

Nuevo Plan de Calidad del Puerto de Barcelona para el desarrollo eficiente de los procesos logísticos Portuarios

Compromiso 1

**Fiabilidad en los plazos de entrega/recogida de mercancía
contenerizada.**

Revisión 03. Octubre 2025



From Efficiency to Excellence

1.- TEXTO DEL COMPROMISO.

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad **Efficiency Network** garantizan que se cumplirán los plazos acordados con el importador/exportador para la entrega/recogida del contenedor lleno, en el lugar, día y hora pactados, con un margen de 2 horas naturales.

Observaciones.

- Este compromiso aplica:
 - Al transporte terrestre de contenedores FCL en camión.
 - A los trayectos de contenedores de exportación desde el almacén de expedición del cargador hasta el Puerto, incluyendo la entrada del contenedor lleno a Terminal.
 - A los acarreos de importación desde el Puerto hasta el lugar de recepción del importador.
 - A los contenedores que se entreguen/recojan en el almacén de un operador logístico, siempre y cuando dicho almacén actúe como lugar de recepción/entrega de la mercancía especificado por el cliente, y exista una orden de transporte en la que figure día y hora prevista de entrega/recogida.
 - Aquellos servicios en los que, entre la recogida en la terminal portuaria y la entrega al cliente, esté planificada una inspección de escáner o Área PIF, y siempre y cuando ésta operativa se realice el mismo día del transporte al almacén del cliente.
- Se contabiliza como la hora de entrega/recogida real, aquella que figure en el albarán de transporte como hora de llegada al almacén de entrega/recepción.
- Cuando exista una franja horaria de entrega/recogida, en lugar de una hora concreta, se valorará como cumplimiento del Compromiso de fiabilidad el que dicha operativa se haya realizado dentro de la franja acordada. Para estos casos no existe un margen de 2 horas.
- Este compromiso también aplica a las Mercancías Peligrosas, excluyendo los explosivos (IMO-01) y radiactivos (IMO-07).

Exclusiones.

- La recogida/entrega de mercancía no contenerizada, en *pallets*, o en otros envases que no sea el contenedor.
- Los contenedores del tráfico de cabotaje con las islas Baleares.
- Aquellos albaranes que no estén debidamente cumplimentados y sellados y firmados por el cargador/receptor.
- Aquellos contenedores en los cuales haya un resultado no satisfactorio de la inspección física y posterior despacho, llevado a cabo por los SIF y/o la Aduana.
- Los casos en los cuales hay asignada una inspección en escáner, y no se pueda realizar el día previsto por avería del mismo, habiéndose notificado dicha avería a través del servicio de SCPP o del SAC de la APB, con anterioridad a la entrada del camión al recinto de la Terminal para recoger el contenedor.

- Los transportes que no se puedan llevar a cabo por hechos/acontecimientos comunicados por el SAC de la APB con un mínimo de 24 horas de antelación a la fecha prevista de servicio, y que afecten a la operativa portuaria.
- También se excluyen aquellas operaciones que están enmarcadas en planes de contingencia de la APB.
- Los casos en los cuales se incumpla debido a una causa de fuerza mayor. Se entiende por fuerza mayor aquel suceso que está fuera del círculo de actuación del obligado, que no hubiera podido preverse o que previsto fuera inevitable, que haya causado un daño material y directo que exceda visiblemente los accidentes propios del curso normal de la vida por la importancia y trascendencia de la manifestación.

Compensación en caso de incumplimiento.

En caso que se demuestre que se ha incumplido el Compromiso de calidad de servicio, se podrá compensar con un importe de 150 € por contenedor, aquellas reclamaciones presentadas al Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Port de Barcelona. En dicha reclamación deberá describirse brevemente el hecho y adjuntar copia del albarán debidamente cumplimentado y sellado.

Las reclamaciones recibidas serán analizadas en conjunto con los operadores implicados para detectar el causante y el motivo del incumplimiento. Los incumplimientos serán informados periódicamente al causante para detectar y proponer conjuntamente acciones de mejora.

2.- REQUISITOS TÉCNICOS.

A continuación se describen los requisitos técnicos que las organizaciones certificadas Efficiency Network han de llevar a cabo para que se pueda cumplir el compromiso establecido. Estos requisitos se estructuran de la siguiente manera:

Responsable: aquella organización que realiza una actividad. La indicada en cada requisito es a modo orientativo, ya que dependerá de los acuerdos a los que haya llegado cada empresa con su cliente. Se considera que cada organización se responsabiliza de las operaciones que efectivamente realice, independientemente de lo que figure en este documento.

Actividad: Indica cada una de las tareas a realizar en el proceso. En algunas se establecen unos tiempos máximos u horas límite, cuyo cumplimiento es indispensable para conseguir el objetivo descrito en el Compromiso.

Cuando se habla de horas laborables, se considera de 9:00 h a 17:00 h, aunque eso no obliga a ninguna empresa a ajustar su actividad a este horario. Simplemente pone en conocimiento la manera de contabilizar los tiempos de este Compromiso. Dentro de esta franja, todas las horas se consideran hábiles.

Registro: Es la evidencia (documento, mensaje telemático, e-mail, fax, etc) que se utilizará para comprobar que una actividad ha sido realizada según lo indicado en los requisitos técnicos. Éstos pueden ser auditables, y por ello, el operador tiene que mantener un archivo de estos registros durante un periodo de 6 meses.

Colaboración en el análisis de reclamaciones.

Cuando se detecte un incumplimiento en el Compromiso, se registrará a través del SAC (Servicio de Atención al Cliente) y la Marca de Calidad realizará un análisis técnico para detectar el motivo y el causante del incumplimiento.

Si es necesario, los operados y administraciones implicadas deberán aportar la información que sea necesaria y cuando se detecte un aumento significativo de incumplimientos debido a un mismo causante, este deberá proponer acciones de mejora y acordar junto a la Marca de Calidad un plazo para su realización, en caso contrario se dará al causante una baja temporal de la certificación.

Glosario.

APB: Autoridad Portuaria de Barcelona	APMT: APM Terminals Barcelona
BEST: Barcelona Europe South Terminal	B/L: Bill of Lading
CSI: Iniciativa de Seguridad de Contenedores	EQ: Equipo de Calidad
EDI: Intercambio Electrónico de Datos	FCL: Full Container Load
ESMT: Entrada/Salida de Mercancía Terrestre	LCL: Less than Container Load
FIFO: First IN First Out	MMPP: Mercancías Peligrosas
MARM: Ministerio de Medio Ambiente Rural y Marino	MSPS: Ministerio de Sanidad y Política Social
MRN: Master Reference Number	OT: Orden de Transporte
NRC: Número de Referencia Completo	PDI: Pre-Declaración Incompleta

PDC: Pre-Declaración Completa	Área PIF: Punto de Inspección en Frontera
PDI: Punto Designado de Importación	PONA: Producto de Origen No Animal
POA: Producto de Origen Animal	SIF: Servicio de Inspección en Frontera
SCPP: Servicio de Coordinación de Posicionamientos	TDR: Terminal Departure Report
SOIVRE: Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones	
UAR: Unidad de Análisis de Riesgos	

Requisitos Técnicos para la entrega del contenedor en las instalaciones del importador/receptor de la mercancía (*Importación*).

Responsable	Actividad	Registro
Consignatario/ Transitario	Acordar con el importador el lugar día y hora de entrega de la mercancía, o la franja horaria de entrega¹.	Mail u otro documento justificativo de la fecha y hora acordada.
Agente de Aduana - Transitario	Obtener el documento aduanero correspondiente que autorice la salida de la mercancía, antes de la llegada del camión a la terminal.	- Hora de obtención del <i>levante</i> (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana). - Hora de llegada del camión a la terminal (registrado en los sistemas informáticos de la APB).
Agente consignatario	- Enviar el entréguese del contenedor lleno a la terminal, con copia al responsable del transporte, en el momento que se finalice la facturación y pago de servicios. - El entréguese debe contener la información necesaria para permitir la entrega eficiente del contenedor de Terminal a Transportista.	- Hora de envío del entréguese a la terminal (registrada en Portic o sistema telemático correspondiente).
Terminal	Aceptar o rechazar el entréguese. En caso de rechazo especificar el motivo.	- Hora de envío del rechazo (registrada en Portic o sistema telemático correspondiente).
Consignatario/ Transitario	- Enviar la orden de transporte (OT) a la empresa que realizará el transporte antes de las 17:00 h del día anterior a la fecha prevista de entrega. - La OT deberán incluir: Fecha y hora o franja horaria prevista y lugar (dirección) de entrega pactados con el importador, y el número de precinto.	- Hora de envío de la OT (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).
Empresa de transporte	Enviar el preaviso antes de la entrada del contenedor a la Terminal, incluyendo el día y hora previsto de recogida del contenedor en Terminal.	- Hora de envío a la terminal (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).
Terminal	Enviar la aceptación/rechazo del preaviso de recogida a la empresa de transporte.	- Hora de envío del rechazo (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).
Transportista	- Llegar a la Terminal el día y hora que figura en el Preaviso. - En casos de posibles incidencias que impidan cumplir con la planificación de entrega prevista en almacén del importador, notificar al Responsable del Transporte lo antes posible, como máximo 30 minutos después de conocer la incidencia.	- Hora de llegada del camión a la terminal (registrado en los sistemas informáticos de la APB.).

¹ La empresa que gestiona el transporte es responsable de coordinar la operativa y calcular los tiempos necesarios para el cumplimiento de la entrega en la hora acordada. Asimismo, en el caso de varios servicios consecutivos de transporte en el mismo día al mismo cliente, no se considerarán como retrasos aquellas llegadas al almacén del cliente fuera de hora derivadas de mala praxis por parte del cliente durante la realización de dichos servicios consecutivos.

Responsable	Actividad	Registro
Terminal	Cumplir las condiciones determinadas en el Manual de servicio Específico de las Terminales en cuanto a la operativa de entrega/recepción a camión.	Registro del número de movimientos/hora en la franja horaria anterior a la llegada del camión a la terminal, y durante el tiempo de estancia del camión en terminal.
Consignatario/ Transitario	Si recibe del transportista un aviso de retraso que impida el cumplimiento de entrega a la hora prevista, comunicarlo al cliente lo antes posible, como máximo 30 minutos después de la notificación del transportista.	Comunicación realizada al cliente informando de la incidencia. (mail, sms, etc).
Empresa de Transporte	Facilitar al transportista un formato de albarán que contenga los campos para el registro de: <i>Fecha y hora/franja real de llegada, Fecha y hora de inicio de operación de descarga, Fecha y hora de salida y Observaciones.</i>	Documento de albarán de transporte.
Transportista	- Llegar a las instalaciones del cliente que figuran en el albarán/Orden de Transporte el día y hora/franja horaria prevista. - Contactar en las oficinas del cliente para avisar de la llegada a sus instalaciones. - Realizar la operativa de entrega según tenga descrito el cliente. - En el albarán deberá figurar: - Fecha y hora o franja horaria prevista de llegada y debe coincidir con la fecha y hora/franja de servicio indicados en la Orden de Transporte. - Fecha y hora real de llegada a las instalaciones (<i>cuando no coincida con la hora prevista</i>). - Número de precinto. - Sello y firma indicando la conformidad del cliente (salvo examen). - En caso de una estancia superior a 2 horas en el almacén receptor, deberá figurar en el albarán la fecha y hora real de salida del recinto. - Cuando el tiempo de espera desde la llegada a las instalaciones hasta el inicio de la operativa de entrega sea superior a 30 minutos, se deberá reflejar en el albarán la hora de inicio de la operación de descarga, así como la hora de salida de las instalaciones del receptor de la mercancía. - En caso de rechazo o incidencia en la entrega de mercancía, indicar los motivos y observaciones en el albarán (por ejemplo: Estado del precinto, estado de la mercancía o su embalaje, alteraciones en los valores de la temperatura controlada, etc).	Información que deberá figurar en el albarán: -Día y hora prevista de llegada -Sello y firma del receptor. -Día y hora real de llegada (<i>en caso de que no coincida con la hora prevista</i>). -Día y hora real de salida de las instalaciones del receptor (<i>en caso de estancia superior a 2 horas</i>) -Hora de inicio de operativa de descarga y de salida de las instalaciones (<i>cuando el tiempo de espera desde la llegada a casa del cliente hasta el inicio de la operativa sea superior a 30 minutos</i>).
Receptor de la mercancía.	- Cortar el precinto y abrir el contenedor. - Sellar y firmar el albarán.	

Requisitos Técnicos para la entrega del contenedor, en el caso de una inspección previa en escáner o Área PIF el mismo día de entrega al cliente.

Responsable	Actividad	Registro
Consignatario/ Transitario/	- Acordar con el importador el lugar día y hora de entrega de la mercancía, o la franja horaria de entrega² informándole del requerimiento de inspección y la previsión de tiempo necesaria. - Planificar el transporte teniendo en cuenta que debe realizarse dicha inspección. - Realizar la solicitud de inspección al SCPP, tal y como se detalla en los requisitos del Compromiso de despacho en PIF, o el Despacho de Aduana con escáner. - Incluir en la OT la fecha y hora prevista de la inspección en Área PIF o Escáner.	- Email informando de mercancía sujeta a inspección y solicitando fecha de entrega al cliente. - Registros del posicionamiento e inspección (<i>según compromiso correspondiente</i>). - Documento de Orden de transporte (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).
Resto de operadores de la cadena.	Cumplir con los requisitos establecidos en el Compromiso de entrega en importación en cuanto a la recogida del contenedor lleno en Terminal.	
Transportista	- Llegar al Área PIF/Escáner el día y hora/franja horaria prevista. - Realizar la comunicación de aviso de llegada, y realizar la operativa de inspección según se tenga descrito en cada Recinto. - En caso de cualquier incidencia que impidiera la llegada al recinto de la inspección o la entrega de la mercancía a la hora o franja prevista, avisar a Responsable de transporte lo antes posible, y como máximo 30 minutos después de conocer la incidencia.	
Responsable de transporte	Si recibe del transportista un aviso de retraso que demore la llegada al Área PIF/Escáner y este impida el cumplimiento de llegada a las instalaciones del cliente a la hora/franja prevista, comunicarlo al cliente lo antes posible, como máximo 30 minutos después de la notificación del transportista.	Comunicación informando de la incidencia.
Servicios de Inspección (en escáner/Área PIF)	Llevar a cabo la inspección según tengan establecido en sus protocolos de actuación.	
Transportista	- En caso de inspección favorable, llegar a las instalaciones del cliente que figuran en el albarán/Orden de Transporte el día y hora/franja horaria prevista. - Seguir lo establecido en los requisitos de entrega en importación de este documento.	

² La empresa que gestiona el transporte es responsable de coordinar la operativa y calcular los tiempos necesarios para el cumplimiento de la entrega en la hora acordada. Asimismo, en el caso de varios servicios consecutivos de transporte en el mismo día al mismo cliente, no se considerarán como retrasos aquellas llegadas al almacén del cliente fuera de hora derivadas de mala praxis por parte del cliente durante la realización de dichos servicios

Requisitos Técnicos para la recogida del contenedor en las instalaciones del cargador de la mercancía (Exportación).

Responsable	Actividad	Registro
Consignatario/ Transitario/	Acordar con el cargador la fecha y hora de entrega de contenedor vacío en las instalaciones del cargador, y el día y hora, o franja horaria, de recogida del contenedor lleno³.	Mail u otro documento justificativo de la fecha y hora acordada.
Agente consignatario	- Enviar el entréguese del contenedor vacío y admítase de lleno al depot/terminal, con copia al responsable del transporte, el mismo día que se confirma el booking. - El admítase de lleno enviado a la Terminal debe contener la información necesaria para permitir la entrega eficiente del contenedor lleno de Transportista a Terminal. - Notificar al responsable del transporte el lugar donde debe recoger el contenedor vacío, en caso de que el depot no reciba entrégueses telemáticos. - Garantizar a la empresa de transporte la disponibilidad del contenedor vacío a la llegada del camión, teniendo que estar en estado correcto: sin roturas de contenedor, sin restos de cantos rodados, cajas u otros envases y con las desinfecciones oportunas.⁴	- Hora de envío del entréguese de vacío y admítase lleno al depot/terminal, con copia al responsable del transporte /transitario, indicando el depot/terminal de recogida. El envío del mensaje a la terminal será telemático (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente) y en los depots en la forma que requieran.
Consignatario/ Transitario/	- Envío de la orden de transporte, en la que deberá figurar el depot/terminal de recogida de contenedor vacío indicado por el agente consignatario/naviero. - Enviar la Orden de Transporte (OT) de recogida del contenedor lleno, en el que deberá figurar: fecha y hora/franja de recogida y lugar de recogida pactados con el importador. - Los envíos de las OT deben realizarse antes de las 17:00 h del día previo a la operativa solicitada.	- Registro en la orden de transporte del depot/terminal de recogida de vacío. Hora de envío de la OT (mensaje IFTMIN registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).
Empresa de transporte	- Enviar el preaviso de recogida del contenedor vacío al depot/terminal antes de su llegada. - Envío del preaviso de entrada de contenedor lleno a la Terminal antes de su llegada. - Facilitar al transportista un formato de albarán que contenga los campos para el registro de: <i>Fecha y hora/franja real de llegada, Fecha y hora</i>	- Hora de envío del preaviso a depot/terminal. (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente) y en los depots en la forma que éstos requieran. - Documento de albarán de transporte.

³ La empresa que gestiona el transporte es responsable de coordinar la operativa y calcular los tiempos necesarios para el cumplimiento de la entrega en la hora acordada. Asimismo, en el caso de varios servicios consecutivos de transporte en el mismo día al mismo cliente, no se considerarán como retrasos aquellas llegadas al almacén del cliente fuera de hora derivadas de mala praxis por parte del cliente durante la realización de dichos servicios

⁴ Las terminales, y a menos que se pacte el contrario, en ningún caso serán responsables del estado de los contenedores vacíos que se almacenan en sus instalaciones, ya que por definición en las mismas no se efectúan trabajos de inspección, reparación y/o limpieza

	<i>de inicio de operación de descarga, Fecha y hora de salida y Observaciones.</i>	
Transportista	• Llegar a las instalaciones del cliente que figuran en el albarán/Orden de Transporte el día y hora/franja horaria prevista. • Realizar la comunicación de aviso de llegada, la operativa de recogida según tenga descrito el cliente. • En el albarán deberá figurar: – Fecha y hora o franja horaria prevista de recogida y debe coincidir con la fecha y hora/franja de servicio indicados en la OT. – Fecha y hora real de llegada a las instalaciones (<i>cuando no coincida con la hora prevista</i>) – Sello y firma indicando la conformidad del cliente (salvo examen). • En caso de rechazo del contenedor vacío o incidencia en la carga de la mercancía, indicar los motivos y observaciones en el albarán. • Cuando el tiempo de espera desde la llegada a las instalaciones con el contenedor vacío hasta el inicio de la operativa de recogida sea superior a 30 minutos, se deberá reflejar en el albarán la hora de inicio de la operación de carga, así como la hora de salida de las instalaciones del exportador de la mercancía. • En el momento de cierre del contenedor, incluir el número de precinto en el albarán que posteriormente sellará y firmará el cargador (si no se había incluido previamente el precinto).	Información que deberá figurar en el albarán: -Día y hora prevista de llegada -Sello y firma del receptor. -Día y hora real de llegada (<i>en caso de que no coincida con la hora prevista</i>). -Día y hora real de salida de las instalaciones del receptor (<i>en caso de estancia superior a 2 horas</i>). - Hora de inicio de la operativa de carga (<i>cuando el tiempo de espera desde la llegada a casa del cliente hasta el inicio de la operativa sea superior a 30 minutos</i>).
Instalaciones del cargador / Almacén representante del cargador	• Cerrar el contenedor y colocar el precinto. • Sellar y firmar el albarán.	