

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

Compromiso 12

Fiabilidad en la prestación del servicio de agua.

Revisión 03. Octubre 2025



From Efficiency to Excellence

1.- TEXTO DEL COMPROMISO.

El Puerto de Barcelona se compromete a que el servicio de agua 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:

- El servicio de Suministro de agua (Aguada) se realizará por tierra.
- El alcance de este Compromiso hace referencia al que presta la Autoridad Portuaria de Barcelona.
- Este servicio tendrá que ser solicitado por el Consignatario, con una antelación mínima de 12 horas naturales, y tendrá que estar aceptados por el prestador.
- 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 equipo llegue a la línea de muelle (servicio prestado desde tierra).

Exclusiones:

- Cuando el consignatario modifique la hora de inicio de la prestación del servicio sin la aceptación del prestador, o cuando el consignatario no haya solicitado el servicio con la antelación previa requerida para cada servicio.
- 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 realización del servicio de suministro de agua a buques, por parte de la Autoridad Portuaria de Barcelona. (Servicio realizado por la APB).

Responsable	Actividad	Registro
Consignatario	<p>Realizar la solicitud de servicio de Agua a través del sistema SOSTRAT de la APB con una anticipación mínima de 12 horas naturales con respecto a la fecha/hora solicitada de suministro.</p> <p>En la solicitud se indicará al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • número de escala • buque • muelle de atraque • tipo de suministro • cantidad de suministro requerida • fecha/hora solicitada de suministro • persona y teléfono de contacto <p>En caso de ser necesario, informar a la Terminal de los servicios previstos para la fecha indicada.</p>	APB: Hora de solicitud del servicio registrado en SOSTRAT y fecha y hora solicitada de suministro.
Prestador del servicio	<p>La hora de prestación del servicio se establecerá a través de la propia aplicación informática de solicitud del mismo, y será la solicitada por el consignatario siempre que sea posible.</p> <p>En el caso de simultaneidad de solicitudes para una misma fecha/hora, el sistema establecerá las horas más próximas a la demandada en la que se podría prestar el servicio, y el consignatario deberá elegir la más conveniente de entre las ofrecidas por el sistema.</p> <p>Inicio del servicio en la hora acordada con el consignatario (Este servicio se realiza por tierra). Se entenderá que el inicio de la prestación del servicio será la fecha y hora de la llegada del equipo a la línea de muelle.</p> <p>En los casos de reducción de capacidad operativa del servicio¹, el retraso máximo permitido será de 2 horas.</p> <p>Introducción datos finales contador. Una vez terminado el servicio, el operador accederá a la aplicación para introducir la lectura final.</p> <p>Entrega de informe al Capitán del buque y al consignatario Al acabar el servicio, se imprimirá un albarán con el dispositivo móvil y se solicitará firma por parte del capitán o representante. Envío del informe de servicio con la cantidad suministrada al consignatario por vía email.</p>	<p>Hora de acuse de recibo de la solicitud de servicio registrado en SOSTRAT.</p> <p>Confirmación de fecha y hora del servicio definitiva vía correo electrónico al consignatario/solicitante.</p> <p>Hora de inicio de la prestación del servicio registrada en sistema SOSTRAT.</p> <p>Hora de fin de prestación del servicio registrada en sistema SOSTRAT.</p> <p>Hora de envío de email al consignatario con el informe de servicio</p>

¹Se entiende por reducción de la capacidad operativa, las franjas de 07:00h a 08:00h; de 14:00h a 15:00h; i de 21:00h a 22:00h en día laboral, y los sábados, domingos y festivos.