

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

Compromiso 9

Publicación de atraque en cruceros.

Revisión 03. Octubre 2025



From Efficiency to Excellence

1.- TEXTO DEL COMPROMISO.

El Puerto de Barcelona se compromete a publicar en su web, y para el tráfico de cruceros, la Terminal de atraque con al menos 15 días naturales de antelación respecto a la llegada del buque.

Observaciones.

- El alcance de este Compromiso es para los buques de crucero que se contemplan dentro del ámbito de aplicación del PIDE.
- La fecha de publicación está referenciada respecto a la fecha prevista de llegada (ETA).
- Una vez recibido el mail por parte de la APB para iniciar el proceso de asignación de atraques, el consignatario deberá seguir el procedimiento APB establecido para la reserva de escalas de cruceros.
- Esta previsión puede estar sujeta a cambios.
- En el caso de los servicios *charters* se podrá dar la Terminal con mayor antelación.

Exclusiones.

- Los buques inferiores a 500 GT o inferiores a 45 metros de eslora.
- Los que no requieren una autorización expresa de la APB, como son los que tienen atraque acordado con los clubes náuticos, astilleros, marinas o instalaciones especiales de recreo en el Puerto de Barcelona y también los buques que vienen para un acontecimiento.
- Los buques superiores a 500 GT o superiores a 45 metros de eslora en los siguientes casos: buques pesqueros nacionales y auxiliares, buques de tráfico interior, buques de recreo, buques de administraciones públicas y buques fondeados.
- Aquellos casos en los que la solicitud se haya realizado después de la fecha preestablecida en el procedimiento APB para la reserva de escalas de cruceros, serán tratados de forma individual y se asignará el muelle en función de la disponibilidad y de la orden de solicitud.
- Aquellos casos en los que la presentación del DUE y la documentación aneja a él, se haya realizado, por parte del consignatario, con menos de 75 días naturales de antelación respecto de la ETA solicitada.

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 80 € por buque y escala, aquellas reclamaciones presentadas al Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Port de Barcelona. En dicha reclamación deberá describirse brevemente el hecho y adjuntar el número de escala.

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 operadores 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

- **Consignatario:** La persona física o jurídica que actúa en nombre y representación del naviero o del propietario del buque.
- **Despacho:** La comprobación por la Autoridad Marítima de que los buques cumplen los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico, y cuentan con las oportunas autorizaciones para poder efectuar las navegaciones y actividades a las que se dedican o pretendan dedicarse.
- **DUE (Documento único de Escala):** Documento, formalizado mediante transmisión electrónica de datos, que, contiene los datos necesarios para permitir a las administraciones marítima y portuaria gestionar la entrada, estancia y salida del buque de un puerto español.

- **SC (Ship Clearance)**: Documento que se entrega en el despacho del buque.
- **Escala**: A los efectos de este procedimiento, se entiende por escala cada una de las estancias en aguas portuarias de un buque.
- **PIDE**: Procedimiento Integrado De Escala del Port de Barcelona.
- **ETA (Estimated Time of Arrival)**: Fecha y hora prevista de llegada de un buque a las aguas portuarias. La Autoridad Portuaria considera que el buque ha llegado a las aguas portuarias en el momento en que éste alcanza las boyas de recalada.
- **ATA (Actual Time of Arrival)**: La Autoridad Portuaria tomará como referencia la hora en que se dé el primer cabo para establecer el momento real de llegada del buque.
- **ETD (Estimated Time of Departure)**: Fecha y hora prevista de salida de un buque de las aguas portuarias. La Autoridad Portuaria considera que el buque ha salido de las aguas portuarias en el momento en que éste alcanza las boyas de recalada o abandona las aguas de la zona de servicio portuaria.
- **ATD (Actual Time of Departure)**: La Autoridad Portuaria tomará como referencia la hora en que se largue el último cabo para establecer el momento real de salida del buque.
- **mn**: Milla náutica.

Requisitos Técnicos para la publicación de atraque para cruceros en la web del Port de Barcelona.

Responsable	Actividad	Registro
Consignatario	- Realizar la solicitud inicial de escala a la APB siguiendo el procedimiento APB establecido para la reserva de escalas de cruceros. - Si hay modificaciones sobre la planificación inicial, se podrán solicitar de igual manera, siguiendo el procedimiento APB establecido para la reserva de escalas de cruceros.	- Fecha de envío de la solicitud inicial de escala de cruceros por email o vía telemática a la APB. - Fecha de envío del email o mensaje por vía telemática solicitando modificaciones a la APB.
APB	La APB realizará la comunicación de la planificación o, si fuese el caso, la propuesta de alternativas al consignatario siguiendo el procedimiento APB establecido para la reserva de escalas de cruceros.	- Fecha de envío del email de confirmación de atraque al consignatario. - Fecha de envío de email con la propuesta de alternativas al consignatario.
Consignatario	El Consignatario enviará el DUE con al menos 75 días de antelación con respecto de la ETA solicitada.	Fecha de envío de email con el DUE
APB	15 días naturales antes de la ETA la APB publicará la terminal asignada a cada crucero en la web del Port de Barcelona.	Fecha de comunicación de la terminal asignada al consignatario a través de la página web del Port de Barcelona.