

# **Nuevo Plan de Calidad del Puerto de Barcelona**

para el desarrollo eficiente de los  
procesos logísticos Portuarios

***Compromisos de eficiencia***



# Índice

	Pág.
<b>1. Compromisos de fiabilidad en las operaciones.....</b>	<b>3</b>
1.1.- Fiabilidad en los plazos de entrega y recogida de mercancía	
1.2.- Fiabilidad en la tramitación de la autorización de entrada de mercancías peligrosas (exportación)	
1.3.- Fiabilidad en el despacho aduanero	
1.4.- Fiabilidad en el proceso de inspección de los SIF y despacho	
1.5.- Fiabilidad de embarque en la escala prevista	
1.6.- Fiabilidad y agilidad en la notificación del conocimiento de embarque	
1.7.- Observaciones	
1.8.- Exclusiones	
1.9.- Límites de compensación	
<b>2. Compromiso de información y transparencia.....</b>	<b>10</b>
2.1.- Observaciones	
2.2.- Exclusiones	
2.3.- Límites de compensación	
<b>3. Compromiso de Seguridad.....</b>	<b>11</b>
3.1.- Observaciones	
3.2.- Exclusiones	
3.3.- Límites de compensación	

## COMPROMISOS DE EFICIENCIA

El objetivo de los Compromisos es garantizar y mejorar todos los procesos asociados al paso de mercancía en contenedor de importación y de exportación por el Puerto de Barcelona.

Para eso se han definido 3 compromisos globales basados en los 3 aspectos básicos del Plan de Calidad: Fiabilidad, Información y Seguridad.

### 1.- Compromiso de fiabilidad de las operaciones

- Fiabilidad en la entrega/recogida de la mercancía
- Fiabilidad en la autorización de entrada de Mercancías peligrosas
- Fiabilidad en el despacho aduanero
- Fiabilidad en el proceso SIF y despacho
- Fiabilidad en el embarque en la escala prevista
- Fiabilidad en la notificación del conocimiento de embarque

### 2.- Compromiso de Información y transparencia

### 3.- Compromiso de Seguridad en la mercancía.

## 1. -COMPROMISO DE FIABILIDAD EN LAS OPERACIONES

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad **Efficiency Network** garantizan la fiabilidad de sus operaciones en importación y exportación. Eso quiere decir que:

- La **recogida/entrega de la mercancía** se hará el día y hora prevista, con un margen de 2 horas.
- Se autorizará **la entrada de Mercancías Peligrosas**, antes de la llegada de la mercancía al Puerto el día previsto.
- El **despacho aduanero** no superará las 8 horas o 17 horas hábiles en caso de inspección documental o física respectivamente, y se obtendrá de forma automática en los casos que no haya ninguna inspección.
- En caso de **mercancía sujeta a control por parte de los Servicios de Inspección en Frontera**, la obtención del *levante* no superará las 15 horas hábiles en caso del SOIVRE, 17 horas en Sanidad Vegetal y productos perecederos de origen no animal de Sanidad Exterior, y en 25 horas para el resto.
- En exportación, se realizarán todas las operaciones necesarias para **embarcar** un contenedor **en la escala prevista**.

- El **conocimiento de embarque** estará a disposición del exportador en un plazo no superior a 10 horas hábiles después de la salida del barco.

A continuación se definen en detalle cada una de ellas, con sus observaciones y exclusiones.

### **1.1.- Fiabilidad en los plazos de entrega y recogida de mercancía**

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad **Efficiency Network** garantizan el cumplimiento de los plazos establecidos entre el importador o el exportador y su operador logístico para la entrega o la recogida del contenedor en el lugar, día y hora pactados, con un margen de 2 horas naturales.

### **1.2.- Fiabilidad en la tramitación de la autorización de entrada de mercancías peligrosas (exportación)**

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad **Efficiency Network** garantizan que la entrada terrestre en el Puerto de Mercancías Peligrosas en contenedor será autorizada anteriormente a la llegada del camión o del ferrocarril a la terminal el día solicitado de entrada.

El exportador tendrá que enviar las instrucciones de embarque, con la información sobre las Mercancías Peligrosas, como máximo a las 9:00h del día hábil anterior al día solicitado de entrada. En caso de requerirle documentación adicional antes de las 12:00 del día hábil anterior al día solicitado de entrada, lo tendrá que enviar antes de las 15:00h del mismo día.

### **1.3.- Fiabilidad en el despacho aduanero**

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad **Efficiency Network** garantizan que el despacho aduanero, desde la presentación del DUA hasta la obtención del *levante*, y el tráfico aduanero, ambos en importación y exportación, y cuando no intervengan los Servicios de Inspección en Frontera, se realizarán en un tiempo inferior a:

- **8 horas** hábiles en caso de inspección documental.
- **17 horas** hábiles en caso de inspección física.
- Obtención **automática** del *levante* en caso de no requerir inspección documental ni física.

Para segundas inspecciones posteriores a una primera física, los tiempos garantizados aumentarán en 8 horas hábiles por cada inspección adicional, excepto en el caso de una inspección física posterior a una de documental, que se garantizarán ambas en 25 horas hábiles.

#### **1.4.- Fiabilidad en el proceso de inspección de los SIF y despacho**

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad **Efficiency Network** garantizan que el proceso de inspección de los Servicios de Inspección en Frontera y despacho aduanero se realizará, desde el envío del solicitante (o la llegada del barco, en importación, en caso de ser posterior al envío del solicitante) hasta la obtención del levante, ambos en importación y exportación, en un plazo no superior a:

- **25 horas hábiles** en caso de Sanidad Exterior (excepto Periplos de Origen No Animal) y Sanidad Animal
- **17 horas hábiles** en caso de Sanidad Vegetal y Perecederos de Origen no Animal de Sanidad Exterior
- **15 horas hábiles** en el caso del SOIVRE

En caso de que los Servicios de Inspección en Frontera requieran sólo inspección documental, los plazos serán no superiores a:

- **14 horas hábiles** en caso de Sanidad Exterior (excepto Periplos de Origen no Animal)
- **8 horas hábiles** en caso de Periplos de Origen no Animal de Sanidad Exterior
- **6 horas hábiles** en caso de Sanidad Vegetal
- **5 horas hábiles** en el caso del SOIVRE
- Sanidad Animal: no aplica en este caso ya que siempre hay inspección física

En caso de inspecciones físicas múltiples se realizarán de forma coordinada en un único posicionamiento y en un máximo de 25 horas. Se entiende por inspecciones múltiples los casos en los cuales se realizan, para un mismo contenedor, inspecciones de dos o más Servicios de Inspección en Frontera (SIF) diferentes, o de unos o más SIF diferentes y de la Aduana.

Si en caso de inspección física de un SIF o de la Aduana, se produce otra del mismo SIF o de la Aduana, los tiempos garantizados aumentarán en 8 horas hábiles por cada inspección adicional.

#### **1.5.- Fiabilidad de embarque en la escala prevista**

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad **Efficiency Network** garantizan que toda mercancía en contenedor de exportación será cargada en la escala prevista, siempre que el exportador haya puesto la mercancía a disposición para su expedición en el plazo pactado con el agente de aduana - transitario u operador que organice el transporte terrestre.

El exportador tendrá que entregar la mercancía al transportista dentro de los plazos establecidos con el operador logístico o empresa de transporte, con un tiempo de margen establecido en 2 horas. En caso de tratarse de Mercancías Peligrosas, deberá aportar la documentación indicada en la garantía correspondiente.

## 1.6.- Fiabilidad y agilidad en la notificación del conocimiento de embarque

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad **Efficiency Network** garantizan que el conocimiento de embarque estará a disposición del exportador o su representante logístico en un plazo de 10 horas hábiles después de la salida del barco.

El exportador tendrá que enviar la información definitiva para las instrucciones de embarque al menos 12 horas hábiles antes de la hora prevista de salida del barco (ETD).

## 1.7.- Observaciones

- Las garantías se aplican únicamente a la recogida/entrega de contenedores. No se garantiza la recogida/entrega de mercancía no contenerizada, en cantos rodados o en otros envases que no sean el contenedor. No se garantiza la recogida/entrega de contenedores consolidados en almacén del agente de aduana - transitario - consolidador.
- Las garantías aplican únicamente trayectos directos en camión desde el lugar de expedición del cliente hasta el Puerto y desde el Puerto hasta el lugar de recepción. No se garantizan los trayectos en los cuales se produzca un cambio de vehículo durante la etapa de transporte terrestre.
- La documentación declarada asociada al DUA, enviada en los SIF y los certificados presentados tienen que corresponder con la mercancía real.
- Los productos tienen que cumplir con las condiciones de importación y de exportación y no tienen que tener irregularidades, ni estar afectados por plagas. No son objeto de la garantía aquellos casos en los cuales haya un resultado no satisfactorio de la inspección física de los SIF o de la
- En el caso de inspección de la Aduana en escáner o de los Servicios de Inspección en Frontera (SIF) en el Punto de Inspección en Frontera (PIF), se excluye de la garantía el tiempo transcurrido desde la hora en la cual la Aduana o el SIF indica el nivel de inspección hasta las 9:00h del día de inspección solicitado, con el fin de ofrecer flexibilidad de entrega del contenedor al importador, el día deseado.
- En la garantía de inspección de los Servicios de Inspección en Frontera (SIF) y despacho en exportación, sólo se tienen en cuenta los casos en los cuales la entrega del solicitante para tramitar la salida se realiza en el SIF ubicado dentro del recinto del Puerto de Barcelona. Quedan excluidos de la garantía los *solicitos* presentados en los Servicios Centrales de Inspección en Frontera.

- Todos los envíos de documentación en la Aduana se tienen que realizar con documentos escaneados.
- Las garantías aplican también en las Mercancías Peligrosas, excluyendo los explosivos (IMO-01) y radiactivos (IMO-07).

### **1.8.- Exclusiones**

- Se excluyen los casos en los cuales, durante el proceso aduanero o de los Servicios de Inspección en Frontera, se realice en la mercancía/contenedor alguna intervención de la Unidad de Análisis de Riesgos, Guardia Civil u organismos dependientes de ésta y de la Agencia Tributaria, intervención para el CSI, inspección realizada por la iniciativa MegaPorts, inspecciones ordenadas por decisión judicial, así como las solicitadas por el propietario de la mercancía o su representante, requiriendo posicionamientos adicionales, o mandatos judiciales o administrativos.
- Se excluyen los casos de inspección aduanera con toma de muestras y análisis previo al *levante*, o análisis de laboratorio, de cualquiera de los SIF (independientemente del resultado de la analítica).
- Se excluyen los casos en los cuales se requieran documentos diferentes de los habituales requeridos por la Aduana o por los Servicios de Inspección en Frontera (SIF), anterior o posteriormente a la inspección física, o se requiera autorización específica de los SIF. La documentación requerida habitualmente por la Aduana es la indicada por la Normativa Comunitaria y Española en materia de despachos aduaneros. La documentación requerida para iniciar la tramitación por parte de los SIF está expuesta en la Guía del Usuario de los Servicios de Inspección en Frontera publicada en la web de la APB y en las webs de los ministerios funcionales correspondientes, Ministerio de Medio Ambiente Rural y Marino (MARM) y Ministerio de Sanidad y Política Social (MSPS).
- Se excluyen los casos en los cuales haya requerimiento de inspección en escáner y no se pueda dar el día de inspección solicitado por avería de lo mismo, habiéndose notificado previamente la avería.
- Se excluyen del compromiso de embarque en la escala prevista los casos en los que la naviera anule o retrase la escala o no cargue el contenedor en la escala prevista.
- Se excluyen las Mercancías Peligrosas que pasen por el Puerto por primera vez y no figure en la ficha de seguridad y a la base de datos del APB.
- Se excluyen los contenedores de cabotaje.



- Se excluyen los casos en los cuales se incumpla alguno de los compromisos a causa de fuerza mayor.

## **1.9.- Límites de compensación**

Se compensarán las reclamaciones por falta de fiabilidad según los siguientes criterios:

- En los plazos de entrega/recogida de mercancía con un importe de 100 € por contenedor.
- En la tramitación de la autorización de entrada de Mercancía Peligrosa con un importe de 100 € por autorización.
- En el despacho aduanero con un importe de 100 € por DUA.
- En el proceso de inspección de los Servicios de Inspección en Frontera y despacho con un importe de 100 € por solicitud.
- En el embarque en la escalera prevista con un importe de 100 € por contenedor.
- En la agilidad en la notificación del conocimiento de embarque con un importe de 100 € por B/L.

## **2.- COMPROMISO DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

La Autoridad Portuaria de Barcelona se compromete a facilitar información fiable en un plazo no superior a 4 horas hábiles sobre las principales operaciones, fechas e incidencias relacionadas con la importación / exportación de la mercancía. La solicitud de información se puede realizar directamente a la Autoridad Portuaria. Eso quiere decir:

- Que la información será fiable
- Que se facilitará información de los siguientes procesos:
  - Autorización de entrada de Mercancía Peligrosa
  - Entrada y/o salida de mercancía contenerizada en el Puerto
  - Despacho aduanero
  - Inspección de los Servicios de Inspección en Frontera y despacho
  - Notificación conocimiento de embarque

Adicionalmente, se compromete en facilitar el importe de la tasa Portuaria en la mercancía (L3) en los dos sistemas de aplicación que explica la ley 48/2003, por grupo de mercancías y por régimen de estimación simplificada. Los acuerdos comerciales y descuentos no estarán especificados en la mencionada tasa.

**2.1.- Observaciones.** - No hay observaciones sobre este compromiso.

## **2.2.- Exclusiones**

- Se excluyen la información relativa a contenedores LCL (Less than Container Load) de régimen de grupaje marítimo y contenedores de cabotaje.
- Se excluyen los casos en los cuales se incumpla el compromiso a causa de fuerza mayor.

## **2.3- Límites de compensación**

Se compensará la superación del tiempo de respuesta de 4 horas hábiles o el facilitar datos erróneos con 60 € por solicitud de información realizada.

## **3.- COMPROMISO DE SEGURIDAD**

Las empresas certificadas por la Marca de Calidad garantizan que no se producirán incidencias en la mercancía en contenedor de cualquier tipo durante su manipulación y estancia en las terminales e instalaciones físicas incluidas en el Plan de Calidad.

Y que se entregará el contenedor, en el caso de las importaciones, con el mismo precinto con que ha salido de la terminal.

### **3.1.- Observaciones**

Se entenderá por incidencia tanto los daños y faltas causados en la mercancía durante su estancia en la Terminal, como los gastos causados por el trasvase de la mercancía por daño en el contenedor provocado en la terminal.

Se incluye en esta garantía aquella mercancía no contenerizada que pasa inspección en el Punto de Inspección en Frontera (PIF) o en *Barcelona Reefer Terminal* (BRT), siempre que el daño sea consecuencia de una manipulación realizada por una persona autorizada.

### **3.2.- Exclusiones**

- Se excluye aquella mercancía que presente daños o faltas de origen, evidentes o detectadas por el Equipo de Calidad a la abertura del contenedor en el ámbito de las instalaciones indicadas anteriormente.
- Se excluyen los casos de mercancía dañada como consecuencia de las inspecciones realizadas por la Unidad de Análisis de Riesgos, Guardia Civil u organismos dependientes de ésta y de la Agencia Tributaria, intervención para el CSI, inspecciones realizadas por la iniciativa MegaPorts, inspecciones ordenadas por decisión judicial, o solicitadas por el propietario de la mercancía o su representante, así como las ordenadas por mandatos judiciales o administrativos.
- Se excluyen los llenados incompletos de contenedores fruto de "pasillos" y "vaciados" para inspección, en aquellos contenedores saturados en la carga de origen.
- Se excluyen los contenedores de cabotaje.
- Se excluirán los casos en los cuales se incumpla el compromiso a causa de fuerza mayor.

### **3.3.- Límites de compensación**

Se compensará el importe del daño o falta de la mercancía desde un mínimo de 150 € hasta un valor máximo de 450 € por contenedor.