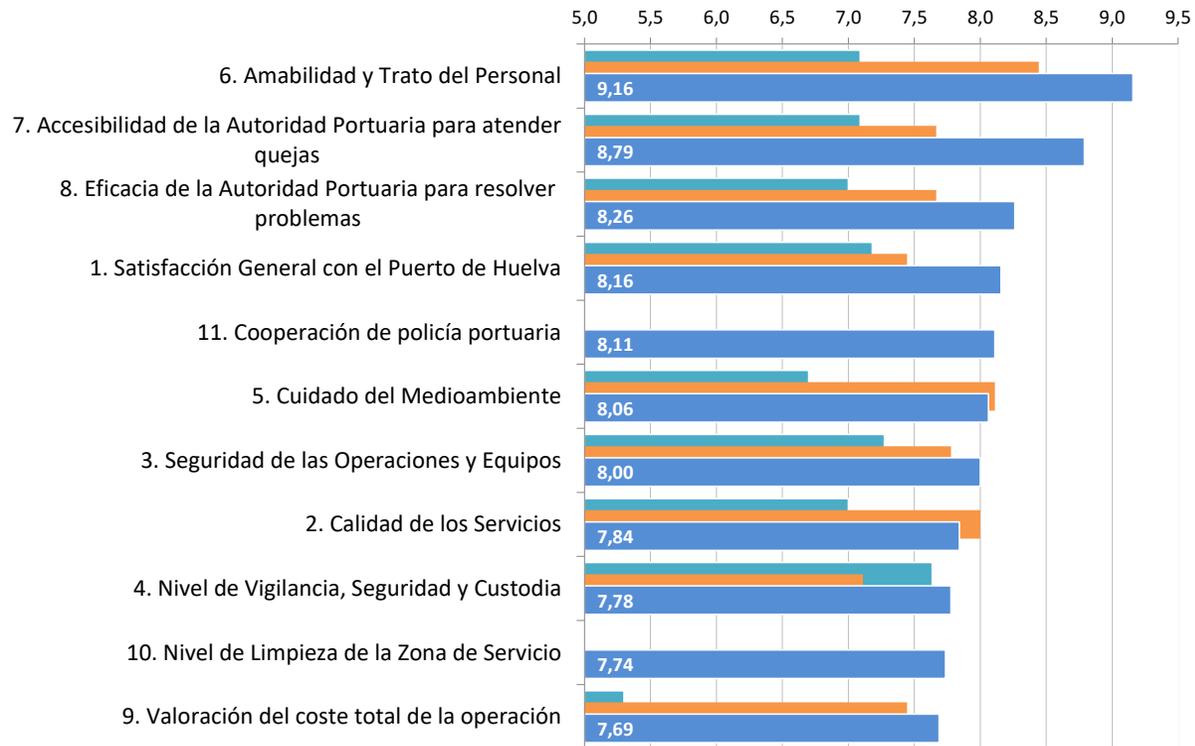
	2006	2009	2020
Población	18	12	30
Muestra	11	9	19
Respuesta	61%	75%	63%
Error	0,53	0,30	0,28

## Frecuencias

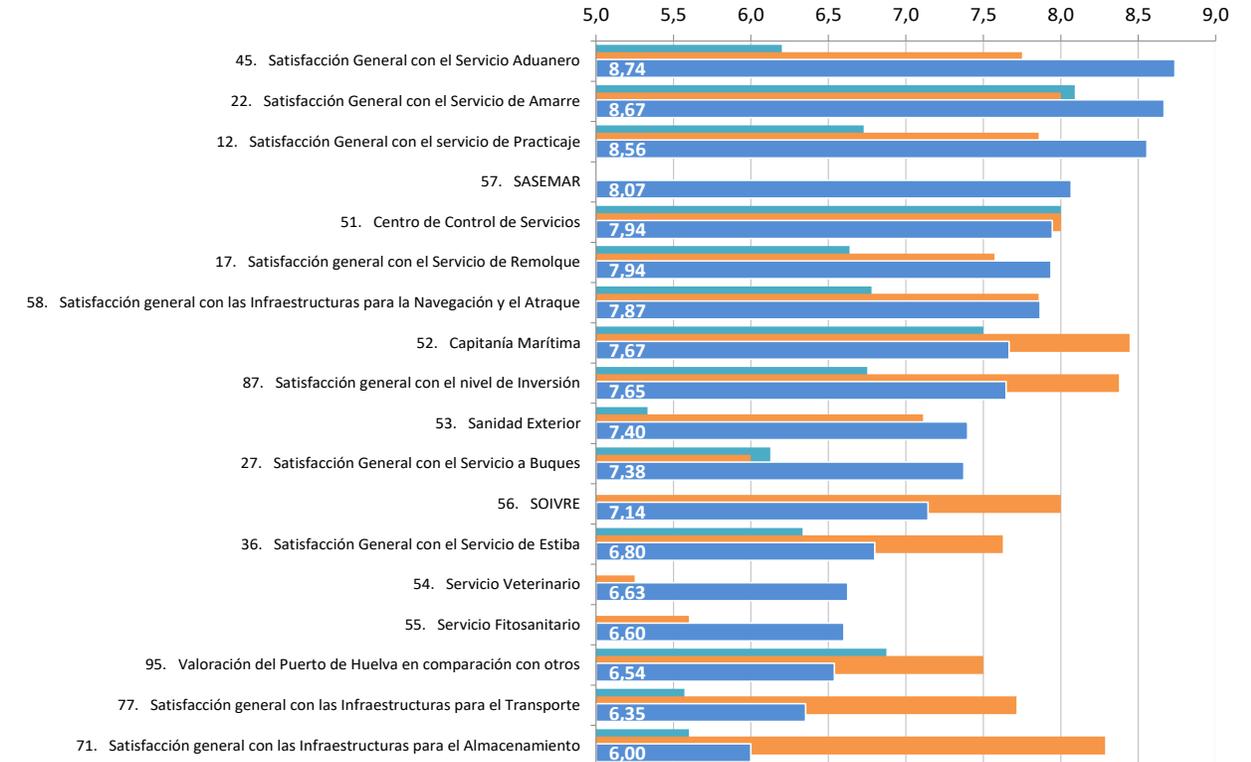


# CONSIGNATARIOS Y NAVIERAS

## Aspectos Generales de Satisfacción con la APH



## Valoración por Bloques de Servicios



2006

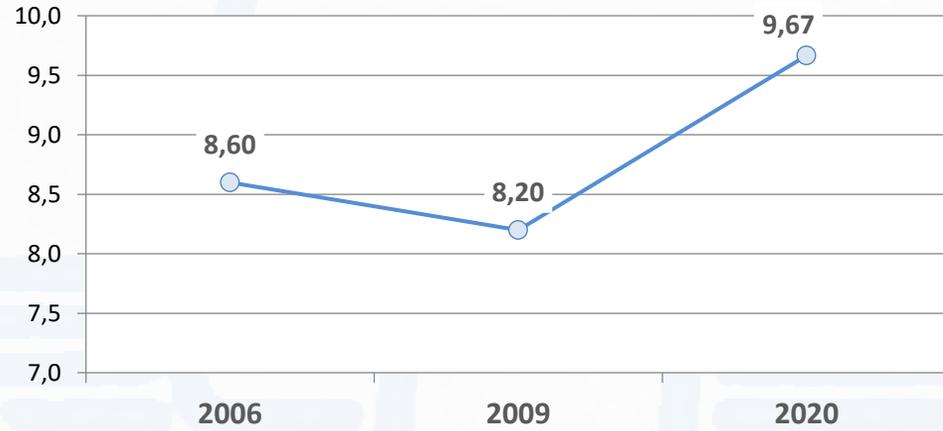
2009

2020



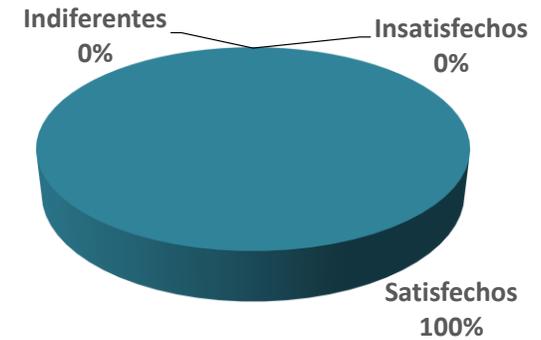
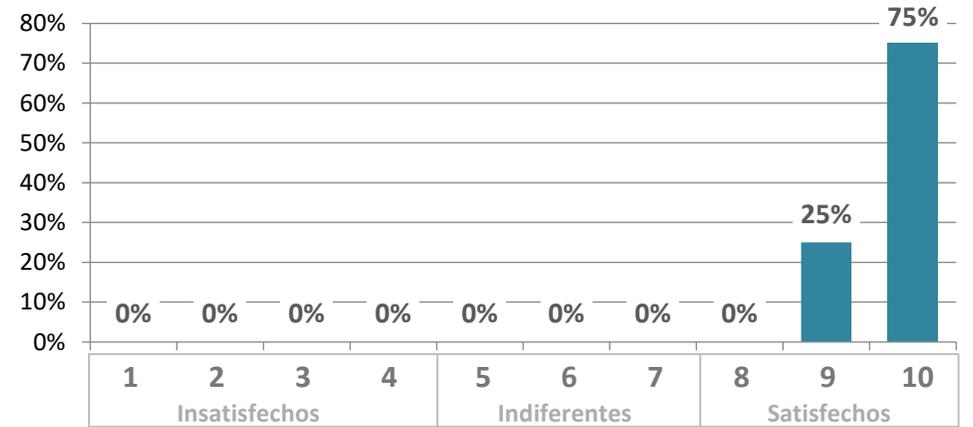
# CAPITANES

## Satisfacción Global



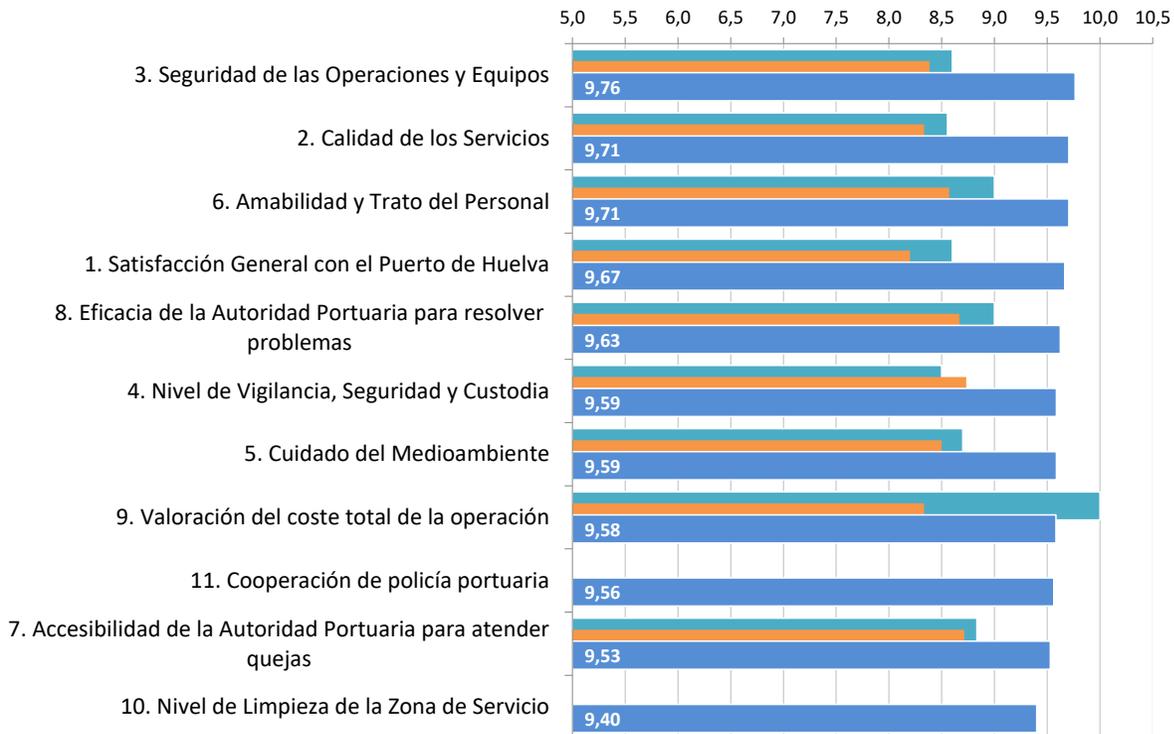
	2006	2009	2020
Muestra	10	15	17
Error	0,91	0,51	0,37

## Frecuencias

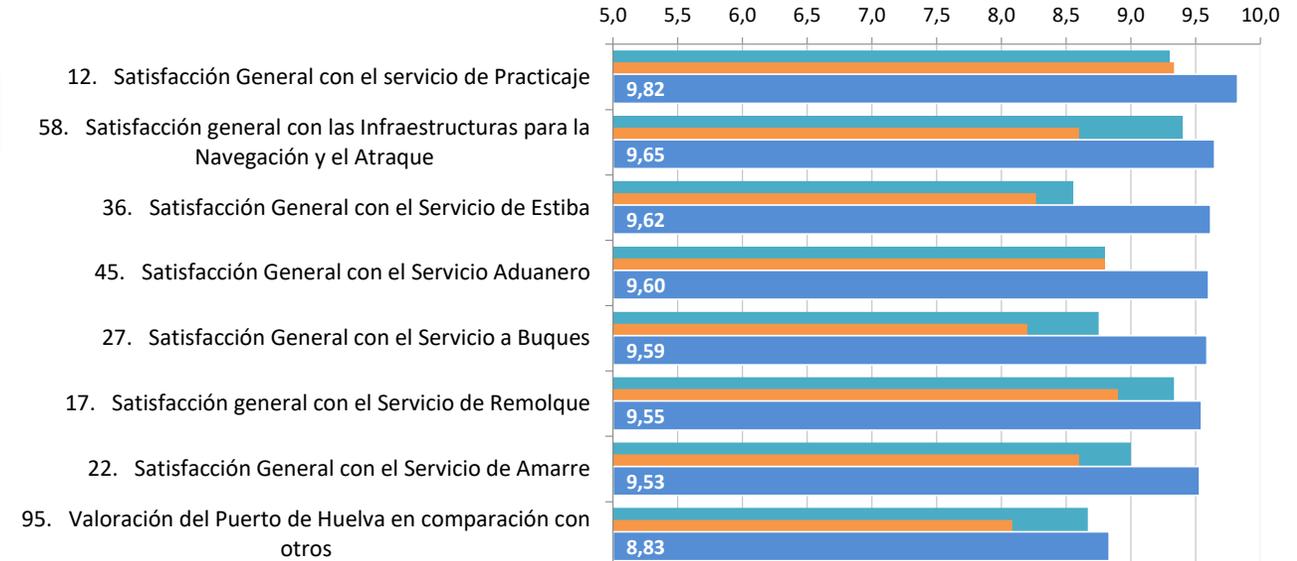


# CAPITANES

## Aspectos Generales de Satisfacción con la APH



## Valoración por Bloques de Servicios



2006

2009

2020



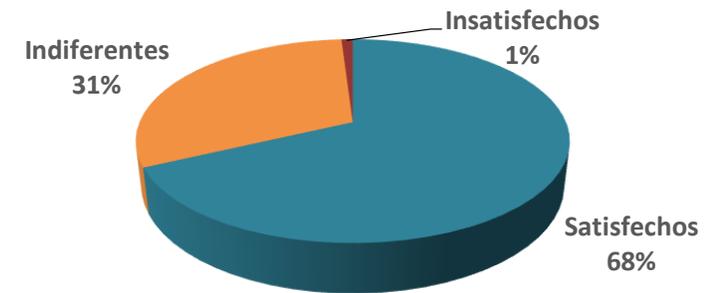
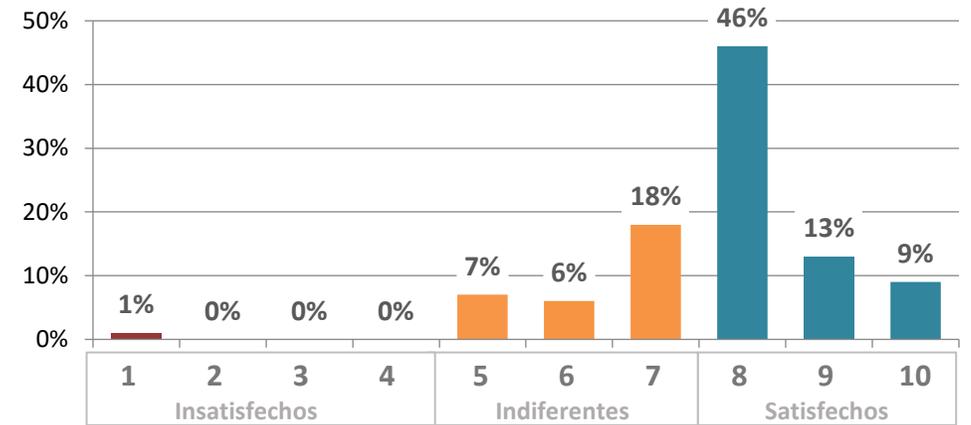
# CONCESIONARIOS

## Satisfacción Global



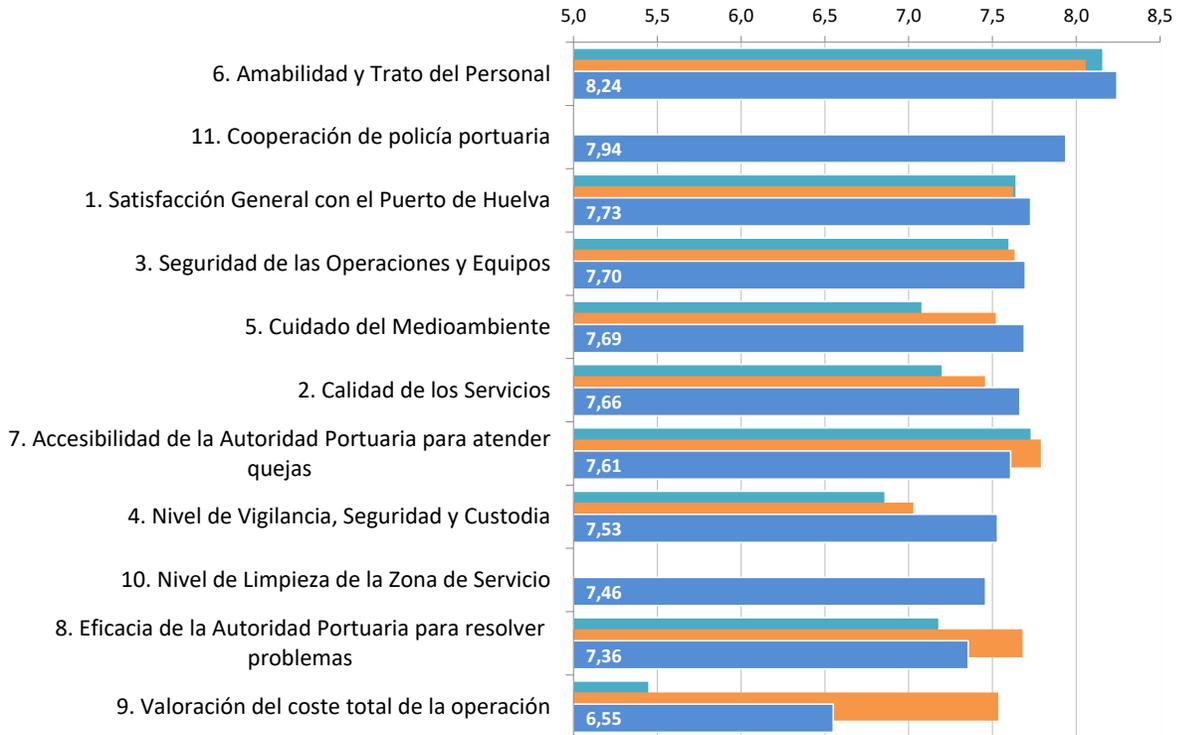
	2006	2009	2020
Población	190	199	170
Muestra	95	106	99
Respuesta	50%	53%	58%
Error	0,20	0,18	0,18

## Frecuencias



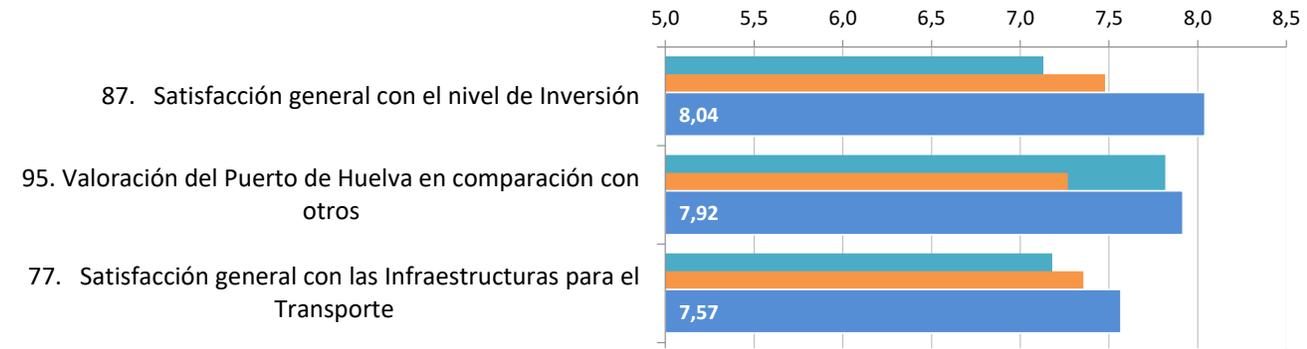
# CONCESIONARIOS

## Aspectos Generales de Satisfacción con la APH



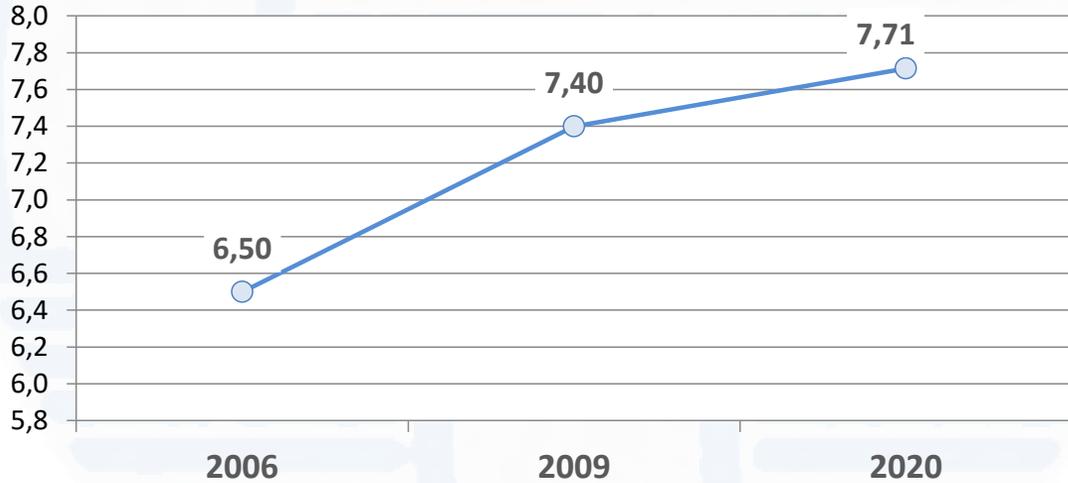
2006  
2009  
2020

## Valoración por Bloques de Servicios



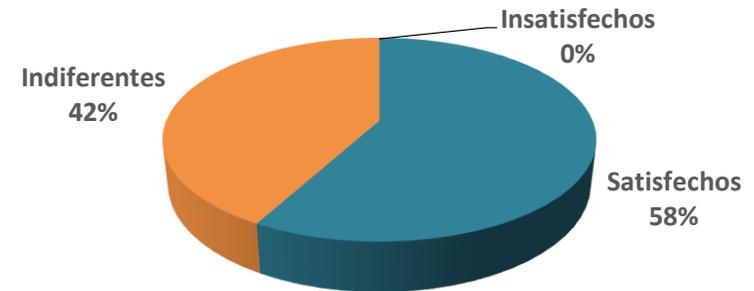
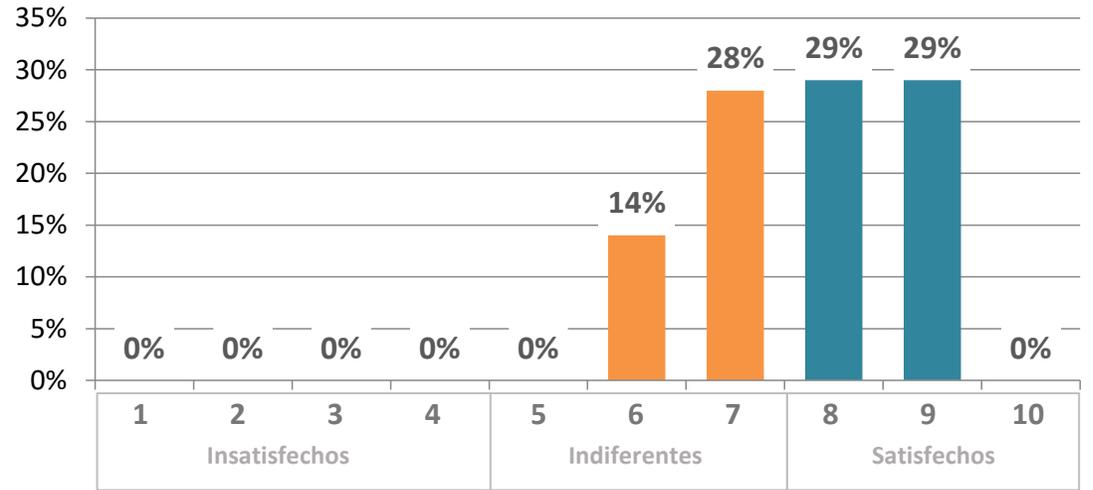
# ESTIBADORES

## Satisfacción Global



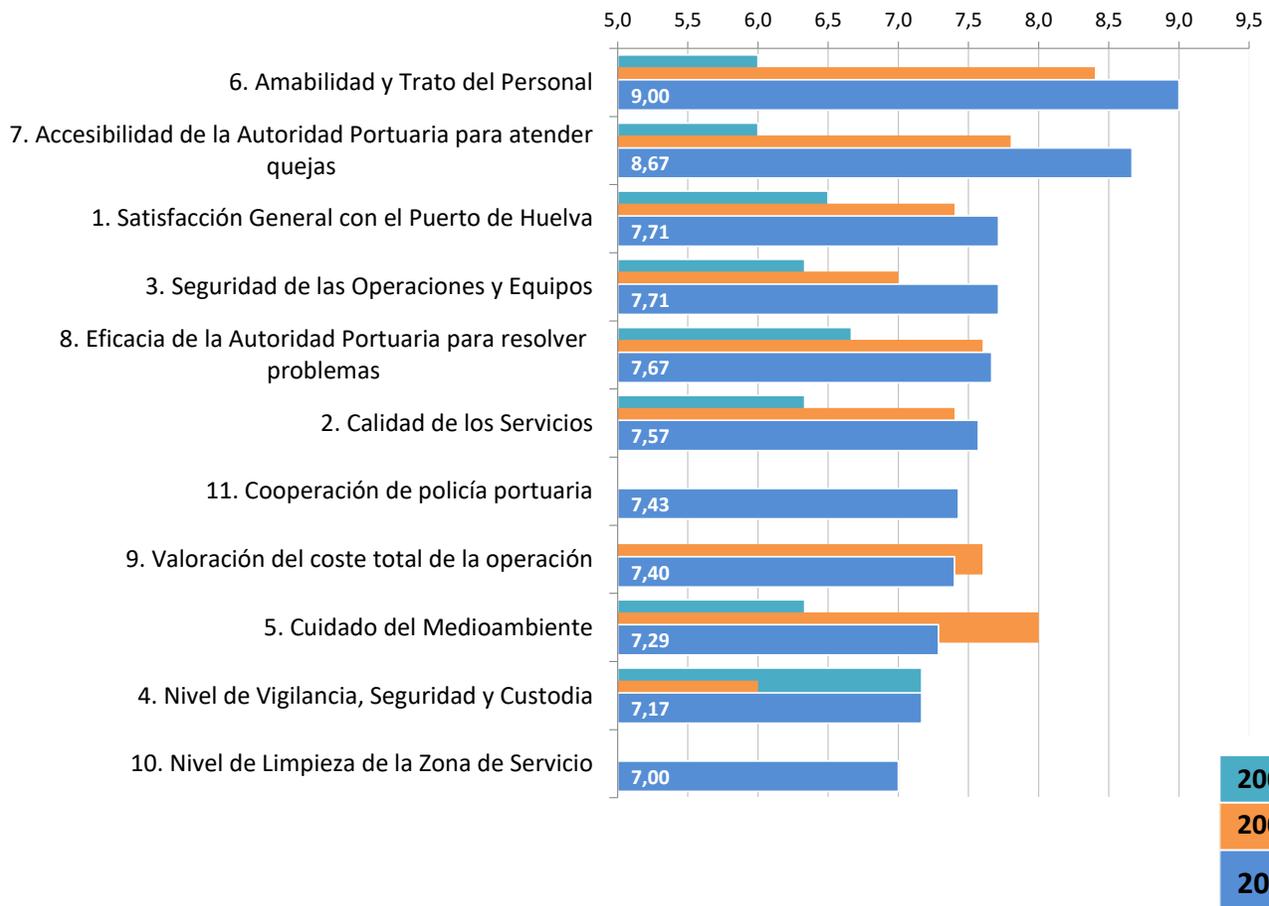
	2006	2009	2020
Población	9	7	8
Muestra	6	5	7
Respuesta	67%	71%	88%
Error	0,51	0,45	0,31

## Frecuencias

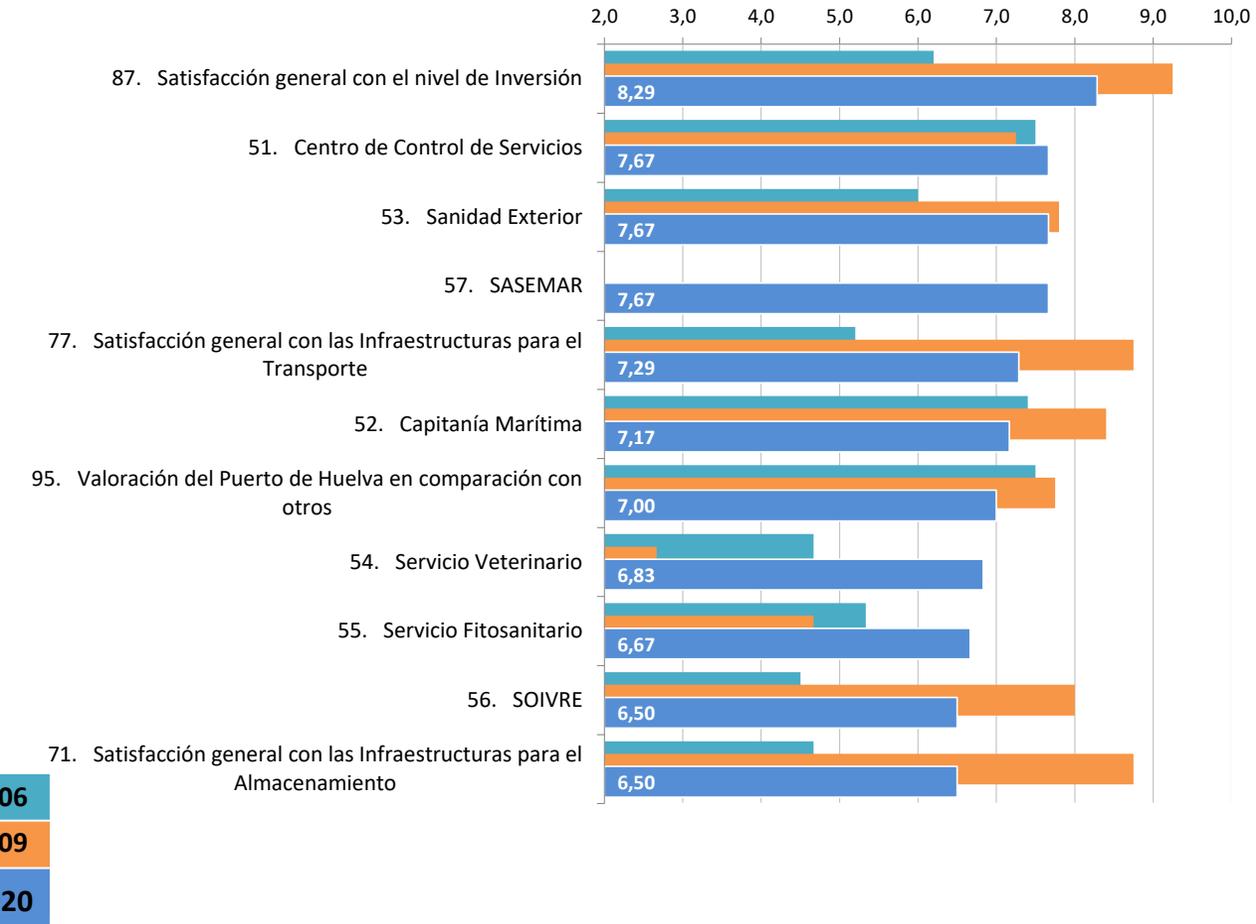


# ESTIBADORES

## Aspectos Generales de Satisfacción con la APH

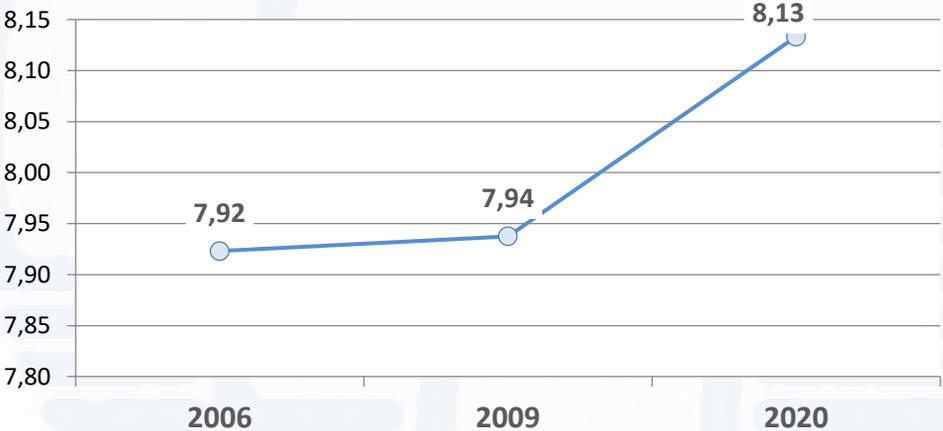


## Valoración por Bloques de Servicios



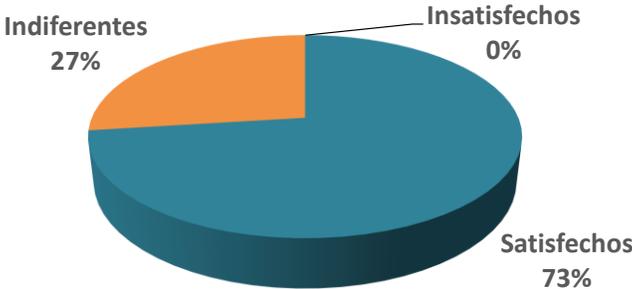
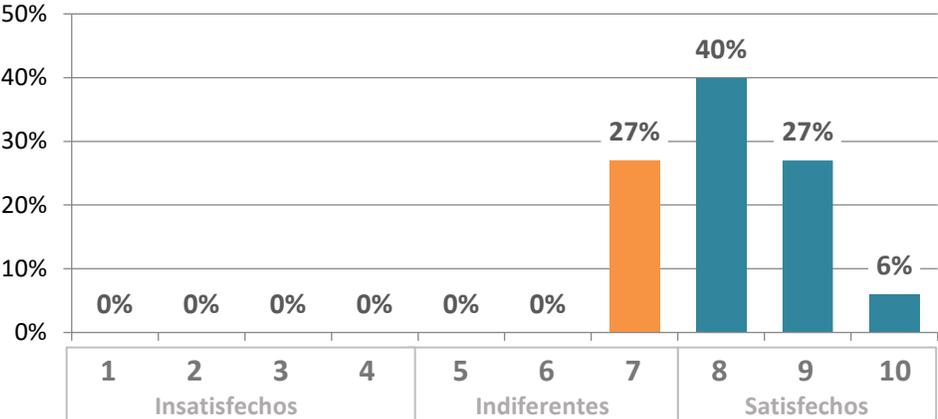
# PRESTADORES DE SERVICIOS

Satisfacción Global



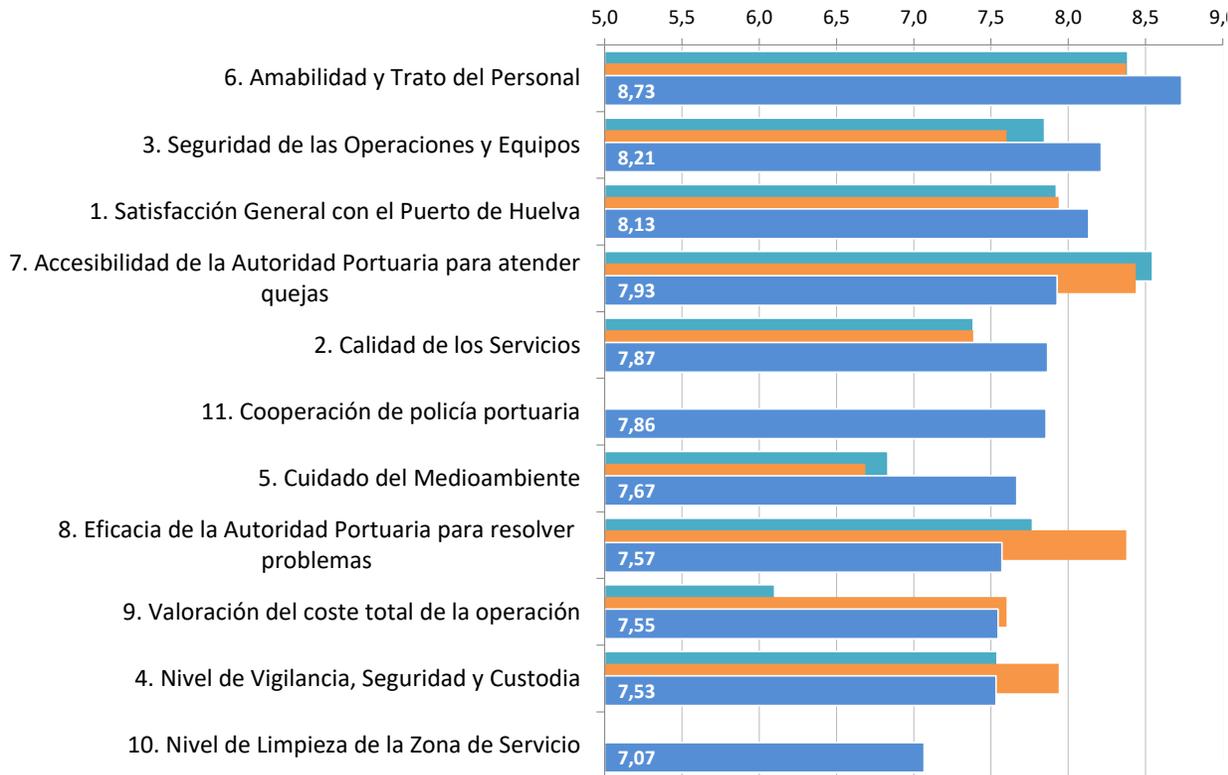
	2006	2009	2020
Población	23	23	23
Muestra	13	16	15
Respuesta	57%	70%	65%
Error	0,32	0,47	0,28

Frecuencias



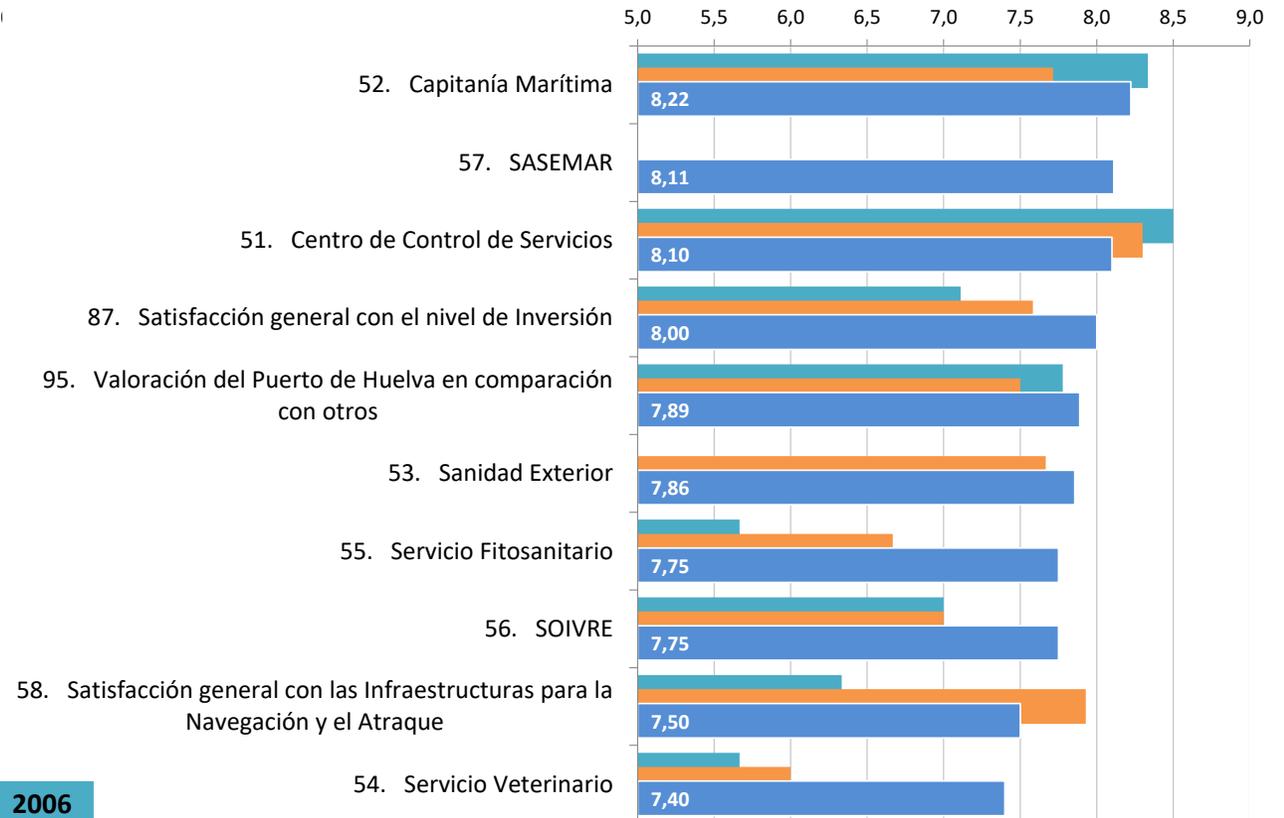
# PRESTADORES DE SERVICIOS

## Aspectos Generales de Satisfacción con la APH



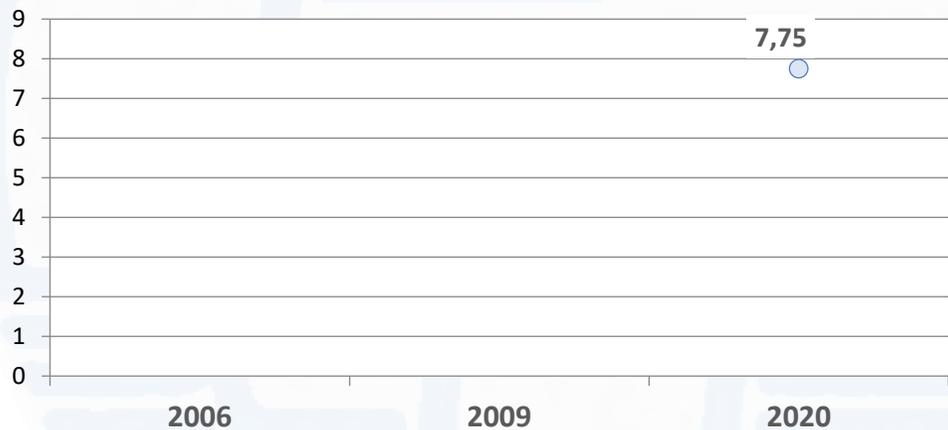
2006  
2009  
2020

## Valoración por Bloques de Servicios



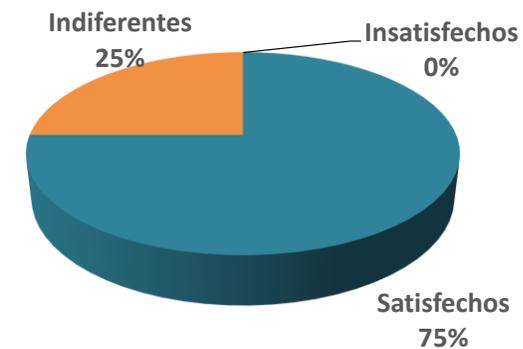
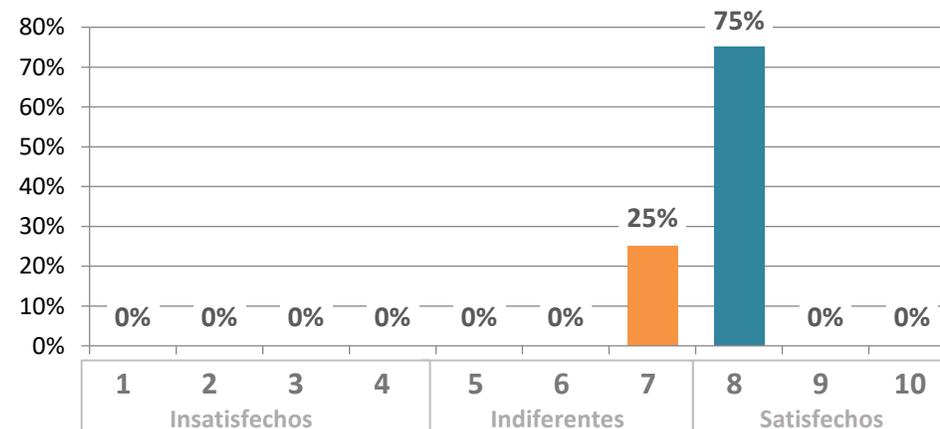
# AGENTES DE ADUANAS

## Satisfacción Global



	2006	2009	2020
Población			6
Muestra			4
Respuesta			67%
Error			0,31

## Frecuencias

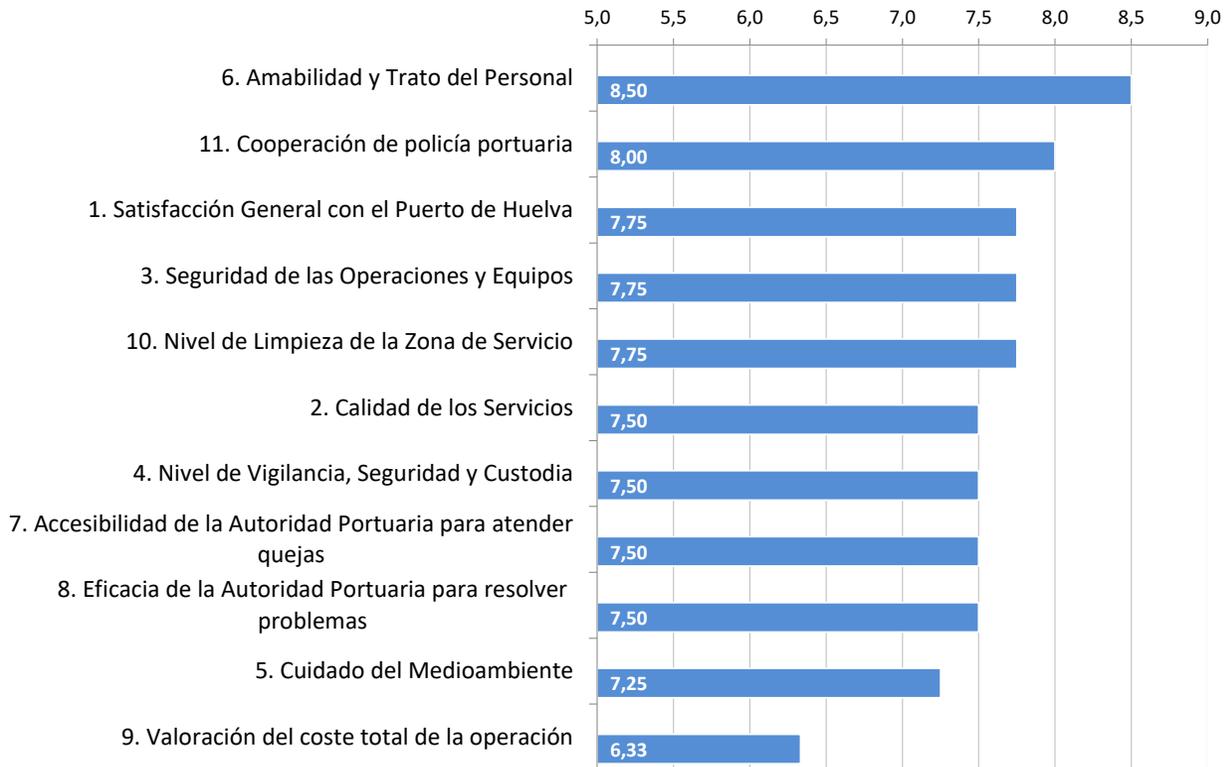


\* El segmento de Agentes de Aduanas no se incluyó en anteriores estudios.

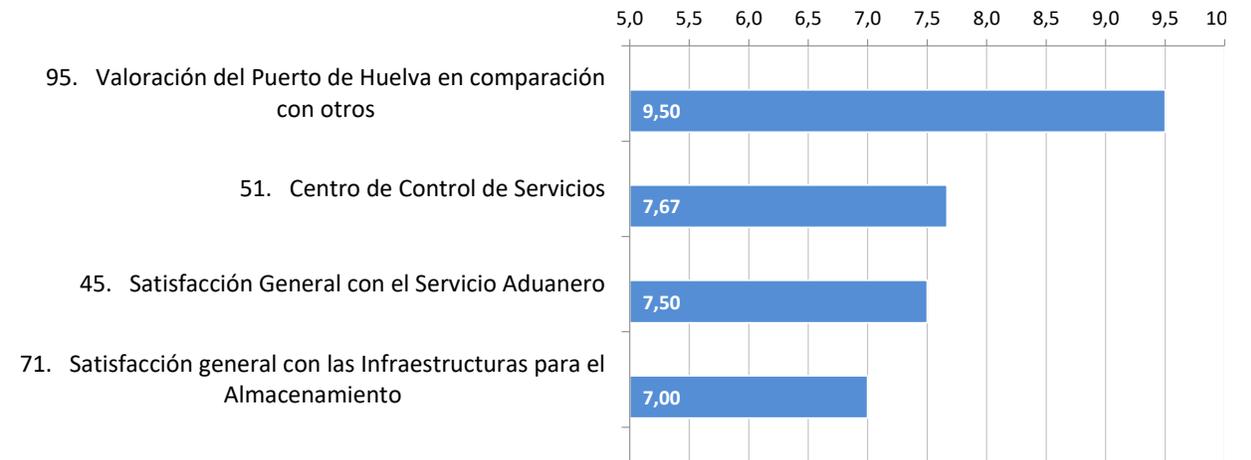


# AGENTES DE ADUANAS

## Aspectos Generales de Satisfacción con la APH



## Valoración por Bloques de Servicios



2006

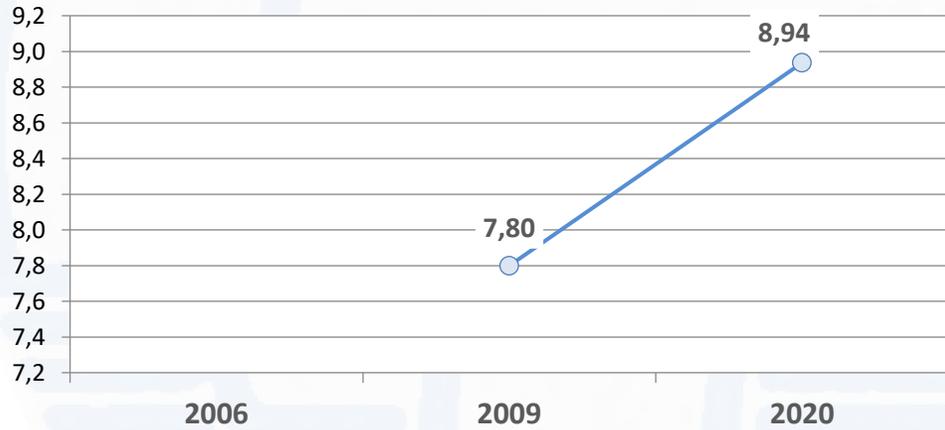
2009

2020



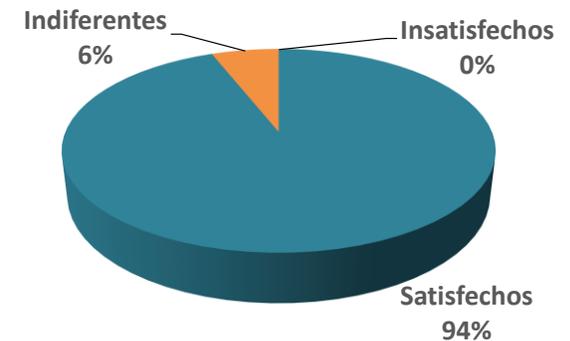
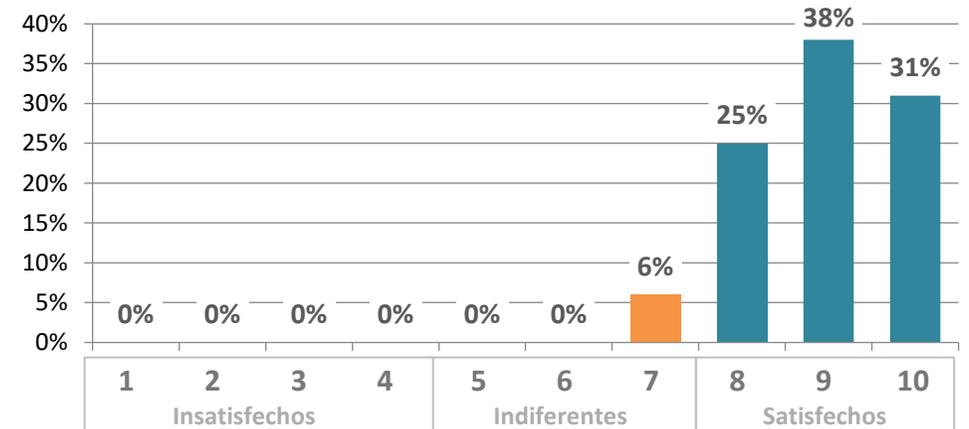
# INSTITUCIONES

## Satisfacción Global



	2006	2009	2020
Población		*	25
Muestra		29	16
Respuesta			64%
Error		0,41	0,28

## Frecuencias

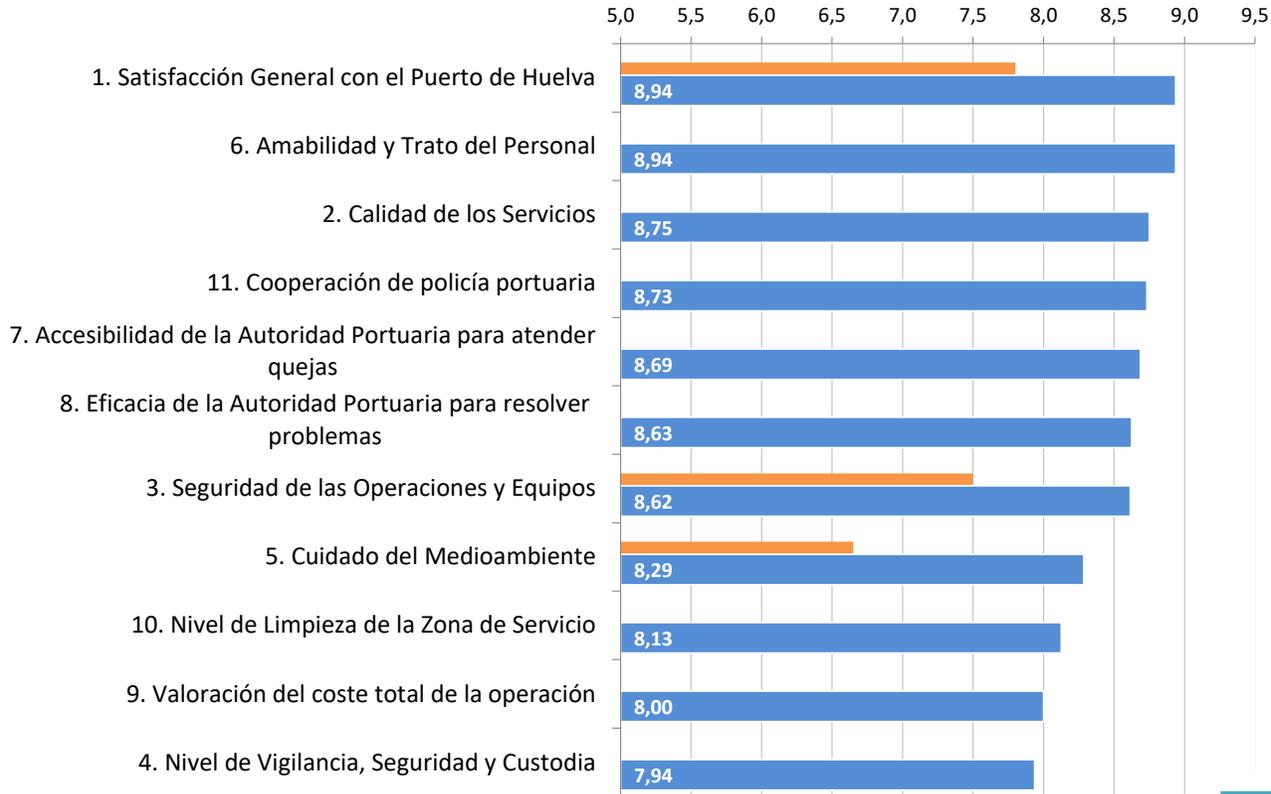


(\* ) Datos procedentes del estudio de Responsabilidad Social Corporativa 2009, se incluyen para disponer de una referencia comparativa.



# INSTITUCIONES

## Aspectos Generales de Satisfacción con la APH

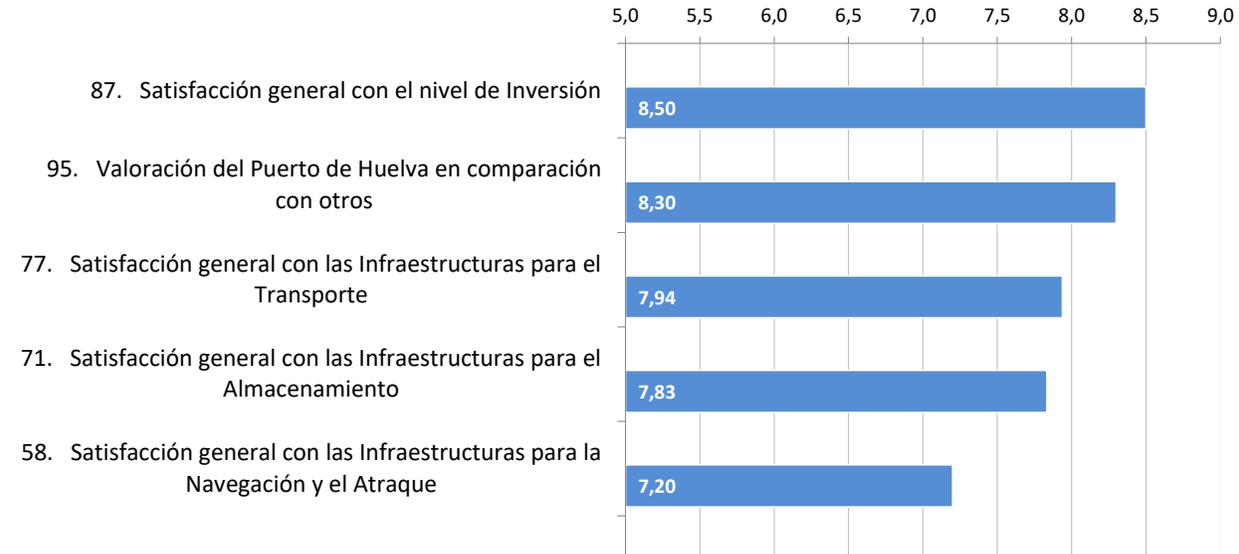


2006

2009

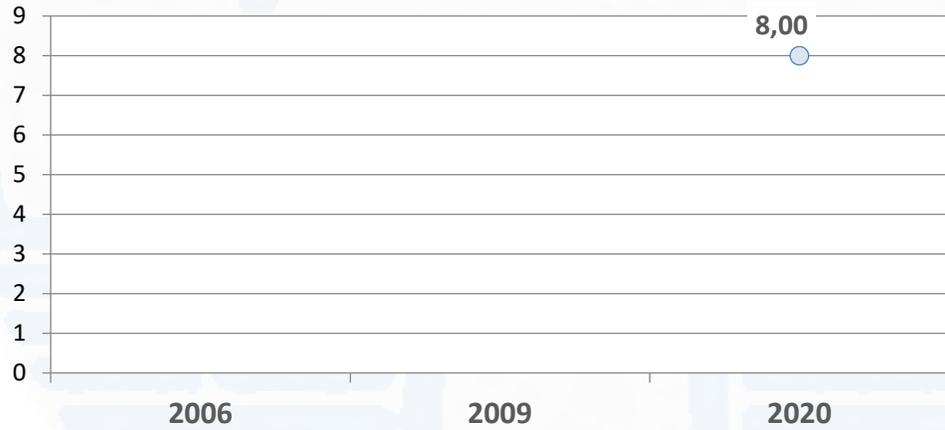
2020

## Valoración por Bloques de Servicios



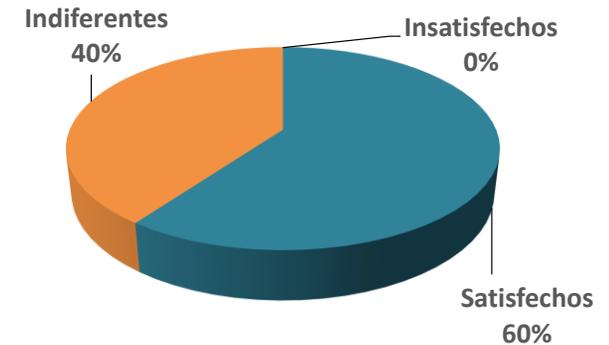
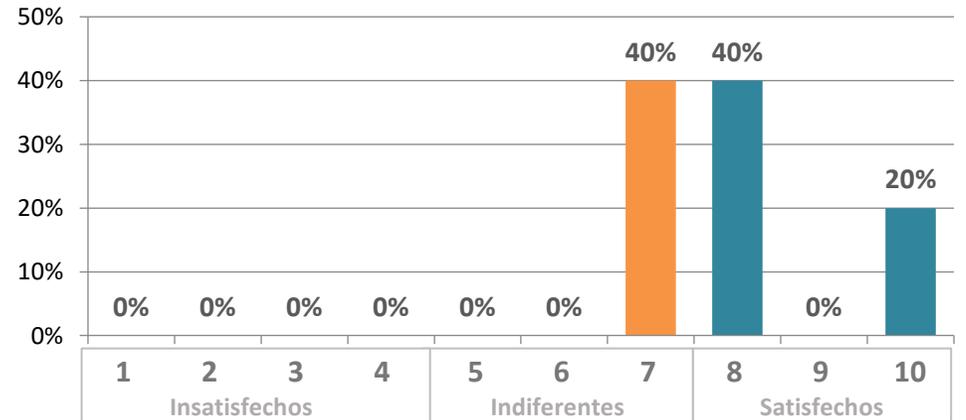
# TRANSPORTES

## Satisfacción Global



	2006	2009	2020
Población			8
Muestra			5
Respuesta			63%
Error			0,70

## Frecuencias

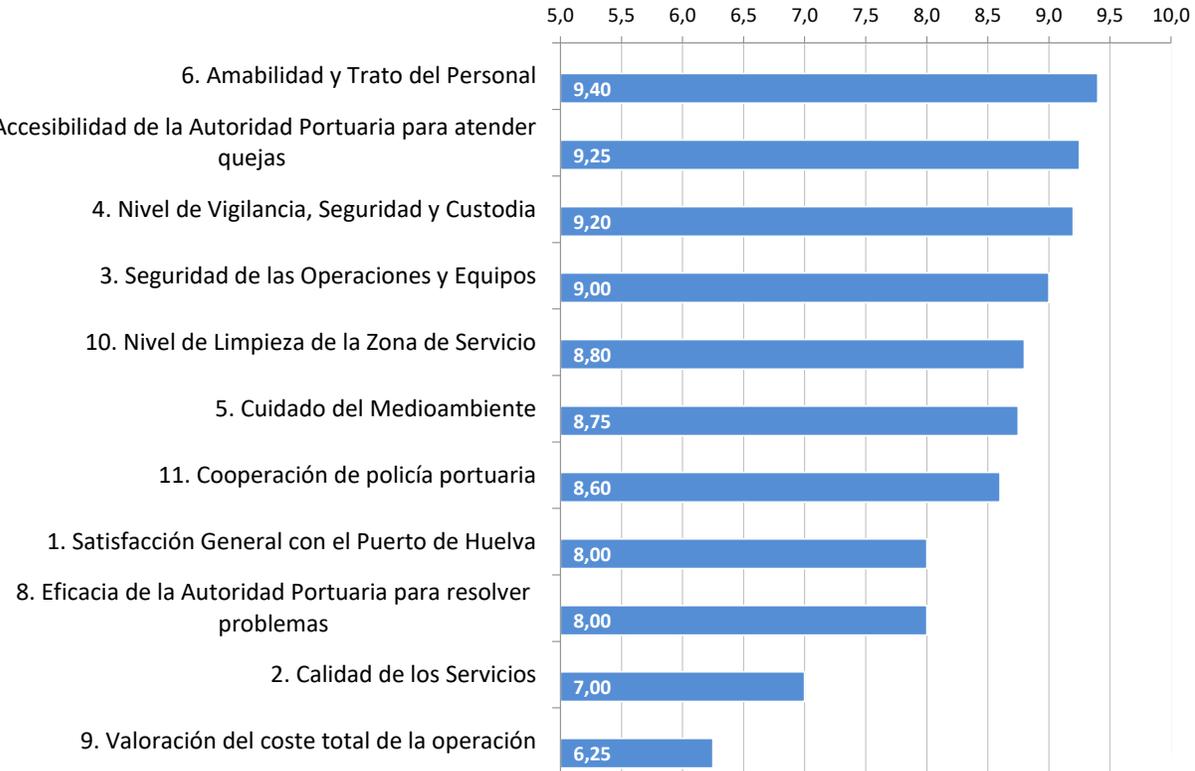


El segmento de Transportes se ha incluido por primera vez en el estudio 2020.



# TRANSPORTES

## Aspectos Generales de Satisfacción con la APH

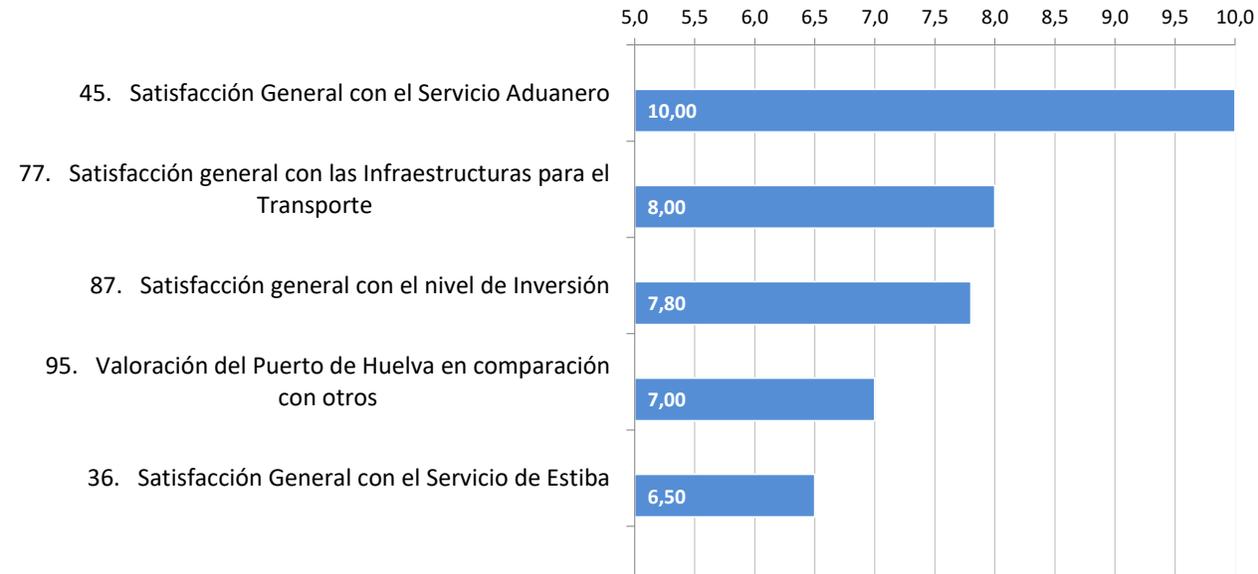


2006

2009

2020

## Valoración por Bloques de Servicios



# CONCLUSIONES

Todas las puntuaciones globales corresponden a un **notable alto**. Oscilan entre un 7,54 al 8,03 con la excepción de dos atributos:

- Uno superior: Amabilidad y trato del Personal de la APH con un 8,49
- Uno inferior la Valoración del coste total de la operación que recibe 6,83

## La Valoración de todos los segmentos aumentó respecto al año 2009

- Han subido más de un punto:
  - ✓ Capitanes
  - ✓ Instituciones
- Han subido más de medio punto:
  - ✓ Concesionarios con servicios portuarios
  - ✓ Consignatarios y Navieras
- Han subido ligeramente entre 0,1 y 0,3
  - ✓ Empresas de Servicios
  - ✓ Concesionarios
  - ✓ Estibadores

Agentes Aduaneros y Transportes es la primera vez que valoran y puntúan de 7,75 a 8



# CONCLUSIONES

## Aspectos que presentan un mayor margen de mejora:

- La necesidad de un **Calado Superior** por razones de negocio y de seguridad tal y como mencionan *Concesionarios con Servicios Portuarios, Consignatarios, Concesionarios, Instituciones y Servicios Portuarios*
- Ampliar las plazas de **Aparcamientos**
- Las **infraestructuras en el Muelle Sur**:
  - ✓ Falta de terminal de pasajeros y oficinas: Esta obra está ya adjudicada y pendiente de su inicio
  - ✓ Retenciones en el acceso: Actualmente en construcción la mejora de accesos al Muelle Sur
  - ✓ Dificultad acceso de pasajeros: Se mejorará cuando estén finalizados los proyectos anteriormente mencionados
- Las **Infraestructuras para el almacenamiento** que podrían ampliar su oferta
- La **Falta de Remolcadores** reseñada por Consignatarios, Estibadores y Agentes de Aduanas
- La **Optimización de procedimientos** relacionados con concesionarios y clientes
- Los **Servicios de Estiba y Fitosanitarios** podrían **eleva**r aun más su calidad conforme vayan especializándose en las nuevas operativas y tráficos



# METODOLOGÍA

La metodología del estudio ha seguido las recomendaciones de la norma internacional ISO 10004, así como de las de la norma UNE 66176 “Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente”

Los errores muestrales en la estimación de los valores medios de los distintos atributos de satisfacción, así como de los Índices de Percepción de Calidad del Servicio (IPCS), se han calculado con un nivel de confianza del 95%, utilizando la siguiente expresión:

$$E = \sqrt{\left( \frac{N z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{n} - z_{\alpha/2}^2 \sigma^2 \right) / (N - 1)}$$

$$1 - \alpha = 0,95$$

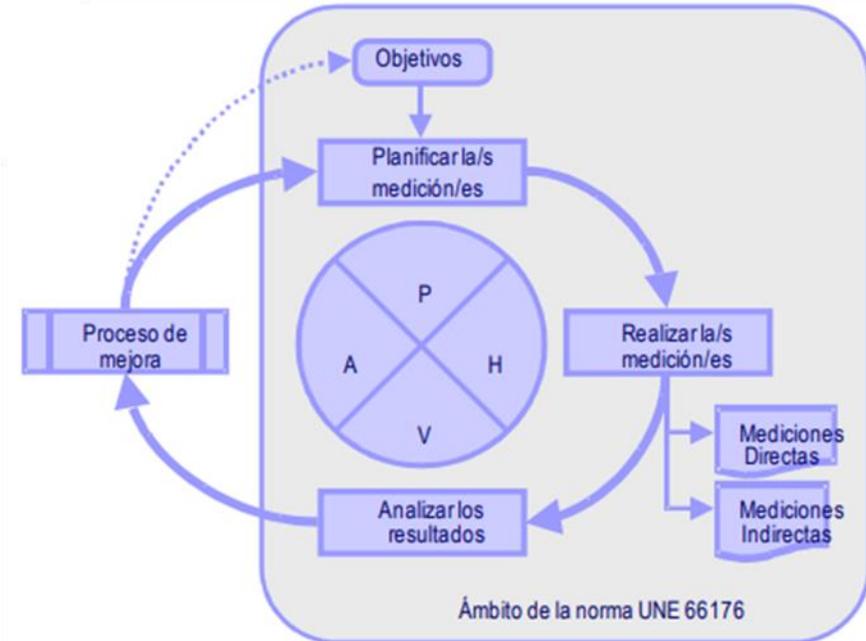
$$z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = tamaño de la población

n = tamaño de la muestra



Modelo Conceptual de la satisfacción del cliente ISO 10004)



Ámbito de la norma UNE 66176



# Universo y Método de Muestreo

Segmento	Muestra	Error *
Concesionarios Servicios Port.	7	3,2%
Consignatarios	19	2,8%
Capitanes	17	3,7%
Concesionarios	99	1,8%
Estibadores	7	3,1%
Prestadores de servicios	15	2,8%
Agentes de aduanas	4	3,1%
Instituciones	16	2,8%
Transportes	5	7,0%

Diseño	APH-Sinergy
Trabajo de Campo	Sinergy (enero 2020 – marzo 2020)

El universo del estudio ha estado constituido por las empresas e instituciones incluidas en el listado facilitado por la APH.

El cuestionario para cada segmento ha sido diseñado en colaboración por Sinergy y la APH, teniendo en cuenta la conveniencia de mantener series comparables con estudios anteriores.

El método de entrevista ha sido mayoritariamente telefónico, complementado con cuestionarios enviados por correo electrónico a aquellos entrevistados que lo han solicitado.

En el trabajo de campo se ha intentado entrevistar al 100% de los contactos incluidos en el listado suministrado por la APH, siendo la muestra resultante la constituida a partir de los contactos que han podido ser localizados y que han aceptado responder al cuestionario.

Para el segmento de capitanes, la muestra se ha obtenido a partir de cuestionarios recabados por correo electrónico por los consignatarios, armadores y navieras incluidos en el listado suministrado por la APH.

(\*) Error máximo calculado para la pregunta de Grado Satisfacción General con el Puerto de Huelva.



## Cuestionarios de satisfacción de clientes y usuarios.

Dimensión	Atributo
<b>1. Aspectos Generales</b>	1. Satisfacción global con el Puerto de Huelva 2. Calidad de los Servicios 3. Seguridad de las Operaciones y Equipos 4. Nivel de Vigilancia, Seguridad y Custodia 5. Cuidado del Medioambiente 6. Amabilidad y Trato del Personal 7. Accesibilidad de la APH para atender quejas 8. Eficacia de la APH para resolver problemas 9. Valoración del coste total de la operación 10. Nivel de Limpieza de la Zona de Servicio 11. Cooperación de policía portuaria
<b>2. Servicio de Practicaje</b>	12. Satisfacción general con el servicio de Practicaje 13. Tiempo de respuesta 14. Profesionalidad 15. Relación calidad – precio 16. Medios de apoyo
<b>3. Servicio de Remolque</b>	17. Satisfacción general con el servicio de Remolque 18. Tiempo de respuesta 19. Profesionalidad 20. Medios técnicos y materiales 21. Relación calidad - precio
<b>4. Servicio de Amarre</b>	22. Satisfacción general con el servicio de Amarre 23. Tiempo de respuesta 24. Profesionalidad 25. Medios técnicos y materiales 26. Relación calidad - precio
<b>5. Servicio a Buques</b>	27. Satisfacción general con el Servicio a Buques 28. Comunicación e Información al Buque 29. Servicios para el Mantenimiento y Reparaciones del Buque 30. Avituallamiento / Aprovisionamiento 31. Servicios a la Tripulación 32. Suministro de Combustible / lubricante 33. Servicio de Recogida de Residuos MARPOL 34. Suministro de agua 35. ¿Qué servicios al buque y a la tripulación echa de menos en el Puerto?



<b>6. Servicio de carga-descarga y estiba-desestiba</b>	36. Satisfacción general con el Servicio de Estiba 37. Disponibilidad 38. Profesionalidad 39. Medios materiales 40. Integridad de la mercancía 41. Seguridad de las operaciones 42. Rapidez 43. Servicio de Báscula 44. Relación calidad – precio
<b>7. Servicios Aduaneros</b>	45. Satisfacción general con el Servicio Aduanero 46. Adecuación del Horario a las Necesidades del Usuario 47. Disponibilidad 48. Rapidez 49. Profesionalidad 50. Amabilidad y trato
<b>8. Otros Servicios del Puerto</b>	51. Centro de Control de Servicios 52. Capitanía Marítima 53. Sanidad Exterior 54. Servicio Veterinario 55. Servicio Fitosanitario 56. SOIVRE 57. SASEMAR
<b>9. Infraestructuras para la Navegación y el Atraque</b>	58. Satisfacción general con las Infraestructuras para la Navegación y el Atraque 59. Balizamiento y Señalización de la navegación interior 60. Señalización de peligros a la navegación en la aproximación al puerto 61. Efectividad del servicio de ayuda a la navegación 62. Seguridad del Puerto respecto al buque (navegación, maniobras, atraque). 63. Calado 64. Abrigo. 65. Disponibilidad de atraque 66. Tiempo desde que se solicita atraque hasta que éste puede realizarse 67. Coordinación entre operadores y servicios necesarios para el atraque 68. Ajuste entre las características del atraque solicitado y las del asignado 69. Nivel de especialización de las terminales 70. Estado de mantenimiento de las Infraestructuras para la Navegación y el Atraque
<b>10. Infraestructuras para el Almacenamiento</b>	71. Satisfacción general con las Infraestructuras para el Almacenamiento 72. Disponibilidad de almacenamiento 73. Nivel de especialización del almacenamiento 74. Condiciones para la preservación 75. Seguridad (contra incendios, antiexplosión, ...) 76. Estado de mantenimiento de las Infraestructuras para el Almacenamiento



<b>11. Infraestructuras para el Transporte</b>	77. Satisfacción general con las Infraestructuras para el Transporte 78. Mantenimiento de Infraestructuras para el Transporte 79. Accesibilidad al Puerto de Huelva 80. Conexiones para Transporte por Ferrocarril 81. Conexiones para Transporte por Carretera 82. Estado de conservación de instalaciones e infraestructura (accesos, viales, señalización, superficies, locales de uso colectivo) 83. Disponibilidad de espacio para estacionamiento de camiones, remolques, mercancías 84. Disponibilidad de oficinas adecuadas a las operaciones 85. Tiempos de espera antes del embarque 86. Seguridad de las operaciones de embarque
<b>12. Inversiones de la Autoridad Portuaria de Huelva</b>	87. Satisfacción general con el nivel de Inversión 88. Adecuación de las inversiones a la demanda 89. Adecuación de las inversiones a las necesidades futuras 90. Información sobre líneas estratégicas y nuevos proyectos 91. Disponibilidad de espacios para expansión de actividades 92. Disponibilidad de infraestructuras para la atracción de tráfico 93. Apoyo de la APH a las iniciativas de atracción de tráfico emprendidas por las empresas de la comunidad portuaria
<b>13. Otra Información</b>	94. Según su experiencia, ¿cuál es el mejor puerto que conoce?: 95. Si este puerto se puntuara como 10, ¿cuál sería la puntuación del Puerto de Huelva? 96. ¿Cuáles son los aspectos del Puerto de Huelva que le causan mayor insatisfacción? 97. ¿Cuáles son los aspectos del Puerto de Huelva que más le satisfacen?



# **Puerto de Huelva**



**Autoridad Portuaria de Huelva**

