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

Compromiso 6

Fiabilidad en la disponibilidad el B/L.

Revisión 03. Octubre 2025

EFFICIENCY NETWORK
Port de Barcelona

From Efficiency to Excellence

1.- TEXTO DEL COMPROMISO.

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad ***Efficiency Network*** garantizan que el conocimiento de embarque (BL) estará a disposición del exportador, o su representante logístico, en un plazo no superior a **10 horas hábiles** después de la salida del barco.

Observaciones.

- Para ello, el exportador deberá enviar la información definitiva para las instrucciones de embarque, al menos 3 días hábiles antes de la fecha prevista de llegada del buque (ETA), y confirmar el BL al menos 4 horas hábiles antes de la hora prevista de salida del barco (ETD).
- La mercancía debe estar despachada por la Aduana.
- Se consideran horas hábiles, de 9:00 h a 17:00 h, de lunes a viernes.
- El alcance del Compromiso es para las mercancías embarcadas vía marítima a través de las terminales de APM Terminal Barcelona (APMT) y Barcelona Europe South Terminal (BEST).

Exclusiones.

- Se excluyen los contenedores de cabotaje.
- Los casos en los cuales haya un resultado no satisfactorio de la inspección física de los SIF o de la Aduana, y por lo tanto no se despache.
- Se excluyen los casos en los cuales se incumpla alguno de los compromisos a 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 B/L, 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 B/L.

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
MRN: Master Reference Number	MSPS: Ministerio de Sanidad y Política Social
NRC: Número de Referencia Completo	OT: Orden de Transporte
PDC: Pre-Declaración Completa	PDI: Pre-Declaración Incompleta
PDI: Punto Designado de Importación	PIF: Punto de Inspección en Frontera
POA: Producto de Origen Animal	PONA: Producto de Origen No Animal
SCPP: Servicio de Coordinación de Posicionamientos	SIF: Servicio de Inspección en Frontera
SOIVRE: Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones	SIF: Servicio de Inspección en Frontera
UAR: Unidad de Análisis de Riesgos	TDR: Terminal Departure Report

Requisitos Técnicos para la disponibilidad del B/L en 10 horas laborables.

Responsable	Actividad	Registro
Exportador/ operador logístico	• Enviar al consignatario la información definitiva para las instrucciones de embarque al menos 3 días hábiles[1] antes de la fecha de llegada del buque (ETA) o antes de la fecha y hora establecida por la naviera como *"closing-time"* o cierre documental.	- Hora de envío del EDI o mail al consignatario con información para instrucciones de embarque (como mínimo tipo de contenedor, tipo de mercancía, bulto y peso). - Fecha prevista de llegada del buque (ETA), registrada en los sistemas informáticos de APB.
Consignatario	• Elaborar y enviar el primer borrador del B/L al Transitario o al expedidor, como máximo 4 horas hábiles después de recibir las instrucciones de embarque.	- Hora de recepción del EDI o mail con información sobre las instrucciones de embarque. - Hora de envío del primer borrador de B/L para su confirmación.
Exportador/ Transitario	• Confirmar el borrador del B/L al consignatario, o introducir los datos definitivos en los sistemas de información, y enviarlo al consignatario al menos 4 horas hábiles antes de la ETD. • En caso de modificaciones del borrador de BL, estas también deberán ser enviadas al consignatario, como muy tarde 4 horas hábiles antes de la ETD.	- Hora de envío del mail/mensaje telemático al consignatario con la confirmación del borrador, o los nuevos datos del B/L.
Consignatario	• Finalizar el B/L (si no existe ya un Borrador confirmado), a la espera de la confirmación de la salida del barco.	
Terminal	• Enviar el informe de carga al consignatario telemáticamente y según el procedimiento existente, como máximo 6 horas naturales después del 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, en un plazo máximo de 10 horas hábiles después de la salida del barco, uno de estos supuestos: - La disponibilidad del BL. - La confirmación del embarque del contenedor en la escala/buque previsto. En los casos en los que el *draft* del BL se convierta automáticamente en definitivo cuando se notifique la salida del buque, y el exportador pueda obtenerlo directamente en su oficina, se considerará correcta la segunda opción, siempre y cuando ese B/L no sufra ninguna modificación posterior a la salida del buque.	- Hora de notificación al exportador/representante indicando disponibilidad del B/L[2]. - Hora de salida real del barco registrado en los sistemas informáticos de la APB.
Transitario/ Operador logístico	• Notificar la disponibilidad del B/L al exportador, en caso de que no se lo haya notificado directamente el consignatario.	Mensaje de notificación.

[1] Será obligación del Operador logístico informar al cliente de la necesidad de disponer de esta información con la mayor antelación posible, asegurando de este modo, poder solventar cualquier vicisitud que pudiera darse en el proceso de generación del B/L y, permitiendo asimismo, confirmar el documento en los tiempos establecidos en este Compromiso.

[2] Cada agente consignatario puede adecuar la manera de notificar la disponibilidad del BL de la forma que considere más eficiente según su operativa (p.ej.: en el momento de comunicar la facturación vía email, automáticamente con la confirmación de salida de la mercancía,...) pero esta notificación ha de ser escrita y posterior a la salida del buque.