



CIRCULAR EXTERNA No.

PARA: SOCIEDADES PORTUARIAS, OPERADORES PORTUARIOS,  
MUELLES HOMOLOGADOS, TITULARES DE LICENCIAS  
PORTUARIAS Y DE AUTORIZACIONES PORTUARIAS.

DE: SUPERINTENDENTE DELEGADO DE PUERTOS.

ASUNTO: IMPLEMENTACIÓN INDICADORES DE SEGURIDAD,  
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL Y MODELOS DE BUENAS  
PRÁCTICAS.

La presente Circular Externa tiene como propósito divulgar los indicadores definidos por la SUPERTRANSPORTE, a través de la Superintendencia Delegada de Puertos, en ejercicio de las funciones y competencias otorgadas en la Ley 01 de 1991, en especial los decretos 101 y 1016 de 2000 modificados por el decreto 2741 de 2001, y al amparo del fallo de definición de competencias, proferido por el Honorable Consejo de Estado según radicación C-746 del 25 de septiembre de 2001, establecidos como indicadores de seguridad, competitividad empresarial y modelos de buenas prácticas, para evaluar la prestación del servicio, de conformidad con lo ordenado en los numerales 2 y 7 del artículo 12 del Decreto 1016 de 2000, modificado por el Decreto 2741 de 2001, que dice: "Artículo 12. Superintendencia Delegada de Puertos. Son funciones de la Superintendencia Delegada de Puertos las siguientes: (...) 2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, calidad y seguridad en la prestación del servicio de transporte e infraestructura marítima, fluvial y portuaria. (...) 7. Adoptar los mecanismos de supervisión de las áreas objeto de vigilancia. (...)"

Con el propósito de velar por la observancia de lo dispuesto en los numerales 2 y 7 del artículo 12 de la citada norma, ésta Superintendencia Delegada, en documento Anexo, definió cuatro (4) indicadores de seguridad, tres (3) para competitividad empresarial y tres (3) modelos de buenas prácticas, buscando con ello garantizar la oportuna y eficiente prestación del servicio al amparo de los principios rectores del transporte, a saber, seguridad, calidad y libre acceso, lo cual redundará sin duda en el mejoramiento de la competitividad.

0 0 0 6 6 - 2 7 OCT 2017



Superintendencia de Puertos y Transporte  
República de Colombia



La presente Circular Externa rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y en el portal web de la Superintendencia de Puertos y Transporte, siendo de obligatorio cumplimiento y su inobservancia, dará lugar a las acciones administrativas procedentes.

Dada en Bogotá, D.C. a los,

0 0 0 6 6 - 2 7 OCT 2017

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

RODRIGO JOSE GOMEZ OCAMPO

Proyectó: M. E. Latiff G.

Revisó:

C:\Users\miguellatiff\Documents\PARTICION D\backupPUERTOS\circulares\2017\Proyecto CIRCULAR implementacion indicadores.docx.



ANEXO CIRCULAR EXTERNA No. 000066 - 27 OCT 2017

INDICADORES DE SEGURIDAD, COMPETIVIDAD EMPRESARIAL Y  
MODELOS DE BUENAS PRÁCTICAS SOCIEDADES PORTUARIAS, MUELLES  
HOMOLOGADOS, TITULARES DE LICENCIAS PORTUARIAS, TITULARES DE  
AUTORIZACIONES PORTUARIAS Y OPERADORES PORTUARIOS.

**1. Indicadores de Seguridad**

El propósito de estos indicadores es gestionar la seguridad en las operaciones, garantizando el buen estado de los equipos y la infraestructura portuaria.

- 1.1. **Estado del equipo.** El presente indicador está dirigido a las sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias, titulares de autorizaciones portuarias y operadores portuarios, el propósito del mismo es garantizar la seguridad en las operaciones portuarias, verificando el buen estado y correcto funcionamiento del equipo antes y después de cada operación.

Tipo de indicador	Gestión en seguridad equipo
Nombre del Indicador	Estado del equipo
Instrumentos	Lista chequeo
Descripción	Indica el estado del equipo
Objetivo	Verificar estado de funcionamiento de los equipos utilizados para las operaciones portuarias.
Definición	Antes del inicio de cada operación se realiza verificación del estado del equipo por el área de operaciones, para determinar su correcto funcionamiento. Al finalizar la operación se repite el procedimiento y se adoptan las medidas que puedan requerirse.
Responsable	Sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias. Operadores portuarios
Nivel de referencia	Correcta operación del equipo
Frecuencia	Antes y después de cada operación.
Fórmula de cálculo o resultados del indicador	Buen estado o con averías
Observaciones	Ante cualquier avería se deben realizar las reparaciones necesarias y si es el caso cambiarlo por uno en correcto funcionamiento.



1.2. **Plan de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo.** El presente indicador está dirigido a las sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias, titulares de autorizaciones portuarias y operadores portuarios, el propósito del mismo es garantizar la seguridad en las operaciones portuarias, verificando el buen estado y correcto funcionamiento del equipo siguiendo un plan de mantenimiento preventivo y correctivo.

Tipo de indicador	Gestión en seguridad equipo
Nombre del Indicador	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo.
Instrumentos	Manual del fabricante Lista de chequeo
Descripción	Indica las condiciones que deben darse para realizar el mantenimiento preventivo al equipo
Objetivo	Mantener el equipo en las mejores condiciones para su correcto funcionamiento en las operaciones portuarias.
Definición	Establecer mecanismo de alertas, que permitan identificar el momento preciso de realizar el mantenimiento preventivo, que garantice el correcto funcionamiento del equipo.
Responsable	Sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias. Operadores portuarios
Nivel de referencia	Correcta operación del equipo
Frecuencia	La indicada en el manual del fabricante o la recomendada por casa clasificadora.
Fórmula de cálculo o resultados del indicador.	Fecha de ejecución y tipo de mantenimiento realizado.
Observaciones	Condiciones requeridas para realizar próximo mantenimiento.



0 0 0 6 6 - 2 7 OCT 2017

- 1.3. **Estado de la infraestructura.** El presente indicador está dirigido a las sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias, el propósito del mismo es garantizar la seguridad en las operaciones portuarias, verificando el buen estado de la infraestructura.

Tipo de indicador	Gestión en seguridad infraestructura
Nombre del Indicador	Estado de infraestructura
Instrumentos	Lista chequeo
Descripción	Indica el estado de la infraestructura
Objetivo	Verificar estado en que se encuentra la infraestructura portuaria para la prestación de los servicios portuarios.
Definición	Periódicamente se debe aplicar la lista de chequeo a toda la infraestructura portuaria, para verificar el estado de la misma.
Responsable	Sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias.
Nivel de referencia	Buen estado de la infraestructura, permite determinar acciones de mantenimiento o reparaciones.
Frecuencia	Semestral
Fórmula de cálculo o resultado del indicador	Buen estado o con deterioros
Observaciones	Ante cualquier deterioro que evidencie la lista de chequeo se deben tomar los correctivos a que haya lugar.



0 0 0 6 6 - 2 7 OCT 2017

Superintendencia de Puertos y Transporte  
República de Colombia



- 1.4. **Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura.** El presente indicador está dirigido a las sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias y operadores portuarios, el propósito del mismo es garantizar la seguridad en las operaciones portuarias, verificando el buen estado de la infraestructura, siguiendo un plan de mantenimiento preventivo y correctivo.

Tipo de indicador	Gestión en seguridad infraestructura
Nombre del Indicador	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura
Instrumentos	Manual de mantenimiento preventivo Lista chequeo
Descripción	Indica el estado de la infraestructura
Objetivo	Mantener la infraestructura portuaria en excelentes condiciones para la prestación de los servicios portuarios.
Definición	Establecer mecanismo de alertas, que permitan identificar el momento oportuno para realizar el mantenimiento preventivo, que garantice que la infraestructura siempre estará de excelentes condiciones.
Responsable	Sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias.
Nivel de referencia	Buen estado de la infraestructura, permite determinar acciones de mantenimiento o reparaciones.
Frecuencia	La indicada en el manual de mantenimiento de infraestructura.
Fórmula de cálculo o resultados del indicador.	Fecha de ejecución y tipo de mantenimiento realizado.
Observaciones	Fecha estimada para realizar el próximo mantenimiento.



0 0 0 0 6 6 - 2 7 OCT 2017

## 2. Indicadores de Competitividad Empresarial.

El propósito de estos indicadores es garantizar la competitividad empresarial, realizando operaciones portuarias bajo las más estrictas condiciones de seguridad para las personas, la carga y las instalaciones, generar confianza y consolidar mayor competitividad.

- 2.1. **En el trabajo.** El presente indicador está dirigido a las sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias, titulares de autorizaciones portuarias y operadores portuarios, el propósito del mismo es garantizar la competitividad empresarial realizando operaciones portuarias bajo las más estrictas condiciones de seguridad para las personas.

Tipo de indicador	Competitividad empresarial
Nombre del Indicador	Seguridad en el trabajo
Instrumentos	Reglamento de seguridad industrial
Descripción	Garantiza que las operaciones se realicen cumpliendo condiciones o estándares de seguridad.
Objetivo	Verificar y garantizar que las operaciones propias de la actividad portuaria en todo momento se realicen bajo las más estrictas condiciones de seguridad, para las personas.
Definición	Permite identificar falencias, acciones de mejora y planes de mitigación de accidentalidad laboral.
Responsable	Sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias. Operadores portuarios
Nivel de referencia	Accidentalidad laboral.
Frecuencia	Mensual
Fórmula de cálculo o resultados del indicador.	Número de accidentes en el mes.
Observaciones	Diseño de programas de seguridad en el trabajo basados en comportamientos preventivos.



Libertad y Orden

Superintendencia de Puertos y Transporte  
República de Colombia



- 2.2. **De las instalaciones y la carga.** El presente indicador está dirigido a las sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias, titulares de autorizaciones portuarias y operadores portuarios, el propósito del mismo es garantizar la competitividad empresarial realizando operaciones portuarias bajo las más estrictas condiciones de seguridad para las instalaciones y la carga.

Tipo de indicador	Competitividad empresarial
Nombre del Indicador	Seguridad de las instalaciones y la carga
Instrumentos	Reglamento de Condiciones Técnicas de operación.
Descripción	Que las operaciones no generen daños o averías a la carga.
Objetivo	Verificar y garantizar que las operaciones propias de la actividad portuaria no produzcan daños ni averías a las instalaciones y la carga que se manipula en el puerto.
Definición	Permite identificar falencias, acciones de mejora y planes de mitigación en el manejo de la carga
Responsable	Sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias. Operadores portuarios
Nivel de referencia	Incidentes con la carga y/o las instalaciones y costos.
Frecuencia	Mensual
Fórmula de cálculo o resultados del indicador.	Número de incidentes con la carga y/o las instalaciones y costos generados en el mes.
Observaciones	Diseño de programas de seguridad en el manejo de las instalaciones y la carga basados en comportamientos preventivos.





0 0 0 0 6 6 - 2 7 OCT 2017

- 2.3. **Código de buen gobierno.** El presente indicador está dirigido a las sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias, titulares de autorizaciones portuarias y operadores portuarios, el propósito del mismo es generar confianza y consolidar mayor competitividad.

Tipo de indicador	Competitividad empresarial
Nombre del Indicador	Código de buen gobierno
Instrumentos	Ética empresarial
Descripción	Disponer de políticas gerenciales para la adopción y consolidación de mejores prácticas.
Objetivo	Orientar las actuaciones para mantener la ética empresarial.
Definición	Permite generar confianza y consolidar una mayor competitividad.
Responsable	Sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias. Operadores portuarios
Nivel de referencia	Aumento en las ventas
Frecuencia	Anual
Fórmula de cálculo o resultados del indicador.	Nivel de ventas comparado con el año anterior
Observaciones	Contribuye a definir acciones para el mejoramiento continuo.



### 3. Modelos de Buenas Prácticas.

El propósito con estos modelos es la mejora continua en la atención a clientes y usuarios del puerto.

- 3.1. **Otorgamiento de citas a camiones en línea.** El presente modelo está dirigido a las sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias, el propósito del mismo es descongestionar la entrada al puerto como al interior de las instalaciones, permitiendo además conocer que actividad realiza cada camión que se encuentre en la terminal portuaria.

Modelos de buenas prácticas	
Nombre del Indicador	Otorgamiento de citas a camiones en línea.
Instrumentos	Aplicativos tecnológicos
Descripción	Disponer de un aplicativo en el sistema que facilite el entornamiento de camiones que ingresan al puerto.
Objetivo	Descongestionar la entrada al puerto por filas de camiones o al interior de las instalaciones.
Definición	Permite el ingreso ordenado de camiones a las instalaciones portuarias sin filas ni congestiones.
Responsable	Sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias.
Nivel de referencia	Conocimiento del propósito de los camiones que circulan en el puerto.
Frecuencia	Diaria
Fórmula de cálculo o resultados del indicador.	Disminución de camiones en las instalaciones portuarias.
Observaciones	Aporta orden y seguridad en el puerto.



0 0 0 0 6 6 - 2 7 OCT 2017

- 3.2. **Simplificación de trámites.** El presente modelo está dirigido a las sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias, el propósito del mismo es facilitar y agilizar los trámites a clientes y usuarios.

Modelos de buenas prácticas	
Nombre del Indicador	Simplificación de trámites
Instrumentos	Manual de procesos y procedimientos
Descripción	Disponer de manuales de procesos y procedimientos acordes con las necesidades y requerimientos de clientes y usuarios.
Objetivo	Generar valor a clientes y usuarios mediante procesos ágiles y sencillos.
Definición	Permite la mejora continua y aplicación eficaz de la tecnología.
Responsable	Sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias.
Nivel de referencia	Disminución de tiempos en trámites.
Frecuencia	Trimestral
Fórmula de cálculo o resultados del indicador.	Menores tiempos para la realización de trámites que se debe reflejar en los niveles de satisfacción de los usuarios del puerto.
Observaciones	Genera confianza en clientes y usuarios.



- 3.3. **Planeación óptima de las operaciones.** El presente modelo está dirigido a las sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias, el propósito del mismo es coordinar con todos los actores de la operación, la prestación de servicios ágiles y oportunos.

Modelos de buenas prácticas	
Nombre del Indicador	Planeación óptima de las operaciones.
Instrumentos	Manual de procesos y procedimientos
Descripción	Disponer de manuales de procesos y procedimientos acordes con las necesidades y requerimientos de las operaciones que se realizan en el puerto.
Objetivo	Coordinar con todos los actores de la operación las actividades, para una prestación ágil y oportuna del servicio.
Definición	Permite la mejora continua y aplicación eficaz de la tecnología en las operaciones portuarias.
Responsable	Sociedades portuarias, muelles homologados, titulares de licencias portuarias y titulares de autorizaciones portuarias.
Nivel de referencia	Mejora en las ratas de rendimiento operacional.
Frecuencia	Diaria
Fórmula de cálculo o resultados del indicador.	Aumento en el rendimiento de las operaciones portuarias.
Observaciones	Genera confianza en clientes y usuarios.

0 0 0 6 6 - 2 7 OCT 2017