



# TRÁFICO DE PASAJEROS (Nivel 1)



## Índice de Contenidos

<b>INTRODUCCIÓN A LA COMPETENCIA DEFINIDA COMO TRÁFICO DE PASAJEROS .....</b>	<b>2</b>
<b>1. ¿CUALES SON LOS TÉRMINOS QUE HAY QUE CONOCER? .....</b>	<b>4</b>
<b>2. TIPOS DE TRÁFICO DE PASAJEROS Y SUS INSTALACIONES ASOCIADAS .....</b>	<b>8</b>
<b>3. TIPOS DE BUQUES .....</b>	<b>12</b>
<b>4. EL TRÁNSITO DE PASAJEROS .....</b>	<b>15</b>
4.1. Servicio de pasajeros .....	15
4.2. Tasa del pasaje .....	15
4.3. Inspección de los servicios de transporte .....	19
4.4. Infracciones y sanciones .....	20
<b>5. RECEPCIÓN, ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS PASAJEROS ..</b>	<b>24</b>
<b>6. ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA .....</b>	<b>26</b>
6.1. Principales barreras para la accesibilidad .....	26
6.2. Elementos que mejoran la accesibilidad en el servicio de transporte marítimo de pasajeros .....	27
<b>7. MAPA CONCEPTUAL .....</b>	<b>31</b>
<b>8. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>32</b>

---



## INTRODUCCIÓN A LA COMPETENCIA DEFINIDA COMO TRÁFICO DE PASAJEROS

---

**Definición de la competencia:** Conjunto de conocimientos sobre la operativa y normativa relacionada con el tráfico de pasajeros así como de la organización de las instalaciones necesarias para su gestión.

### **Conocimientos y Capacidades definidas para esta competencia:**

Conocer el vocabulario asociado al tráfico de pasajeros (transbordo, crucero, puerto base, ferry, etc.). Identificar los tipos de tráfico de pasajeros (local de corta distancia, etc.). Tener conocimiento de las instalaciones asociadas al tráfico de pasajeros de la zona de servicio.

### **Objetivos de aprendizaje. ¿Qué conocimientos y capacidades vas a alcanzar una vez estudiado el contenido del manual?**

- Conocerás la terminología relacionada con el ámbito del tráfico de pasajeros.
- Identificarás los tipos, operaciones y servicios relacionados con el tránsito de pasajeros.
- Podrás identificar zonas e instalaciones asociadas al tráfico de pasajeros.
- Serás capaz de llevar a cabo tareas básicas de atención al pasajero.



## **Resumen de los contenidos del manual**

En este manual vas a encontrar los conocimientos elementales asociados con el tráfico de pasajeros.

En primer lugar definiremos los conceptos relacionados con esta área. Conocerás lo que es una terminal de pasajeros, una estación marítima, los servicios asociados al pasaje, etc.

En segundo lugar nos referiremos a los tipos de tráfico de pasajeros que existen, así como a las instalaciones existentes asociadas a dicho tráfico.

El tercer punto estará dedicado a los diferentes tipos de buques que se pueden encontrar, indicando sus usos y características.

En el cuarto punto hablaremos del tránsito de pasajeros, centrándonos en el servicio a pasajeros, tasa del pasaje, inspección de los servicios de transporte, e infracciones y sanciones asociadas.

Seguidamente, en el punto quinto, hablaremos de los comportamientos y conceptos necesarios para una correcta recepción, atención e información a los pasajeros.

Finalizaremos con la atención a personas con movilidad reducida, indicando las principales barreras que se pueden encontrar en el transporte marítimo, y cómo se puede mejorar su accesibilidad a dicho servicio.



## 1. ¿CUALES SON LOS TÉRMINOS QUE HAY QUE CONOCER?

---

### **Terminales de Pasajeros.**

Una terminal portuaria es la unidad establecida en un puerto o fuera de él, formada por obras, instalaciones y superficies, incluida su zona de agua, que permite la realización íntegra de la operación portuaria de tránsito de pasajeros, incluyendo el embarque y el desembarque de pasajeros y equipajes del buque al puerto.

El límite de las infraestructuras portuarias puede definirse como los extremos de hormigón armado; de este modo, se incluirán las canalizaciones y se excluirán los pavimentos y el arreglo de superficies.

En casi todos los países del mundo la infraestructura portuaria ha sido tradicionalmente construida, financiada, mantenida y gestionada directamente por las autoridades portuarias. En la actualidad, sin embargo, se observa una participación cada vez mayor del capital privado en la construcción y mantenimiento de elementos de infraestructura, especialmente a través de contratos de concesión. Por lo que se refiere a la gestión de la infraestructura la casuística mundial es variada, puede estar en manos de la autoridad portuaria o ser cedida al sector privado.

En todos los puertos, la infraestructura es utilizada por dos tipos de clientes: por un lado los buques, que utilizan los amarres del puerto o fondean dentro de sus aguas y, por otra parte, las empresas que trabajan dentro del área portuaria y que ofertan servicios a los buques (remolcadores, estibadoras, empresas de transporte marítimo de pasajeros, empresas de reparación, etc.). Los primeros pagan tarifas que recaen sobre el barco o la mercancía, mientras que los segundos pagan cánones por el uso de espacio dentro del recinto portuario.



Entre estos últimos están las terminales portuarias que operan en el puerto a través de contratos de concesión. Estos contratos de concesión recogen las obligaciones de pago que el operador de la terminal tiene con el puerto. La contraprestación por el uso de la infraestructura en general se realiza mediante el pago de un canon que suele establecerse como una cuantía fija por metro cuadrado, o como una cuantía variable por tonelada o TEU manipulado, o como una combinación de ambos.

### **Estación Marítima.**

Lugar destinado del puerto donde se atiende el tráfico de pasajeros y suele disponer de los siguientes servicios y/o recursos:

- Bar y/o restaurante.
- Prensa.
- Policía.
- Teléfono público.
- Servicio de taxis y pasarela móvil de acceso.

### **Servicios asociados al pasaje.**

Los servicios al pasaje incluyen:

a) Servicio de embarque y desembarque de pasajeros, integrado por los servicios de organización, control y, en su caso, manejo de los medios necesarios para hacer posible el acceso de los pasajeros desde la estación marítima o el muelle a los buques de pasaje y viceversa.



b) Servicio de carga y descarga de equipajes y vehículos en régimen de pasaje, integrado por:

- Servicio de carga y descarga de equipajes, consistente en los servicios de organización, control y, en su caso, manejo de los medios necesarios para la recepción de los equipajes en tierra, su transporte a bordo del buque y su colocación en el lugar establecido, así como para la recogida de los equipajes a bordo del buque, su transporte a tierra y su entrega.
- Servicio de carga y descarga de vehículos en régimen de pasaje, consistente en los servicios de organización, control y, en su caso, manejo de los medios necesarios para hacer posible la transferencia de estos vehículos, en ambos sentidos, entre el muelle o zona de aparcamiento y el buque.

2. No estará incluido en el servicio portuario básico el manejo de pasarelas, rampas y otros medios mecánicos de la Autoridad Portuaria cuando se efectúe con su propio personal.

3. Las Autoridades Portuarias podrán autorizar a los navieros la prestación de servicios al pasaje cuando se ejecuten con medios y personal del buque, una vez que se acredite la idoneidad de los medios técnicos empleados. La Autoridad Portuaria podrá imponer las condiciones necesarias a fin de que se garantice la realización de la operación en condiciones de seguridad.

En ningún caso se podrá autorizar para aquellos buques que enarbolan el pabellón de un Estado incluido en la lista negra que se publica en el informe anual del Memorandum de París o descrito como de alto o muy alto riesgo en la citada lista.



### **Puerto base y de escala:**

Un puerto en el que escalan cruceros turísticos será considerado un puerto base de cruceros para una escala determinada siempre que se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

a) Que en la escala inicien o finalicen el crucero, al menos, un 50 por 100 del total de pasajeros de esa escala.

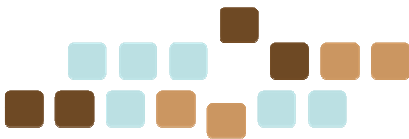
b) Que en la escala del crucero, el total de pasajeros que inicien o finalicen su viaje no sea inferior a 250. Se entiende que inician o finalizan el crucero aquellos pasajeros que sean declarados en embarque o desembarque.

### **Empresas navieras:**

Empresa naviera es la que explota comercialmente y con ánimo de lucro un buque (sea o no su propietario o su armador) ya armado y preparado para navegar, siendo el transporte de mercancías y/o pasajeros el supuesto más habitual y característico (aunque no el único) de explotación de un buque.

Se entiende por **compañía de cruceros** una empresa naviera o conjunto de empresas navieras, del mismo grupo empresarial, dedicados a la explotación de buques de pasajeros tipo crucero turístico. La compañía de cruceros deberá acreditar ante la Autoridad Portuaria el tipo de vínculo que existe con sus buques.





## 2. TIPOS DE TRÁFICO DE PASAJEROS Y SUS INSTALACIONES ASOCIADAS

---

Se entiende por tráfico portuario las operaciones de entrada, salida, atraque, desatraque, estancia y reparación de buques en puerto y las de transferencia entre éstos y tierra u otros medios de transporte, de mercancías de cualquier tipo, de pesca, de avituallamientos y de pasajeros o tripulantes, así como el almacenamiento temporal de dichas mercancías en el espacio portuario.

Aunque en otros tiempo el transporte marítimo de pasajeros tuvo mucha relevancia ahora ha quedado más bien reservado al ámbito turístico (cruceiros), si bien en España, por sus peculiaridades geográficas, sigue teniendo mucha importancia el transporte de viajeros, en particular el cruce del Estrecho de Gibraltar, el transporte desde las Islas Canarias y Baleares a la península, así como las islas pertenecientes a cada uno de estos dos archipiélagos y las relaciones con el norte de África.

Existen tres tipos de tráfico marítimo de pasajeros:

- 1) Tráfico de corta distancia, que utiliza fundamentalmente embarcaciones rápidas de pequeño tamaño.
- 2) Tráfico trasbordador de corta o larga distancia.
- 3) Tráfico de cruceros turísticos.

La principal instalación que facilita el intercambio entre el transporte marítimo y terrestre de pasajeros es la terminal marítima, cuyas características dependen fundamentalmente del tipo de tráfico.

En cuanto al tráfico local requiere de unas instalaciones mínimas como son vestíbulo con taquillas, cafetería, prensa y tiendas. Debe tener una



accesibilidad peatonal muy fácil y a ser posible conexiones próximas a otras modalidades de transporte urbano. Deben existir, además, salas acondicionadas para los pasajeros tales como salas de espera, de equipaje, de chequeo y despacho de aduana.

En cuanto al tráfico de ferries, requiere instalaciones mixtas, unas para el proceso de los pasajeros peatonales y otras para el proceso de vehículos. Las primeras constan de la estación marítima, como centro operativo, y el sistema de pasarelas de embarque y desembarque. Las segundas requieren un área de estacionamiento y una serie de instalaciones para el proceso de los vehículos y atención a los pasajeros que utilizan este medio.

El tráfico de cruceros tienen dos modalidades completamente diferentes: el tráfico de escala y el tráfico de base, con requerimientos completamente distintos. En canto al tráfico de escala tienen los siguientes requerimientos mínimos:

- Áreas de estacionamiento de vehículos
- Información
- Aseos
- Cafetería y tiendas
- Policía
- Alquiler de coches

El tráfico base, por el contrario, además de la zona de estacionamiento, debe contar con una estación marítima con las instalaciones ya definidas.

Con todo, las instalaciones deben gozar de amplias zonas para el desarrollo del intercambio modal, en particular con las siguientes instalaciones:



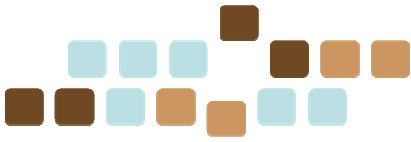
- Zona para el estacionamiento de los vehículos y bajada de los viajeros, tanto para vehículo privado, taxi o autobús.
- Zonas de estacionamiento de vehículos privados y de autobuses.
- Paradas de taxis.
- Siempre que fuera posible contar en sus inmediaciones con paradas de autobuses urbanos y/o interurbanos de las líneas regulares.
- Facilitar en la mayor medida posible el acceso peatonal.

### Instalaciones marítimas

Las principales instalaciones de una estación marítima son fundamentalmente las siguientes:

- Zona de embarque de la planta baja: donde está el vestíbulo, las taquillas, la consigna, los aseos, la cafetería, la prensa, las tiendas, el botiquín y las oficinas navieras.
- Zona de desembarque de la planta baja: donde se ubica la policía, la aduana, aseos, despachos de alquiler de coches, bancos, área de información y oficinas y cuartos para el servicio oficial.
- Zona de embarque de la planta alta: donde se encuentra la policía, la zona de chequeo, salas de espera, cafeterías y tiendas.
- Zona de desembarque de la planta alta: donde se encuentra el vestíbulo colector de las pasarelas y de comunicación con la planta baja, aseos y pasarelas fijas.

Estas terminales suelen estar dotadas con cintas transportadoras para equipajes dado que en esta modalidad de transporte el pasajero lleva su propio equipaje.



Las instalaciones necesarias para los vehículos son las siguientes:

- Áreas de estacionamiento
- Instalaciones para el proceso de vehículos de embarque
- Instalaciones para el proceso de vehículos de desembarque.



### 3. TIPOS DE BUQUES

---

#### 🚢 Transbordador (Ferry):

Un Transbordador Ferry es un barco que enlaza dos puntos llevando pasajeros y a veces vehículos en horarios programados. Forman parte del transporte público en algunas ciudades situadas en la costa, con bahías, grandes lagos o ríos, permitiendo el tránsito directo entre dos puntos y su coste es mucho menor a la construcción de puentes y túneles.



En algunas regiones la palabra trasbordador se usa para el buque que une distancias cortas (dos orillas de un río, por ejemplo), mientras que ferry se denomina a un buque que cubre mayores recorridos y es también de mayores dimensiones.

#### 🚢 Fast Ferries

Se trata de un tipo de Ferry. Tienen la ventaja de alcanzar altas velocidades de crucero, los aerodeslizadores o hovercraft, aunque en la actualidad han sido desplazados por los catamaranes de alta velocidad que ahora compiten con los ferries convencionales.

#### 🚢 Catamarán

Un catamarán es una embarcación de dos cascos, normalmente asociados con buques de alta velocidad, lo que hace adecuado este tipo de buques para actuar como ferries rápidos o fast ferries (aunque también los hay de vela o militares).





## 🇪🇺 Ro-Ro.

RORO y ro-ro son acrónimos del término inglés Roll On/Roll Off, un tipo de ferry, buque o barco que transporta cargamento rodado como por ejemplo automóviles, camiones o trenes.



Los contenedores RORO a menudo tienen rampas construidas en el barco o fijas en tierra que permiten descargar el cargamento (roll off) y cargarlo (roll on) al barco desde el puerto. En contraste, los contenedores lo-lo (lift on-lift off, algo así como, levantar y bajar) necesitan una grúa para cargar y descargar el cargamento.

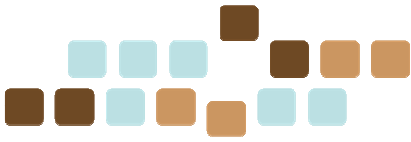
Mientras que los ferries pequeños que operan a lo largo de ríos y otras distancias cortas tienen rampas incluidas en ellos, el término RORO generalmente se reserva para contenedores que realizan rutas que cruzan océanos.

Normalmente, los buques que transportan automóviles nuevos por el mundo son ROROs. A estos buques se les suele denominar Pure Car Carriers (PCCs) o Pure Car Truck Carriers (PCTCs), es decir, cargueros específicamente destinados al transporte de coches o camiones.

## 🇪🇺 Ferry con Cable

Para distancias muy cortas, donde el ferry es propulsado y dirigido por cables que están conectados en ambas orillas, aunque a veces es dirigido por alguien desde dentro. Los ferries a reacción usan la fuerza perpendicular de la corriente de agua como fuente de energía. Los ferries de cadenas pueden ser usados en distancias cortas dentro de ríos rápidos.





## Buques de crucero



Los buques de crucero son grandes embarcaciones dedicadas al transporte de pasajeros. En muchos casos se trata de auténticos hoteles flotantes en los cuales los pasajeros se desplazan por zonas de interés turístico disfrutando de su tiempo libre dentro del mismo barco. En un buque de crucero podemos encontrar distintos servicios, como son los de restaurante, piscinas, actividades de recreo, etc. Los pasajeros van repartidos en camarotes.



## 4. EL TRÁNSITO DE PASAJEROS

---

### 4.1. Servicio de pasajeros

Transportes de pasajeros son los destinados principalmente al transporte de personas y, en su caso, sus equipajes. Se entiende que están comprendidos dentro de esta modalidad, entre otras actividades, los cruceros turísticos, el desplazamiento a parajes para realizar prácticas deportivas, así como, en general, cualquier actividad comercial que suponga el traslado de personas en embarcaciones provistas de medios mecánicos de propulsión.

Los transportes de acuerdo con las condiciones de prestación, se clasifican en líneas regulares y líneas no regulares u ocasionales:

a) Las líneas regulares son las que están sujetas a itinerarios, frecuencia de escalas, precios y demás condiciones de transporte previamente establecidas y que se prestan con periodicidad predeterminada.

b) Las líneas no regulares u ocasionales son las que no están incluidas en los términos establecidos en la letra a).

### 4.2. Tasa del pasaje.

1. El hecho imponible de esta tasa consiste en la utilización por los pasajeros y, en su caso, por los vehículos que éstos embarquen o desembarquen en régimen de pasaje, de las instalaciones de atraque, accesos terrestres, vías de circulación y otras instalaciones portuarias fijas.

No está sujeta a esta tasa la utilización de maquinaria y elementos mecánicos móviles necesarios para las operaciones de embarque y desembarque, que se encontrará sujeta, en su caso, a la correspondiente tarifa.





2. Serán sujetos pasivos, a título de contribuyente y solidariamente, el naviero y el capitán del buque.

Si el buque se encuentra consignado será sujeto pasivo sustituto de los contribuyentes el consignatario del buque en que viajen los pasajeros y vehículos en régimen de pasaje.

En atraques y estaciones marítimas otorgadas conjuntamente en concesión o autorización, el concesionario o autorizado tendrá la condición de sujeto pasivo sustituto de los contribuyentes.

Los sustitutos designados en este precepto quedarán solidariamente obligados al cumplimiento de las prestaciones materiales y formales derivadas de la obligación tributaria, sin perjuicio de que la Autoridad Portuaria se dirija en primer lugar al concesionario o al autorizado. En caso de incumplimiento de sus obligaciones por parte de los sustitutos, en especial, en caso de impago de la tasa, la Autoridad Portuaria podrá exigir a los contribuyentes su cumplimiento. Todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades en que hayan incurrido los sustitutos.

3. Esta tasa se devengará cuando se inicie la operación de embarque, desembarque o tránsito de los pasajeros y, en su caso, de los vehículos por el puerto.

4. Los elementos cuantitativos de esta tasa son los siguientes:

a) Pasajeros: el régimen de viaje según sea de transporte o de turismo, el tipo de navegación, la operación marítima de embarque, desembarque o tránsito y, en este último supuesto, los días de estancia en puerto.

b) Vehículos: el tipo de vehículo.



5. La cuota de la tasa aplicable a cada pasajero y vehículo en régimen de pasaje, será la siguiente:

a) En atraques y estaciones marítimas no concesionadas o autorizadas:

Concepto	Euros/unidad
Pasajero en régimen de transporte, en embarque o desembarque	2,80
Pasajero de crucero turístico, en embarque o desembarque	3,30
Motocicletas y vehículos de dos ruedas	3,50
Automóviles de turismo y vehículos similares	8,00
Autocares y vehículos de transporte colectivo	43,00

Al pasajero de crucero turístico en tránsito la cuota de la tasa será de 2,00€ por pasajero y día o fracción de estancia en puerto. En el puerto de embarque o desembarque los pasajeros abonarán la cuota señalada en el cuadro anterior correspondiente a la operación de embarque o desembarque y, en los días posteriores al de embarque o anteriores al de desembarque, la cuota de pasajero en tránsito.



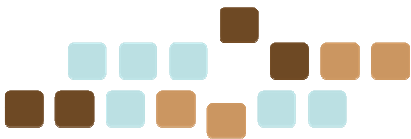
Cuando la navegación se produzca exclusivamente en las aguas de la zona de servicio de un puerto o en una ría y a las embarcaciones en viaje turístico local, en cada embarque y desembarque la cuota de la tasa será:

Concepto	Euros/unidad
Pasajero	0,06
Motocicleta	1,00
Automóvil	2,50

En este supuesto, la tasa podrá exigirse en régimen de estimación simplificada, salvo renuncia expresa del sujeto pasivo. La cuota tributaria se establecerá teniendo en cuenta los datos estadísticos de tráfico de los dos últimos años, efectuándose periódicamente una liquidación global por el importe que corresponda a la ocupación estimada. Quienes se acojan a este régimen tendrán una bonificación del 30 por ciento en el importe de la cuota tributaria.

b) En atraques y estaciones marítimas otorgadas conjuntamente en concesión o autorización, la cuota de la tasa será el 50 por ciento de la señalada en el párrafo a).

Cuando sólo se otorgue en concesión o autorización la estación marítima, la cuota de la tasa será el 75 por ciento de la señalada en el párrafo a).



6. A efectos de la ley, se entiende por estación marítima de pasajeros aquella instalación destinada a facilitar el acceso de los pasajeros y sus equipajes y de vehículos en régimen de pasaje, desde tierra a los buques y desde éstos a tierra.

### 4.3. Inspección de los servicios de transporte.

#### **Órganos de inspección.**

1. La potestad de inspección y vigilancia de los servicios de transporte se atribuye a los servicios de inspección de la Dirección General de Puertos y Transportes, sin perjuicio de las competencias de otras administraciones públicas en materia de inspección.



2. Los inspectores tienen el carácter y la potestad de autoridad en el ejercicio de sus funciones.

3. Los inspectores pueden solicitar, para un eficaz cumplimiento de su función, el apoyo necesario de las distintas fuerzas de seguridad.

#### **Ejercicio de la función inspectora.**

1. La función inspectora se ejerce de oficio como mínimo una vez por período de concesión, o como consecuencia de denuncia formulada por una entidad, un organismo o una persona interesada.

2. Las empresas inspeccionadas y los capitanes o patrones de los barcos deben facilitar al personal de los servicios de inspección toda la documentación que requieran, así como permitirles el acceso a las embarcaciones destinadas a los servicios de transporte, siempre que así resulte necesario para verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley.



3. Las actas levantadas por los servicios de inspección deben reflejar con claridad las circunstancias de los hechos o actividades que pueden ser constitutivos de infracción, los datos personales del presunto infractor o infractora y de la persona inspeccionada y la conformidad o disconformidad motivada de los interesados, así como las disposiciones que se consideren infringidas.

#### 4.4. Infracciones y sanciones

##### **Infracciones.**

1. Son infracciones administrativas las acciones y omisiones tipificadas y sancionadas en la Ley.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

- Infracciones leves. Son infracciones leves:

a) Cobrar precios distintos de los puestos en conocimiento de la Administración.

b) No mantener las embarcaciones en las condiciones necesarias de limpieza y conservación para garantizar la correcta prestación del servicio de transporte.

c) Negarse injustificadamente a satisfacer las demandas de los usuarios al acceso a las líneas regulares de transporte.

- Infracciones graves. Son infracciones graves:

a) Prestar servicios de transporte en condiciones distintas a las autorizadas, salvo que deba calificarse de muy grave porque pueda afectar a la seguridad de las personas al conllevar peligro grave o directo, u ocasione daños al medio ambiente.



b) Incumplir reiteradamente y sin justificación alguna los itinerarios y frecuencias de las líneas regulares.

c) Negarse u obstruir la actuación de los servicios de inspección.

d) Reincidir en las infracciones calificadas de leves, antes de que haya transcurrido el plazo prescriptivo.

- Infracciones muy graves. Son infracciones muy graves:

a) Prestar servicios de transporte sin disponer de la correspondiente autorización administrativa.

b) Prestar servicios de transporte en condiciones que puedan afectar a la seguridad de las personas por conllevar peligro grave o directo, o daños al medio ambiente.

c) Negarse u obstruir la actuación de los servicios de inspección, de forma que impida o retrase el ejercicio de las funciones que los mismos tienen atribuidas.

d) Suscribir los seguros obligatorios establecidos en la Ley con cobertura o importe insuficientes.

e) No suscribir los seguros obligatorios establecidos en la Ley, si no constituye infracción penal o no ha sido objeto de sanción por parte de la jurisdicción penal, así como no estar al corriente del pago de los seguros obligatorios establecidos en la Ley.

f) Prestar el transporte de pasajeros o mercancías en número o peso superiores al autorizado.

g) Modificar las características técnicas y de seguridad de la embarcación acreditadas por la Administración competente en materia de seguridad en el



transporte y de la vida humana en el mar, y en materia de inspección técnica y operativa de embarcaciones, tripulaciones y mercancías, de acuerdo con las que se otorgó la correspondiente autorización.

h) Reincidir en las infracciones calificadas de graves.

### **Responsabilidad por infracciones.**

La responsabilidad administrativa por las infracciones cometidas en la prestación de los servicios de transporte corresponde:

a) Al titular de la autorización administrativa si la infracción se cometió en ocasión de los servicios sujetos al mismo.

b) A la empresa naviera o al capitán de la embarcación cuando se trate de realizar actividades o prestar servicios regulados en la Ley sin haber obtenido la preceptiva autorización administrativa.

### **Sanciones.**

1. Las infracciones leves se sancionan con multa de hasta 500.000 pesetas (3.005,06 euros); las graves, con multa de 500.001 pesetas (3.005,06 euros) a 2.500.000 pesetas (15.025,30 euros), y las muy graves, con multa de 2.500.001 pesetas (15.025,30 euros) a 5.000.000 de pesetas (30.050,60 euros).

2. La comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 18. a, b, d, e y g de la Ley 10/2000 supone, además de la sanción pecuniaria que corresponda, la suspensión de la actividad o la revocación de las autorizaciones otorgadas.

3. Las sanciones deben graduarse de acuerdo con la gravedad del hecho constitutivo de la infracción, considerando la incidencia en la seguridad, los daños y perjuicios producidos, el riesgo objetivo causado a bienes o



personas, la relevancia externa de la conducta infractora, la existencia de intencionalidad y la reincidencia. Se considera circunstancia atenuante el haber procedido a subsanar la infracción a requerimiento de la Administración.

4. A efectos de lo establecido en la Ley, se considera reincidencia la comisión en el plazo de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, si así ha sido declarado por resolución firme en vía administrativa.

5. Las sanciones que correspondan a las infracciones tipificadas en la Ley deben imponerse con independencia de la obligación de indemnizar por los daños y perjuicios causados a los usuarios del servicio, terceras personas o bienes e instalaciones.





## 5. RECEPCIÓN, ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS PASAJEROS

---

A continuación vamos a ver una serie de comportamientos que las personas que se encuentran en contacto con los pasajeros deben realizar para dotar al servicio de la calidad necesaria y requerida.

En el momento de la recepción, atención, así como cuando se da información a los pasajeros, se deberá:

- Saludar al cliente.
- Tener una sonrisa amistosa, apariencia agradable.
- En medida de lo posible, referirnos a él por su nombre.
- Utiliza preguntas abiertas para conocer las necesidades del cliente.
- El lenguaje corporal debe denotar respeto.
- Utilizar el plural y no el singular cuando se hace referencia a equipo de trabajo que ofrece el servicio.



Cuando se han de atender objeciones o demandas por parte de los pasajeros:

- Aceptarlas, no rechazarlas.
- No interrumpir al escucharlas.
- No evadirlas, afrontarlas, dar una explicación satisfactoria para el pasajero.
- No discutir, para ello informar y persuadir.



- Ayudar cuando el cliente no puede expresarse claramente, ayudarlo con preguntas adecuadas.
- Usar el sentido del humor cuando sea posible, no siendo nunca irónicos con la demanda del pasajero.
- Autocontrolar las emociones negativas que nos provoque el cliente.

Las habilidades que se han de desarrollar a la hora de tratar con un pasajero están en estrecha relación con la comunicación, por ello es básico que se tengan en cuenta los siguientes conceptos:

### **Escuchar**

El sentido del oído es una de las exclusivas con las que contamos los seres humanos y los animales, oír es un comportamiento deliberado con el cual nacemos casi todos.

Escuchar va mas allá del hecho de oír, oír es una acción

refleja, mientras que escuchar es una habilidad, que aunque natural desde ser desarrollada. Es una manera natural de adquirir información, que requiere la atención del receptor de la información, es por tanto un acto voluntario.



### **Preguntar**

Es la manera más sencilla para recoger la información de quien tenemos enfrente, además es una forma de mostrar interés y empatía por nuestro interlocutor.

La expresión de la pregunta se relaciona con el ritmo, que no es más que la cantidad, frecuencia y secuencia de las palabras y con la actitud, es decir, expresiones de aprobación o reprobación, intolerancia o cercanía al efectuar la pregunta.





## 6. ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

---

### 6.1. Principales barreras para la accesibilidad

A continuación señalaremos las principales barreras que presenta el servicio de transporte marítimo de pasajeros:



a) Estaciones Marítimas. Las estaciones marítimas en España no tienen buenas condiciones de accesibilidad para las personas con movilidad reducida (PMR). El organismo autónomo Puertos del Estado aprovecha los proyectos de modernización y rehabilitación de sus estaciones y terminales de pasajeros para suprimir barreras arquitectónicas, por lo que las mejoras son lentas. En las estaciones marítimas propiedad de las compañías de transporte marítimo la situación era también, hasta hace unos pocos años, globalmente deficiente, aunque existen recientes iniciativas de mejora.

b) Los buques. En cuanto al material móvil, las barcas del transporte de cabotaje resultan bastante inaccesibles. Los buques de transporte de pasajeros de gran tonelaje van siendo habilitados para PMR en la renovación de las flotas, pero no así en los buques existentes. No hay tarifas reducidas para personas con discapacidad y personas mayores.



## 6.2. Elementos que mejoran la accesibilidad en el servicio de transporte marítimo de pasajeros.

a) Propuestas del Plan Nacional de Accesibilidad para la mejora de la accesibilidad en el servicio de transporte marítimo de pasajeros.

- Temporalidad. La accesibilidad en el transporte marítimo se deberá acometer progresivamente al incorporar barcos accesibles nuevos y adecuar los existentes, especialmente todos aquellos de más de 100 Tm de desplazamiento máximo.

En el plazo máximo de dos años las empresas titulares deberán dotar de un barco accesible a cada línea regular de viajeros, en cada día de servicio y en cada sentido.

- Forma de adecuación de las flotas.

I. En todas las líneas marítimas afectadas, los buques de nueva adquisición serán accesibles.

II. Asimismo, en todo buque existente en que se realice una reparación que cueste más del 10 % de su valor inicial más su amortización acumulada, se realizarán las reformas que sean precisas para dotarle de las condiciones básicas de accesibilidad, con el siguiente orden de prioridad:

- Resolver para las PMR en silla de ruedas el embarque y desembarque, mediante rampas, elevadores u otros mecanismos similares.
- Si el buque tiene camarotes y realiza trayectos de duración superior a cinco horas, se deberán acondicionar los espacios destinados a pasaje para ser un buque accesible.



- Si no tiene camarotes, o los tiene pero realizan viajes de duración igual o inferior a cinco horas, se deberán acondicionar espacios de la misma forma que para buques sin camarotes.
- El resto de las medidas.

III. Esta obligación de realizar reformas de accesibilidad, afectará a todos los barcos de las líneas afectadas en un plazo no superior a los ocho años.

- Responsabilidad de las empresas titulares. Las empresas titulares de las líneas de transporte marítimo de pasajeros serán responsables de conseguir, con los medios humanos y materiales precisos, el desplazamiento, embarque y desembarque de las PMR en sus barcos, de forma cómoda y segura, independientemente de las condiciones de accesibilidad de éstos y de las estaciones marítimas.

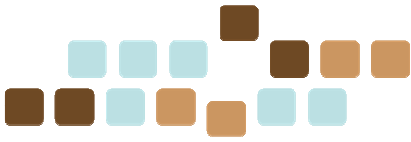
- Material auxiliar. Las empresas titulares de las líneas marítimas dispondrán de sillas de ruedas ordinarias para poner a disposición de las PMR en cada barco en que sea normal la deambulación del pasaje a bordo, así como en cada estación marítima de la línea con edificio de viajeros que, al menos, contenga un local donde guardarlas. Si el barco no tiene espacio suficiente para maniobrar con una silla de ruedas convencional y se precisa para el embarque y desembarque de PMR o en su desplazamiento obligado dentro del barco, también se deberá disponer de sillas estrechas. El número de unas y otras será proporcional al tamaño del barco y al tráfico de pasajeros en la estación.

b) Otras iniciativas de mejora de la accesibilidad en buques.

- Acondicionamiento de buques de pasaje en servicios de líneas de interés público.



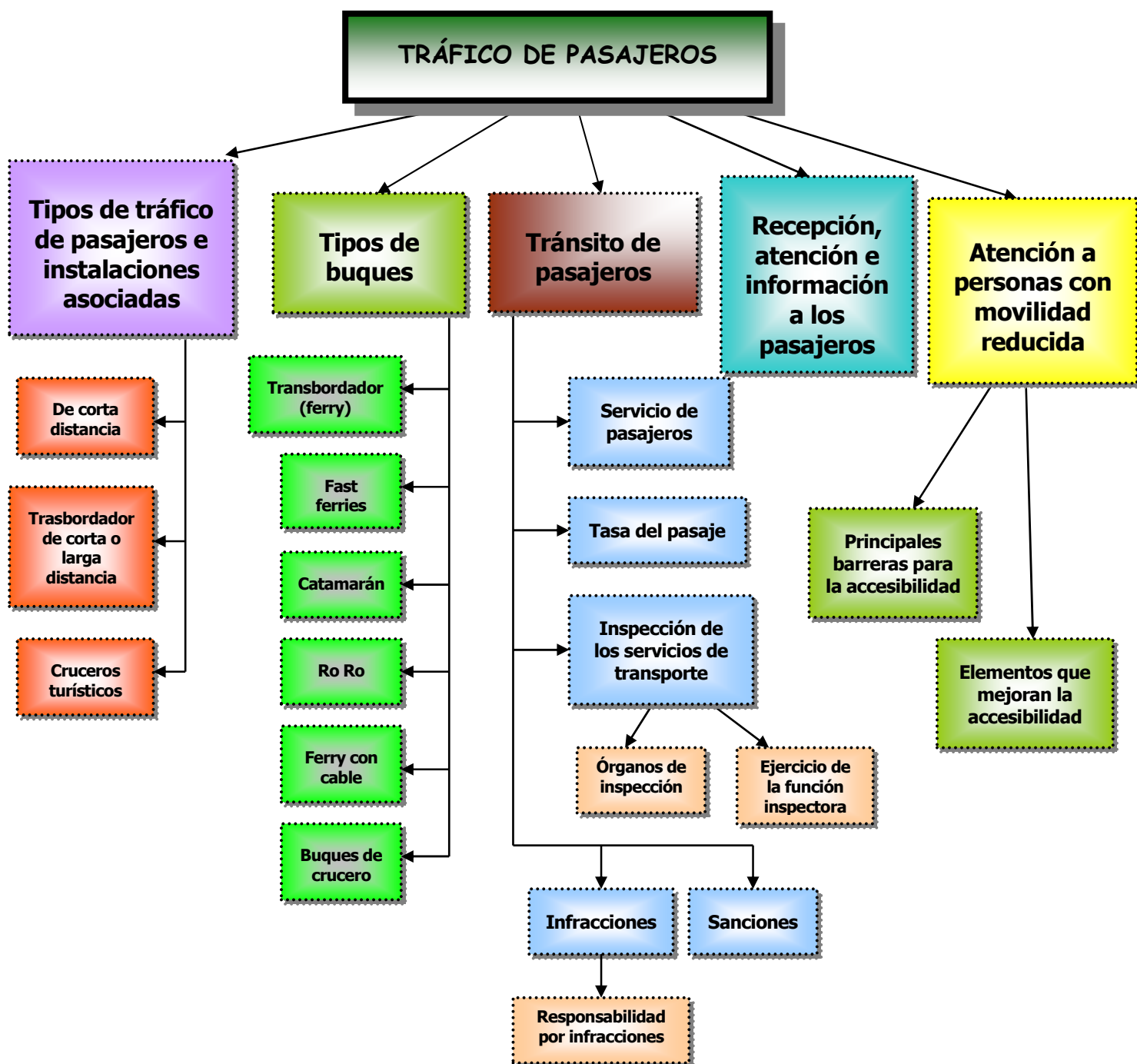
- Los camarotes deberán contar con baño en su interior al menos en el 50 % de su número. Todos ellos contarán con aire acondicionado y calefacción y, al menos, dos de los camarotes y sus baños estarán acondicionados para su uso por personas con discapacidad.
- Las salas de butacas estarán situadas en cubiertas protegidas de la intemperie. Próximo a las mismas, habrá como mínimo un baño por cada 100 plazas de capacidad de la sala, al menos uno de los baños estará acondicionado para su uso por personas con discapacidad, y existirá en todo caso uno si la sala tiene una capacidad menor; cada sala de butacas deberá estar dotada con sistemas de aire acondicionado y calefacción.
- Los pasillos y accesos a los camarotes y sala de butacas que estén acondicionados para las personas con discapacidad contarán con rampas, barandillas, ascensores y señalización adaptadas a dichas personas.
- Cumplir con las medidas de señalización y comunicación adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad sensorial.
- Acondicionamiento de buques de pasaje en líneas regulares de cabotaje marítimo.
- Las butacas deberán tener de 400 x 500 milímetros de asiento, respaldo con reposacabezas y estar dotadas de acolchado suficiente, y deberán estar situadas en salones cerrados.
- Deberán tener dos aseos por cada 50 pasajeros, preparados para su uso por personas con discapacidad.
- Los camarotes deberán tener aseo con facilidad para las personas con discapacidad.



- Los salones, pasillos, aseos y servicios, cafetería y las zonas reservadas para el pasaje, deberán estar dotadas de rampa y señalización para su uso por personas con discapacidad.
- Deberán tener cafetería/comedor y zona de ocio para el pasaje en las navegaciones superiores a 6 horas. Para las navegaciones inferiores solo cafetería.
- Deberán cumplir con las medidas de señalización y comunicación adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad sensorial.



## 7. MAPA CONCEPTUAL







## 8. BIBLIOGRAFÍA

---

- AENOR: Norma UNE-EN 14206 Embarcaciones de navegación interior. Pasarelas para embarcaciones de pasajeros.
- CAMARERO ORIVE, Alberto y GONZÁLEZ CANCELAS, Nicoletta: "Cadenas integradas de transporte". Fundación Agustín de Betancourt, 2006.
- DIRECTIVA 98/18/CE del Consejo de la Unión Europea, de 17 de marzo de 1998 sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje. Diario Oficial nº L 144 de 15/05/1998 p. 0001 – 0115.
- ESPAÑA. Ley 48/03 de 26 de noviembre, de régimen económico y de prestación de servicios de los puertos de interés general, p. 32.
- ESPAÑA. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- ESPAÑA. Ministerio de Fomento (2003). Iniciativas del Ministerio de Fomento sobre Accesibilidad al Transporte.
- ESPAÑA. Real Decreto 1036/2004, de 7 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 1247/1999, de 16 de julio, sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje que realicen travesías entre puertos españoles.



Puertos del Estado

