

OPERATIVA CRUCEROS A SEGUIR EN LA TEMPORADA 2024-2025 – Muelle Sur Puerto de Santa Cruz de Tenerife

PRESENTACIÓN 2024

Rev. 12.02.2025



Autoridad
Portuaria
SANTA CRUZ DE TENERIFE

www.puertosdetenerife.org



Objetivo del Protocolo:

Este documento tiene como objeto establecer los pasos a seguir para la correcta gestión y coordinación de las operaciones de cruceros que se desarrollan en las instalaciones del puerto de **Santa Cruz de Tenerife – Muelle Sur**, en la temporada de cruceros 2024-2025. Así, garantizar la seguridad, eficiencia y satisfacción de todos los agentes que intervienen.



Puertos de Tenerife



Preparativos Previos a la Llegada del Crucero



La coordinación de los consignatarios con la Autoridad Portuaria, siguiendo el Procedimiento de Solicitud de Atraque vigente y aprobado por la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife.



El consignatario procederá al envío por e-mail del listado de vehículos autorizados por la naviera y servicios portuarios solicitados a la APSCT, según formato predeterminado para control de accesos y coordinación en la llegada.



Revisión de Logística y Seguridad de la AP:

La Autoridad Portuaria procederá a la comunicación de la asignación de atraques a los consignatarios, 24 horas antes. La posición de atraque y norays definitivos se confirmarán a través de la Gestión de Escalas con 24 horas de antelación a la ETA del buque. En caso de fines de semana, festivos u otros, esta confirmación se notificará el día hábil anterior al fin de semana y/o festivo.



Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto



Coordinación de Buses de Excursiones:

- **Autorización previa:** Se permitirá el acceso de los buses de excursiones de cada buque previa comunicación y antelación suficiente a la Autoridad portuaria de Santa Cruz de Tenerife (en adelante APSCT), por parte del buque/consignatario.
- **Envío de fichero estándar:** El consignatario/buque realizará dicha comunicación previa mediante el envío de un fichero estándar aprobado por la APSCT, obligatoriamente cumplimentado con la información detallada de los buses que accederán al puerto, antes del atraque del buque en el puerto. Dicho fichero deberá incluir datos mínimos como (matrícula del vehículo, DNI del conductor, empresa de transporte, horario previsto de entrada y salida, servicio a realizar).

Este archivo es fundamental para garantizar que se dispone de toda la información necesaria para la correcta gestión y coordinación de la operativa portuaria. Se prevé por parte de la APSCT la habilitación de un servidor remoto para alojar dicho fichero, lo que permitirá que los consignatarios puedan acceder a él en cualquier momento y realizar las modificaciones pertinentes en tiempo real, asegurando así una mayor eficiencia en la actualización de los datos y coordinación entre las partes involucradas.



Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto



Coordinación de Buses de Excursiones:

- **Antelación Mínima:** El fichero deberá de enviarse con una **antelación suficiente, al menos 72 horas** antes de que el buque esté atracado. Esto permitirá a la Autoridad Portuaria planificar y gestionar de manera eficaz la operativa de acceso.

En caso de que sea necesario añadir o modificar información en el fichero ya enviado, se deberá reenviar el documento actualizado, incluyendo toda la información previamente proporcionada, asegurando que solo exista un único documento consolidado.

Una vez recibido el fichero, la Autoridad Portuaria verificará los datos y otorgará los permisos correspondientes para el acceso de los buses, asegurando que cumplan con las normativas establecidas.

No se permitirá el acceso de buses de excursiones que no hayan sido comunicados y registrados conforme a este procedimiento.

- **Los buses se posicionarán en la proa o popa del barco,** dependiendo de su ubicación en el atraque y las características del mismo. La naviera/consignatario decidirá la ubicación de los buses debiendo cumplir en todo momento con las indicaciones e instrucciones proporcionadas por los agentes de la Policía Portuaria, así como las normas de seguridad establecidas.



Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

Fichero estándar:

LISTADO NAVIERA					
CONSIGNATARIO	Observaciones				
BUQUE					
ETA					
ETD					
SOLICITANTE					
Nombre					
Fecha Actualización					
VEHÍCULOS AUTORIZADOS POR LA NAVIERA					
DNI CONDUCTOR	MATRÍCULA	HORARIO ENTRADA	HORARIO SALIDA	SERVICIO A PRESTAR	EMPRESA

[←](#) [→](#) **VEHÍCULOS AUTORIZADOS** | SERVICIO PORTUARIO SOLICITADOS | [+](#)

LISTADO NAVIERA			
CONSIGNATARIO	Observaciones		
BUQUE			
ETA			
ETD			
SOLICITANTE			
Nombre			
Fecha Actualización			
SERVICIOS PORTUARIOS NECESARIOS SOLICITADOS POR EL CONSIGNATARIO A LA AUTORIDAD PORTUARIA			
SERVICIO A PRESTAR	HORA INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	HORA FIN PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD

[←](#) [→](#) [←](#) [→](#) **VEHÍCULOS AUTORIZADOS** | **SERVICIO PORTUARIO SOLICITADOS** | [+](#)

En los casos en que el servicio contratado por la naviera requiera el traslado de **personas dentro del puerto a pie sin utilizar vehículo**, se deberá indicar en el formulario estándar, completando la información de la pestaña “vehículos autorizados” por la naviera. Para las casillas *DNI Conductor*, se añadirá el DNI de la Persona a pie y para la casilla *Matrícula* se añadirá el nombre y apellidos de la persona a pie.

Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

2

Entrada de Servicios Portuarios:

Reservada la eslora del barco para diversas operaciones según las necesidades del buque, estos servicios pueden incluir, entre otros, abastecimiento, gestión de residuos bajo las normativas MARPOL, mantenimiento técnico y de limpieza, entre otros. Cada uno de los servicios deben haber sido previamente solicitados por el consignatario, quien envía el listado a la AP para su coordinación.

Todos los operadores de servicio deben ceñirse al manual de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) facilitado por la Autoridad Portuaria y disponible en la página web oficial de la APSCT.

En caso de Puertos Base:

- A petición de los consignatarios se suministrarán los medios materiales disponibles.
- La consignataria junto con la seguridad del buque, supervisarán y asegurarán que la instalación es adecuada, debiendo mantenerse coordinados con el Servicio de Policía Portuario. Estos equipos pueden incluir escáneres de seguridad, equipos de manejo de equipajes, carpas para el control de pasajeros, y otros dispositivos necesarios para la operación.



Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

3

Entrada de Shuttle de Movilidad Interna para Pasajeros:

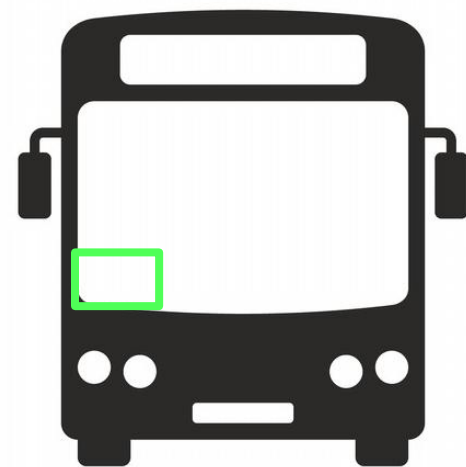
- La entrada del shuttle se coordina para facilitar la salida y entrada de pasajeros del puerto.
- La colocación del shuttle de movilidad interna del puerto se dispondrá en la parte más alejada de la zona operativa, donde se puedan realizar los servicios de una forma segura para el ascenso y descenso de pasajeros.
- La disposición de los Shuttle se organizará y coordinará entre el consignatario y el proveedor del Servicio al pasaje atendiendo a las indicaciones de la Policía Portuaria.
- El número máximo permitido de shuttles por buque dependerá de la operativa prevista, número de cruceros, dimensiones de los buques, números de servicios previstos.



Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

Cartelería Visible en Shuttles de Movimiento Interno

- Tamaño visible en el lado de la entrada al bus. La cartelería debe ser lo suficientemente grande (tamaño mínimo DIN-A3) y clara para ser legible a distancia, asegurando que tanto el personal del puerto como los pasajeros puedan identificar fácilmente el shuttle y su destino.
- Un mensaje claro y legible: "Shuttle de Servicio Interno - Nombre del buque o los buques a los que presta servicio".



Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

Cartelería Visible en Shuttles de Movimiento Interno

- Ejemplo:



The diagram shows a rectangular sign layout for a shuttle service. At the top, the word "Shuttle" is written in a large, bold, sans-serif font. Below it, "Servicio Interno" is written in a slightly smaller, bold, sans-serif font. Underneath, two bullet points list "MSC OPERA" and "MARELLA EXPLORER" in a bold, condensed, sans-serif font. At the bottom left is the logo for "Autoridad Portuaria SANTA CRUZ DE TENERIFE". At the bottom right is a box containing the text "Logo Consignatario".

Annotations with arrows point to the fonts used:

- Arial Nova Light (pointing to "Shuttle")
- Bahnschrift Condensed (pointing to "MSC OPERA" and "MARELLA EXPLORER")



Operaciones Durante la Estancia del Crucero

4

Coordinación de Entrada y Salida del Muelle Sur

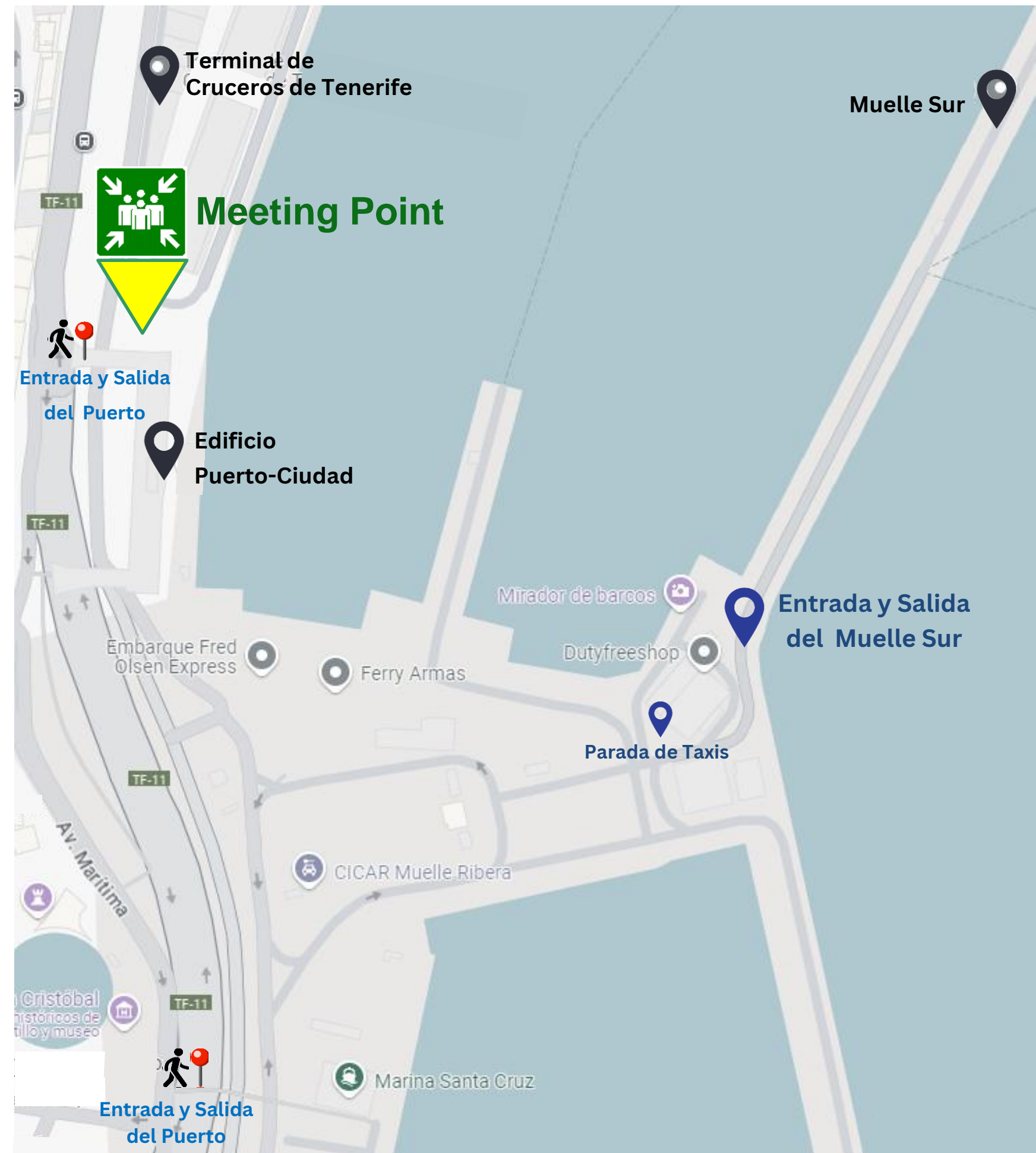
La entrada y salida de todos los servicios, equipos y vehículos son coordinadas de manera eficiente para garantizar el cumplimiento del presente protocolo por parte del Jefe de Servicios de la Policía de la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife y su equipo. Es el encargado de marcar las directrices puntuales y asegurar que todas las operaciones se realicen de acuerdo con el protocolo establecido.

Hay operativas que necesitan un estudio más detallado y preciso según la congestión del puerto, capacidades del mismo, número de servicios simultáneos y dimensiones de los diferentes buques atracados, estos casos serán estudiados por la Autoridad Portuaria.



Circulación de Shuttles de Movimiento Interno y Meeting Point Pasajeros de Cruceros.

A continuación se muestran los flujos de circulación que deben seguir los Shuttles de Movimiento Interno, meeting point para dejar y recoger a los pasajeros y las indicaciones a seguir de estas operaciones dentro del Puerto de Santa Cruz de Tenerife.



Meeting Point – Estación Marítima



Se establece un Meeting Point para dejar y recoger a los pasajeros, situado entre el Edificio Puerto-Ciudad y la Estación Marítima de Cruceros.

Los cruceristas tendrán la posibilidad de acceder a los shuttles que se encuentran en este punto, así como, acceder a la ciudad a través del Edificio Puerto-Ciudad.



DISPOSICIÓN DE PARADAS MEETING POINT

En el diseño y organización de las paradas disponibles, se especifican las siguientes disposiciones, para que el flujo de las personas sea rápido y eficiente:



PUNTO 1. Dos paradas para dejar y recoger pasajeros con capacidad máxima para dos shuttles a la vez, situada en el Meeting Point Estación Marítima. Estas paradas estarán asignadas a los buques con Asignación de Atraque 1 y 2. Los shuttles deberán seguir un flujo constante de entrada y salida para evitar congestionamientos, permitiendo que las paradas se liberen tan pronto como los pasajeros suban o bajen.

PUNTO 2. Dos paradas de espera donde podrán estacionar un máximo de 2 shuttles, hasta que se libere alguna de las paradas de entrega y recogida de pasajeros.

Cuando hayan paradas libres en el punto 1 y 2, siempre que no se realicen 4 atraque a la vez, se podrán utilizar según demanda. El flujo en este meeting point debe ser continuo para que los shuttles que se encuentren en espera puedan acceder a la parada tan pronto como salga el que la ocupa.

PUNTO 3. Las paradas de taxi para pasajeros interinsulares estarán ubicadas detrás de las paradas de espera. Esto asegura un flujo continuo tanto para shuttles como para taxis, evitando interferencias entre ambos servicios.

Las paradas y las zonas de espera estarán claramente señalizadas para facilitar la organización y el movimiento de los shuttles.

DISPOSICIÓN DE PARADAS MEETING POINT

En caso de que se realicen 4 atraques a la vez, el diseño y organización de las paradas disponibles será el siguiente para que el flujo de las personas sea rápido y eficiente:



PUNTO 1. Dos paradas para dejar y recoger pasajeros con capacidad máxima para dos shuttles a la vez, situada en el Meeting Point Estación Marítima. Estas paradas estarán asignadas a los buques con Asignación de Atraque 1 y 2. Los shuttles deberán seguir un flujo constante de entrada y salida para evitar congestionamientos, permitiendo que las paradas se liberen tan pronto como los pasajeros suban o bajen.

PUNTO 2. Dos paradas para dejar y recoger pasajeros con capacidad máxima para dos shuttles a la vez, situada antes del Punto 1. Estas paradas estarán asignadas a los buques con Asignación de Atraque 3 y 4. Los shuttles deberán seguir un flujo constante de entrada y salida para evitar congestionamientos, permitiendo que las paradas se liberen tan pronto como los pasajeros suban o bajen.

PUNTO 3. Las paradas de taxi para pasajeros interinsulares estarán ubicadas detrás de las paradas de espera, facilitando la accesibilidad para los pasajeros que opten por tomar un taxi tras su llegada.

PUNTO 4. Cuando se realicen 4 atraques a la vez, la demanda o las circunstancias lo requieran, se habilitará por la Autoridad Portuaria el espacio de carga y descarga, para que los shuttles puedan esperar. Tiene una capacidad para albergar hasta dos shuttles a la vez. Esto permitirá una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta en situaciones de alta afluencia de pasajeros o cuando se necesiten ajustes logísticos inmediatos.

DISPOSICIÓN DE PARADAS MEETING POINT



Espacio reservado cuando se realicen 4 atraques a la vez.



Shuttle Asignación Atraque 4 Shuttle Asignación Atraque 3



Shuttle Asignación Atraque 2 Shuttle Asignación Atraque 1



Parada de taxis destinada para clientes interinsulares



FLUJO CIRCULACIÓN PEATONES

Los peatones que desembarquen en la Terminal Marítima (Terminal Marítima de Cruceros de Tenerife) podrán acceder a la ciudad a través del Edificio Puerto Ciudad, el cual será el acceso más cercano.

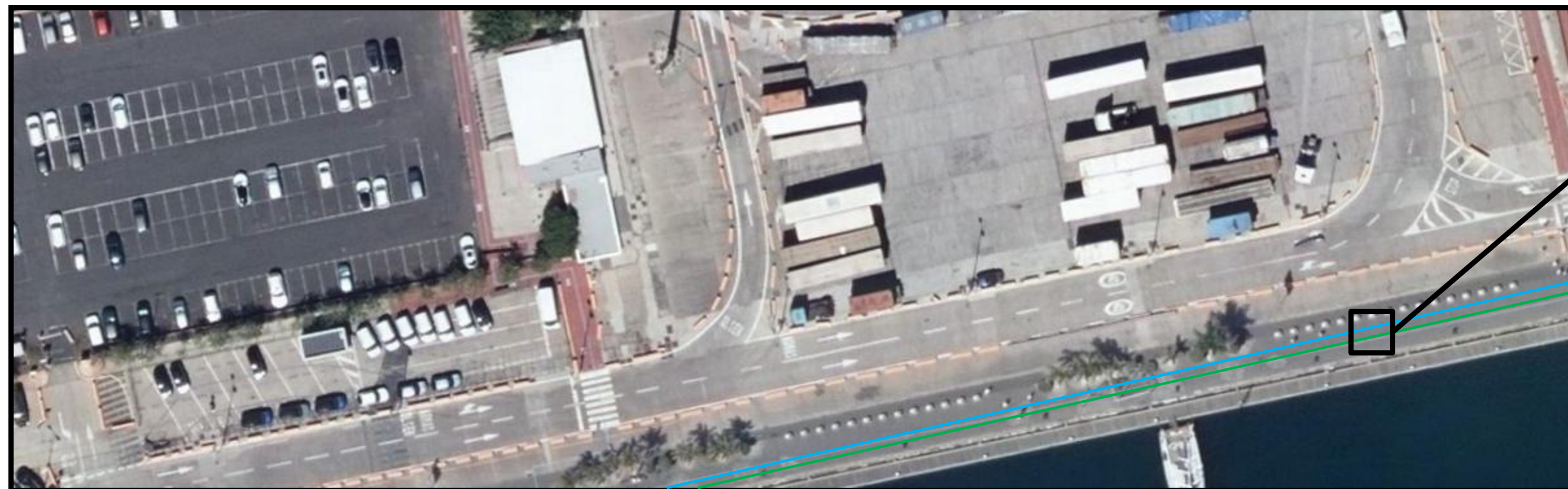
Para aquellos que provengan del Muelle Sur, podrán acceder por la pasarela verde y/o Edificio Puerto-Ciudad.

Queda prohibido el acceso a ciudad se realice a través de la pasarela verde por personas de movilidad reducida PMR.

No obstante, quedará establecido en el puerto, el flujo de circulación de los peatones a través de dos líneas señaladas en el suelo, que dibujarán el recorrido a seguir por los peatones en función del destino al que se dirijan. Ambas líneas irán acompañadas de la señalética correspondiente tanto vertical como en la zona de tránsito de peatones. Las líneas vendrán definidas por dos colores:

Línea verde indicará el recorrido que deberán seguir los peatones para acceder a las navieras o estaciones marítimas desde los diferentes puntos de entrada/salida al puerto.

Línea azul indicará el recorrido que deberán seguir los peatones que provengan de los cruceros para acceder a la ciudad o terminales de cruceros.



Señalética vial para peatones.

FLUJO CIRCULACIÓN PEATONES

Todo el recinto portuario se considera zona restringida por lo que el acceso al mismo, tanto rodado como peatonal, estará siempre restringido para todos los Niveles de Protección 1, 2 y 3.

Esta restricción varía en función de si se trata de acceso rodado o peatonal, así como en función del nivel de protección.

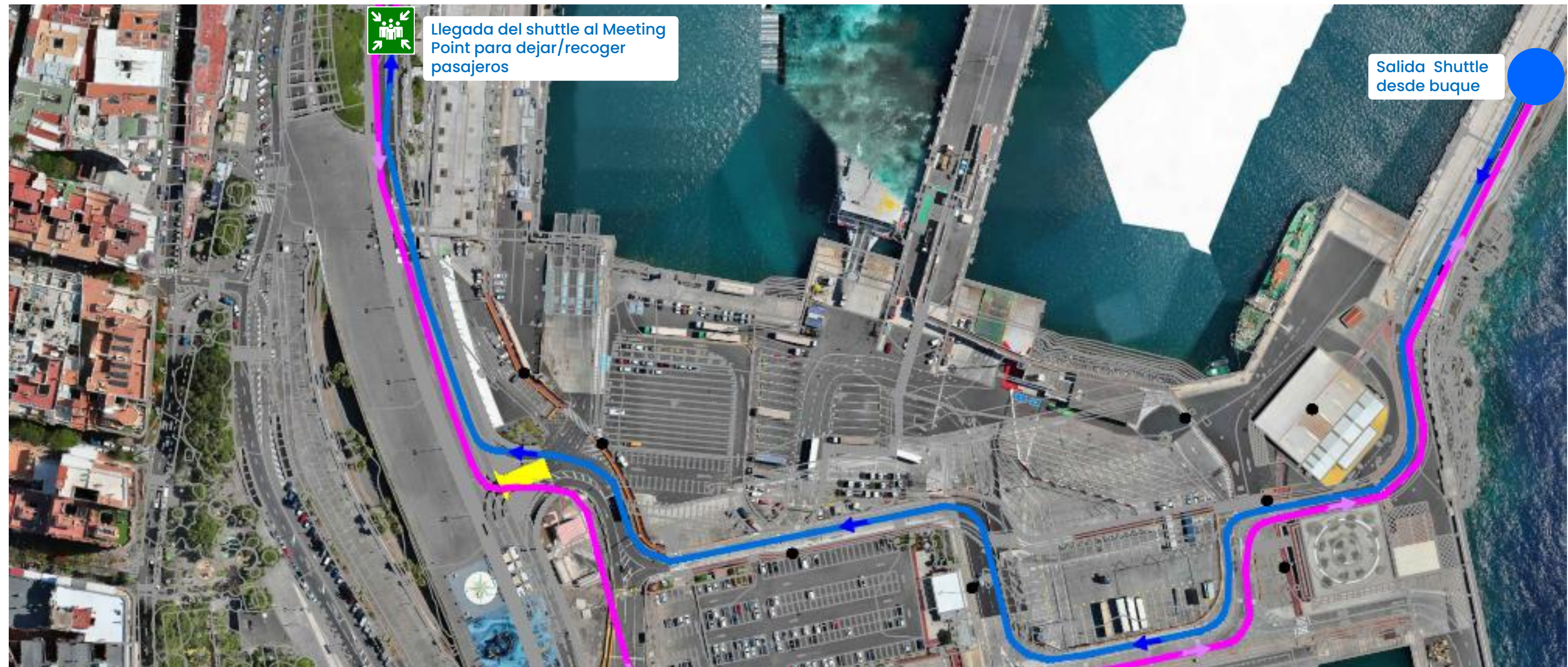
En los puntos de acceso, así como en cualquier punto del interior de la instalación portuaria, cualquier persona y vehículo podrá ser requerida para su identificación y posterior comprobación con los listados de accesos autorizados al recinto portuario.



FLUJO DE CIRCULACIÓN

SHUTTLES DE MOVIMIENTO INTERNO

El shuttle una vez que recoja a los pasajeros en el Muelle Sur, se dirigirá al Meeting Point para la dejar y/o recoger los pasajeros correspondientes. Según se muestra en la imagen, el recorrido de ida, viene definido por la línea de color azul.



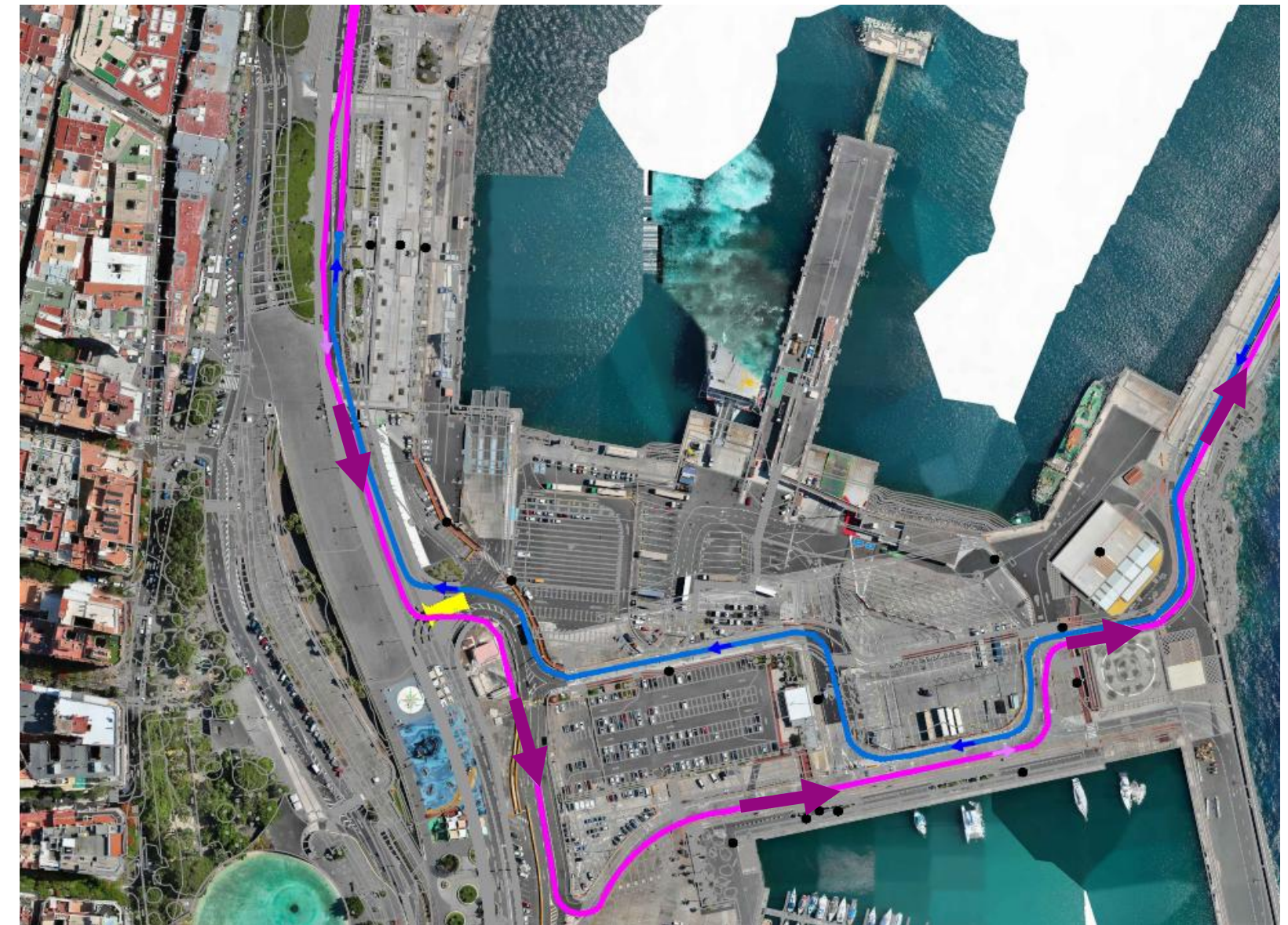
FLUJO DE CIRCULACIÓN

SHUTTLES DE MOVIMIENTO INTERNO

El shuttle una vez que recoja o deje a los pasajeros en el punto de encuentro, para poder realizar el cambio de sentido, deberá de seguir dirección Vía de Servicio Muelle Rivera donde realizará un cambio de sentido girando hacia la derecha antes del túnel. Llegará de nuevo al acceso de la Vía de Servicio Muelle Rivera que le permitirá cambiar el sentido hacia las terminales de cruceros y/o salida del puerto.



Dirección para el cambio de sentido hacia Muelle Sur



Dirección Muelle Sur, una vez realizado el cambio de sentido.

CONEXIÓN A INTERNET Y COMUNICACIONES

Los buques que soliciten conexión de telecomunicaciones desde su buque a las instalaciones portuarias en el Puerto de Santa Cruz de Tenerife (Helipuerto e Intercambiador), tendrán que seguir la siguiente operativa, con el objetivo de garantizar una experiencia fluida y eficiente para todas las partes involucradas:

1. Procedimiento para la solicitud

La solicitud de conexión a internet debe ser gestionada exclusivamente a través de la empresa consignataria del buque, conforme a la normativa establecida en la **Ley de Puertos**.

Plazo de notificación: Es obligatorio realizar la solicitud con al menos **72 horas de antelación**.

2. Canales de comunicación

Correo electrónico:

Dirección: sis-teleco@puertosdetenerife.org

Datos requeridos en la solicitud:

Nombre del buque: [Especificar el nombre del buque]

Empresa consignataria: [Especificar el nombre del consignatario]

Posición prevista en el muelle: [Indicar el lugar exacto en el muelle]

Fecha y hora estimada de conexión: [Indicar la fecha y hora previstas]

Consignataria: [Especificar la consignataria]

Teléfono de contacto del consignatario: [Indicar el número de contacto del consignatario]

Teléfono para incidencias técnicas (no solicitudes):

Sala de Control: **922.605.555**

En caso de incidencia, la Policía Portuaria coordinará con el departamento correspondiente.

3. Infraestructura de conexión disponible

Cableado: La conexión se realiza mediante un cable exterior de **aproximadamente 90 metros**, ubicado en el **helipuerto junto al escáner**.

Punto de acceso: Las tomas RJ-45 están situadas en las arquetas del muelle cercanas a los norays. La posición específica será asignada según el amarre del buque.

Gestión de accesos: El equipo de Mantenimiento gestionará el acceso a las arquetas.

4. Soporte técnico

La instalación es revisada periódicamente por el proveedor de servicios de red para garantizar su correcto funcionamiento.

Las incidencias deben comunicarse según lo indicado en el **punto 2**.

5. Restricciones

No se atenderán llamadas directas de las navieras. Todas las comunicaciones deben ser canalizadas exclusivamente a través del consignatario.

Gracias

por su atención.



Autoridad
Portuaria
SANTA CRUZ DE TENERIFE

www.puertostetenerife.org

