

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

Compromiso 11

Fiabilidad en la prestación del servicio de retirada de residuos (Marpol I y V).

Revisión 03. Octubre 2025



From Efficiency to Excellence

1.- TEXTO DEL COMPROMISO.

El Puerto de Barcelona se compromete a que el servicio de retirada de residuos (Marpol I y V), prestado durante la estancia del buque en el Puerto, se iniciará a la hora acordada, con un margen máximo de 1 hora, y en cualquier caso, este no retrasará la salida del buque.

Alcance del compromiso.

Los buques que están dentro del alcance de este Plan de Calidad son los que se contemplan dentro del ámbito de aplicación del PIDE.

Buques excluidos:

- Los 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 los buques que vienen para un acontecimiento.
- Los 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.

Observaciones:

- Los servicios a los que se refiere el Compromiso son aquellos realizados tanto por tierra como por mar.
- Estos servicios tendrán que ser solicitados por el Consignatario, con una antelación mínima de 12 horas naturales, y tendrán que estar aceptados por los prestadores.
- Esta solicitud y aceptación implica una planificación y coordinación entre el solicitante y el prestador del servicio.
- Se considerará hora de inicio de la prestación del servicio:
 - Cuando el camión llegue a la línea de muelle (servicio prestado desde tierra).
 - El abarloado de la gabarra al buque (servicio prestado por mar).

Exclusiones:

- Cuando el consignatario no haya solicitado o enviado vía EDI la información referente a la gestión de residuos necesaria con la antelación previa requerida para cada servicio.
- Cuando el consignatario modifique la hora de inicio de la prestación del servicio sin la aceptación del prestador.
- En el caso que, de ser necesario, el consignatario no haya realizado aviso alguno a la Terminal para el acceso del prestador.
- Cuando el buque no esté en disposición de recibir el servicio a la hora acordada.

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 100 € por servicio, aquellas reclamaciones presentadas al Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Port de Barcelona. En dicha reclamación deberá describirse el hecho, adjuntar el número de escala y evidencias de la petición y confirmación del servicio.

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

- **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.
- **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 planificación y recepción de desechos generados por buques (Marpol I y V).

Responsable	Actividad	Registro
Consignatario	Enviar la Solicitud de servicio al prestador de recogida de Marpol I ó V, con una antelación mínima de 12 horas naturales con respecto a la fecha/hora para la que se solicita el servicio. En el caso de Marpol V, si no se envía expresamente una solicitud al prestador y para verificar la antelación de 12 horas, se considerará como hora solicitada la hora real de inicio de servicio. La información que deberá recibir el prestador incluirá: • N° de escala • Nombre del buque • ETA y ETD* • Día y hora o franja de recogida de residuos solicitada. • Cantidad prevista a recoger y tipo Tener en cuenta si la solicitud de este servicio Marpol se puede solapar con otros servicios, y por ello debe responsabilizarse de realizar la coordinación entre servicios para evitar incompatibilidades.	Hora de envío de la solicitud de servicio con la fecha y hora solicitada. En caso de MARPOL V se podrá aceptar la hora de envío del mensaje EDI con la información referente a la gestión de residuos de Marpol V.
Prestador del Servicio	Una vez recibida la solicitud, responder al consignatario confirmando fecha y hora o franja de servicio. En el caso de que el prestador de servicio indique la indisponibilidad en la fecha y hora o franja solicitada, acordar conjuntamente una opción alternativa. En el caso de Marpol V, si no se recibe una solicitud expresa indicando una fecha y hora solicitada, el prestador deberá enviar al consignatario una planificación indicando fecha y hora o franja de servicio propuesta. Esta planificación la deberá enviar al EQ con la antelación suficiente para permitir que se coordinen las actuaciones requeridas.	Hora de envío de la planificación al consignatario confirmando o proponiendo una fecha y hora o franja de servicio.
Consignatario	Una vez planificado el servicio, elaborará una programación e informará a la Terminal de la hora de prestación del servicio (en caso de ser necesario para los servicios realizados por tierra). Deberá informar al prestador del servicio lo antes posible de los posibles cambios, tanto de la ETA como de la ETD. En caso de modificaciones de estas fechas, volver a coordinar los servicios si ha habido modificaciones.	Hora de envío del email al prestador notificando cambios en ETA y ETD. Fecha y hora de la comunicación a la terminal de la programación de servicios.
Terminal	En el caso que la hora de prestación del servicio sea incompatible con la operativa de la terminal, informar al Consignatario.	Fecha y hora de email de comunicación al Consignatario.
Prestador del servicio	Inicio del servicio, según la fecha/hora acordada o propuesta al Consignatario. • En el servicio ofrecido por tierra o mar, el retraso máximo admitido es de 1 hora respecto a la fecha/hora acordada, o si se ha propuesto una franja, el servicio se deberá finalizar dentro de dicha franja.	Informe mensual enviado por el prestador de servicio a la APB donde se indica la hora o franja prevista y la hora real de inicio y fin del servicio.

Responsable	Actividad	Registro
	El servicio se realizará según las condiciones de trabajo acordadas entre ambas partes. El prestador de servicio anotará en su parte de trabajo, además de toda aquella información que sea necesaria para su facturación: • Hora de inicio del servicio • Hora de fin del servicio • Observaciones Se entenderá que el inicio de la prestación de servicio será: • Cuando se presta desde tierra, la llegada del camión a la línea de muelle, • Cuando se presta desde mar (gabarra), el abarloadamiento de la misma al buque al que tiene que prestar servicio. En el caso de cancelaciones o modificaciones en la hora acordada para la prestación de servicio, éste continuará estando dentro del compromiso siempre que ambas partes (consignatario y prestador) estén conformes con la nueva opción acordada y se realicen con al menos 1 hora de antelación a la hora prevista de prestación del servicio. Si el prestador del servicio cancela el servicio o modifica la hora original acordada para la prestación del servicio y no cuenta con la aceptación del consignatario se considerará un incumplimiento del compromiso. El prestador del servicio recopilará los datos de cada servicio (inicio, final, cantidades por número de escala) y realizará un reporte mensual de los servicios prestados.	