

ACUERDO MARCO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LOS PROYECTOS DE CALIDAD Y MEJORA DE PROCESOS DEL PORT DE BARCELONA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

El presente documento tiene por objeto definir el marco en el que se deberán efectuar los proyectos relacionados con la asistencia técnica a los Proyectos de Calidad y Mejora de Procesos y el contenido de las actividades que se desprenden.

1.- INTRODUCCION

Uno de los objetivos estratégicos de la Autoridad Portuaria de Barcelona (APB) es la mejora de los procesos asociados al paso de la mercancía por el puerto.

Como uno de los centros intermodales y logísticos más importantes del Mediterráneo, la Comunidad Logístico-Portuaria de Barcelona es un sistema especialmente complejo en el que intervienen por un lado un gran número de agentes privados (consignatarios, transitarios, agentes de aduana, transportistas terrestres, empresas estibadoras, armadores y navieros, empresas de practicaaje, remolcadores y de amarraje, operadores logísticos, etc.) y, por otro, un gran número de organismos públicos (autoridad portuaria, capitanía marítima, aduana, servicios de inspección en frontera, etc.).

Este conjunto de agentes y organismos, cada uno de los cuales tiene unas funciones definidas y diferenciadas, debe garantizar el flujo rápido de las mercancías. Y ello no sólo atañe a las operaciones físicas sobre el producto (carga, descarga, estiba, transporte,...), sino que también a las tareas administrativas relativas a la transferencia de la mercancía, a la transmisión de la propiedad de la misma, al control y la inspección de la carga, etc. que implican un intercambio de información y documentos entre la mayoría de los agentes y organismos mencionados.

Uno de los principales factores de competitividad de un puerto es la rapidez en el despacho de la mercancía y ésta depende, en gran medida, de la agilidad y optimización del circuito de intercambio documental entre las empresas y organismos que intervienen en la cadena logística.

En una operación de comercio internacional se intercambian documentos relativos a la contratación del transporte (documentos intercambiados con los proveedores del transporte o con sus agentes intermediarios), documentos con información para las administraciones que deben controlar esos intercambios comerciales (aduanas, servicios de inspección en frontera, administración marítima y portuaria) y otros documentos relacionados con la transacción comercial (peticiones de oferta, ofertas, pedidos, facturas, pagos,...).

En este entorno, la Autoridad Portuaria tiene especial interés en mejorar la competitividad del Puerto de Barcelona y, entendiendo que la agilidad en el paso de la

mercancía por el recinto es un factor decisivo para ello, ha asumido el liderazgo de la mejora de los procesos portuarios.

Para ello, la Autoridad Portuaria cuenta con los siguientes instrumentos para la mejora de la eficiencia del Puerto:

- Comité de Calidad y Mejora de Procesos Portuarios: Grupo de trabajo interdepartamental de la APB en el que se plantean las mejoras y se prioriza su desarrollo.
- Plan de Calidad (Efficiency Network): Establece compromisos de calidad para el cliente y para las empresas y administraciones adheridas.
- Indicadores de medida de la eficiencia de los procesos: Facilitan el seguimiento de los procesos.
- Comité de calidad de las empresas y administraciones adheridas al Plan de Calidad sectorial
- Fòrum Telemàtic: Comité de mejora de procesos portuarios en el que intervienen las administraciones y colectivos empresariales que operan en el Puerto.
- Port Community System como plataforma en la que se implantan las mejoras en temas de información e intercambio documental.

La coordinación de todos estos instrumentos se lleva a cabo desde la Dirección de Organización y Consultoría de Negocio (OiCN) de la Autoridad Portuaria de Barcelona.

2.- OBJETO DEL CONCURSO

El objeto del concurso es el establecimiento de un acuerdo marco, con las tres empresas que resulten adjudicatarias, que regulará la contratación de un servicio de asistencia técnica para los proyectos relacionados con la Calidad y Mejora de Procesos del Port de Barcelona.

3.- SERVICIOS QUE SE CONTRATAN

La asistencia técnica que se solicita implica la dirección y realización de los siguientes tipos de proyectos:

1 - Definición de compromisos, estándares de calidad e indicadores correspondientes de un determinado proceso.

Las fases de este tipo de proyecto son:

- Detección de necesidades de los clientes en cuanto a estándares de calidad (se realiza mediante reuniones, *focus groups*, o cualquier otro instrumento)
- Análisis de los procesos y de los estándares de calidad actuales (se realiza mediante reuniones con los operadores y administraciones involucrados)

- Benchmarking de estándares de calidad de otros puertos
- Definición de compromisos sectoriales de calidad de servicio (se definen en base a las necesidades expresadas por los clientes finales y los estándares de calidad que permitan los procesos y procedimientos actuales)
- Definición de los compromisos particulares de los operadores y administraciones involucrados en el proceso
- Definición de las auditorías que permitirán la evaluación del cumplimiento de los compromisos particulares de los operadores y administraciones involucrados
- Posible soporte a las acciones de comunicación correspondientes (presentaciones, etc...)
- Definición de los indicadores más significativos para la medida de la eficiencia de cada proceso.
- Soporte al departamento de Sistemas de Información en la automatización de los indicadores definidos.

2 – Mejora de procesos sectoriales.

Las fases de este tipo de proyecto son:

- Análisis de procesos y detección de carencias y problemas (se realiza mediante reuniones individuales y con grupos de trabajo)
- Propuestas de alternativas de mejora y definición de ventajas e inconvenientes de cada una, cuantificando en la medida de lo posible los beneficios. Las ventajas e inconvenientes se analizan desde el punto de vista del cliente del proceso y desde los puntos de vista de cada operador o administración involucrados
- Redefinición del proceso con la alternativa escogida. Esto implica la definición del nuevo procedimiento, definición de los mensajes EDI si los hay, confección de las guías de usuario y definición de indicadores y metas que quieren alcanzarse con la mejora definida
- Soporte a los análisis funcionales en caso de implantación en el *Port Community System* o en los sistemas de la Autoridad Portuaria
- Posible soporte a acciones de comunicación tanto en la web como presenciales (presentaciones, etc...)

Un proyecto abarcará una o varias de las fases descritas para cada tipología de proyectos.

4. – CONTRATACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS

La Autoridad Portuaria contratará a las empresas adjudicatarias de este concurso la dirección y realización de los proyectos que considere oportuno. La contratación de los proyectos se realizará de la siguiente forma:

- Una vez identificado cada proyecto, la APB establecerá las directrices a seguir y los resultados esperados para cada proyecto, y, en base a ello, solicitará oferta a las tres empresas que hayan resultado adjudicatarias de este concurso. Éstas deberán presentar una oferta con la planificación del proyecto, sus plazos de entrega y propuesta de entregables, detallando los trabajos a realizar y el tiempo y esfuerzos necesarios (número de personas, perfiles y dedicación). Los precios unitarios ofertados en el concurso del acuerdo marco se consideran en cada caso precios máximos.
- La APB realizará una valoración técnica y económica de las tres ofertas, asignando, sobre 100 puntos, un máximo de 40 a la oferta técnica y un máximo de 60 a la oferta económica. La valoración económica se realizará con los mismos criterios establecidos en el cuadro resumen para el concurso de este acuerdo marco. Para la valoración técnica se definirán los criterios para cada proyecto. La adjudicación se realizará a la empresa que mayor puntuación obtenga en cada caso.
- Una vez adjudicado cada proyecto, la APB firmará un contrato con la empresa adjudicataria según los precios y condiciones de la oferta.
- La empresa adjudicataria deberá poder iniciar un proyecto (con una dedicación de un jefe de proyecto y un consultor) como máximo dentro de los quince días posteriores a la fecha del pedido.
- El precio de cada proyecto será cerrado y sólo podrá modificarse de mutuo acuerdo por ambas partes si, una vez contratado, la Autoridad Portuaria introduce variaciones en las especificaciones durante la ejecución del mismo.
- Para el seguimiento de los proyectos encargados, se podrán acordar hitos a lo largo del proyecto y, con la regularidad que se determine, se establecerán reuniones con la persona que la APB designe como responsable de cada proyecto para comprobar el grado de avance del proyecto y tomar las decisiones necesarias en caso de que haya desvíos sobre la planificación.
- A la finalización de cada proyecto, una vez comprobados que los entregables responden a las especificaciones realizadas, se firmará un acta de recepción y la empresa adjudicataria podrá facturar los trabajos realizados. En los proyectos de más de 4 meses de duración se permitirán facturaciones parciales según lo previsto en el Cuadro Resumen.

5. - EJEMPLOS DE POSIBLES PROYECTOS

Como ejemplo de posibles proyectos, relativos a la definición de compromisos, estándares de calidad e indicadores de proceso, que se podrán contratar se incluyen:

- Revisión y actualización de los estándares de Calidad de las administraciones vinculadas al Plan de Calidad de contenedores.
- Revisión de los modelos de auditoría para operadores logísticos.

- Definición y soporte a la automatización de indicadores de calidad del proceso de servicios al buque.

Como ejemplo de posibles proyectos relativos a la mejora de procesos que podrían contratarse se pueden mencionar los siguientes:

- Mejora del proceso documental relativo al transporte por ferrocarril.
- Mejora del proceso documental relativos a la importación y exportación de automóviles.
- Mejoras del proceso de despacho de los Servicios de Inspección en Frontera.

6. - EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES REQUERIDOS

La empresa adjudicataria deberá tener capacidad para realizar hasta 3 proyectos en paralelo con una dedicación media de un jefe de proyecto y un consultor en cada uno de ellos. Ello implica que el equipo de trabajo ofertado deberá estar compuesto por al menos 3 personas de cada uno de los siguientes perfiles:

- Jefe de proyecto o consultor sénior
- Consultor junior

Además de lo especificado en los requisitos para licitar (apartado E del Cuadro Resumen), a título orientativo, los conocimientos y habilidades deseables para cada uno de estos perfiles son los siguientes:

Jefe de proyecto o consultor sénior:

- Conocimientos de los estándares EDIFACT y/o XML
- Capacidad de dirección de equipos
- Conocimiento de herramientas de soporte a la toma de decisiones, preferiblemente del DSS Agent de Microstrategy

Consultor junior:

- Conocimiento de los estándares EDIFACT o XML
- Dominio del "Excel" u otras herramientas de tratamiento de datos

7. – SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá nombrar un Responsable del Contrato, accesible telefónicamente en todo momento, que actuará como interlocutor ante la APB a todos los efectos y será el responsable de coordinar el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria. Por su parte, la APB nombrará también un Responsable del Contrato.

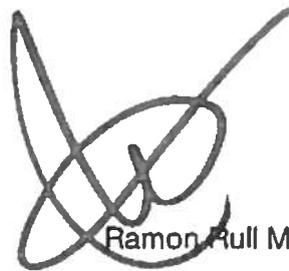
Para el seguimiento del contrato se efectuarán reuniones mensuales entre los responsables del contrato de cada una de las partes o las personas que estos designen.

Barcelona, 17 de marzo de 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jaume Bagot Gual', written in a cursive style.

Jaume Bagot Gual

Jefe de Mejora de Procesos
Sectoriales

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ramon Rull Magre', written in a cursive style.

Ramon Rull Magre

Jefe de Desarrollo de la Marca
de Calidad