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

Compromiso 7

Información y transparencia.

Revisión 03. Octubre 2025

EFFICIENCY NETWORK
Port de Barcelona

From Efficiency to Excellence

1.- TEXTO DEL COMPROMISO.

Las organizaciones certificadas por la marca de Calidad Efficiency Network se comprometen a realizar los intercambios de información respetando los tiempos y formato establecidos en los Compromisos de calidad, de tal forma que dichos intercambios de información tengan la calidad necesaria para que el paso de mercancía por el Port de Barcelona sea lo más eficiente posible.

Por otro lado, la Autoridad Portuaria de Barcelona se compromete a facilitar información fiable respecto a:

- Las consultas realizadas por importadores y exportadores al Servicio de Atención al Cliente (SAC), a través del formulario web del Port de Barcelona.
- La información que esté disponible en la aplicación CTA (Container Tracking Application).

Se facilitará información sobre los siguientes procesos:

- Autorización de entrada de Mercancía Peligrosa
- Entrada y/o salida de mercancía contenerizada en el Puerto
- Despacho aduanero
- Inspección de los Servicios de Inspección en Frontera y despacho
- Notificación conocimiento de embarque
- El importe de la tasa Portuaria en la mercancía (T3) en los dos sistemas de aplicación que explica la ley 48/2003, por grupo de mercancías y por régimen de estimación simplificada. Los acuerdos comerciales y descuentos no estarán especificados en la mencionada tasa.

Observaciones.

- No hay observaciones sobre este compromiso.

Exclusiones.

- Se excluyen la información relativa a contenedores LCL (Less than Container Load) de régimen de grupaje marítimo y contenedores de cabotaje.

- Se excluyen 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.

Límites de compensación

En caso que se demuestre que se ha incumplido el Compromiso de calidad de servicio, se podrá compensar con un importe de 150 € por solicitud realizada, aquellas reclamaciones presentadas al Servicio de Atención al Cliente (SAC) 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 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

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	FCL: Full Container Load
LCL: Less than Container Load	MMPP: Mercancías Peligrosas
MARM: Ministerio de Medio Ambiente Rural y Marino	OT: Orden de Transporte
NRC: Número de Referencia Completo	PDI: Pre-Declaración Incompleta
PDC: Pre-Declaración Completa	PIF: Punto de Inspección en Frontera
PDI: Punto Designado de Importación	SIF: Servicio de Inspección en Frontera
SCPP: Servicio de Coordinación de Posicionamientos	

Requisitos Técnicos para la información y transparencia.

Responsable	Actividad	Registro
Organizaciones certificadas	• Realizar los intercambios de información respetando los tiempos y formato establecidos en los Compromisos de calidad, de tal forma que dichos intercambios de información tengan la calidad necesaria para que el paso de mercancía por el Port de Barcelona sea lo más eficiente posible.	Registro de mensajes telemáticos y notificaciones entre organizaciones certificadas, APB y exportadores o importadores.
Exportador/ Importador	• Consultar la aplicación CTA (Container Tracking Application) que se ofrece desde la web del Port de Barcelona para informarse sobre procesos relativos al paso de mercancía por el Puerto de Barcelona. • Alternativamente, solicitar a la APB información realizando una consulta vía web sobre de los siguientes procesos: - Entrada de mercancía contenerizada en el Puerto - Salida de mercancía contenerizada del Puerto - Autorización de entrada de MMPP - Despacho aduanero - Inspección SIF y despacho - Notificación conocimiento de embarque - El importe de la tasa Portuaria en la mercancía (T3).	- Hora de envío de la solicitud en la APB a través de su página web www.portdebarcelona.cat, introduciendo sus datos al formulario disponible en el área de Servicio de Atención al Cliente.
APB	• Facilitar información fiable en un plazo no superior a 4 horas hábiles desde la recepción de la solicitud. La información facilitada será sobre las siguientes operaciones de importación/exportación de mercancía, indicando el estado actual de la mercancía, incidencias y día y hora del último hito establecido: <u>Autorización entrada MMPP (exportación):</u> - Solicitud de autorización de entrada - Autorización/Denegación de entrada <u>Entrada de mercancía contenerizada en el Puerto:</u> - Preaviso entrega contenedor lleno - Admítase contenedor lleno - Entrada en terminal - Envío última versión lista carga contenedor - Salida barco - Informe carga de la terminal <u>Salida de mercancía contenerizada del Puerto:</u> - Llegada barco - Preaviso recogida contenedor lleno - Entréguese contenedor lleno - Salida de Terminal <u>Despacho aduanero de importación/exportación:</u> - Tramitación de la Declaración Aduanera - Inspección Aduana en terminal: ○ Petición de posicionamiento en terminal ○ Respuesta a la petición de posicionamiento ○ Fecha de posicionamiento en terminal solicitada ○ Fecha de posicionamiento en terminal asignada ○ Notificación de no posicionamiento - Inspección Aduana en escáner: ○ Petición de día escáner en SCPP ○ Respuesta a la petición de día escáner	- Hora de recepción de la solicitud del exportador/importador a través de la página web de la APB. - Hora de envío del e-mail al solicitante con la información requerida por el mismo.

Responsable	Actividad	Registro
	○ Fecha de inspección en escáner solicitada ○ Fecha de inspección en escáner asignada ○ Anulación del día escáner - Obtención levante <u>Inspección SIF y despacho en importación/exportación:</u> - Tramitación solicito - Inspección SIF en terminal: ○ Petición de posicionamiento en terminal. ○ Respuesta a la petición de posicionamiento. ○ Fecha de posicionamiento en terminal solicitada. ○ Fecha de posicionamiento en terminal asignada. ○ Notificación de no posicionamiento. - Inspección SIF en Área PIF: ○ Petición de día en el Área PIF en SCPP. ○ Respuesta a la petición de día en el Área PIF. ○ Fecha de posicionamiento en el Área PIF solicitada. ○ Fecha de posicionamiento en el Área PIF asignada. ○ Anulación del día en el Área PIF - Obtención levante. • Facilitar el importe de la tasa Portuaria en la mercancía (T3) en los dos sistemas de aplicación que explica la ley 48/2003, por grupo de mercancías y por régimen de estimación simplificada.	