Nuevo Plan de Calidad del Puerto de Barcelona

para el desarrollo eficiente de los procesos logísticos Portuarios

Compromiso 3

Fiabilidad en el despacho aduanero de mercancía.

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 proceso de despacho, desde la presentación de la declaración aduanera hasta la obtención del *levante*, se realizarán en un tiempo inferior a:

- **8 horas** hábiles, en caso de inspección documental.
- **17 horas** hábiles, en caso de inspección física en Terminal o inspección no intrusiva (*escáner*).
- **Obtención automática** del *levante* en caso de no requerir ningún tipo de inspección documental.

Observaciones.

- Se consideran horas hábiles, de 9:00 h a 17:00 h, de lunes a viernes.
- Instalaciones al alcance de este Compromiso: APM Terminal Barcelona (APMT), Barcelona Europe South Terminal (BEST), y el Escáner de contenedores.
- Despachos incluidos en este Compromiso: los tramitados a través de la Aduana Marítima de Barcelona con el código 0811-Importación, con el código 0812-Exportación, y con el código 0855-Centralizado, siempre y cuando la mercancía sujeta a dichas declaraciones transite físicamente por el recinto del Port de Barcelona.
- Los envíos de documentación a la Aduana se deben realizar de forma escaneada.
- La documentación asociada a la declaración aduanera tiene que corresponder con la mercancía real, y los productos tienen que cumplir con las condiciones generales de importación y de exportación, incluidas las condiciones sanitarias y fitosanitarias correspondientes.
- En el caso de que posteriormente a una inspección física se lleve a cabo un nuevo requerimiento documental o físico, se ampliará el compromiso en 8 horas hábiles.
- La documentación solicitada habitualmente previa a una inspección física es la indicada en la Normativa Comunitaria y Española en materia de despachos aduaneros.
- Se incluyen aquellos casos de indisponibilidad del escáner que no hayan sido avisados a través del SCPP ó el SAC de la Autoridad Portuaria de Barcelona, y siempre que el camión ya hubiera entrado en la terminal para recoger el contenedor objeto de la inspección.
- El Compromiso también incluye el despacho de Mercancías Peligrosas, excluyendo los explosivos (IMO-01) y radiactivos (IMO-07).
- Se incluyen en el Compromiso los despachos que hayan tenido alguna intervención de: la Unidad de Análisis de Riesgos. Siempre y cuando el resultado del análisis haya sido negativo (mercancía conforme).

Exclusiones.

- Cuando para el despacho de la mercancía se requiera de la intervención de los Servicios de Inspección en Frontera, ya sea a nivel documental, o con una inspección física de la mercancía.
- En la inspección en escáner, se excluye el tiempo transcurrido desde que la Aduana notifica el nivel de inspección (requerimiento de inspección en Escáner) hasta las 09:00 del día de inspección solicitado por el despachante.
- Se excluyen aquellos casos en los que la Aduana después de una inspección en escáner ordena la vuelta a pilas para una nueva revisión.
- Se excluyen los casos en los que durante el proceso aduanero se realice en la mercancía/contenedor inspecciones ordenadas por decisión judicial, o aquellas que hayan sido solicitadas por el propietario de la mercancía o su representante, o por mandato judicial y/o administrativo.
- Los casos de inspección aduanera con toma de muestras y análisis previo al levante.
- Los casos en los cuales haya requerimiento de inspección en escáner y no se pueda dar el día de inspección solicitado por avería del mismo, habiéndose notificado previamente la avería, ya sea a través del servicio de SCPP, o del SAC del Port de Barcelona, y no se haya iniciado el acarreo del contenedor desde la Terminal hasta el escáner.
- Los contenedores de cabotaje.
- Los casos en los cuales se incumpla el Compromiso debido a una 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 de que se demuestre que se ha incumplido el Compromiso de calidad de servicio, se podrá compensar con un importe de 150 € por declaración aduanera, aquellas reclamaciones presentadas al Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Port de Barcelona. En dicha reclamación se deberá describir brevemente el hecho y adjuntar el número del Documento Aduanero.

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	NRC:Número de Referencia Completo
MMPP: Mercancías Peligrosas	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 Técnicos para el despacho aduanero con inspección documental de la Aduana (Circuito Naranja).

Responsable	Actividad	Registro
Agente de Aduana/ Declarante	• Enviar la declaración aduanera telemática. • Enviar a la Aduana la documentación requerida habitualmente[1] escaneada, en un plazo máximo de 1 hora hábil desde la respuesta con el circuito. (Incluido en este tiempo el reenvío de la documentación requerida por la Aduana a causa de posibles fallos en el escaneado de la documentación).	- Hora de envío de la declaración aduanera telemática a la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana) - Hora de envío de documentos escaneados en la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana).
Aduana	• Responder automáticamente al envío de la declaración aduanera telemática con el circuito naranja. • Realizar el requerimiento documental correspondiente y analizar la documentación aportada por el Agente de Aduanas en un plazo máximo de 3 horas laborales. (Este tiempo de tramitación de la Aduana se contabilizará desde que recibe documentación hasta que vuelve a interrumpir el proceso. En caso de que se realicen varios requerimientos se contarán todos dentro del tiempo establecido de 3 horas laborales). • Emitir el levante, en el momento que haya conformidad con los documentos recibidos,	- Hora de interrupción/es del proceso aduanero por la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana). - Hora de emisión del levante (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana).
Agente de Aduana/ Declarante	• Aportar la documentación requerida por la Aduana en un plazo máximo de 4 horas laborales (Este tiempo de tramitación del Agente de Aduanas se contabilizará desde que la Aduana le notifica el requerimiento hasta que vuelve a reactivar el proceso aportando la documentación. En caso de recibir varios requerimientos se contarán todos dentro del tiempo establecido de 4 horas laborales.	- Hora de reactivación/es del proceso aduanero por el Agente de Aduanas (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana).

[1] La documentación requerida habitualmente por la Aduana es la indicada por la Normativa Comunitaria y Española en materia de despachos aduaneros.

Requisitos Técnicos para el despacho aduanero con inspección física de la Aduana en Terminal (Circuito Rojo en Terminal).

Responsable	Actividad	Registro
Agente de Aduana/ Declarante	• Enviar la declaración aduanera telemática. • Enviar a la Aduana la documentación requerida habitualmente[2] escaneada, en un plazo máximo de 1 hora hábil desde la respuesta con el circuito. (Incluido en este tiempo el reenvío de documentación requerida por la Aduana a causa de fallos de escaneado).	- Hora de envío de la declaración aduanera telemática a la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana) - Hora de envío de documentos escaneados en la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana).
Aduana	• Responder automáticamente al envío de la declaración aduanera telemática con el circuito rojo. • En los casos que la declaración aduanera telemática y la documentación escaneada se haya presentado antes de las 10:00, notificar al declarante el tipo de inspección antes de las 13:00 del mismo día de presentación de la documentación. • En los casos que la declaración aduanera telemática y la documentación escaneada se haya presentado antes de las 14:00, notificar al declarante el tipo de inspección antes de las 14:30 del mismo día de presentación de la documentación. • En la notificación del tipo de inspección se indicará si la inspección es en terminal o escáner y los contenedores y/o partidas a inspeccionar. • En caso de requerirse pasillo/vaciado, recuento o cualquier otra operación en tinglado, se indicará en la notificación el mayor detalle posible de la mercancía a inspeccionar.	- Hora notificación del tipo de inspección (Registrado en los sistemas informáticos de la Aduana).
Agente de Aduana/ Transitario / Solicitante del posicionamiento	• Enviar al consignatario, antes de las 16:00 h del mimo día de recepción del tipo de inspección, la solicitud de posicionamiento para el día hábil siguiente. *(En caso de que el solicitante tenga relación directa con la terminal, enviar la solicitud de posicionamiento a la terminal antes de las 17:00 h del mismo día de notificación del tipo de inspección).* • En caso de inspección en tinglado, aportar el mayor detalle posible de la localización de las referencias y partidas dentro del packing list. • Enviar al agente consignatario, en caso de ser solicitado, el B/L original antes de las 16:00 h del mismo día.	-Hora de envío de la petición al consignatario, indicando el día solicitado (registrado en SCPP). - Hora de envío de la petición a la terminal, indicando el día solicitado (registrada en SCPP). - Notificación del envío del BL.
Agente consignatario	• Enviar a la terminal la confirmación de solicitud de posicionamiento antes de las 17:00 h del mismo día de recepción de la solicitud de posicionamiento.	- Hora de envío de la confirmación de petición a la terminal (registrada en SCPP).

[2] La documentación requerida habitualmente por la Aduana es la indicada por la Normativa Comunitaria y Española en materia de despachos aduaneros.

Responsable	Actividad	Registro
Terminal	• Responder a la solicitud de posicionamiento, asignando el día solicitado, antes de las 18:00 h del mismo día de recepción de la solicitud. • Asegurar que la mercancía estará disponible para llevar a cabo la inspección el día asignado (Horario de inspecciones: de 9:00 h a 13:00 h). • Notificar el no posicionamiento del contenedor un día programado al solicitante de la inspección (en caso de anularse) antes de las 9:00 del día de la inspección.	- Hora de envío confirmación día asignado (registrada en SCPP). - Día asignado por la Terminal (Registrado en SCPP) - Listado de contenedores posicionados (registrado por la terminal) - Hora de notificación de no posicionamiento.
Agente Aduana– Transitario/ Solicitante del posicionamiento	• Estar presente durante la inspección en la Terminal con personal autorizado o con capacidad de firma de la diligencia posterior a la inspección. • Informar a la terminal al final de la inspección si el contenedor debe permanecer posicionado o si se puede retirar.	Notificación enviada a la Terminal (email o cualquier otro registro del que hayan evidencias).
Terminal	• Disponer de un listado de aquellos contenedores que han de mantenerse en la zona de inspección. • Disponer de un listado de los días de estancia de cada contenedor en el tinglado.	- Listado de estancia de los contenedores en tinglado
Aduana	• Inspeccionar la mercancía hasta las 12:00 h del día asignado, y entregar la diligencia al agente de aduanas/transitario al finalizar la inspección.	- Fecha/Hora de inspección (registrada en los sistemas informáticos de la APB).
Agente Aduana– Transitario	• Introducir la diligencia en el sistema informático de la Aduana como máximo 1 hora después de finalizarse la inspección (siempre que ésta sea favorable).	- Hora de reactivación del despacho (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana).
Aduana	• Emitir el levante antes de las 15:00 h del mismo día de la inspección, si hay conformidad con los documentos recibidos y con la inspección.[3][4] • Si se requiere de una nueva inspección, ésta deberá realizarse al día siguiente de la primera. (En caso de requerimiento de inspección adicional en escáner, ver subproceso de Inspección física de la Aduana en escáner).	- Hora de emisión del levante (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana). - Fecha/Hora de la nueva inspección (registrada en los sistemas informáticos de la APB).

[3] Se incluye en el Compromiso, aquellos casos en los que se requiera análisis diferido del producto, ya que éstos no retrasan la obtención del levante.

[4] En el caso de requerirse documentación adicional o una nueva inspección posteriormente a la inspección física, se amplía el tiempo del compromiso en 8 horas laborales.

Requisitos Técnicos para el despacho aduanero con inspección física de la Aduana en Escáner (Circuito Rojo en Escáner).

Responsable	Actividad	Registro
Agente de Aduana/ Declarante	• Enviar la declaración aduanera telemática. • Enviar a la Aduana la documentación requerida habitualmente[5] escaneada, en un plazo máximo de 1 hora hábil desde la respuesta con el circuito. (Incluido en este tiempo el reenvío de documentación requerida por la Aduana a causa de fallos de escaneado).	- Hora de envío de la declaración aduanera telemática a la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana) - Hora de envío de documentos escaneados en la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana).
Aduana	• Responder automáticamente al envío de la declaración aduanera telemática con el circuito rojo. • En los casos que la declaración aduanera telemática y la documentación escaneada se haya presentado antes de las 10:00, notificar al declarante el tipo de inspección antes de las 13:00 del mismo día de presentación de la documentación. • En los casos que la declaración aduanera telemática y la documentación escaneada se haya presentado antes de las 14:00, notificar al declarante el tipo de inspección antes de las 14:30 del mismo día de presentación de la documentación. • En la notificación del tipo de inspección se indicará que la inspección es en escáner, y los contenedores y/o partidas a inspeccionar. • Emitir el levante condicionado en el momento en que se requiere pasar inspección en escáner.	- Hora notificación del tipo de inspección, terminal o escáner. (Registrada en los sistemas informáticos de la Aduana). - Hora de emisión del levante condicionado por la Aduana.
Agente Aduana-Transitario	• Informar al cliente por mail como máximo 2 horas hábiles después de la notificación del tipo de inspección para que el cliente pueda decidir cuándo desea que su mercancía pase dicha inspección. • Envío solicitud de inspección: Si se desea realizar inspección para el mismo día en que se recibe el requerimiento de la Aduana, enviar petición a SCPP, antes de las 13:00 h. Estas inspecciones pueden realizarse por la tarde (siempre que haya disponibilidad). Si la solicitud de inspección es para otro día, enviar la petición a SCPP, antes de las 17:00 del día hábil anterior al día solicitado.[6] • Coordinarse en caso de que el contenedor contenga más de una partida aduanera (LCL) para obtener todos	- Email informando de mercancía sujeta a inspección en escáner y solicitando fecha para inspección. - Hora de envío petición y hora solicitada (registrada a través del SCPP).

[5] La documentación requerida habitualmente por la Aduana es la indicada por la Normativa Comunitaria y Española en materia de despachos aduaneros.

[6] Se excluirá del Compromiso el tiempo transcurrido desde la fecha/hora en que la Aduana indica el nivel de inspección (escáner) hasta las 9:00 del día de inspección solicitado.

	los *levantes* de todas las mercancías ubicadas en el contenedor.	
SCPP	• Responder a la petición con día y franja horaria asignada.[7] • Anulación del día de inspección para escáner programado (en caso de que se anule).	- Hora de envío de la respuesta al solicitante con día y franja asignada o anulación (registrada a través del SCPP).
Resto de operadores	• Realizar la planificación y el transporte según los requisitos establecidos en el compromiso de fiabilidad en los plazos de entrega/recogida de mercancía.	
Transportista	• Llegar al recinto del escáner en la franja horaria asignada de inspección.	- Fecha y hora de llegada del camión al escáner (registrado en los sistemas de APB).
Aduana	• Inspeccionar la mercancía en escáner en la franja horaria asignada, y aprobar los *levantes* condicionados para la salida del contenedor, si la inspección ha sido positiva. • Emitir el levante definitivo de la mercancía si hay conformidad, en el momento de salida del contenedor del escáner, o como máximo el mismo día de la inspección. • En caso de no disponibilidad de escáner indicar al SCPP este hecho, y las fechas en el caso de que sea planificado. • Tanto para los casos de indisponibilidad breve como prolongada indicar a SCPP que procedimiento ha de seguir cada contenedor para ser despachado.	- Día y franja de la inspección realizada en escáner (SCPP). - Hora de emisión del levante (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana). - Notificación de indisponibilidad del escáner y fechas de indisponibilidad (registrado por SAC-APB).
SCPP	• En caso de indisponibilidad del escáner, avisar mediante e-mail a los peticionarios de inspección indicándoles el procedimiento a seguir.[8] • En el caso de que el camión ya haya salido de la terminal con el contenedor para ir a escáner, ponerse en contacto con la empresa que gestiona el contenedor para informarle de cuál serán los pasos a seguir en su caso (según análisis de riesgos de la Aduana). • En caso de que se prolongue la indisponibilidad, enviar diariamente a la Aduana la lista de solicitudes para inspección en escáner, para que la Aduana analice los riesgos e indique para cada contenedor cual es el procedimiento a seguir. • Comunicar al solicitante de la inspección la nueva fecha en caso de haberse hecho una replanificación.	- Notificación a los peticionarios de inspección del procedimiento a seguir (según instrucciones de la Aduana).

[7] El Compromiso cubrirá los casos en los cuales por falta de espacio en el escáner, el SCPP no pueda dar el día de inspección solicitado por el agente de aduanas y tenga que hacerlo otro día.
8 Los casos de indisponibilidad del escáner imprevista (que no haya sido avisada a través del SCPP de la Autoridad Portuaria de Barcelona) se incluirán en los compromisos siempre que el camión ya hubiera entrado en la terminal para recoger el contenedor que estaba requerido para inspección en escáner.