

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

Compromiso 8 **Integridad de la mercancía contenerizada.**

Revisión 03. Octubre 2025



From Efficiency to Excellence

1.- TEXTO DEL COMPROMISO.

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad garantizan que no se producirán incidencias en la mercancía en contenedor de cualquier tipo durante su manipulación y estancia en las terminales e instalaciones físicas incluidas en el Plan de Calidad.

También se garantiza que, en el caso de las importaciones, se entregará el contenedor en las instalaciones del cliente con el/los mismos precintos con que ha salido de la terminal o del Área PIF (Port de Barcelona).

Observaciones.

- Alcance del Compromiso: Aquellas Terminales de contenedores que estén certificadas por la Marca de Calidad del Port de Barcelona, y los recintos del Área PIF y el escáner.
- Se entenderá por incidencia los daños y/o faltas causadas durante su manipulación en los recintos anteriormente indicados, ya sea como consecuencia de cualquier operativa de inspección de la Aduana o de un Servicio de Inspección en Frontera, o causadas por aquellas manipulaciones necesarias y usuales en la manipulación de un contenedor. También se considerará incidencia los gastos derivados por el trasvase de una mercancía dañada durante su manipulación en la terminal.
- Se incluye también en este Compromiso aquella mercancía no contenerizada sujeta a inspección en Área PIF, siempre y cuando la incidencia sea como consecuencia de una manipulación realizada por una persona autorizada.

Exclusiones.

- Aquella mercancía que presente daños o faltas causados por una estiba deficiente en origen, y detectadas en la apertura del contenedor, o aquellas incidencias causadas por un embalaje deficiente de la mercancía que impida la adecuada manipulación de la misma.
- Los casos de mercancía dañada como consecuencia de la operativa necesaria en inspecciones realizadas por la Unidad de Análisis de Riesgos, Guardia Civil u organismos dependientes de ésta y de la Agencia Tributaria, intervención para el CSI, inspecciones realizadas por la iniciativa MegaPorts, inspecciones ordenadas por decisión judicial, o solicitadas por el propietario de la mercancía o su representante, así como las ordenadas por mandatos judiciales o administrativos.
- Los llenados incompletos de contenedores fruto de "pasillos y vaciados" para inspección, en aquellos contenedores saturados en la carga de origen.
- Los contenedores de cabotaje con las Islas Baleares.
- Los casos en los cuales se incumpla el compromiso 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 el caso que se demuestre que se ha incumplido este Compromiso de calidad de servicio, se compensará al propietario de la mercancía con un importe que oscilará entre los 100 y los 500 € por contenedor, en función del importe del daño o falta de la mercancía. Para ello deberá presentarse una reclamación al Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Port de Barcelona. En dicha reclamación se deberá describir brevemente el hecho y adjuntar una documentación acreditativa del valor de los daños y/o faltas.

Para el análisis de la reclamación se deberá corroborar si existe parte de incidencias del Equipo de Calidad (EQ) del Port de Barcelona.

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	NRC:Número de Referencia Completo
MSPS:Ministerio de Sanidad y Política Social	PIF:Punto de Inspección en Frontera
OT:Orden de Transporte	POA:Producto de Origen Animal
PDI:Punto Designado de Importación	SCPP:Servicio de Coordinación de Posicionamientos
PONA:Producto de Origen No Animal	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 para el cumplimiento del Compromiso de integridad de la mercancía.

Responsable	Actividad	Registro
Terminal	- Cumplir las características del Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Contenedores del Port de Barcelona establecidas en los siguientes apartados: D.1, D.2.3, D.4 y D.5. - En importación, poner a disposición del consignatario de la mercancía el/los números de precintos del contenedor, ya sea el que se añade al contenedor en la descarga del contenedor, o el que se ha colocado después de una inspección en la terminal.	- Registros requeridos en los apartados indicados del Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Contenedores del Port de Barcelona
APB/EQ	- Cumplir las características del Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Contenedores del Port de Barcelona establecidas en los siguientes apartados: D.1, D.2.3, D.4 y D.5. - En caso de inspección, enviar a la terminal listado con los nuevos precintos colocados después de la inspección. Introducir en el SCPP el nuevo número de precinto de los contenedores inspeccionados. Incluir el nuevo número de precinto, en la notificación de inspección enviada por el SCPP al despachante y al peticionario del posicionamiento.	- Registros requeridos en los apartados indicados del Referencial de Servicio Específico para el Tráfico de Contenedores del Port de Barcelona - Mensaje de notificación de inspección incluyendo el nuevo número de precinto colocado después de la inspección.
Transitario/ consignatario (o responsable del transporte)	En importación, incluir el número de precinto en la orden de transporte.	- Número de precinto indicado en la orden de transporte.
Transportista	- En importación, revisar en el momento de recogida del contenedor en la terminal la existencia de precinto en el contenedor y su integridad: - En caso de que el contenedor mantenga el precinto de origen, comprobar que el número de precinto indicado en la orden de transporte coincide con el número de precinto que lleva el contenedor. - En caso de que no mantenga el precinto de origen, comprobar que lleva un precinto de inspección. - Indicar en el albarán el número de precinto, ya sea en una entrega a cliente final (import), como en la recogida de un contenedor lleno para exportación. En el caso de que no estuviera indicado, registrarlo en el albarán, y posteriormente sellar el albarán en presencia de un representante del cargador/receptor.	- Número de precinto indicado en el albarán de entrega y sello del mismo.
Receptor final del contenedor.	Antes de abrir el contenedor, comprobar que el número de precinto es el que figura en el albarán. En el caso de que no mantenga el precinto de origen, comprobar que lleva un precinto de inspección y que el número de este precinto coincide con el que está reflejado en la etiqueta de inspección que coloca el EQ en el interior del contenedor.	