

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

Compromiso 5 **Fiabilidad del embarque en la escala prevista.**

Revisión 03. Octubre 2025



From Efficiency to Excellence

1.- TEXTO DEL COMPROMISO.

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad **Efficiency Network** garantizan que toda mercancía en contenedor de exportación será cargada en la escala prevista, siempre que el exportador haya puesto la mercancía a disposición para su expedición en el plazo pactado con el operador que organice el transporte.

Si por la causa que fuere este compromiso no se pudiera cumplir, se deberá informar al cliente antes de la salida del buque. En el caso de que el contenedor no se embarcará debido a una decisión de la naviera no comunicada antes de la salida del buque, se deberá informar al cliente como máximo 2 horas hábiles después de la salida del buque.

Observaciones.

- Se consideran horas hábiles, de 9:00 h a 17:00 h, y de lunes a viernes.
- Instalaciones al alcance de este Compromiso: APM Terminal Barcelona (APMT) y Barcelona Europe South Terminal (BEST).
- El exportador tendrá que entregar la mercancía al transportista dentro de los plazos establecidos con el operador logístico o empresa de transporte, con un tiempo de margen establecido en 2 horas.
- El Compromiso incluye también a las Mercancías Peligrosas, excluyendo los explosivos (IMO-01) y radiactivos (IMO-07). En este caso el exportador deberá aportar la documentación necesaria para realizar la autorización de entrada y gestionar el transporte.
- Se incluyen los despachos tramitados a través de la Aduana Marítima de Barcelona con el código 0812-Exportación, y con el código 0855-Centralizado, siempre y cuando la mercancía sujeta a dichas declaraciones transite físicamente por el recinto del Port de Barcelona.
- La documentación asociada a la declaración aduanera tiene que corresponder con la mercancía real, y los productos tienen que cumplir con las condiciones generales de importación y de exportación, incluidas las condiciones sanitarias y fitosanitarias correspondientes.

Exclusiones.

- Se excluyen del compromiso de embarque en la escala prevista los casos en los que la naviera, responsable del transporte marítimo, decida anular la escala en origen o destino.
- Se excluyen del compromiso los casos en los que la naviera, responsable del transporte marítimo, decida no cargar el contenedor en la escala prevista, siempre y cuando no se alcance más de dos roleos para un mismo contenedor.
- Aquellos despachos en los cuales la mercancía no adquiera el estatus de la Unión Europea.
- Aquellos casos en los que durante el proceso aduanero se realice en la mercancía/contenedor alguna intervención de: la Guardia Civil u organismos dependientes de ésta o de la Agencia Tributaria; el CSI o inspección realizada por la iniciativa MegaPorts; inspecciones ordenadas por decisión judicial; y aquellas que hayan sido solicitadas por el propietario de la mercancía o su representante; y por mandato judicial y/o administrativo.
- Los contenedores de cabotaje.
- Se excluyen aquellos hechos comunicados por el Servicio de Atención al Cliente de la APB con un mínimo de 24 horas de antelación y que afecten a la operativa portuaria.
- Se excluyen también aquellas operaciones que están enmarcadas en planes de contingencia de la APB.
- Los casos en los cuales se incumpla el compromiso 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 documento del booking y la matrícula de contenedor.

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	MRN: Master Reference Number
MMPP: Mercancías Peligrosas	OT: Orden de Transporte
NRC: Número de Referencia Completo	PDI: Pre-Declaración Incompleta
PDC: Pre-Declaración Completa	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 el embarque de la mercancía en la escala prevista

Responsable	Actividad	Registro
Responsable del transporte terrestre	Acordar con el exportador al contratar el transporte terrestre, la hora de llegada y el lugar de recogida del contenedor/mercancía. La hora de recogida deberá ser calculada para permitir realizar todas las operaciones previas al embarque y cumplir los requisitos de la naviera para embarcar. El responsable del transporte tiene que conocer los plazos requeridos para realizar los procesos y es el responsable de calcular el mencionado tiempo e informar al exportador de los closing times.¹	
Exportador/ Agente Aduana—Transitario/ Responsable del transporte	- Realizar una petición de booking en una naviera, la cual ha de ser confirmada por el consignatario. - Si la petición se realiza vía mail deberá de contener la información requerida por el consignatario, indicando al menos el tipo y cantidad de contenedores, fecha de salida, buque y destino.	- Hora de envío de solicitud de booking en Portic o sistema telemático correspondiente. - Hora de envío del mail solicitando booking o bien confirmación de recepción de solicitud de booking, si se realiza a través de la página web de la naviera o a través de INTTRA.
Consignatario	- Confirmar la solicitud de booking como máximo 2 horas hábiles² después de recibir la solicitud. - Si la confirmación de booking se realiza por email, ha de contener la validación de la información aportada por el solicitante, el número de referencia de ese booking y, en caso de estar disponible, el número de escala, bandera y código de muelle del buque en el cual ha de embarcar dicha mercancía. Además, se debe informar de los closing times asociados a la escala.	- Hora de envío de la confirmación de booking por Portic, sistema telemático correspondiente o mail.
Consignatario	- Enviar el admítase de lleno a la terminal, con copia al responsable del transporte, en el momento de confirmar el booking. Este debe contener la información necesaria para permitir la entrega eficiente del contenedor lleno de Transportista a Terminal. - Enviar el entréguese de contenedor vacío al depot/terminal, con copia al responsable del transporte, en el momento de confirmar el booking. - Garantizar la disponibilidad del contenedor vacío a la llegada del camión, teniendo que estar en estado correcto: sin roturas de contenedor, sin restos de	- Hora de envío del admítase a la terminal, incluyendo el número de escala (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente). - Hora de envío del entréguese de vacío al depot/terminal, y al responsable del transporte. - El envío a las terminales será telemático (registrado en Portic o

¹ En las ocasiones en las cuales la operación se organice en unos plazos de tiempos demasiado cortos y no sea posible garantizarla, el responsable del transporte deberá informar previamente al exportador de que no se van a poder cumplir los closing times, entendiéndose por lo tanto que esta operación particular no estará considerada dentro del compromiso. Con eso se pretende no penalizar las operaciones rápidas que se realizan en un plazo de tiempo menor que el descrito en este documento.

² Quedan excluidos de responder en este tiempo aquellas solicitudes de booking que requieran un tratamiento especial dadas las características del contenedor o carga como pueden ser: contenedores extra-pesados, contenedores de dimensiones superiores a las estandarizadas, contenedores de Mercancías Peligrosas,...

Responsable	Actividad	Registro
	cantos rodados, cajas u otros envases y con las desinfecciones oportunas. ³	sistema telemático correspondiente) y en los depots en la forma que requieran.
Responsable del transporte terrestre	• Enviar la orden de transporte a la empresa de transporte antes de las 17:00 h del día anterior a la recogida de la mercancía en el exportador/operador logístico (Indicando la fecha y hora prevista de recogida de la mercancía). • Indicar en la orden de transporte el depot/terminal de recogida del contenedor vacío indicado por el consignatario. • En el caso de recogida dentro de una franja horaria o día, especificar esta franja en la orden de transporte. • En el caso de no especificarse hora se considerará que la recogida se puede realizar durante todo el día.	- Hora de envío de la orden de transporte a la empresa de transporte, indicando la fecha y hora de recogida en exportador (mensaje registrado en Portic o sistema telemático correspondiente) y el depot/terminal de recogida de vacío.
Empresa de transporte	• Enviar el preaviso de entrega de contenedor lleno a la terminal antes de la llegada del camión a la terminal. • Enviar el preaviso de recogida de contenedor vacío a la terminal o depot antes de la llegada del camión.	- Hora de envío del preaviso de entrega de lleno a la terminal (registrado a Portic o sistema telemático correspondiente). - Hora de envío del preaviso de recogida de vacío a la terminal o depot. - El envío a las terminales será telemático (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente) y en los depots en la forma que requieran.
Terminal	• Enviar la aceptación al preaviso de entrega de contenedor lleno.	- Hora de envío de la aceptación del preaviso a la empresa de transporte telemáticamente (mensaje registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).
Exportador/ Operador logístico contratado	• Poner la mercancía a disposición de la empresa de transporte para ser expedido, en el plazo pactado con el responsable del transporte, con un tiempo máximo de plancha establecido en 2 horas.	

³ 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 en las mismas no se efectúan trabajos de inspección, reparación y/o limpieza.

Responsable	Actividad	Registro
Transportista	- Llegar a las instalaciones del cliente a la hora prevista. Se permitirá un margen de 2 horas frente a la hora prevista de llegada. - En el albarán deberá figurar: - Fecha y hora/franja prevista de llegada y debe coincidir con la fecha y hora/franja de servicio indicada en la OT. - Fecha y hora real de llegada, en el caso de no coincidencia con la hora prevista - Número de precinto - Sello y firma del cliente indicando su conformidad (salvo examen). - En caso de estancia superior a 2 horas en el recinto del cliente, deberá figurar en el albarán la fecha y hora real de salida del recinto. - En caso que el tiempo de espera desde la llegada a casa del cliente hasta el inicio de la operativa de recogida de mercancía sea superior a 30 minutos, se deberá indicar en el albarán tanto la hora de inicio de operativa de carga como la hora de salida del recinto. - En el caso de recogida en una franja horaria o durante un día completo, la fecha y hora real de llegada a las instalaciones del cliente debe estar dentro de esa franja o día. - En caso de rechazo del contenedor vacío o incidencia en la carga de la mercancía, indicar los motivos y observaciones en el albarán. - Cualquier albarán que no se selle por parte del exportador no se admitirá a reclamación.	- Fecha y hora prevista de llegada al exportador para recogida del contenedor, indicada en el albarán. - Fecha y hora real de llegada, indicada en el albarán (en caso de que se indique por no coincidir con la hora prevista de llegada). - Fecha y hora real de salida, indicada en el albarán (en caso de estancia superior a 2 horas en el recinto del cliente o tiempo de espera superior a 30 minutos). - Hora de inicio de operativa de carga indicada en el albarán (en caso de que el tiempo de espera sea superior a 30 minutos).
Exportador/ Operador logístico responsable	- En caso de que se desee realizar el pesaje del contenedor dentro de las instalaciones de la terminal, solicitar el pesaje del contenedor (VGM) antes de la entrada del mismo a la terminal. - En caso de que el contenedor vaya a ser pesado en instalaciones fuera de la terminal, enviar el peso verificado del contenedor (VGM) a la terminal como máximo 24 horas después de la entrada del mismo a la terminal y antes del "closing-time" de la naviera.	- Registro de solicitud de pesaje de contenedor o envío del peso verificado (VGM) a la terminal a través de Portic o sistema telemático correspondiente. - Hora de llegada del camión a la Terminal (mensaje EDI CODECO registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).
Terminal	- Cumplir las condiciones determinadas en el Manual de servicio Específico de las Terminales en la operativa de entrega/recepción de camión. - Realizar el pesado de contenedores solicitados con la antelación suficiente para asegurar el embarque en la escala prevista y antes del "closing-time" de la naviera.	- Registro del número de movimientos/hora en entrega/recepción de camión en la franja horaria de llegada/salida del camión de la terminal. - Registro de recepción de los pesos verificados (VGM) y de los movimientos de pesaje realizados.

Responsable	Actividad	Registro
Agente de Aduana-Transitario	- Realizar los trámites aduaneros necesarios para que el contenedor esté despachado con anterioridad a los "closing-time" establecidos por la naviera. - Realizar los trámites necesarios relacionados con los Servicios de Inspección en Frontera con una antelación que permita cumplir obtener el levante con anterioridad a los "closing-time" establecidos por la naviera (en caso de que la mercancía lo requiera).	- Hora de obtención del levante (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada a la APB).
Consignatario	Enviar la última versión de la lista de carga vía EDI y con copia al resguardo fiscal, 6 horas naturales antes del inicio de las operaciones, o según el "closing-time" de la naviera si es más restrictivo.	- Hora de envío de la última versión de la lista de carga a la terminal, con copia al resguardo (registrado a Portic o sistema telemático correspondiente).
Terminal	Cargar los contenedores indicados en las listas de carga y enviar el informe de carga (confirmando la carga) dentro de las 6 horas naturales posteriores al final de las operaciones del barco, cómo está establecido en los Manuales de servicio Específicos de Terminales.	- Hora de finalización de operaciones del barco indicado al informe TDR, enviado al consignatario. - Hora de envío del mensaje EDI COARRI al consignatario con el informe de carga (registrado a Portic o sistema telemático correspondiente).
Consignatario	- Notificar el no embarque en la escala prevista de un contenedor al exportador o su representante logístico como máximo 2 horas hábiles después de la salida del buque. - En caso de que la causa del no embarque se conozca con anterioridad, notificar la misma antes de la salida del buque.	- Hora de envío del email de modificación de escala, indicando la causa del no embarque en la escala prevista.
Transitario/ Operador logístico	Notificar al exportador el no embarque en la escala prevista en el momento que reciba la notificación del consignatario.	