

**OFICINA TÉCNICA DE SOPORTE A LA GESTIÓN DE LA MARCA DE CALIDAD
DEL PORT DE BARCELONA.**

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

El presente documento tiene por objeto definir el marco en el cual se desarrollarán los Trabajos relacionados con la oficina técnica de gestión de la Marca de Calidad del Puerto de Barcelona.

Índice

1. Introducción.....	2
2. Objeto de la contratación	3
3. Descripción del servicio.....	3
4. Instalaciones y material.....	3
5. Responsabilidades	6
6. Dotación del equipo de la oficina técnica.....	6
7. Calidad del servicio ofrecido.....	7
8. Confidencialidad de la información y datos gestionados.....	8

Anexos

Anexo 1. - Glosario terminología específica de la Marca de Calidad
Efficiency Network.

Anexo 2. - Procedimientos relacionados con la gestión de las auditorías.

Anexo 3. - Confidencialidad de la información.

1.- INTRODUCCIÓN.

1.1. La Marca de Calidad del Puerto de Barcelona.

La Autoridad Portuaria de Barcelona (de ahora en adelante APB) entiende que la mejora de la eficiencia en el paso de la mercancía por el recinto portuario es uno de los factores clave para la mejora de la competitividad del Puerto. Esta eficiencia pasa por la mejora continua y la definición de unos estándares de Calidad de servicio globales donde esten implicados todos los actores que forman parte en la cadena logística, y que reviertan en unos procesos de negocio más fiables y seguros. Uno de los instrumentos que promueve la APB en este sentido se la Marca de Calidad del Puerto de Barcelona **Efficiency Network**. El principal objetivo de la Marca es el de aportar una mayor agilidad, seguridad y transparencia a aquellos procesos críticos relacionados con el paso de la mercancía por el Puerto de Barcelona, siendo muy importante para la consecución de este objetivo la implicación, tanto de las Administraciones Públicas (Aduana + Servicios de control sanitario en Frontera), como de los operadores privados de todos los tramos de la cadena logística (armadores, consignatarios, transitarios, agentes de aduanas y clientes finales). La implicación de todos estos actores de la cadena se plasma en la definición de unos compromisos globales de eficiencia, fiabilidad, y trazabilidad hacia el cliente final del Puerto.

Para alcanzar los niveles de servicio establecidos en estos compromisos, la Marca de Calidad establece unos requisitos técnicos que tanto las administraciones como los operadores privados se tienen que comprometer a cumplir. Su grado de cumplimiento es evaluado por la APB, titular de la marca, y en caso de que la empresa supere un porcentaje mínimo predefinido, se extiende una certificación que acredita al operador como empresa adherida a la red de eficiencia y calidad del puerto de Barcelona. Esta certificación es voluntaria, y para realizar estas comprobaciones se dispone de sistema de indicadores que evalúa de forma continua su actividad al alcance de la Marca.

En **el anexo 1** se incluye Glosario específico de la Marca **Efficiency Network**.

1.2. El equipo de Desarrollo de la Marca de Calidad.

Para la gestión de la Marca, la APB dispone de un equipo de Trabajo que tiene como principal objetivo el de velar por la promoción de la calidad del servicio establecido por la Comunidad Portuaria.

En la actualidad este equipo tiene como principales funciones: la medida de la calidad (eficacia y eficiencia) de los procesos portuarios, y que comporta la definición de indicadores, su medida periódica, y la publicación y difusión de los mismos.

- La gestión de la Marca de Calidad del Puerto de Barcelona comporta:
 - Definición de compromisos de calidad de los procesos portuarios y de las condiciones para alcanzarlos.
 - Definición de las normativas que regulan la calidad de los procesos portuarios.

- Gestión administrativa de la Marca, y que comporta altas y bajas de empresas adheridas, realización de auditorías, la gestión de reclamaciones, etc.
- Soporte a las Áreas de negocio de la APB en todo lo referente a la calidad de procesos sectoriales.
- Liderazgo de la gestión comercial y difusión de la Marca de Calidad.
- Definición y seguimiento de los estándares de comunicación de la Marca.
- Liderazgo y/o participación, en representación de la APB, en los proyectos de cooperación nacional o internacional relativos a calidad de procesos portuarios.
- Liderazgo y/o participación en los grupos de trabajo de la APB o de la Comunidad Portuaria relacionados con la calidad de los procesos portuarios.

2. - OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

Uno de los objetivos estratégicos y de empresa de la APB es la mejora de la competitividad del Puerto de Barcelona, y la Marca de Calidad **Efficiency Network**, es una de las herramientas que trabaja para este objetivo. En este sentido, y después de 5 años de su puesta en marcha, el modelo de Trabajo y relación con la Comunidad Portuaria se ha consolidado, existiendo una serie de actividades relacionadas con su gestión diaria que requieren para ejecutarlas de un perfil profesional determinado.

El objetivo de esta contratación es el de crear el servicio de una oficina técnica de gestión de la Marca que permita profesionalizar ciertas tareas de la Marca de Calidad, como son: la gestión de las certificaciones de las empresas, el apoyo al análisis de reclamaciones recibidas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Puerto de Barcelona, y la elaboración de informes relacionados con los indicadores de la Marca.

3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

La actividad de la oficina técnica se centrará en tres áreas: la gestión de las certificaciones de las empresas, el soporte al análisis de las reclamaciones recibidas por el Servicio de Atención al Cliente (SAC) del Puerto de Barcelona, y la elaboración de informes técnicos relacionados con los indicadores de las auditorías.

Para cada una de estas áreas de trabajo, las actividades que tendrá que realizar la oficina técnica son:

a) Gestión de las certificaciones de la Marca de Calidad.

- Gestión de la solicitud. Contacto con la empresa, envío de documentación, análisis de la documentación recibida (solicitud y otros datos de la empresa).
- Realización de la auditoría. Planificación (calendario, equipo auditor, etc), extracción y análisis de los indicadores de la empresa, valoración técnica de las no conformidades, y elaboración informe provisional de la auditoría.

- Envío auditoría y análisis alegaciones proporcionadas por la empresa.
- Cierre de la auditoría y comunicación del resultado. Envío del informe definitivo de la auditoría, consultas internas con la APB para validar el alta como empresa certificada, entrega del certificado, dar alta a la empresa en las diferentes bases de datos (Brand Center, etc).
- Mantenimiento de la certificación. Auditorías de seguimiento, solicitud de información, cambios de logo de la empresa o datos de contacto de los interlocutores, etc.
- Otras actividades relacionadas con la gestión de las certificaciones:
 - Gestión y archivo de los documentos (auditorías, certificados, logos, etc) y otros datos de la empresa en el Brand Center de la *Marca*.
 - Mantenimiento de los registros asociados a la Planificación de auditorías.
 - Registro de quejas y reclamaciones de las empresas adheridas en la Marca o en proceso de certificación/renovación, así como de las sugerencias.
 - Envío y archivo de documentación asociada a esta actividad.
 - Elaboración de la planificación anual de auditorías.

En **el anexo 2** se encuentran los Procedimientos vigentes relacionados con la gestión de las auditorías.

b) Soporte al análisis de las reclamaciones de la Marca de Calidad.

- Recopilación de la Información de la reclamación: datos de la mercancía, principales hitos relacionados con su trazabilidad por el Puerto, empresas que han participado en el servicio, etc.
- Análisis técnico. Estudiar si se ha podido incumplir el Compromiso de servicio establecido por la Marca, y si este incumplimiento ha sido responsabilidad de una empresa/administración adherida. Elaboración del informe técnico correspondiente.

c) Elaboración de informes relacionados con los indicadores de las auditorías.

En la actualidad existen diversos tipos de informes que dan información sobre la evolución de los procesos al alcance de la Marca y sobre la evolución de las auditorías. Según su periodicidad de elaboración, son:

- Mensual (evalúa el grado de consecución de cada compromiso, y aquellas subactividades críticas para el cumpliment del proceso, partiendo de las auditorías realizadas),
- Trimestral de gestión (reporta de forma resumida los principales hitos relativos a la gestión de la marca, reclamaciones, empresas adheridas, jornadas, difusión, promoción, y la evolución general de los compromisos de la marca, y de los resultados de las auditorías en las empresas certificadas).

- Anual, dónde recogen los resultados de todas las auditorías realizadas y las principales conclusiones de la actividad.

Para cada uno de estos informes, la oficina técnica realizará las tareas de extracción de datos y la elaboración del informe, en todo aquello que haga referencia a las certificaciones de las empresas y a sus auditorías.

Otras tareas relacionadas con esta área de trabajo:

- Comunicar a los responsables de gestión de la Marca las posibles fallas en el sistema de indicadores que se puedan detectar, así como posibles mejoras.
- Atender aquellas solicitudes de informes extraordinarios sobre los procesos al alcance de la Marca y que requieran de un análisis en detalle.

4. INSTALACIONES Y MATERIAL.

4.1. Entorno físico de Trabajo.

El desarrollo de la actividad tendrá lugar principalmente en las oficinas de la APB. En ocasiones podrán desplazarse, si así se requiere, a la sede de las empresas y administraciones que conformen la Comunidad Portuaria de Barcelona. La Autoridad Portuaria de Barcelona pondrá a disposición de las personas que conformen esta oficina técnica los recursos materiales necesarios para que éstos puedan desarrollar su actividad de forma óptima.

4.2. Herramientas informáticas de soporte a la gestión del servicio.

Para desarrollar las tareas asignadas, la oficina técnica contará con una serie de herramientas, aplicaciones y plataformas que tendrá que utilizar de forma frecuente, como son:

- a) *Brand Center*. Canal de comunicación con la empresa. Entre otras funciones, hay que destacar: el envío de las auditorías y recepción de alegaciones, gestión calendario acontecimiento de la empresa relacionados con la marca, inscripciones a jornadas, envío y arxiu de los certificados de cada empresa, gestión de los datos generales de la empresa (logos, direcciones y nombres de contacto, perfiles de los interlocutores de la empresa con la Marca, etc), envío y archivo de recopilaciones de prensa, notificaciones generales, etc.
- b) *Microstrategy*. Plataforma de *Business Intelligence* donde se encuentra el sistema de indicadores que mide el grado de cumplimiento de los estándares de Calidad del servicio ofrecido respecto de los procesos de negocio del Puerto de Barcelona. También evalúa el grado de cumplimiento de los estándares de Calidad de las empresas adheridas a la Marca. Es la principal fuente de donde se extrae la información para la elaboración de las auditorías de las empresas de la Marca.
- c) Otras aplicaciones de gestión de la APB que sean necesarias para el óptimo funcionamiento de este servicio.

5.- RESPONSABILIDADES.

5.1. Responsabilidades de la APB.

Planificar, coordinar y supervisar la actividad de la oficina técnica. Eso significa que:

- Todas las comunicaciones en el exterior (tanto a las empresas de la Comunidad Portuaria, como a cliente final) tendrán que estar validadas por responsables de la APB. En caso de visitas a empresas, en éstas tendrá que asistir siempre un responsable de la APB.
- Todas las actividades serán revisadas por los responsables del Seguimiento Técnico y de gestión del Equipo de Desarrollo de la Marca de Calidad de la APB, y en ningún caso se gestionará ninguna certificación y/o renovación sin la validación, como mínimo, de uno de estos Responsables.
- Ninguna reclamación será tramitada sin la validación final de un responsable del equipo de gestión de la Marca de la APB, y por lo tanto cualquier trámite que se tenga que poner en marcha tendrá que tener el visto bueno de una de estas personas.

5.2. Responsabilidades de la empresa contratada.

Aparte del equipo de la oficina técnica, el adjudicatario de este servicio tendrá que nombrar a un Director de oficina que tendrá que ser accesible a todas horas y autorizado para recibir instrucciones verbales y firmar los recibos de las comunicaciones que se le dirijan por escrito. Durante la ejecución del contrato, este Director tendrá que resolver todas las peticiones y consultas que le sean trasladadas por parte del Responsable del Contrato (APB). El director de los Trabajos tendrá que planificar y realizar una reunión de seguimiento mensual con las personas de la APB que designe el Responsable del Contrato.

6.- DOTACIÓN DEL EQUIPO DE LA OFICINA TÉCNICA.

La empresa contratada pondrá a disposición, como mínimo, un equipo compuesto por dos personas con una dedicación de jornada completa, es decir, de 8 (ocho) horas laborables diarias, de lunes a viernes.

Ambas personas dependerán de un Director de la oficina.

Del equipo propuesto se valorarán las siguientes características:

- Titulación universitaria, preferiblemente una ingeniería.
- Con conocimientos del sector logístico-portuario, y sobre la gestión de la calidad.
- Conocimientos informáticos sobre aplicaciones como excel o acces.
- Conocimientos de inglés.

7.- CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO.

La Autoridad Portuaria de Barcelona se la titular de la Marca de Calidad, hecho que hace que sea ésta la responsable de acreditar en las empresas con el sello *Efficiency Network*, y por lo tanto es la responsable de gestionar las auditorías. Éstas siguen unos patrones de objetividad e imparcialidad, a la hora que se tiene que asegurar la confidencialidad de los datos de que se trata de cada empresa/administración. En este sentido, la oficina técnica tendrá que seguir una metodología de Trabajo que permita asegurar a los patrones anteriormente mencionados.

Con el objetivo de garantizar un servicio adecuado a todas las empresas de la Marca de Calidad, la APB dispone de un Referencial de servicio que describe las características de la calidad del servicio que tiene que ofrecer, y también se establecen unos indicadores que evalúa si este servicio es igual para todas y cada una de las auditorías realizadas.

a) Indicadores de servicio.

Éstos serán medidos periódicamente por los Responsables de la APB, y por su parte, la oficina técnica tendrá que registrar las incidencias que hayan podido causar alguna alteración en los cumplimientos de los estándares del proceso.

Los indicadores actuales que se disponen, y que miden el proceso de gestión y realización de auditorías son:

Indicador	Qué mide	Inicio /final	estándar
T-1	La comunicación al usuario del plan de la auditoría	Validación de los docs iniciales enviados por el usuario/comunicación planificación de la auditoría	≤ 3 días
T-2	Elaboración de la auditoría de certificación / renovación	Fecha planificada y acordada por el inicio de la elaboración del informe / envío del informe provisional	≤ 10 días
T-3	Tiempo de respuesta a las alegaciones	Recepción de la información y alegaciones / envío de respuesta	≤ 7 días
T-4	Tiempo comunicación resultado definitivo de la auditoría	Cierre de la auditoría / envío informe definitivo	≤ 3 días

De estos indicadores se hará un seguimiento mensual. Y en caso de que no se cumplan las planificaciones previstas, y se determine que la responsabilidad sea de la oficina técnica se podrá dar lugar a una penalización. Por cada día de retraso con respecto al plazo máximo previsto en el calendario mensual de auditorías, un 0,5% del valor mensual a facturar del servicio. Esta penalización se hará efectiva en el importe de la factura mensual posterior a la fecha de finalización de la auditoría.

b) Seguimiento del servicio ofrecido.

A parte de la medida de estos estándares de servicio internos se llevarán a cabo, como mínimo:

- Una reunión semanal de seguimiento de las actividades, tanto de las auditorías como de las reclamaciones.
- Una reunión mensual para repasar diferentes aspectos relacionados con la gestión de la oficina técnica. Entre los aspectos a analizar en estas reuniones, se hará un seguimiento del registro de quejas y/o sugerencias que las empresas adheridas a la Marca o en proceso de certificación hayan podido presentar.

8.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS GESTIONADOS.

Los componentes de la oficina técnica, incluido el Director de ésta tendrán que firmar como paso previo al inicio del servicio, un acuerdo de confidencialidad que haga referencia a los datos de las empresas gestionadas durante el desarrollo de su actividad.

El texto de este acuerdo figura en **el anexo 3**.

Anexo 1. - Glosario terminología específica de la Marca de Calidad *Efficiency Network*.

Actividad certificada: cumplimiento de una serie de requisitos específicos establecidos según la Marca de Calidad y que han sido verificados mediante las comprobaciones correspondientes.

Tipo de actividades certificada: en el momento de la entrada en vigor de la Marca de Calidad, y en el alcance del tráfico de contenedores, las actividades objeto de certificación por parte de la Marca de Calidad son las siguientes: Empresa de Transporte con camión, Terminal Portuaria, Agente Consignatario / Naviero y Agente de Aduana / Transitario.

Auditoría de certificación / renovación: Verificación que realiza el equipo de auditores del departamento de desarrollo de la Marca de Calidad (APB) con el fin de comprobar el grado de cumplimiento de los requisitos técnicos de una empresa que ha solicitado su certificación según los requisitos establecidos en la Marca de Calidad.

Auditoría de seguimiento: Actividad que se realiza con una periodicidad establecida, y en la cual los responsables de desarrollo de la Marca verifican el grado de cumplimiento y evolución de la empresa en relación en los principales indicadores de los procesos al alcance de la Marca de Calidad del Puerto de Barcelona.

Ciente final: Persona física o jurídica que utiliza los servicios del Puerto de Barcelona para realizar sus operaciones de comercio internacional. También se considera cliente del Puerto el Operador Logístico que tiene capacidad de encaminar carga por un Puerto.

Usuario de la Marca: Empresa que desarrolla una o diversas de sus actividades profesionales relacionadas con el paso de la mercancía por el Puerto de Barcelona.

Incidencia: Se entiende por incidencia un incumplimiento de una actividad de un Operador / Administración que no ha sido realizada de acuerdo con los requisitos establecidos por cada sector de actividad en el documento "Requisitos Específicos de Certificación".

Anexo 2. - Procedimientos internos relacionados con la gestión de los auditorías.

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE LA MARCA DE CALIDAD

PUERTO DE BARCELONA EFFICIENCY NETWORK

1.- OBJETO

Establecer la metodología a seguir para la planificación, elaboración, revisión y comunicación de las auditorías de certificación de la marca de Calidad **Puerto de Barcelona Efficiency Network** (en adelante EN).

2.- ALCANCE

Este procedimiento da alcance a todas las actividades relacionadas con la gestión de las auditorías de certificación/renovación, desde la validación de la documentación recibida de la empresa, hasta la comunicación del resultado de la auditoría a una empresa solicitante.

3.- DEFINICIONES

Empresa solicitante: Toda aquella empresa que participe en los procesos físicos y/o documentales relacionados con el paso de la mercancía por el Puerto de Barcelona.

Usuario de la Marca: empresa certificada.

Compromiso de certificación: Documento que firma el responsable de la empresa solicitante, y en el que se compromete a cumplir los compromisos y requisitos de calidad y acepta la normativa general de funcionamiento de la Marca de Calidad.

Solicitud de renovación: documento en lo que el usuario solicita expresamente la voluntad de mantener la certificación de la marca de Calidad.

Informe provisional de auditoría: Primeros resultados de las medidas realizadas por el equipo auditor.

Informe definitivo de auditoría: Resultado definitivo de la auditoría, una vez analizadas las posibles alegaciones que pueda enviar el usuario de la Marca.

4.- REFERENCIAS Y PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

Procedimiento para la realización de auditorías de certif/renovación (PRO D-2-1).

Procedimiento para la realización de auditorías de Seguimiento (PRO D-3-1).

Normativa del Plan de Calidad del puerto de Barcelona. Aprobada por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona, en sesión del 30 de marzo de 2011.

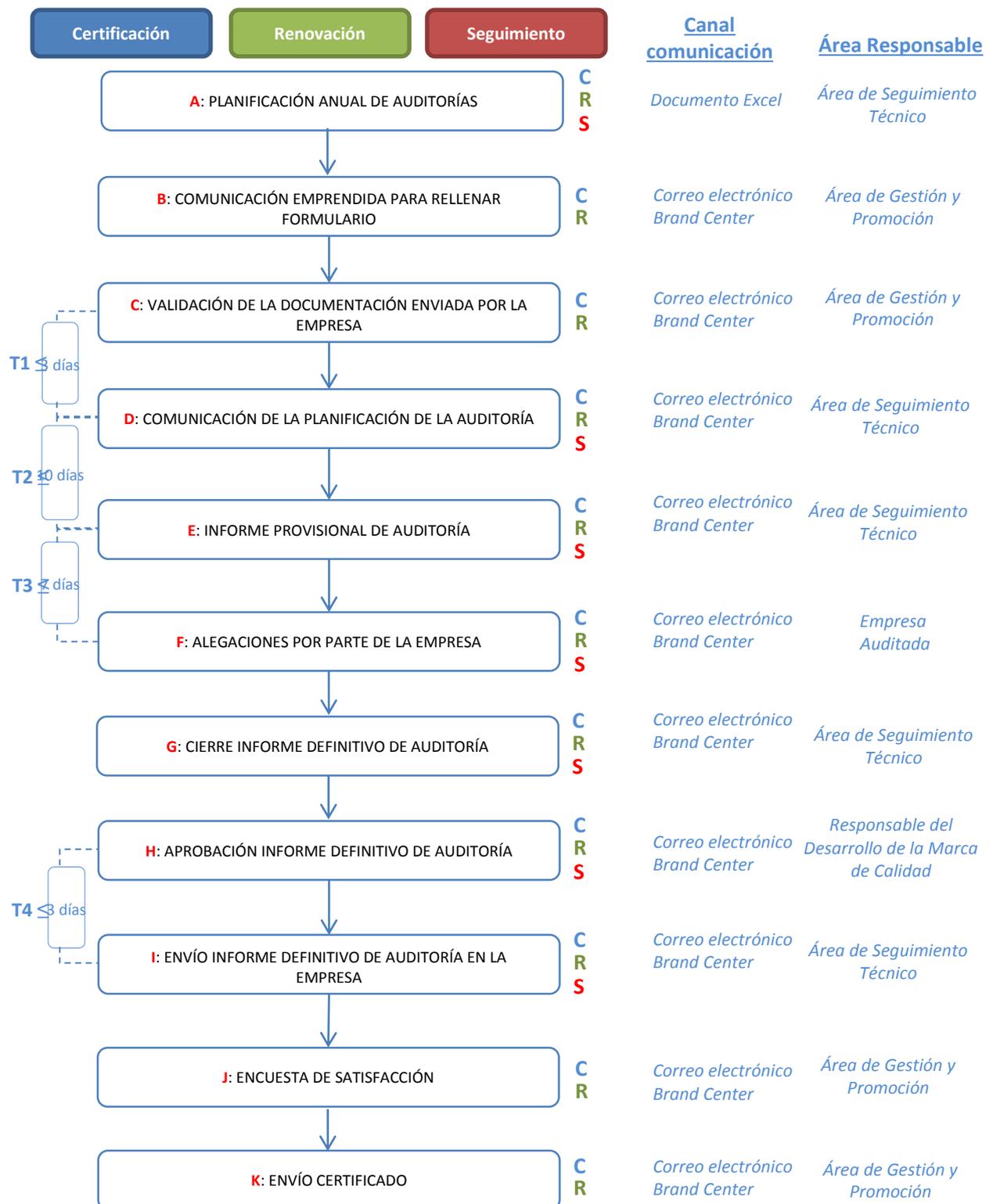
5.- RESPONSABILIDADES

Acción	Responsables
Valoración de los documentos enviados por la empresa solicitante	Área de Gestión y Promoción
Comunicación del resultado de la valoración	Área de Gestión y Promoción
Planificación auditoría	Área de Seguimiento Técnico
Comunicación de la planificación al usuario	Área de Seguimiento Técnico
Envío informe provisional	Área de Seguimiento Técnico

Envío documentación adicional y alegaciones (si ocurren)	Usuario/solicitante de la Marca
Envío informe definitivo	Área de Seguimiento Técnico
Envío del Certificado	Área de Gestión y Promoción

6.- METODOLOGÍA.

6.1. Diagrama de flujo.



6.2. Desarrollo por fases.

La gestión del programa de auditorías se compone de tres tipos de procesos de auditoría:

- Certificación.
- Renovación.
- Seguimiento.

Como se indica en el diagrama del apartado 6.1 de este mismo documento, todos los procesos de auditorías comparten una misma estructura secuencial de tareas. La diferenciación entre cada proceso de auditoría, con respecto a la gestión, reside en la herramienta de comunicación con la empresa auditada (al proceso de Certificación a través de correo electrónico y al de Renovación/Seguimiento a través de *Brand Center*) y en el área responsable de cada tarea.

Se documenta detalladamente cada uno de los procesos de auditoría, con la referencia siguiente:

- Proceso de Certificación y Renovación: "*PROC D-2-1 Auditorías Cert_Reno*".
- Proceso de Seguimiento: "*PROC D-3-1 Auditorías Seguimiento*".

Cada una de las tareas indicadas en el diagrama del apartado 6.1 de este documento implica un canal de comunicación determinado, una metodología y una área de responsabilidad. Además, se hará un registro de las fechas (seguimiento mensual) a medida que se superan las fases del diagrama en el archivo correspondiente. Las fechas se registrarán por parte del área responsable que le corresponda aquella tarea y se describen en posteriores apartados.

Seguidamente se desarrollan cada una de las tareas del diagrama del apartado 6.1 que implican los procesos de auditoría:

6.2.1.A: Planificación anual de auditorías

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación/seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

El paso que inicia el proceso de auditoría es la planificación anual por parte del Área de Seguimiento técnico. La planificación anual se realiza a finales del año anterior a planificar y consiste en asignar las auditorías (renovación y seguimiento) a los diferentes meses del año en función de los criterios siguientes:

- El tipo de actividad que la empresa ha pedido certificar/renovar.
- El registro de auditores y la carga de trabajo de cada uno de ellos.
- El seguimiento mensual de auditorías.

Las nuevas certificaciones se irán incorporando a la planificación anual siguiendo los mismos criterios mencionados anteriormente.

La planificación anual se puede ver sometida a modificaciones durante el año en caso de que sea estrictamente necesario.

6.2.1. B: Comunicación con la empresa para rellenar formulario

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación y renovación.
- El área responsable es el área de Gestión y Promoción.

Según la planificación anual de auditorías establecida, el proceso de auditoría continúa con la comunicación con la empresa. Se solicita la documentación y la información necesaria para formar parte de la Marca de Calidad *Efficiency Network*.

Se utiliza un formulario establecido que la empresa tendrá que rellenar. Según del proceso de auditoría, los documentos que se envían a la empresa y que se tendrán que obtener son los siguientes:

Tipo auditoría	Nombre del documento
Certificación	Compromiso de certificación llenado y firmado
Renovación	Solicitud de renovación llenada y firmada
Seguimiento	No existe. Este proceso se inicia según la planificación anual y mensual existente.

Tabla 1. Documentos para iniciar el proceso de auditoría según tipo.

El canal de comunicación y el intercambio de información entre el área de Gestión y Promoción y la empresa solicitando dependerá del proceso de auditoría:

- *Certificación*: Comunicación por correo electrónico. El área de Gestión y Promoción enviará un correo electrónico solicitante la información requerida según tabla 1 y el formulario correspondiente.
- *Renovación*: Comunicación para Brand Center. El área de Gestión y Promoción notificará por el Brand Center que ya disponen del formulario a rellenar y añadirá una entrada al calendario del Brand Center con la fecha desde que empieza el proceso de auditoría. La notificación se realiza con suficiente antelación respecto del inicio previsto del proceso de auditoría que se especifica a la planificación anual.

6.2.1. C: Validación de la documentación enviada por la empresa

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación.
- El área responsable es el área de Gestión y Promoción.

El área de Gestión y Promoción analizará y validará los documentos pertinentes expuestos en el apartado 6.2.1.B enviados por la empresa solicitando.

Una vez validada la información que hace llegar la empresa solicitante, el área de Gestión y Promoción enviará un correo electrónico interno al Área de Seguimiento técnico para comunicarle este hecho. El área de Seguimiento Técnico en un plazo no superior a tres días tendrá que enviar a la empresa una notificación vía Brand Center con la planificación de la auditoría y añadir una entrada al calendario que se visualiza en el Brand Center (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T1).

6.2.1. D: Comunicación de la planificación de la auditoría

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Con la información en lo referente a la planificación anual, el área de Seguimiento Técnico elaborará una notificación y una entrada en el calendario del Brand Center con la planificación de la auditoría. En esta notificación tendrá que figurar como mínimo la siguiente información:

- El Alcance de la auditoría (el periodo de actividad auditado).
- El equipo auditor.
- La fecha en la que se iniciará el análisis de datos y la elaboración del informe.

La empresa tendrá que responder a la notificación a través de correo electrónico o Brand Center, en caso de que no esté de acuerdo con la planificación, tendrá que argumentar los motivos, y éstos serán analizados por el responsable de Desarrollo de la Marca, dando una respuesta y elaborando la propuesta definitiva. También se le comunicará que el plazo máximo para responder a esta planificación será de 7 días. Si no se recibe ningún comentario dentro de este plazo se considerará que no éste no tiene alegaciones y se continuará con la planificación establecida, comunicándole el día que se iniciará el análisis de los datos.

Paralelamente se realiza el registro de fechas en los archivos correspondientes.

Nota: Las auditorías de Seguimiento son informativas para la empresa auditada. Por lo tanto, no se envía la planificación a la empresa, pero se incluye en la planificación anual y mensual interna de Seguimiento Técnico.

6.2.1. E: Informe provisional de auditoría

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación/seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Con la planificación aceptada por parte de la empresa auditada, se abrirá una carpeta con el nombre de la empresa y donde figurará la información necesaria para la realización de la auditoría.

El área de Seguimiento Técnico iniciará la elaboración de la auditoría según la fecha acordada (incluida en la notificación y entrada del calendario del Brand Center sobre la planificación). Por lo tanto, se generará el informe provisional de auditoría (solicitud de información de la auditoría), el cual se notificará y enviará a la empresa a través de Brand Center en el proceso de renovación y seguimiento o correo electrónico en el proceso de certificación. También se tendrá que generar una entrada en el calendario que se visualiza en el Brand Center para informar en la empresa sobre los 7 días que disponemos como máximo de plazo para presentar alegaciones desde que han recibido la notificación del informe provisional.

El informe provisional de la auditoría se tendrá que enviar y notificar a la empresa en un plazo máximo de 10 días desde el inicio del informe. (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T2). La auditoría se realizará según el procedimiento de realización de auditorías de certificación/renovación, "*Procedimiento para la realización de auditorías de Certificación/Renovación Proc. D-2-1*".

6.2.1. F: Alegaciones por parte de la empresa

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación/seguimiento.
- El área responsable es la empresa auditada.

En el informe provisional que se encuentra en el Brand Center o enviado por correo electrónico en la certificación por parte del área de Seguimiento Técnico, la empresa auditada tendrá que responder con aquella información que se le pide, y hacer comentarios si lo cree oportuno. La empresa tendrá un plazo de 7 días para enviarlas al equipo auditor a través de Brand Center o correo electrónico. Una vez enviadas, el Auditor responsable de la auditoría tendrá que contestar en un plazo no superior a 7 días (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T3).

Puede haber más de un intercambio documental en el proceso de auditorías, el cual se realizará íntegramente a través de Brand Center en todos los procesos de auditoría, excepto en el de certificación que se hará por correo electrónico.

6.2.1. G: Cierre informe definitivo de auditoría

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación/seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

De todas las alegaciones y el posterior análisis se generarán las respuestas correspondientes y se guardará en el archivo informático generado en la carpeta abierta de cada empresa. Se dará por cerrado un informe provisional y por lo tanto pasa a ser informe definitivo cuando el área de Seguimiento Técnico así lo determine.

En caso de que no se reciba ninguna información ni alegaciones al enviar la solicitud de información, el informe provisional pasará a ser definitivo, si el auditor responsable de la auditoría así lo considera.

El informe definitivo será todo aquél que figure en formato *pdf* y que esté guardado en la carpeta de la empresa en la cual se le ha realizado la auditoría.

6.2.1. H: Aprobación del informe definitivo de auditoría

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación/seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Una vez el Auditor Jefe revisa y aprueba el informe definitivo de auditoría se procederá a la notificación y envío del informe definitivo a la empresa. El encargado de esta tarea será el auditor responsable de la auditoría. El Auditor Jefe registrará la valoración final en el documento de planificación y seguimiento de las auditorías.

6.2.1. I: Envío informe definitivo de auditoría en la empresa.

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación/seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Desde el cierre del informe definitivo hasta la publicación y notificación a través del Brand Center no podrá exceder más de 3 días (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T4).

En caso de que el área de Seguimiento Técnico no apruebe el informe definitivo de una empresa por el no cumplimiento de los compromisos:

- En la auditoría de certificación y renovación, se les dará un tiempo adicional máximo de 3 meses para que solucionen las desviaciones. Al finalizar el periodo se realizará una auditoría extraordinaria. En el caso que la empresa solicite un plazo mayor de tiempo para la resolución de las incidencias, será la Dirección de la Marca quien determinará el tiempo máximo de resolución.
- En la auditoría de Seguimiento, los informes definitivos que se generan son informativos para la empresa auditada. Por lo tanto, la empresa podrá solucionar las posibles desviaciones que figuran al informe de auditoría para la próxima renovación.

En casos extraordinarios, se pueden proponer visitas presenciales por parte del personal del departamento a las instalaciones de la empresa auditada. Las visitas tienen la finalidad de aclarar las posibles desviaciones detectadas al proceso de auditoría y por el cual no se ha dado la aprobación por la continuidad de la certificación.

El personal que asista a la visita con la empresa llenará el acta en la cual se ponga de manifiesto los acuerdos y/o acciones a considerar por parte de la empresa auditada.

Nota: El proceso de auditoría de seguimiento, finaliza en esta etapa.

6.2.1. J: Encuesta de satisfacción

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación.
- El área responsable es el área de Gestión y Promoción.

Junto con la publicación y notificación a través de Brand Center del informe definitivo, el área de Gestión y Promoción notificará a la empresa auditada que ya dispone de la encuesta de satisfacción en el portal digital, colgada previamente. Ésta, valorará el grado de satisfacción con respecto al servicio desarrollado por el equipo auditor de la marca. Si en 3 días no se recibe ninguna respuesta de la empresa auditada en relación a la encuesta de satisfacción, el área de Gestión y Promoción notificará por BC nuevamente en la empresa auditada la disposición de la encuesta de satisfacción.

6.2.1. K: Envío certificado

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación.
- El área responsable es el área de Gestión y Promoción.

Se cierra el proceso de auditoría de certificación y renovación con el envío del certificado en la empresa. El área de Gestión y Promoción notificará y colgará en el Brand Center el certificado de la certificación y renovación que corresponda al proceso de auditoría.

6.2.1.L: Alta como empresa certificada

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación.
- El área responsable es el área de Gestión y Promoción.

Si el resultado de la auditoría es satisfactoria se dará de alta el nombre de la empresa certificada en la base de datos correspondiente.

Se comunicará a la APB por correo electrónico interno el resultado de la auditoría de certificación de la nueva empresa, si no se detecta ninguna desviación en 3 días se dará por satisfactoria la auditoría de certificación.

El área de Gestión y Promoción dará de alta en el Brand Center a la nueva empresa certificada.

Los detalles del procedimiento de las auditorías de certificación se encuentra desarrollado en el archivo *"PROC D-2-1 Auditorías Cert_Reno"*.

7.- CUADRO RESUMEN DEL PROCESO DE AUDITORÍA

Acción	Área responsable	Comunicación
PLANIFICACIÓN ANUAL DE AUDITORÍAS	<i>Área de Seguimiento Técnico</i>	- Correo electrónico interno - Registro en el documento "CALENDARIO AUDITORIAS PERIODIFICADOS".
COMUNICACIÓN EMPRENDIDA PARA RELLENAR FORMULARIO	<i>Área de Gestión y Promoción en Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center en Renovación/correo electrónico en Certificación - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center formulario
VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ENVIADA POR LA EMPRESA	<i>Área de Gestión y Promoción en Área de Seguimiento Técnico</i>	- Correo electrónico interno
COMUNICACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	<i>Área de Seguimiento Técnico en Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center
INFORME PROVISIONAL DE AUDITORÍA	<i>Área de Seguimiento Técnico en Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center informe provisional
ALEGACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA	<i>Empresa Auditada en Área de Seguimiento Técnico</i>	- Resposta Brand Center - La empresa sube el archivo con la respuesta a Brand Center
CIERRE INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA	<i>Auditor Jefe</i>	- Correo electrónico interno - Adjuntar posible informe definitivo pdf
APROBACIÓN DEL INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA	<i>Auditor Jefe</i>	- Registro en el documento "CALENDARIO AUDITORIAS PERIODIFICADOS".
ENVÍO INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA EN LA EMPRESA	<i>Área de Seguimiento Técnico en Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center informe definitivo pdf
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	<i>Área de Gestión y Promoción en Empresa auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Pujar en Brand Center archivo encuesta
ENVÍO CERTIFICADO	<i>Área de Gestión y Promoción en Empresa auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center documento Certificación

Tabla 2. Cuadro resumen del proceso de auditoría.

8.- MEDIDA DEL CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los Indicadores nos proporcionan unos datos que nos ayudan a medir el cumplimiento del proceso y hacer el seguimiento del mismo con el objetivo de establecer estándares de calidad del servicio.

Así, se han definido los siguientes indicadores:

Indicador	Qué mide	Inicio /fin	Estándar
T-1	La comunicación al usuario del plan de la auditoría	Validación de los dockes iniciales enviados por el usuario/comunicación planificación de la auditoría	≤ 3 días
T-2	Elaboración de la auditoría de certificación / renovación	Fecha planificada y acordada por el inicio de la elaboración del informe / envío del informe provisional	≤ 10 días

T-3	Tiempo de respuesta a las alegaciones	Recepción de la información y alegaciones / envío de respuesta	≤ 7 días
T-4	Tiempo comunicación resultado definitivo de la auditoría	Cierre de la auditoría / envío informe definitivo	≤ 3 días
T-5	Número de seguimientos realizados en un año	-	Mínimo 2/any
T-6	Tiempo máximo de envío del informe provisional de seguimiento	Realización informe/ Envío informe provisional de seguimiento	≤ 10 días
T-7	Tiempo máximo de respuesta e-mail de las consultas	Recepción consulta/Envío respuesta	≤ 3 días

Tabla 3. Tiempo de cumplimiento de los indicadores.

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE AUDITORÍAS DE CERTIFICACION Y RENOVACION DE LA MARCA DE CALIDAD

PORT DE BARCELONA EFFICIENCY NETWORK

1.- OBJETO

Establecer la metodología a seguir para la realización de auditorías de certificación y renovación de la marca de Calidad Puerto de Barcelona *Efficiency Network* (en adelante EN).

2.- ALCANCE

El alcance de este procedimiento contempla todas las actividades desde la apertura de un informe de auditoría, hasta el cierre del mismo (informe definitivo), una vez se ha realizado el análisis de alegaciones enviadas por el usuario (si ocurren).

3.- DEFINICIONES

Requisitos técnicos específicos de la Marca: Actividades en las que se descompone un proceso que tiene un compromiso global de servicio. Para que el compromiso se pueda cumplir, cada una de estas actividades se tiene que realizar de una forma específica y en un tiempo establecido. Esta información conforma cada uno de los requisitos técnicos específicos que se encuentran clasificados según el sector de actividad que los ejecuta.

Auditoría de certificación/renovación: Evaluación cuantitativa del grado de cumplimiento de los requisitos técnicos especificados en la Normativa del Plan de Calidad del Puerto de Barcelona. Los resultados de la evaluación quedan reflejados en un informe de auditoría. Existen diferentes modelos de auditoría segundos los sectores de actividad que la Marca reconoce y certifica.

Indicadores de calidad: Mide el nivel de eficiencia de una empresa respecto de un requisito de un proceso y para lo que se han definido unos estándares que un operador que desee estar certificado tiene que cumplir.

Informe provisional de auditoría: Primeros resultados de las medidas realizadas por el auditor de la Marca, y que se envían al usuario.

Informe definitivo de auditoría: Documento que resulta del cierre de la auditoría, una vez analizadas las posibles alegaciones que pueda haber enviado el usuario de la Marca.

4.- REFERENCIAS Y PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

Procedimiento para la gestión del programa de auditorías (PRO D-1-1).

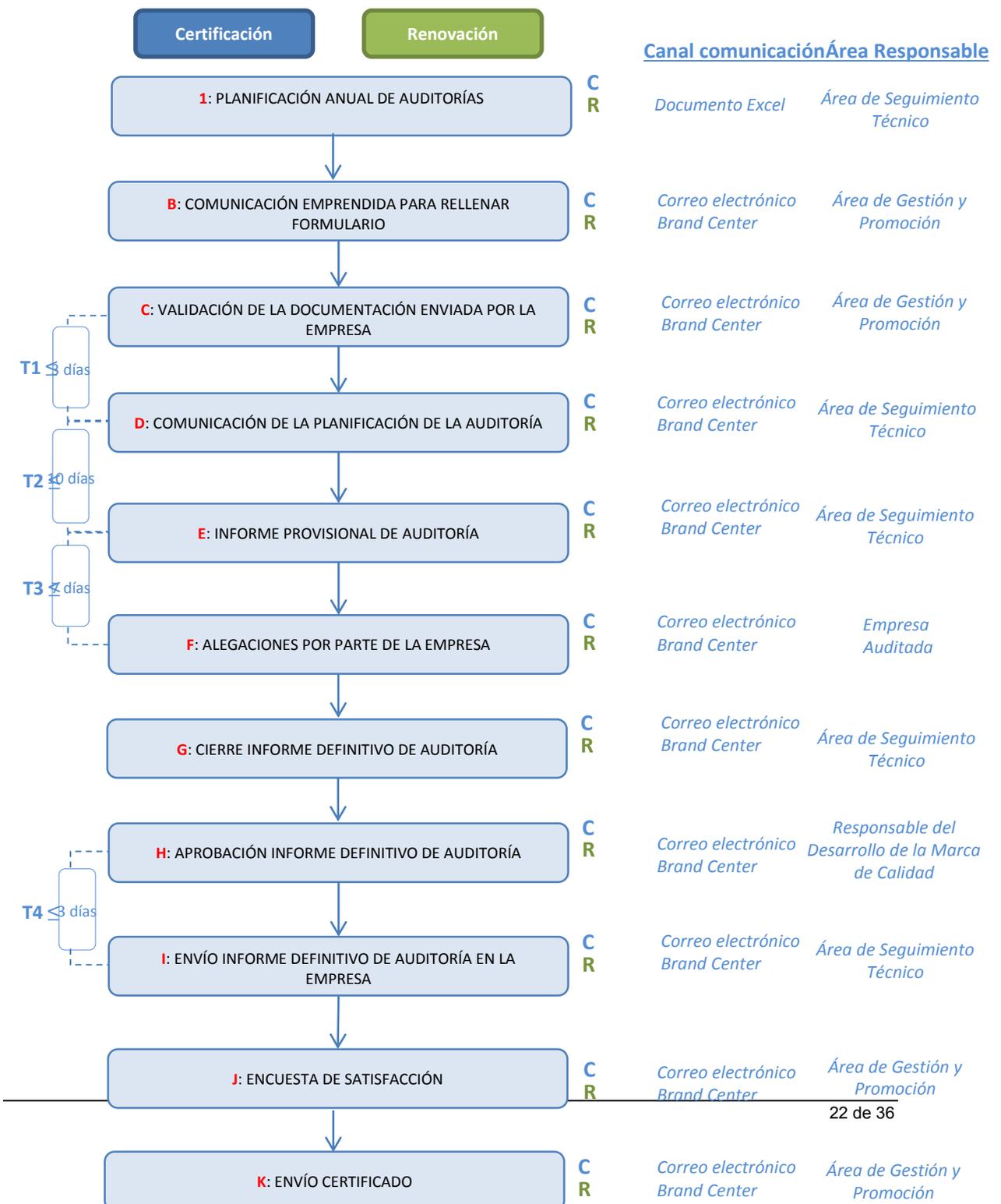
Normativa del Plan de Calidad aprobada por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona, en la sesión del 30 de marzo de 2011.

5.- RESPONSABILIDADES

Acción	Responsables
--------	--------------

Apertura de auditoría	Responsable Seguimiento Técnico
Evaluación grado cumplimiento requisitos técnicos	Auditor designado
Envío del informe provisional	Área Seguimiento Técnico
Análisis y respuesta de alegaciones	Auditor designado
Cierre de la auditoría	Auditor designado/Responsable Seguimiento Técnico

6.1. Diagrama de flujo.



6.2. Desarrollo por fases.

Como se indica en el diagrama del apartado 6.1 de este mismo documento, todos los procesos de auditorías comparten una misma estructura secuencial de tareas. La diferenciación entre cada proceso de auditoría, con respecto a la gestión, reside en la herramienta de comunicación con la empresa auditada (el proceso de Certificación a través de correo electrónico y al de Renovación a través de Brand Center) y en el área responsable de cada tarea.

Cada una de las tareas indicadas al diagrama del apartado 6.1 de este documento implica un canal de comunicación determinado, una metodología y uno área responsable. Además, se hará un registro de las fechas (seguimiento mensual) a medida que se superan las fases del diagrama. Las fechas se registrarán por parte del área responsable que le corresponda aquella tarea y se describen en posteriores apartados.

Seguidamente se desarrollan cada una de las tareas del diagrama del apartado 6.1 que implican el proceso de auditoría de Certificación y Renovación.

6.2.1.A: Planificación anual de auditorías

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación/seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

El paso que inicia el proceso de auditoría es la planificación anual por parte del Área de Seguimiento técnico. La planificación anual se realiza a finales del año anterior a planificar y consiste en asignar las auditorías (renovación y seguimiento) en los diferentes meses del año en función de los criterios siguientes:

- El tipo de actividad que la empresa ha pedido certificar/renovar.
- El registro de auditores y la carga de trabajo de cada uno de ellos.
- El seguimiento mensual de auditorías.

Las nuevas certificaciones se irán incorporando a la planificación anual siguiendo los mismos criterios mencionados anteriormente. La planificación anual se puede ver sometida a modificaciones durante el año en caso de que sea estrictamente necesario.

6.2.1.B: Comunicación con la empresa para rellenar formulario

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación y renovación.
- El área responsable es el área de Gestión y Promoción.

Según la planificación anual de auditorías establecida, a través de una comunicación se solicita la documentación y la información necesaria para formar parte de la Marca de Calidad Efficiency Network.

Se utiliza un formulario establecido que la empresa tendrá que rellenar. Según del proceso de auditoría, los documentos que se envían a la empresa solicitante y que se tendrán que obtener son los siguientes:

Tipo auditoría	Nombre del documento
Certificación	Compromiso de certificación llenado y firmado

Renovación	Solicitud de renovación llenada y firmada
-------------------	---

Tabla 4. Documentos para iniciar el proceso de auditoría según tipo.

El canal de comunicación y el intercambio de información entre el área de Gestión y Promoción y la empresa solicitando dependerá del proceso de auditoría:

- **Certificación:** Comunicación por correo electrónico. El área de Gestión y Promoción enviará un correo electrónico solicitante la información requerida según la tabla 1 y el formulario SOLICITUD INFORMACIÓN.
- **Renovación:** Comunicación por el Brand Center. El área de Gestión y Promoción notificará por el Brand Center que ya disponen del formulario a cumplimentar, y añadirá una entrada al calendario del Brand Center con la fecha desde que empieza el proceso de auditoría. La notificación se realiza con suficiente antelación respecto del inicio previsto del proceso de auditoría que se especifica a la planificación anual.

6.2.1. C: Validación de la documentación enviada por la empresa

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación y renovación.
- El área responsable es el área de Gestión y Promoción.

El área de Gestión y Promoción analizará y validará los documentos pertinentes expuestos en el apartado 6.2.1.B enviados por la empresa solicitando.

Una vez validada la información que hace llegar la empresa solicitando, el área de Gestión y Promoción enviará un correo electrónico interno, "Lotus Notes / Efficiency network / Herramientas / Impresos", al Área de Seguimiento técnico para comunicarle este hecho.

El área de Seguimiento Técnico en un plazo no superior a tres días tendrá que enviar a la empresa una notificación vía Brand Center con la planificación de la auditoría y añadir una entrada en el calendario que se visualiza en el Brand Center (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T1).

6.2.1. D: Comunicación de la planificación de la auditoría

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación y renovación.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Con la información referente a la planificación anual, el área de Seguimiento Técnico elaborará una notificación y una entrada en el calendario del Brand Center con la planificación de la auditoría. En esta notificación tendrá que figurar como mínimo la siguiente información:

- El Alcance de la auditoría (el periodo de actividad auditado).
- El equipo auditor.
- La fecha en la que se iniciará el análisis de datos y la elaboración del informe.

La empresa tendrá que responder a la notificación a través de correo electrónico o Brand Center, en caso de que no esté de acuerdo con la planificación, tendrá que argumentar los motivos, y éstos serán analizados por el responsable de Desarrollo de la Marca, dando una respuesta y elaborando la propuesta definitiva. También se le comunicará que el plazo máximo para responder a esta planificación será de 7 días. Si no se recibe ningún comentario dentro de este plazo se considerará que no éste no se cabe alegación y se continuará con la planificación establecida, comunicándole el día que se iniciará el análisis de los datos.

Paralelamente se realiza el registro de fechas de las tareas.

6.2.1. E: Informe provisional de auditoría

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación y renovación.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Con la planificación aceptada por parte de la empresa auditada, se abrirá una carpeta con el nombre de la empresa y donde figurará la información necesaria para la realización de la auditoría.

El área de Seguimiento Técnico iniciará la elaboración de la auditoría según la fecha acordada (incluida en la notificación y entrada del calendario del Brand Center sobre la planificación). Por lo tanto, se generará el informe provisional de auditoría (solicitud de información de la auditoría), el cual se notificará y enviará a la empresa a través de Brand Center en el proceso de renovación o correo electrónico en el proceso de certificación. También se tendrá que generar una entrada en el calendario que se visualiza en el Brand Center para informar en la empresa sobre los 7 días que disponemos como máximo de plazo para presentar alegaciones desde que han recibido la notificación del informe provisional.

El informe provisional de la auditoría se tendrá que enviar y notificar a la empresa en un plazo máximo de 10 días desde el inicio del informe. (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T2).

6.2.1.1. Apertura del informe de auditoría.

Auditoría de certificación: Se abre una carpeta dentro del archivo del departamento de Desarrollo de la Marca de Calidad, y en concreto dentro del sector de actividad para el cual la empresa haya solicitado la certificación.

Auditoría de renovación: Existe una carpeta de la empresa en la cual se realiza la mencionada evaluación, y por lo tanto sólo se tiene que abrir un informe nuevo dentro de la carpeta de la empresa.

Tanto en un tipo de auditoría como en la otra, los informes están formados por 2 o 3 tipos de indicadores (en función de la actividad). Cada una de estos tipos se diferencia según la forma de evaluar el grado de adecuación a los requisitos y que varía según la fuente de información de donde se extraen los datos. Estos tipos no se expresan explícitamente en el informe.

- Tipo 1: Indicadores de muestra de extracción automática.
- Tipo 2: Indicadores de muestra de extracción manual y aleatoria.

- Tipo 3: Indicadores con información complementaria del usuario de la Marca.

Por cada sector de actividad existe un modelo de informe con los correspondientes aspectos que se les audita. Aunque las fuentes de las cuales se alimentan los indicadores sean diferentes, en la auditoría aparece siempre la misma información por cada indicador, y que es:

- Concepto del indicador (qué mide)
- A qué proceso de negocio hace referencia
- A qué compromiso hace referencia
- Unidad de medida
- El tamaño de la muestra
- El número de casos correctos
- Porcentaje de cumplimiento
- Observaciones y/o comentarios sobre la muestra o los incumplimientos.

a) 1º tipo de Indicadores.

Estos indicadores son aquéllos que están disponibles en la aplicación informática de *business intelligence* denominada *Microstrategy*, y que gestiona la Autoridad Portuaria de Barcelona (APB), y donde se accede con un código que facilita Sistemas de Información del APB, y que previamente ha solicitado el Jefe de Desarrollo de la Marca de Calidad. Por lo tanto el acceso a esta base de datos está restringido y controlado.

Los indicadores que están en esta aplicación miden el 100% de la actividad realizada por la empresa solicitando. Para poder extraer estos indicadores se necesario conocer:

- La identificación de la empresa (nombre o NIF)
- Qué se desea evaluar (nombre y código del indicador) y cómo lo mide.

Una vez extraído el dato, ésta se incorpora al informe de auditoría, y se hace un repaso en la muestra para detectar, si existen, los casos en los que no se cumple con los requisitos establecidos. Si existen no conformidades, éstas se incluyen en el apartado observaciones, con el objetivo de informar en la empresa solicitando.

b) 2º tipo de Indicadores.

La medida de estos tipos de indicadores se hace de forma indirecta y a través de una muestra, no de la totalidad de la actividad de la empresa. La muestra se extrae de forma aleatoria partiendo de un listado de casos que se obtiene de una base de datos. Una vez se extrae la muestra, el cálculo para medir el nivel de eficiencia para un requisito concreto se realiza de forma manual. En general el tamaño de la muestra suele ser de 10 unidades.

Una vez se obtiene el resultado de la medida de cada uno de los elementos de la muestra, la información resultante se incluye en el informe de auditoría, y si existen no conformidades, éstas se incluyen en el apartado observaciones correspondiendo, con el objetivo de informar en la empresa solicitando.

c) 3º tipo de Indicadores.

Éstos se elaboran con la medida de información que proporciona la empresa solicitando. Es decir, es necesario recibir una serie de datos a fin de que el auditor pueda medir el nivel de calidad ofrecido. A fin de que la empresa pueda aportar esta información, el auditor habrá elaborado previamente una tabla en la que aparece una muestra de casos con una información básica que servirá a la empresa para poder completar la información requerida. Esta tabla se le envía al mismo tiempo que se le hace llegar el informe provisional por el Brand Center. La muestra también se extrae para el mismo procedimiento que en el 2º tipo de indicadores.

6.2.1.2. Valoración de resultados y envío del informe provisional.

Una vez se dispone de la información obtenida de la medida de los indicadores, ésta se traslada al modelo de informe y se analiza el resultado provisional del informe.

Como ya se ha mencionado, en los indicadores del 3º tipo, la información obtenida se incluirá en una tabla para que el usuario la complemente cuando se envíe el informe provisional.

Una vez se dispone del informe provisional completado, éste se sube al Brand Center y se le notifica al usuario que dispone de un plazo de 7 días para hacer alegaciones y/o anotaciones a la información que figure en el informe disponible en el portal. Dentro de este plazo también tendrá que enviar aquella información correspondiente a los indicadores del 3º tipo y la información que se les solicite en el informe. También se incluye una entrada del calendario que se visualiza en el Brand Center para remarcar al usuario de la Marca el plazo de respuesta al informe provisional.

6.2.1.3. Análisis y respuesta de alegaciones (si se producen).

Con la respuesta del usuario se hace dos tipos de análisis:

- 1.- Valoración y medida de los indicadores del 3º tipo.
- 2.- Análisis de las posibles respuestas a las alegaciones presentadas.

Para éste análisis se tendrá en cuenta los comentarios y datos aportados, pero también la Normativa general del Plan de Calidad y las resoluciones en casos anteriores similares. Ante cualquier duda el Auditor responsable del informe podrá hacer consultas al resto de auditores. Una vez analizadas y valoradas, las respuestas a las alegaciones quedarán registradas en el mismo informe, en el apartado de observaciones de cada uno de los indicadores. En este apartado también se registrarán las alegaciones hechas por la empresa solicitando, de tal forma que queda registrada toda la información con respecto a la evaluación de un requisito.

6.2.1.4. Cierre del informe de auditoría.

Una vez registradas todas las notas y los resultados de la medida de los indicadores del 3º tipo, el auditor responsable del informe comunicará al resto de auditores el resultado final y registrará la valoración final en el documento de planificación y seguimiento de las auditorías.

Una vez registrado el resultado, el Equipo Auditor subirá al Brand Center el informe definitivo de la auditoría y realizará la notificación en la empresa para comunicarle que ya dispone del documento definitivo al portal.

6.2.1. F: Alegaciones por parte de la empresa

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación y renovación.
- El área responsable es la empresa auditada.

En el informe provisional ahorcado en el Brand Center o enviado por correo electrónico en la certificación por parte del área de Seguimiento Técnico, la empresa auditada tendrá que agasajar aquella información que se le pide, y hacer comentarios si lo cree oportuno. La empresa tendrá un plazo de 7 días para enviarlas al equipo auditor a través de Brand Center o correo electrónico. Una vez enviadas, el Auditor responsable de la auditoría tendrá que contestar en un plazo no superior a 7 días (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T3).

Puede haber más de un intercambio documental en el proceso de auditorías, el cual se realizará íntegramente a través de Brand Center en todos los procesos de auditoría, excepto en el de certificación que se hará por correo electrónico.

6.2.1. G: Cierre informe definitivo de auditoría

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación y renovación.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

De todas las alegaciones y el suyo análisis se generarán las respuestas correspondientes y se guardará en el archivo informático generado a la carpeta abierta de cada empresa. Se dará por cerrado un informe provisional y por lo tanto pasar a ser informe definitivo cuando el área de Seguimiento Técnico así lo determine.

En caso de que no se reciba ninguna información ni alegaciones al enviar la solicitud de información, el informe provisional pasará a ser definitivo, si el auditor responsable de la auditoría así lo considera.

El informe definitivo será todo aquél que figure en formato *pdf* y que esté guardado en la carpeta de la empresa en la cual se le ha realizado la auditoría.

6.2.1. H: Aprobación del informe definitivo de auditoría

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación/seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Una vez el Auditor en Ninguno revisa y aprueba el informe definitivo de auditoría se procederá a la notificación y envío del informe definitivo en la empresa. El Auditor Jefe registrará la valoración final en el documento de planificación y seguimiento de las auditorías.

6.2.1. I: Envío informe definitivo de auditoría en la empresa.

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación y renovación.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Una vez se revisa y aprueba el informe definitivo de auditoría se procederá a la notificación y envío del informe definitivo en la empresa. El encargado de esta tarea se el auditor responsable de la auditoría a través de Brand Center.

Desde el cierre del informe definitivo hasta la publicación y notificación a través del Brand Center del mismo, no se podrá exceder más de 3 días (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T4).

En caso de que el área de Seguimiento Técnico no apruebe el informe definitivo de una empresa por el no cumplimiento de los compromisos:

- En la auditoría de certificación y renovación, se les dará un tiempo adicional máximo de 3 meses para que solucionen las desviaciones. Al finalizar el periodo se realizará una auditoría extraordinaria. En el caso que la empresa solicite un plazo mayor de tiempo para la resolución de las incidencias, será la Dirección de la Marca a quien determinará el tiempo máximo de resolución.
- En la auditoría de Seguimiento, los informes definitivos que se generan son de tipo informativo para la empresa auditada. Por lo tanto, la empresa podrá solucionar las posibles desviaciones que figuran al informe de auditoría para la próxima renovación.

En casos extraordinarios, se pueden proponer visitas presenciales por parte del personal del departamento a las instalaciones de la empresa auditada. Las visitas tienen la finalidad de aclarar las posibles desviaciones detectadas al proceso de auditoría y por el cual no se ha dado la aprobación por la continuidad de la certificación.

El personal que asista a la visita con la empresa llenará el acta en la cual se ponga de manifiesto los acuerdos y/o acciones a considerar por parte de la empresa auditada.

Nota: El proceso de auditoría de seguimiento, finaliza en esta etapa.

6.2.1. J: Encuesta de satisfacción

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación y renovación.
- El área responsable es el área de Gestión y Promoción.

Junto con la publicación y notificación a través de Brand Center del informe definitivo, el área de Gestión y Promoción notificará a la empresa auditada que ya dispone de la encuesta de satisfacción en el portal digital, colgada previamente. Ésta, valorará el grado de satisfacción con respecto al servicio desarrollado por el equipo auditor de la marca. Si en 3 días no se recibe ninguna respuesta de la empresa auditada en relación a la encuesta de satisfacción, el área de Gestión y Promoción notificará por BC nuevamente en la empresa auditada la disposición de la encuesta de satisfacción.

6.2.1. K: Envío certificado

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación y renovación.
- El área responsable es el área de Gestión y Promoción.

Se cierra el proceso de auditoría de certificación y renovación con el envío del certificado en la empresa. El área de Gestión y Promoción notificará y colgará en el

Brand Center el certificado de la certificación y renovación que corresponda al proceso de auditoría.

6.2.1.L: Alta como empresa certificada

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación.
- El área responsable es el área de Gestión y Promoción.

Al proceso de certificación, si el resultado de la auditoría es satisfactorio se dará de alta el nombre de la empresa certificada en la base de datos correspondiente. Se comunicará a la APB por correo electrónico interno el resultado de la auditoría de certificación de la nueva empresa, si no se detecta ninguna desviación en 3 días se dará por satisfactoria la auditoría de certificación. El área de Gestión y Promoción dará de alta en el Brand Center en la nueva empresa certificada según el documento del procedimiento de creación de usuario.

Los detalles del procedimiento de las auditorías de certificación se encuentra desarrollado en el archivo "PROC D-2-1 Auditorías Cert_Reno".

7.- CUADRO RESUMEN DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN/RENOVACIÓN

Acción	Área responsable	Comunicación
PLANIFICACIÓN ANUAL DE AUDITORÍAS	<i>Área de Seguimiento Técnico</i>	- Correo electrónico interno - Registro en el documento "CALENDARIO AUDITORIAS PERIODIFICADOS".
COMUNICACIÓN EMPRENDIDA PARA RELLENAR FORMULARIO	<i>Área de Gestión y Promoción en Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center en Renovación/correo electrónico en Certificación - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center formulario
VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ENVIADA POR LA EMPRESA	<i>Área de Gestión y Promoción en Área de Seguimiento Técnico</i>	- Correo electrónico interno
COMUNICACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	<i>Área de Seguimiento Técnico en Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center
INFORME PROVISIONAL DE AUDITORÍA	<i>Área de Seguimiento Técnico en Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center informe provisional
ALEGACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA	<i>Empresa Auditada en Área de Seguimiento Técnico</i>	- Resposta Brand Center - La empresa sube el archivo con la respuesta a Brand Center
CIERRE INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA	<i>Auditor jefe</i>	- Correo electrónico interno - Adjuntar posible informe definitivo pdf
APROBACIÓN DEL INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA	<i>Auditor jefe</i>	- Registro en el documento "CALENDARIO AUDITORIAS PERIODIFICADOS".
ENVÍO INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA EN LA EMPRESA	<i>Área de Seguimiento Técnico en Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center informe definitivo pdf
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	<i>Área de Gestión y Promoción en Empresa auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Pujar en Brand Center archivo

		encuesta
ENVÍO CERTIFICADO	Área de Gestión y Promoción en Empresa auditada	<ul style="list-style-type: none"> - Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center documento Certificación

Tabla 5. Cuadro resumen del proceso de auditoría.

8.- MEDIDA DEL CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los Indicadores nos proporcionan unos datos que nos ayudan a medir el cumplimiento del proceso y hacer el seguimiento de lo mismo con el objetivo de establecer estándares de calidad del servicio.

Así, se han definido los siguientes indicadores:

Indicador	Qué mide	Inicio /fin	Estándar
T-1	La comunicación al usuario del plan de la auditoría	Validación de los dockes iniciales enviados por el usuario/comunicación planificación de la auditoría	≤ 3 días
T-2	Elaboración de la auditoría de certificación / renovación	Fecha planificada y acordada por el inicio de la elaboración del informe / envío del informe provisional	≤ 10 días
T-3	Tiempo de respuesta a las alegaciones	Recepción de la información y alegaciones / envío de respuesta	≤ 7 días
T-4	Tiempo comunicación resultado definitivo de la auditoría	Cierre de la auditoría / envío informe definitivo	≤ 3 días
T-7	Tiempo máximo de respuesta e-mail de las consultas	Recepción consulta/Envío respuesta	≤ 3 días

Tabla 6. Tiempo de cumplimiento de los indicadores.

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO DE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS CON LA MARCA DE CALIDAD

PUERTO DE BARCELONA EFFICIENCY NETWORK

1.- OBJETO

Establecer la metodología a seguir para la realización de auditorías de seguimiento de la marca de Calidad *Puerto de Barcelona Efficiency Network* (en adelante EN).

2.- ALCANCE

Todas las actividades relacionadas con la realización de auditorías de seguimiento, desde la apertura de un informe hasta la comunicación del resultado de la auditoría al usuario de la marca. También incluye la planificación y gestión anual del calendario de auditorías de seguimiento.

3.- DEFINICIONES

Requisitos técnicos específicos de la Marca: Actividades en las que se descompone un proceso que té un compromiso global de servicio. Para que el compromiso se pueda cumplir, cada una de estas actividades se tienen que realizar de una forma específica y en un tiempo establecido. Esta información conforma cada uno de los requisitos técnicos específicos que se encuentran clasificados según el sector de actividad que los ejecuta.

Auditoría de seguimiento: Evaluación cuantitativa periódica del grado de cumplimiento de los requisitos técnicos especificados en la Normativa del Plan de Calidad. Los resultados de la evaluación quedan reflejados en un informe de auditoría.

Indicadores de calidad: Mide del nivel de eficiencia de una empresa respecto de un requisito de un proceso y para lo que se han definido unos estándares que un operador que desee estar certificado tiene que cumplir.

Informe provisional de auditoría: Primeros resultados de las medidas realizadas por el auditor de la Marca, y que se envían al usuario.

Informe definitivo de auditoría: Documento que resulta del cierre de la auditoría, una vez analizadas las posibles alegaciones que pueda haber enviado el usuario de la Marca.

4.- REFERENCIAS Y PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

Procedimiento para la gestión del programa de auditorías (PRO D-1-1).

Procedimiento para la realización de auditorías de certificación y renovación (PRO D-2-1).

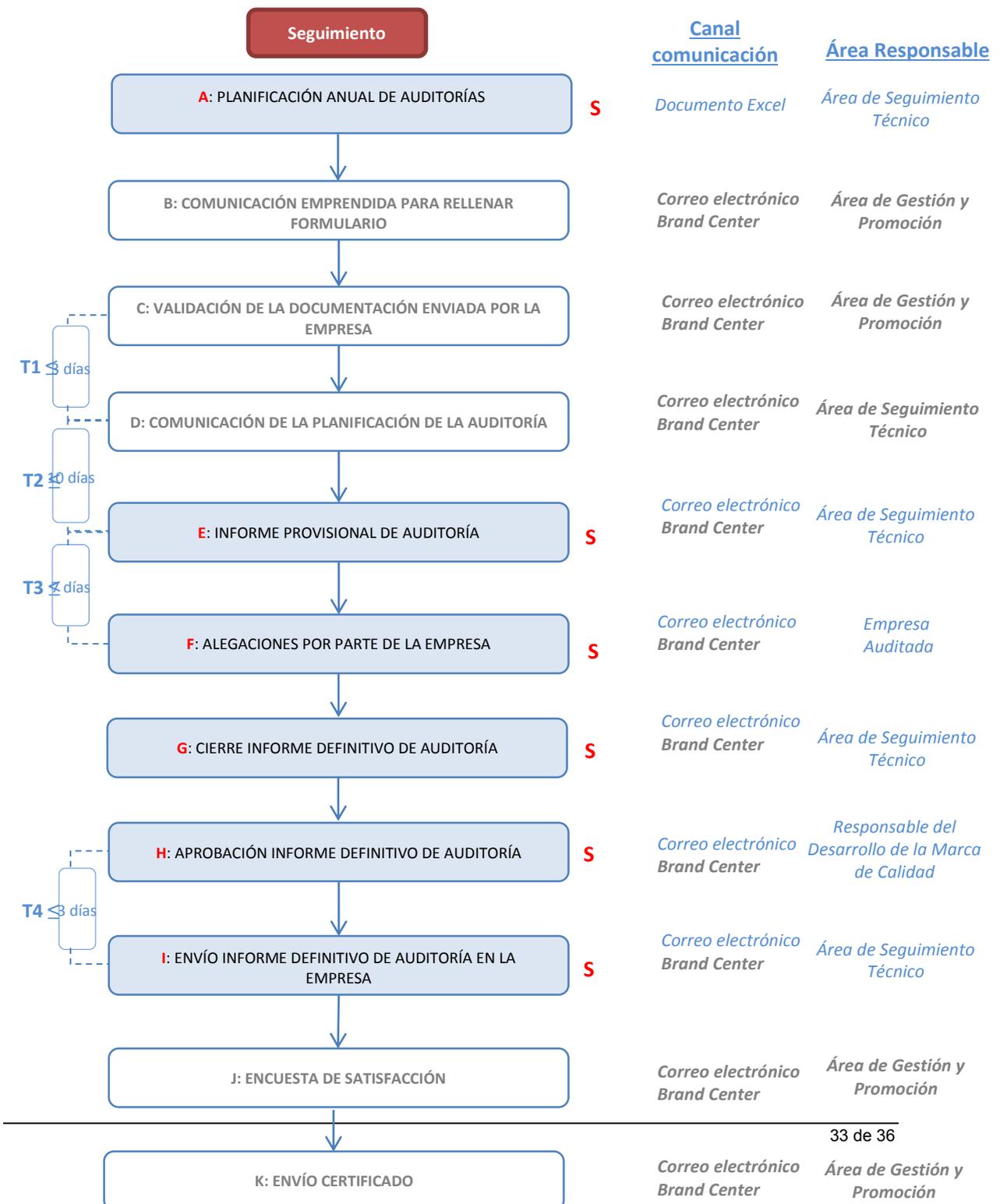
5.- RESPONSABILIDADES

Acción	Responsables
Apertura de auditoría	Responsable Seguimiento Técnico

Eval. Grado cumplimiento requisitos técnicos	Auditor designado
Envío del informe provisional	Área Seguimiento Técnico
Análisis y respuesta de alegaciones	Auditor designado
Cierre de la auditoría	Auditor designado/Responsable Seguimiento Técnico

6.- METODOLOGÍA.

6.1. Diagrama de flujo.



6.2. Desarrollo por fases.

Como se indica al diagrama del apartado 6.1 de este mismo documento, todos los procesos de auditorías comparten una misma estructura secuencial de tareas. La diferenciación entre cada proceso de auditoría, con respecto a la gestión, reside en la herramienta de comunicación con la empresa auditada (al proceso de Certificación a través de correo electrónico y al de Renovación/Seguimiento a través de **Brand Center**) y en el área responsable de cada tarea.

Cada una de las tareas indicadas al diagrama del apartado 6.1 de este documento implica un canal de comunicación determinado, una metodología y uno área responsable. Además, se hará un registro de las fechas (seguimiento mensual) a medida que se superan las fases del diagrama. Las fechas se registrarán por parte del área responsable que le corresponda aquella tarea y se describen en posteriores apartados.

Se documenta detalladamente cada uno de los procesos de auditoría, con la referencia siguiente:

- Proceso de Certificación y Renovación: "*PROC D-2-1 Auditorías Cert_Reno*".
- Proceso de Seguimiento: "*PROC D-3-1 Auditorías Seguimiento*".

Cada una de las tareas indicadas al diagrama del apartado 6.1 de este documento implica un canal de comunicación determinado, una metodología y uno área responsable. Además, se hará un registro de las fechas (seguimiento mensual) a medida que se superan las fases del diagrama". Las fechas se registrarán por parte del área responsable que le corresponda aquella tarea y se describen en posteriores apartados.

Seguidamente se desarrollan cada una de las tareas del diagrama del apartado 6.1 que implica al proceso de la auditoría de seguimiento.

6.2.1.A: Planificación anual de auditorías

- Afecta al proceso de la auditoría de Seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

El paso que inicia el proceso de auditoría se la planificación anual por parte del Área de Seguimiento técnico. La planificación anual se realiza a finales del año anterior a planificar y consiste al asignar las auditorías (renovación y seguimiento) en los diferentes meses del año en función de los criterios siguientes:

- El tipo de actividad que la empresa ha pedido certificar/renovar.
- El registro de auditores y la carga de trabajo de cada uno de ellos.
- El seguimiento mensual de auditorías.

La planificación anual se puede ver sometida a modificaciones durante el año en caso de que sea estrictamente necesario.

6.2.1. B: Comunicación con la empresa para rellenar formulario

No existe. Esta tarea no afecta en las auditorías de Seguimiento.

6.2.1. C: Validación de la documentación enviada por la empresa

No existe. Esta tarea no afecta en las auditorías de Seguimiento.

6.2.1. D: Comunicación de la planificación de la auditoría

No se comunica la planificación a la empresa, pero se incluye a la planificación anual y mensual interna de Seguimiento Técnico.

6.2.1. E: Informe provisional de auditoría

- Afecta al proceso de la auditoría de Seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Con la planificación aceptada por parte de la empresa auditada, se abrirá una carpeta con el nombre de la empresa y donde figurará la información necesaria para la realización de la auditoría.

El área de Seguimiento Técnico iniciará la elaboración de la auditoría según la fecha acordada (incluida en la notificación y entrada del calendario del Brand Center sobre la planificación). Por lo tanto, se generará el informe provisional de auditoría (solicitud de información de la auditoría), el cual se notificará y enviará a la empresa a través de Brand Center en el proceso de seguimiento. También se tendrá que generar una entrada en el calendario que se visualiza en el Brand Center para informar en la empresa sobre los 7 días que disponemos como máximo de plazo para presentar alegaciones desde que han recibido la notificación del informe provisional. El informe provisional de la auditoría se tendrá que enviar y notificar a la empresa en un plazo máximo de 10 días desde el inicio del informe. (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T2).

Al proceso de la auditoría de Seguimiento, sólo se enviará el informe provisional en caso de que los indicadores automáticos no superen el porcentaje establecido en la actividad de transitarios. En las actividades de empresa de transporte y consignatarios por regla general se enviará el informe provisional.

6.2.1. F: Alegaciones por parte de la empresa

- Afecta a los procesos de auditorías de Seguimiento.
- El área responsable es la empresa auditada.

En el informe provisional ahorcado en el Brand Center o enviado por correo electrónico en la certificación por parte del área de Seguimiento Técnico, la empresa auditada tendrá que agasajar aquella información que se le pide, y hacer comentarios si lo cree oportuno. La empresa tendrá un plazo de 7 días para enviarlas al equipo auditor a través de Brand Center o correo electrónico. Una vez enviadas, el Auditor responsable de la auditoría tendrá que contestar en un plazo no superior a 7 días (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T3).

Puede haber más de un intercambio documental en el proceso de auditorías, el cual se realizará íntegramente a través de Brand Center en todos los procesos de auditoría, excepto en el de certificación que se hará por correo electrónico.

6.2.1. G: Cierre informe definitivo de auditoría

- Afecta a los procesos de auditorías de Seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

De todas las alegaciones y el suyo análisis se generarán las respuestas correspondientes y se guardará en el archivo informático generado a la carpeta abierta de cada empresa. Se dará por cerrado un informe provisional y por lo tanto pasar a ser informe definitivo cuando el área de Seguimiento Técnico así lo determine.

En caso de que no se reciba ninguna información ni alegaciones al enviar la solicitud de información, el informe provisional pasará a ser definitivo, si el auditor responsable de la auditoría así lo considera.

El informe definitivo será todo aquél que figure en formato *pdf* y que esté guardado en la carpeta de la empresa en la cual se le ha realizado la auditoría.

6.2.1. H: Aprobación del informe definitivo de auditoría

- Afecta a los procesos de auditorías de certificación/renovación/seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Una vez el Auditor en Ninguno revisa y aprueba el informe definitivo de auditoría se procederá a la notificación y envío del informe definitivo en la empresa. El encargado de esta tarea será el auditor responsable de la auditoría. El Auditor Jefe registrará la valoración final en el documento de planificación y seguimiento de las auditorías.

6.2.1. I: Envío informe definitivo de auditoría en la empresa.

- Afecta a los procesos de auditorías de Seguimiento.
- El área responsable es el área de Seguimiento Técnico.

Una vez se revisa y aprueba el informe definitivo de auditoría se procederá a la notificación y envío del informe definitivo en la empresa. El encargado de esta tarea se el auditor responsable de la auditoría a través de Brand Center.

Desde el cierre del informe definitivo hasta su publicación y notificación a través del Brand Center, no se podrá exceder más de 3 días (ver tabla 3: tiempo de cumplimiento de los indicadores, indicador T4).

En la auditoría de Seguimiento, los informes definitivos que se generan son de tipo informativo para la empresa auditada. Por lo tanto, la empresa podrá solucionar las posibles desviaciones que figuran en el informe de auditoría para la próxima renovación. En casos extraordinarios, se pueden proponer visitas presenciales por parte del personal del departamento a las instalaciones de la empresa auditada. Las visitas tienen la finalidad de aclarar las posibles desviaciones detectadas al proceso de auditoría y por el cual no se ha dado la aprobación por la continuidad de la certificación.

El personal que asista a la visita con la empresa rellenará el acta en la cual se ponga de manifiesto los acuerdos y/o acciones a considerar por parte de la empresa auditada. El proceso de auditoría de seguimiento, finaliza en esta etapa.

6.2.1. J: Encuesta de satisfacción

No existe. Esta tarea no afecta en las auditorías de Seguimiento.

6.2.1. K: Envío certificado

No existe. Esta tarea no afecta en las auditorías de Seguimiento.

6.2.1.L: Alta como empresa certificada

No existe. Esta tarea no afecta en las auditorías de Seguimiento.

7.- CUADRO RESUMEN DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

Acción	Área responsable	Comunicación
PLANIFICACIÓN ANUAL DE AUDITORÍAS	<i>Área de Seguimiento Técnico</i>	- Correo electrónico interno - Registro en el documento "CALENDARIO AUDITORIAS PERIODIFICADOS".
COMUNICACIÓN EMPRENDIDA PARA RELLENAR FORMULARIO	<i>Área de Gestión y Promoción y Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center en Renovación/correo electrónico en Certificación - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center formulario
VALIDACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ENVIADA POR LA EMPRESA	<i>Área de Gestión y Promoción en Área de Seguimiento Técnico</i>	- Correo electrónico interno
COMUNICACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	<i>Área de Seguimiento Técnico en Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center
INFORME PROVISIONAL DE AUDITORÍA	<i>Área de Seguimiento Técnico y Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center informe provisional
ALEGACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA	<i>Empresa Auditada y Área de Seguimiento Técnico</i>	- Resposta Brand Center - La empresa sube el archivo con la respuesta a Brand Center
CIERRE INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA	<i>Auditor jefe</i>	- Correo electrónico interno - Adjuntar posible informe definitivo pdf
APROBACIÓN DEL INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA	<i>Auditor jefe</i>	- Registro en el documento "CALENDARIO AUDITORIAS PERIODIFICADOS".
ENVÍO INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA EN LA EMPRESA	<i>Área de Seguimiento Técnico i Empresa Auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center informe definitivo pdf
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	<i>Área de Gestión y Empresa auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Pujar en Brand Center archivo encuesta
ENVÍO CERTIFICADO	<i>Área de Gestión y Promoción en Empresa auditada</i>	- Notificación Brand Center - Entrada calendario Brand Center - Subir a Brand Center documento Certificación

Tabla 7. Cuadro resumen del proceso de auditoría. Las celdas remarcadas en color gris, son tareas que no afectan al proceso de la auditoría de Seguimiento.

8.- MEDIDA DEL CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los Indicadores nos proporcionan unos datos que nos ayudan a medir el cumplimiento del proceso y hacer el seguimiento de lo mismo con el objetivo de establecer estándares de calidad del servicio. Así, se han definido los siguientes indicadores:

Indicador	Qué mide	Inicio /fin	Estándar
T-3	Tiempo de respuesta a las alegaciones	Recepción de la información y alegaciones / envío de respuesta	≤ 7 días
T-4	Tiempo comunicación resultado definitivo de la auditoría	Cierre de la auditoría / envío informe definitivo	≤ 3 días
T-5	Número de seguimientos realizados en un año	-	Mínimo 2/año
T-6	Tiempo máximo de envío del informe provisional de seguimiento	Realización informe/ Envío informe provisional de seguimiento	≤ 10 días
T-7	Tiempo máximo de respuesta e-mail de las consultas	Recepción consulta/Envío respuesta	≤ 3 días

Tabla 8. Tiempo de cumplimiento de los indicadores.

Anexo 3. – Modelo a firmar sobre la Confidencialidad de la información.

 <p>EFFICIENCY NETWORK Port de Barcelona</p> <p><i>From efficiency to excellence.</i></p>	<p>IMPARCIALIDAD, TRANSPARENCIA, CONFIDENCIALIDAD CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD</p>
<p>Certificació de la Marca de Qualitat <i>Efficiency Network</i> del Port de Barcelona DOC A-1-1 (Rev.: 1)</p>	
<p style="text-align: center;">ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD</p>	
<p>Yo, _____, DNI _____, acuerdo realizar actividades relacionadas con la certificación de actividades al alcance de la Marca de Calidad Port de Barcelona Efficiency Network (en adelante EN) bajo la entidad jurídica de la Autoridad Portuaria de Barcelona (en adelante APB), siguiendo lo previsto en los procedimientos y documentación de dicha entidad y actuando siempre con imparcialidad y profesionalidad, especialmente en las actividades de auditoría, y acepto el siguiente</p>	
<p style="text-align: center;">COMPROMISO</p>	
<ol style="list-style-type: none">1) Mantendré completo secreto y la más estricta confidencialidad respecto de la información y datos relativos a las actividades de las empresas objeto de certificación y seguimiento que puedan llegar a mi conocimiento, y no proporcionaré información a ninguna persona u organismo, excepto cuando la ley lo exija, o a menos que la APB me autorice por escrito a hacerlo.2) Nunca extraeré de mi lugar de trabajo información relativa a las empresas certificadas o en proceso de certificación, excepto en el curso normal de mis deberes.3) Toda mejora en sistemas, métodos o procesos realizados por mí como consecuencia directa de mi trabajo para la Marca de Calidad EN serán puestos en conocimiento de la APB y serán de su absoluta propiedad.4) Acepto que las cláusulas anteriores y las consecuencias de la confidencialidad impuesta me obligan incluso durante los 3 años posteriores a la finalización de mi trabajo con la APB, prescindiendo de la causa de dicha terminación.5) Informaré a la APB de cualquier interés comercial o de otro tipo que pudiera tener con las empresas en las que se me asigne cualquier trabajo en el marco de la certificación del EN, además de notificar la incompatibilidad de realizar el mismo en las empresas en las que haya intervenido en los últimos dos años en actividades de asesoría sobre el sistema objeto de certificación, o haya estado implicado durante ese tiempo en el diseño, producción o comercialización del producto o servicio objeto de la certificación.6) Me comprometo a informar a la Dirección de la APB y responsables de la Marca de Calidad EN de:<ol style="list-style-type: none">a) Cualquier propuesta de soborno, regalo o gratificaciónb) Cualquier petición de falsificar un documentoc) Cualquier amenaza,d) Cualquier infracción conocida o sospechada de las previsiones anteriorese) Cualquier otra situación conocida o sospechada que pudiera afectar a la imparcialidad i confidencialidad de los servicios de la Marca de calidad EN.	
<p>Fdo.:</p>	<p>Fecha: --/--/----</p>

Ramon Rull

Jefe de Desarrollo de la Marca de Calidad

Barcelona, 16 de diciembre de 2016