

ACORD MARC DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER ALS PROJECTES DE QUALITAT I MILLORA DE PROCESSOS DEL PORT DE BARCELONA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES.

El present document té per objecte definir el marc en el qual s'hauran d'efectuar els projectes relacionats amb l'assistència tècnica als Projectes de Qualitat i Millora de Processos i el contingut de les activitats associades.

1.- INTRODUCCIÓ

Un dels objectius estratègics de l'Autoritat Portuària de Barcelona (APB) és la millora dels processos associats al pas de la mercaderia pel port.

Com un dels centres intermodals i logístics més importants de la Mediterrània, la Comunitat Logística-Portuària de Barcelona és un sistema especialment complex en el qual intervenen per una banda un gran nombre d'agents privats (consignataris, transitaris, agents de duana, transportistes terrestres, empreses estibadores, armadors i navillers, empreses de practicatge, remolcadors i d'amarratge, operadors logístics, etc.) i, per altra, un gran nombre d'organismes públics (autoritat portuària, capitania marítima, duana, serveis d'inspecció en frontera, etc.).

Aquest conjunt d'agents i organismes, cadascun dels quals té unes funcions definides i diferenciades, ha de garantir el flux ràpid de les mercaderies. I això no només afecta a les operacions físiques sobre el producte (càrrega, descàrrega, estiba, transport, ...), sinó que també a les tasques administratives relatives a la transferència de la mercaderia, a la transmissió de la propietat de les mateixes, al control i la inspecció de la càrrega, etc. que impliquen un intercanvi d'informació i documents entre la majoria dels agents i organismes esmentats.

Un dels principals factors de competitivitat d'un port és la rapidesa en el despatx de la mercaderia i aquesta depèn, en gran mesura, de l'agilitat i optimització del circuit d'intercanvi documental entre les empreses i organismes que intervenen en la cadena logística.

En una operació de comerç internacional s'intercanvien documents relatius a la contractació del transport (documents intercanviats amb els proveïdors del transport o amb els seus agents intermediaris), documents amb informació per a les administracions que han de controlar aquests intercanvis comercials (duanes, serveis d'inspecció en frontera, administració marítima i portuària) i altres documents

relacionats amb la transacció comercial (peticions d'oferta, ofertes, comandes, factures, pagaments, ...).

En aquest entorn, l'Autoritat Portuària té especial interès en millorar la competitivitat del Port de Barcelona i, entenent que l'agilitat en el pas de la mercaderia pel recinte és un factor decisiu per aconseguir-ho, ha assumit el lideratge de la millora dels processos portuaris.

Per això, l'Autoritat Portuària compta amb els següents instruments per a la millora de l'eficiència del Port:

- Comitè de Qualitat i Millora de Processos Portuaris: Grup de treball interdepartamental de l'APB on es plantegen les millores i es prioritza el seu desenvolupament.
- Pla de Qualitat (Efficiency Network): Estableix compromisos de qualitat per al client i per a les empreses i administracions adherides.
- Indicadors de mesura de l'eficiència dels processos: Faciliten el seguiment dels processos.
- Comitè de qualitat de les empreses i administracions adherides al Pla de Qualitat sectorial
- Fòrum Telemàtic: Comitè de millora de processos portuaris en què intervenen les administracions i col·lectius empresarials que operen al Port.
- Port Community System com a plataforma en la qual s'implanten les millores en temes d'informació i intercanvi documental.

La coordinació de tots aquests instruments es porta a terme des de la Direcció d'Organització i Consultoria de Negoci (OiCN) de l'Autoritat Portuària de Barcelona.

2.- OBJECTE DEL CONCURS

L'objecte del concurs és l'establiment d'un acord marc, amb les tres empreses que resultin adjudicatàries, que regularà la contractació d'un servei d'assistència tècnica per als projectes relacionats amb la Qualitat i Millora de Processos del Port de Barcelona.

3.- SERVEIS QUE ES CONTRACTEN

L'assistència tècnica que se sol·licita implica la direcció i realització dels següents tipus de projectes:

- 1 - Definició de compromisos, estàndards de qualitat i indicadors corresponents d'un determinat procés.

Les fases d'aquest tipus de projecte són:

- Detecció de necessitats dels clients pel que fa a estàndards de qualitat (es realitza mitjançant reunions, *focus groups*, o qualsevol altre instrument)
- Anàlisi dels processos i dels estàndards de qualitat actuals (es realitza mitjançant reunions amb els operadors i administracions involucrats)
- Benchmarking d'estàndards de qualitat d'altres ports
- Definició de compromisos sectorials de qualitat de servei (es defineixen en base a les necessitats expressades pels clients finals i els estàndards de qualitat que permetin els processos i procediments actuals)
- Definició dels compromisos particulars dels operadors i administracions involucrats en el procés
- Definició de les auditories que permetran l'avaluació del compliment dels compromisos particulars dels operadors i administracions involucrats
- Possible suport a les accions de comunicació corresponents (presentacions, etc...)
- Definició dels indicadors més significatius per a la mesura de l'eficiència de cada procés
- Suport al departament de Sistemes d'Informació de l'APB en l'automatització dels indicadors definits

2 – Millora de processos sectorials.

Les fases d'aquest tipus de projecte són:

- Anàlisi de processos i detecció de mancances i problemes (es realitza mitjançant reunions individuals i amb grups de treball)
- Propostes d'alternatives de millora i definició d'avantatges i inconvenients de cadascuna, quantificant en la mesura del possible els beneficis. Els avantatges i inconvenients s'analitzen des del punt de vista del client del procés i des dels punts de vista de cada operador o administració involucrats.
- Redefinició del procés amb l'alternativa escollida. Això implica la definició del nou procediment, definició dels missatges EDI si n'hi ha, confecció de les guies d'usuari i definició d'indicadors i metes que es volen assolir amb la millora definida.
- Suport a les anàlisis funcionals en cas d'implantació al Port Community System o en els sistemes de l'Autoritat Portuària
- Possible suport a accions de comunicació tant en la web com presencials (presentacions, etc ...)

Un projecte abastarà una o diverses de les fases descrites per a cada tipologia de projectes.

4. – CONTRACTACIÓ I SEGUIMENT DELS PROJECTES

L'Autoritat Portuària contractarà les empreses adjudicatàries d'aquest concurs la direcció i realització dels projectes que consideri oportú. La contractació dels projectes es realitzarà de la següent manera:

- Un cop identificat cada projecte, l'APB ha d'establir les directrius a seguir i els resultats esperats per a cada projecte, i, partint d'això, sol·licitarà oferta a les tres empreses que hagin resultat adjudicatàries d'aquest concurs. Aquestes hauran de presentar una oferta amb la planificació del projecte, els seus terminis de lliurament i proposta de material a lliurar, detallant els treballs a realitzar i el temps i esforços necessaris (nombre de persones, perfils i dedicació). Els preus unitaris oferts en el concurs de l'acord marc es consideren en cada cas preus màxims.
- L'APB realitzarà una valoració tècnica i econòmica de les tres ofertes, assignant, sobre 100 punts, un màxim de 40 a l'oferta tècnica i un màxim de 60 a l'oferta econòmica. La valoració econòmica es realitzarà amb els mateixos criteris establerts en el quadre resum per al concurs d'aquest acord marc. Per a la valoració tècnica es definiran els criteris per a cada projecte. L'adjudicació es realitzarà a l'empresa que major puntuació obtingui en cada cas.
- Un cop adjudicat cada projecte, l'APB signarà un contracte amb l'empresa adjudicatària segons els preus i condicions de l'oferta.
- L'empresa adjudicatària ha de poder iniciar un projecte (amb una dedicació d'un cap de projecte i un consultor) com a màxim dins dels quinze dies posteriors a la data de la comanda.
- El preu de cada projecte serà tancat i només es pot modificar de mutu acord per ambdues parts si, un cop contractat, l'Autoritat Portuària introdueix variacions a les especificacions durant la seva execució.
- Per al seguiment dels projectes encarregats, es podran acordar fites al llarg del projecte i, amb la regularitat que es determini, s'establiran reunions amb la persona que l'APB designi com a responsable de cada projecte per comprovar el grau d'avanç del projecte i prendre les decisions necessàries en cas que hi hagi desviaments sobre la planificació.
- A la finalització de cada projecte, un cop comprovats que el material lliurat respon a les especificacions realitzades, se signarà una acta de recepció i l'empresa adjudicatària podrà facturar els treballs realitzats. En els projectes de més de 4 mesos de durada es permetran facturacions parcials segons el que preveu el Quadre Resum.

5. - EXEMPLES DE POSSIBLES PROJECTES

Com a exemple de possibles projectes, relatius a la definició de compromisos, estàndards de qualitat i indicadors de procés, que es podran contractar s'inclouen:

- Revisió i actualització dels estàndards de qualitat de les administracions vinculades al Pla de Qualitat de contenidors.
- Revisió dels models d'auditoria per a operadors logístics.
- Definició i suport a l'automatització d'indicadors de qualitat del procés de serveis al vaixell.

Com a exemple de possibles projectes relatius a la millora de processos que podrien contractar es poden esmentar els següents:

- Millora del procés documental relatiu al transport per ferrocarril.
- Millora del procés documental relatiu a la importació i exportació d'automòbils.
- Millores del procés de despatx dels Serveis d'Inspecció en Frontera.

6. - EQUIP DE TREBALL I PERFILS REQUERITS

L'empresa adjudicatària haurà de tenir capacitat per realitzar fins a 3 projectes en paral·lel amb una dedicació mitjana d'un cap de projecte i un consultor en cada un d'ells. Això implica que l'equip de treball ofert haurà d'estar compost per almenys 3 persones de cada un dels següents perfils:

- Cap de projecte o consultor sènior
- Consultor junior

A més del que s'especifica en els requisits per a licitar (apartat E del Quadre Resum), a títol orientatiu, els coneixements i habilitats desitjables per a cada un d'aquests perfils són els següents:

Cap de projecte o consultor sènior:

- Coneixement dels estàndards EDIFACT i / o XML
- Capacitat de direcció d'equips
- Coneixement d'eines de suport a la presa de decisions, preferiblement del DSS Agent de *Microstrategy*

Consultor junior:

- Coneixement dels estàndards EDIFACT o XML
- Domini del "Excel" o altres eines de tractament de dades

7. – SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'adjudicatari haurà de nomenar un responsable del contracte, accessible telefònicament en tot moment, que actuarà com a interlocutor davant l'APB a tots els efectes i serà el responsable de coordinar l'equip de treball de l'empresa adjudicatària. Per la seva banda, l'APB nomenarà també un Responsable del Contracte.

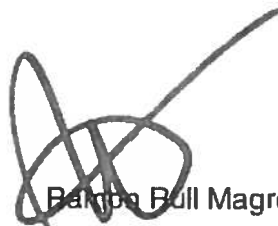
Per al seguiment del contracte s'efectuaran reunions mensuals entre els responsables del contracte de cadascuna de les parts o les persones que aquests designin.

Barcelona, 17 març 2015



Jaume Bagot Gual

Cap de Millora de Processos
Sectorials



Ramon Bull Magre

Cap de Desenvolupament de la Marca
de Qualitat