

# OPERATIVA CRUCEROS A SEGUIR EN LA TEMPORADA 2024-2025

## Puerto de Santa Cruz de La Palma

PRESENTACIÓN 2024

Rev. 13.01.2025



Autoridad  
**Portuaria**  
SANTA CRUZ DE TENERIFE

[www.puertosdetenerife.org](http://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 La Palma, en la temporada de cruceros 2024-2025. Así, garantizar la seguridad, eficiencia y satisfacción de todos los agentes que intervienen.

# 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 servicios autorizados 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 la operativa de acceso de manera efectiva.

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.



# Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

Fichero estándar:

En los casos en que el servicio contratado por la naviera implique el traslado de personas dentro del puerto sin utilizar un vehículo, se deberá completar el formulario estándar de Listado. En el apartado correspondiente a "Matrícula", habrá que indicar la expresión "Persona a pie" para especificar que el traslado se realizará caminando, en lugar de en un vehículo.

		LISTADO NAVIERA	
CONSIGNATARIO		Observaciones	
BUQUE			
ETA			
ETD			
SOLICITANTE			
Nombre			
Fecha Actualización			
VEHÍCULOS AUTORIZADOS POR LA NAVIERA		SERVICIOS PORTUARIOS NECESARIOS SOLICITADOS POR EL CONSIGNATARIO A LA AUTORIDAD PORTUARIA	
DNI CONDUCTOR		SERVICIO A PRESTAR	
<b>MATRÍCULA</b>		HORA INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
HORARIO ENTRADA		HORA FIN PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
HORARIO SALIDA		CANTIDAD	
SERVICIO A PRESTAR			
EMPRESA			
DNI CONDUCTOR		SERVICIO A PRESTAR	
MATRÍCULA		HORA INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
HORARIO ENTRADA		HORA FIN PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
HORARIO SALIDA		CANTIDAD	
SERVICIO A PRESTAR			
EMPRESA			
DNI CONDUCTOR		SERVICIO A PRESTAR	
MATRÍCULA		HORA INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
HORARIO ENTRADA		HORA FIN PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
HORARIO SALIDA		CANTIDAD	
SERVICIO A PRESTAR			
EMPRESA			
DNI CONDUCTOR		SERVICIO A PRESTAR	
MATRÍCULA		HORA INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
HORARIO ENTRADA		HORA FIN PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
HORARIO SALIDA		CANTIDAD	
SERVICIO A PRESTAR			
EMPRESA			
DNI CONDUCTOR		SERVICIO A PRESTAR	
MATRÍCULA		HORA INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
HORARIO ENTRADA		HORA FIN PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
HORARIO SALIDA		CANTIDAD	
SERVICIO A PRESTAR			
EMPRESA			



# Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

1

## Coordinación de Buses de Excursiones:

La coordinación de buses de excursiones se llevará a cabo de dos formas, según corresponda:

- 1.1 **DESEMBARQUE.** Para la recogida de pasajeros al desembarcar del buque.
- 1.2 **EMBARQUE.** Para la entrega de pasajeros al regresar al buque.



# Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

## Coordinación de Buses de Excursiones:

### 1.1

**DESEMBARQUE. (Recogida de pasajeros al desembarcar del buque).**

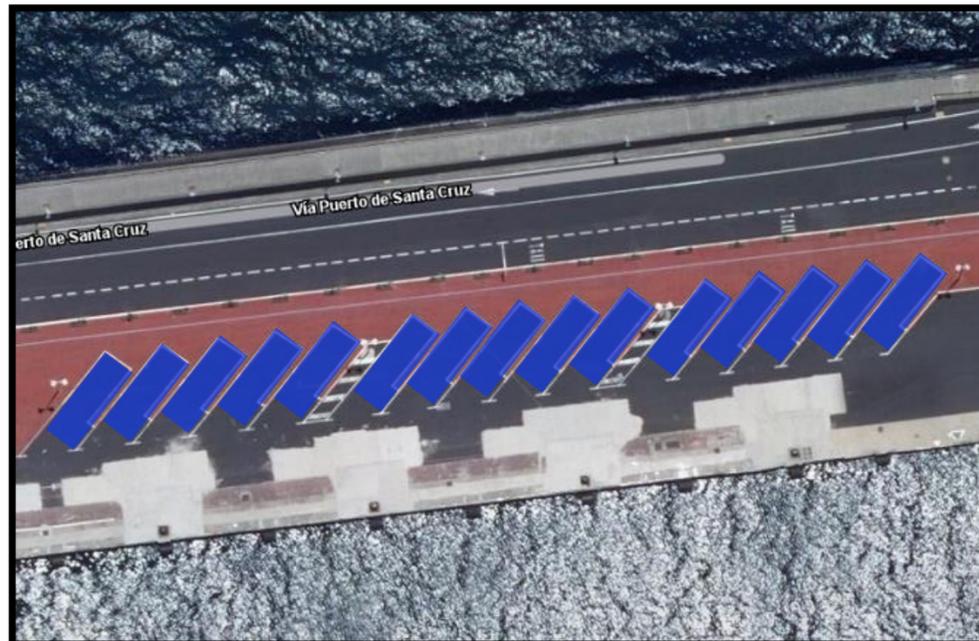
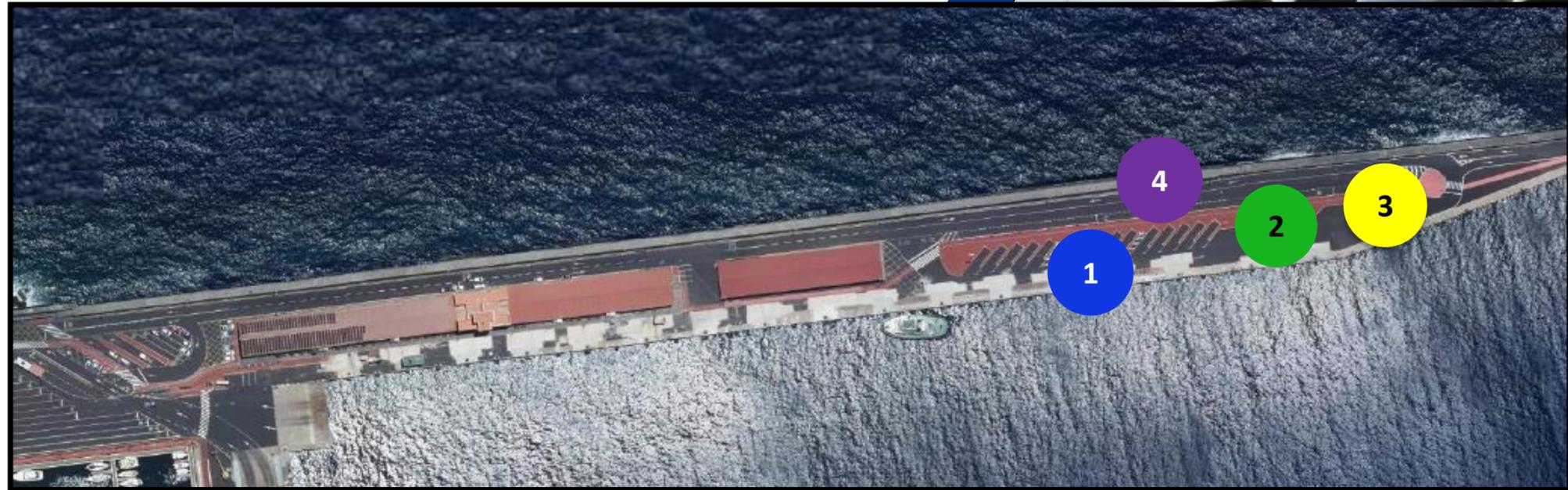
#### • DIQUE ESTE:

En el Dique del Este, se encuentran diversas zonas habilitadas para el estacionamiento de taxis no contratados por la naviera, autobuses de excursiones, shuttles interno y vehículos destinados a personas con movilidad reducida (en adelante, PMR).

El acceso a estas zonas con cualquier vehículo deberá contar con la autorización previa de la AP SCT y pasar por el control de acceso.

Una vez autorizado, el vehículo podrá acceder a la zona correspondiente, según lo indicado:

- **Zona 1:** Autobuses de excursiones. Capacidad máxima: 15 estacionamientos.
- **Zona 2:** Shuttle interno. Capacidad máxima: 2 estacionamientos.
- **Zona 3:** Vehículos para PMR. Capacidad máxima: 2 estacionamientos.
- **Zona 4:** Taxis no contratados por la naviera. Carril habilitado.



# Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

## Coordinación de Buses de Excursiones:

1.1

**DESEMBARQUE.** (Recogida de pasajeros al desembarcar del buque).

### • DIQUE ESTE:

- **AUTOBUSES DE EXCURSIONES:** Los autobuses se ubicarán en los estacionamientos habilitados para este fin, siguiendo el orden de llegada. En caso de tratarse de autobuses de diferentes buques, se situarán conforme a la distribución indicada en la imagen, con el objetivo de evitar la concentración de personas en un mismo punto.
- **SHUTTLE INTERNO:** Los shuttles internos se colocarán en los estacionamientos habilitados, también según el orden de llegada, manteniendo en todo momento un flujo constante de salida para evitar congestiones y garantizar que las paradas se liberen rápidamente una vez que los pasajeros hayan subido al vehículo.



# Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

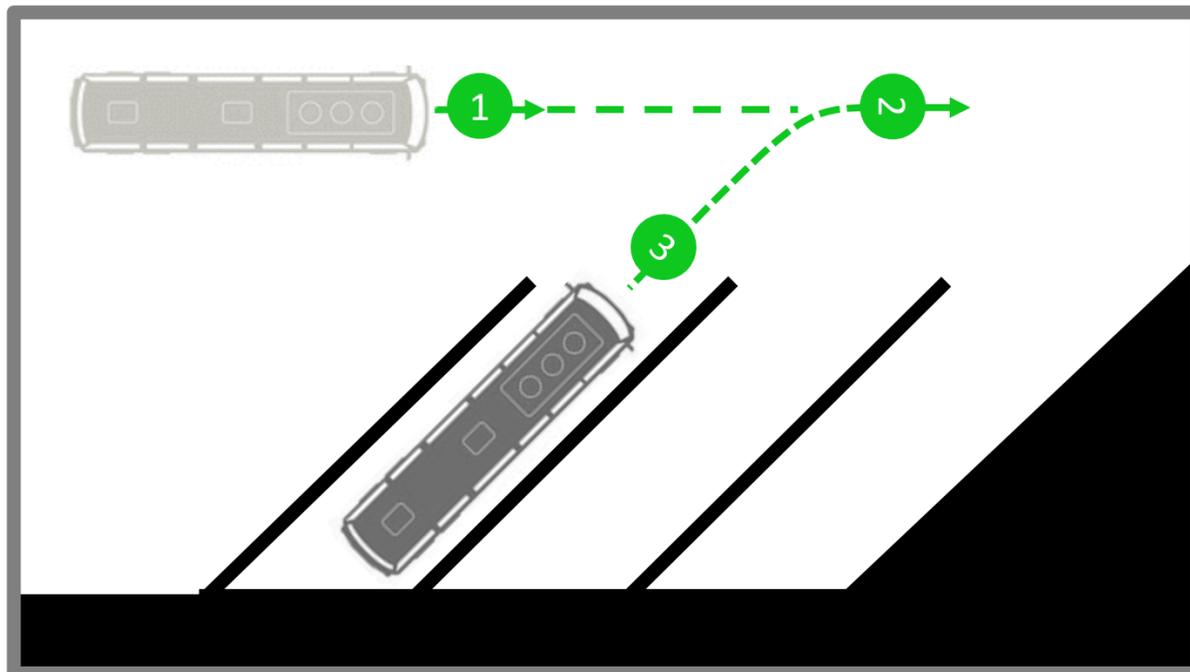
1.1

Coordinación de Buses de Excursiones:

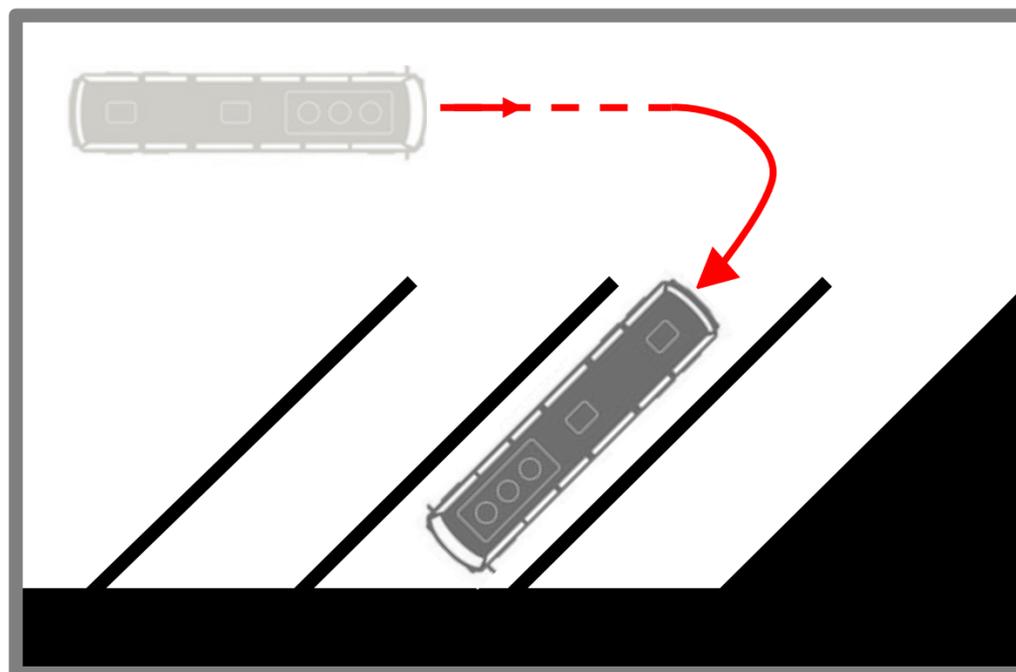
**DESEMBARQUE (Recogida de pasajeros al desembarcar del buque).**

Para los autobuses de excursiones, se estacionará el bus siempre con la cabina del conductor frente al mar, nunca quedando de espaldas al mar, cumpliendo en todo momento con las normas de circulación vigentes e indicaciones de la APSCT.

Forma de estacionamiento **correcta**.



Forma de estacionamiento **incorrecta**.



# Operativa Durante la Estancia del Crucero en el Puerto

1

## Coordinación de Buses de Excursiones:

En caso de coincidir dos o tres cruceros en la zona del Dique Este, se habilitará la denominada ZONA POLIVALENTE, para albergar un crucero adicional.

### ZONA POLIVALENTE:

Esta área, gestionada por la APSCT, estará habilitada para el desembarque y posterior embarque de pasajeros del buque.

Los autobuses de excursiones y shuttles internos deberán estacionarse en la zona habilitada para tal fin, ubicada antes del control de seguridad, siguiendo en todo momento las indicaciones de los agentes de la Policía Portuaria y cumpliendo con las normas de seguridad establecidas.

Únicamente los vehículos autorizados previamente por la APSCT podrán acceder a la zona de atraque del buque.

Los vehículos, se estacionarán siempre con la cabina del conductor frente al mar, nunca quedando de espaldas al mar, cumpliendo en todo momento con las normas de circulación vigentes e indicaciones de la APSCT.



# 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:

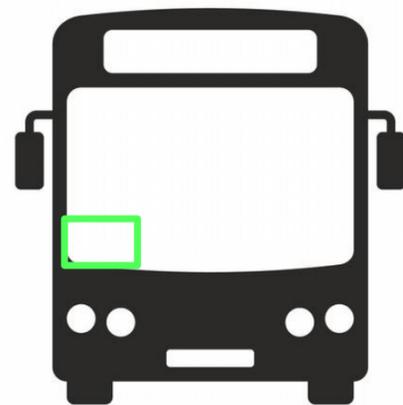
- Los shuttles serán contratados por la naviera.
- Teniendo en cuenta lo anterior se procederá de la siguiente manera:
  - La entrada del shuttle se coordina para facilitar la salida y entrada de pasajeros del puerto.
  - La colocación del shuttle de movilidad interna del puerto se dispondrá en la parte habilitada, donde se puedan realizar los servicios de una forma segura para el ascenso 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 the cruise lines: "• MSC OPERA" and "• MARELLA EXPLORER", both in a bold, sans-serif font. At the bottom left, there is a logo for "Autoridad Portuaria SANTA CRUZ DE TENERIFE" and a box labeled "Logo Consignatario".

Annotations with arrows point to the fonts used:

- Arial Nova Light (pointing to "Shuttle")
- Bahnschrift Condensed (pointing to "Servicio Interno")



# Operaciones Durante la Estancia del Crucero

4

## Coordinación de Entrada y Salida del Dique Este

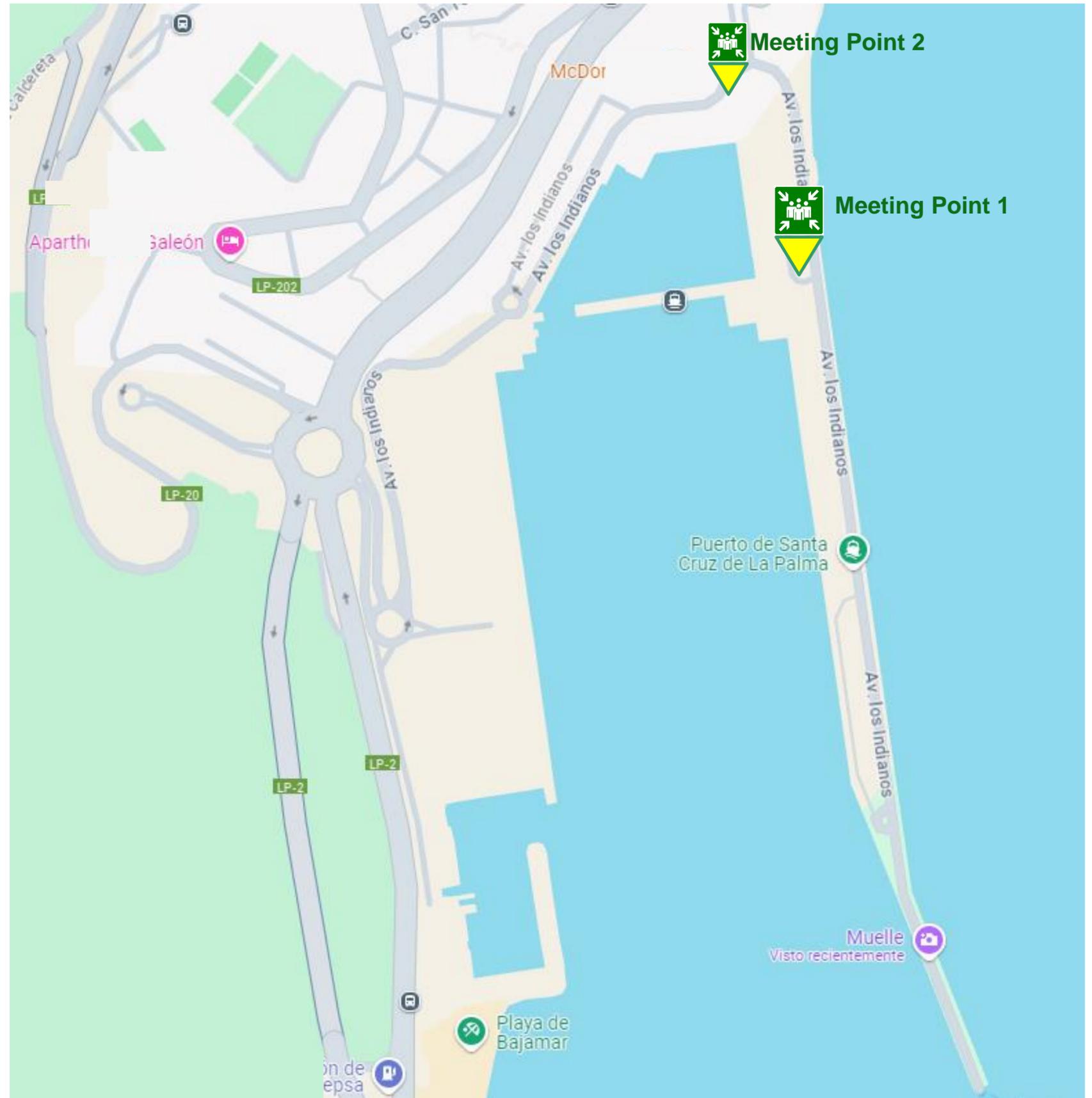
La entrada y salida de todos los servicios, equipos y vehículos son coordinadas de manera eficiente para garantizar el cumplimiento del presente protocolo por parte del Jefe de Servicios de la Policía de la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife y su equipo. Es el encargado de marcar las directrices 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 La Palma.



# Meeting Point – Estación Marítima

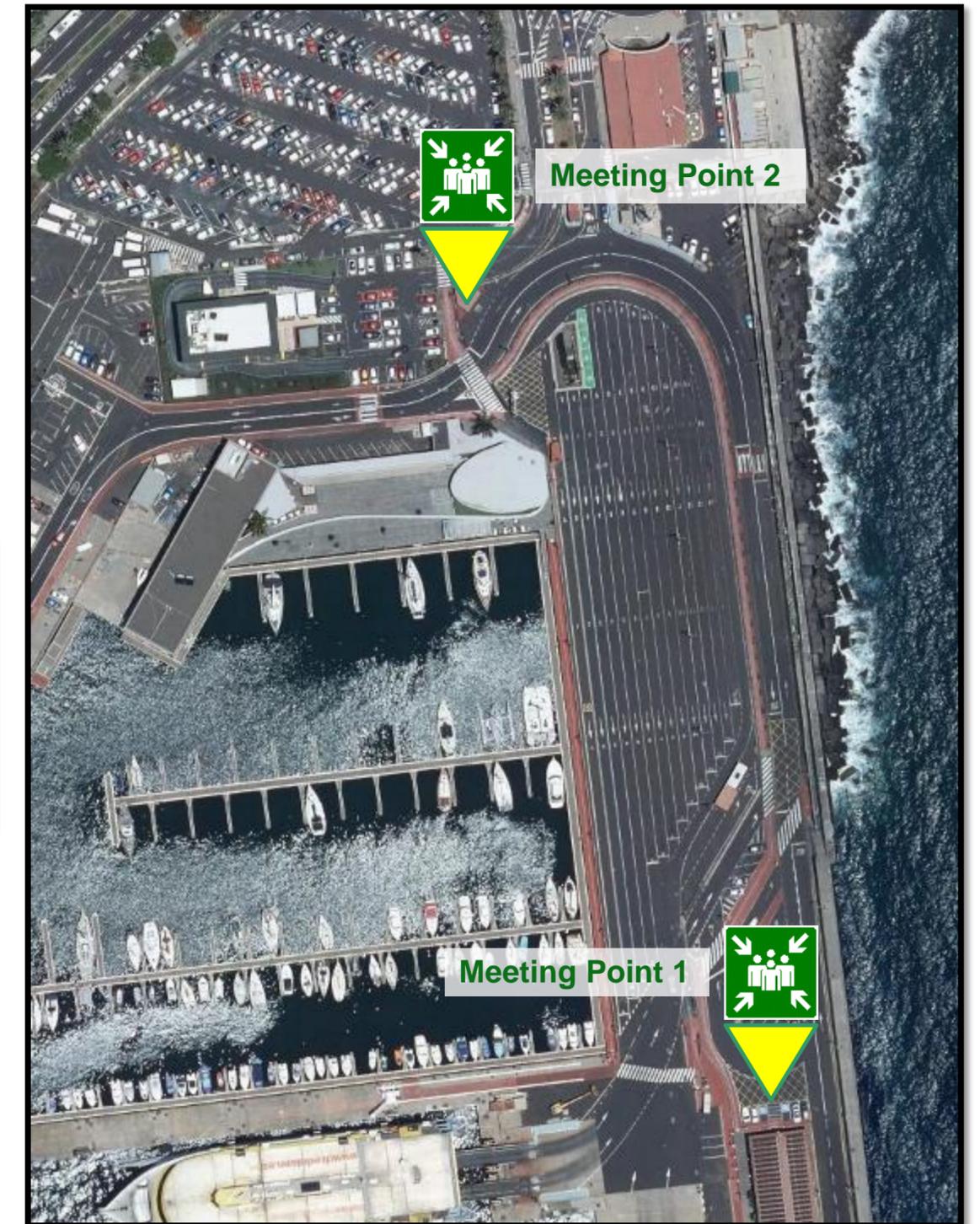
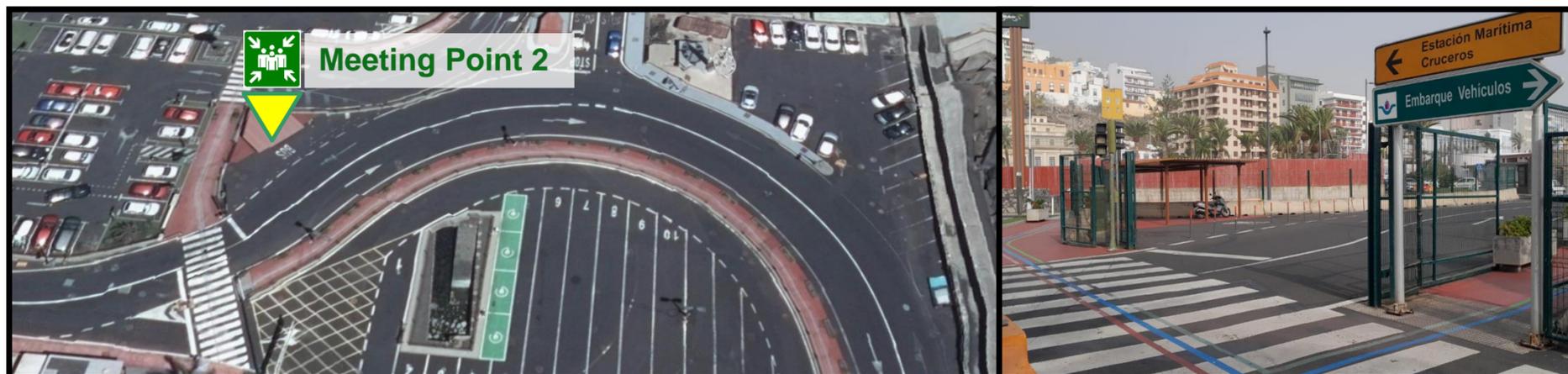
Se establecen dos Meeting Point para el desembarque y embarque de pasajeros en el puerto de Santa Cruz de La Palma:

**Meeting Point 1:** ubicado en la entrada de la Estación Marítima, que se destinará para la entrega de pasajeros.

**Meeting Point 2:** ubicado frente a La Marina del puerto, que se destinará para la entrega y recogida de pasajeros.

Todo pasajero que regrese al buque deberá pasar obligatoriamente por la Estación Marítima y superar el control de seguridad correspondiente.

El puerto contará con señalética adecuada que guiará la circulación de los peatones hacia los cruceros y/o navieras.



# FLUJO CIRCULACIÓN PEATONES

Los peatones a través de la Estación Marítima de Santa Cruz de La Palma podrán acceder a la ciudad frente a la entrada de La Marina, acceso más cercano.

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 (Navieras y/o ciudad).

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.



# FLUJO DE CIRCULACIÓN

## DESEMBARQUE. Recogida de pasajeros al desembarcar del buque.

### Flujo de circulación:

Los autobuses de excursiones, taxis no contratados por la naviera y vehículos para PMR, seguirán el recorrido de ida indicado, pudiendo dejar en todo momento a los pasajeros en el punto de encuentro 1 (Estación Marítima).

Todos los vehículos autorizados deberán de pasar el control de seguridad a través de la barrera de seguridad habilitada, para el acceso a las diferentes zonas de estacionamiento posteriores a la Estación Marítima.



Trayecto de **recogida de pasajeros.**

# FLUJO DE CIRCULACIÓN

## EMBARQUE. Entrega de pasajeros al regresar al buque.

### Flujo de circulación:

Los autobuses de excursiones, taxis no contratados por la naviera y vehículos para PMR, seguirán el recorrido de ida indicado, dejando finalmente a los pasajeros en el punto de encuentro 1 (Estación Marítima).

Todos los pasajeros deberán acceder a la Estación Marítima y pasar el control de seguridad de la APSCT.



Trayecto de entrega de pasajeros.



# FLUJO DE CIRCULACIÓN

## DESEMBARQUE. Recogida de pasajeros al desembarcar del buque.

### Flujo de circulación:

Los shuttles internos seguirán el recorrido indicado.

Recogerán a los pasajeros en la zona habilitada para tal fin y los trasladará hasta el segundo Meeting Point establecido (Frente a La Marina).

Todos los vehículos autorizados deberán de pasar por la barrera de seguridad habilitada, para el acceso a las diferentes zonas de estacionamiento posteriores a la Estación Marítima.



# FLUJO DE CIRCULACIÓN

## EMBARQUE. Entrega de pasajeros al regresar al buque.

### Flujo de circulación:

Los **shuttles internos**, seguirán el recorrido de ida indicado, saliendo del punto de encuentro 2 y dejando finalmente a los pasajeros en el punto de encuentro 1 (Estación Marítima).

Todos los pasajeros **deberán acceder a la Estación Marítima** y pasar el control de seguridad de la APSCT.



Trayecto de **entrega de pasajeros.**



# Gracias

por su atención.



Autoridad  
**Portuaria**  
SANTA CRUZ DE TENERIFE

[www.puertosdetenerife.org](http://www.puertosdetenerife.org)

