

Nuevo Plan de Calidad del Puerto de Barcelona

para el desarrollo eficiente de los
procesos logísticos Portuarios

Normativa general



**EFFICIENCY
NETWORK**
Port de Barcelona

From Efficiency to Excellence

ÍNDICE.	<i>Página.</i>
CAP. I. ANTECEDENTES.....	3
CAP. II. ASPECTOS GENERALES.....	4
CAP. III. GOBERNANZA Y PRINCIPALES INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DEL PLAN DE CALIDAD.....	6
CAP. IV. SOLICITUD Y CERTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS.....	8
CAP. V. LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS.....	9
CAP. VI. RESPONSABILIDADES DE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS Y DEL TITULAR DE LA MARCA.....	10
CAP. VII RÉGIMEN DE LA MARCA.....	11
CAP. VIII. ÓRGANOS Y MEDIDAS DE CONTROL Y MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA.....	12

CAP I. ANTECEDENTES.

El Puerto de Barcelona inició, en 1993, una serie de contactos con cargadores finales para diagnosticar las percepciones que éstos recibían de la prestación de su servicio. Esta iniciativa nació como resultado de la necesidad de orientar la actividad hacia el cliente. De acuerdo con la información obtenida y con el fin de dar respuesta a las expectativas del cliente, se puso en marcha el Plan de Calidad basado en: la manipulación esmerada y segura de la mercancía, la reducción del tiempo de despacho aduanero, y mejorar la información sobre el estado de la mercancía a su paso por el Puerto. El impulso inicial del Plan de Calidad fue la firma de la Carta de Calidad, en la que se expresaba la voluntad de iniciar un proceso de mejora continua de los servicios Portuarios. Con su puesta en marcha, se desarrollaron toda una serie de acciones, entre las que hay que destacar:

- Constitución del Consejo Rector del Puerto de Barcelona.
- Desarrollo nuevos servicios en la APB: el Departamento de Calidad, y el Servicio de Atención al Cliente.
- La creación del Equipo de Calidad "EQ" y del precinto de seguridad y precinto EQ.
- Cambios del circuito documental aduanero.
- Desarrollo de un Plan de Formación para toda la Comunidad Portuaria.

Como resultado de este esfuerzo se materializó un Programa de Garantías, reflejo del compromiso asumido por todos los implicados en relación a la agilidad en el despacho documental de aduana; la seguridad y la integridad en la manipulación de la mercancía; y la coordinación en la inspección física de la mercancía.

A principio del 2008, la Autoridad Portuaria de Barcelona (APB) impulsó la revisión del Plan de Calidad en vigor en el que se puso de manifiesto la necesidad de:

- Una mayor agilidad y coordinación en el proceso de inspección física de la mercancía.
- Mejorar la transparencia de la actividad de los operadores del Puerto.
- Ofrecer más fiabilidad de los procesos Portuarios.
- Unos conceptos de facturación más claros.
- la vigencia de algunos elementos del Plan de Calidad de 1993, como el Equipo de Calidad (EQ) o el Programa de garantías.

Este análisis se compartió con las principales instituciones relacionadas con el comercio y la logística y se llegó a la conclusión que era necesario redefinir los objetivos del Plan de Calidad para adaptarlo a las nuevas necesidades, diseñando un nuevo Plan en el que se ampliara el alcance de actuación y creando un elemento visual que transmitiera la apuesta del Puerto de Barcelona por la oferta de servicios con valor. En definitiva, un nuevo Plan de Calidad que tuviera una visión más comercial y que diera soporte a la promoción del Puerto de Barcelona. Nació así la marca de Calidad ***Puerto de Barcelona Efficiency Network***.

CAP. II. ASPECTOS GENERALES.

Artículo 1. Objeto del Plan de Calidad.

Los objetivos del nuevo Plan y de la Marca de Calidad son:

- Mejorar los flujos de información hacia el importador y el exportador. Más transparencia e información de aquellas operaciones logísticas que son más críticas en el Puerto.
- Aumentar la coordinación entre los diferentes operadores que permita agilizar el movimiento físico de la mercancía.
- Ofrecer fiabilidad de los procesos relacionados con el paso de la mercancía.
- Manipulación esmerada y segura de la mercancía.

Con todo ello, se pretende mejorar el grado de satisfacción de las necesidades del cliente final del Port: importador, exportador y naviera, a través de la mejora continua de los procesos portuarios.

Artículo 2. Los compromisos de la Marca Efficiency Network

Los Compromisos de Eficiencia garantizan la fiabilidad de los procesos más críticos asociados al paso de la mercancía por el Puerto de Barcelona, la información de los principales hitos relacionados con estas operaciones, y también garantizar la integridad de la mercancía durante su estancia en el Puerto. Estos compromisos representan la voluntad de ofrecer un servicio a la mercancía con una fiabilidad determinada y con la transparencia adecuada que permita al cargador y al receptor de la mercancía planificar las operaciones logísticas asociadas a una cadena de comercio internacional, y al mismo tiempo dar agilidad en el desarrollo de estos procesos. Para el Puerto de Barcelona, los compromisos son una herramienta de retroalimentación que permite conocer el grado de cumplimiento de las empresas certificadas y detectar oportunidades de mejora.

Estos Compromisos se basan en:

- Ofrecer **Fiabilidad** en los procesos portuarios vinculados con el paso de la mercancía por el Port de Barcelona y los servicios al buque, aumentando la coordinación entre los diferentes operadores que permita agilizar el movimiento físico de la mercancía y los servicios al buque.
- Velar por la **Seguridad** de la mercancía contenerizada, ofreciendo una manipulación esmerada y segura de la mercancía.
- Ofrecer **Información y Transparencia** sobre los procesos, los servicios y la mercancía, mejorando los flujos de información hacia el importador, el exportador y la naviera.

Artículo 3. Alcance del Plan de Calidad y de la Marca Efficiency Network.

Se establece como alcance de actuación:

- Todos los procesos asociados al paso de la mercancía contenerizada por el Puerto,
- Todos los procesos relativos a los servicios ofrecidos al barco para todo tipo de tráfico.

Artículo 4. Titular del Plna de Calidad y de la Marca Efficiency Network

La titularidad del Plan de Calidad y de la Marca Efficiency Network es de la Autoridad Portuaria de Barcelona. La marca de Calidad Efficiency Network, es una marca de garantía registrada en la Oficina Española de Patentes y Marcas, desde el 08 de abril de 2010 (num. M2923693-2), sinedo propiedad de la Autoridad Portuaria de Barcelona.

Artículo 5. Actividades y servicios al alcance del Plan de Calidad y la marca Efficiency Network.

Las empresas que se pueden certificar con la Marca de Calidad son todas aquellas organizaciones (públicas y privadas) que participan en el paso de la mercancía por el Puerto de Barcelona, tanto en procesos físicos como en documentales, y también con los servicios al buque que transiten por este puerto.

Las actividades y los servicios que incluye son:

- Agentes transitarios
- Agentes consignatarios de mercancías y/o buque
- Operadores logísticos
- Agentes de aduanas
- Empresas de transporte
- Terminales de carga y descarga
- Depots
- Empresas estibadoras
- Aduana
- Servicios de inspección en frontera
- SOIVRE
- Prácticos
- Remolcadores
- Amarradores
- Otros servicios auxiliares ofrecidos al barco
- Importadores/exportadores que gestionen directamente sus operaciones logísticas
- Capitanía Marítima
- Autoridad Portuaria

Para que se le otorgue la autorización para el uso de la marca tendrá que completar satisfactoriamente el proceso de certificación, definido en el Artículo 9 de esta Normativa.

Artículo 6. Beneficiarios del Plan de Calidad.

Los beneficiarios son los importadores, exportadores y navieras. El objetivo principal de la marca es ofrecerles un servicio mejor en relación con el paso de la mercancía y de los barcos por el Puerto de Barcelona.

CAP. III. GOBERNANZA Y PRINCIPALES INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DEL PLAN DE CALIDAD.

Artículo 7.- Instrumentos de gestión del Plan de Calidad.

El Plan de Calidad y la Marca *Efficiency Network* contienen un conjunto de instrumentos en los que se fundamenta su gestión, y que son:

Los Requisitos de certificación.

Documento en el que se detallan las acciones, las responsabilidades y la documentación requerida a los operadores para dar cumplimiento a los Compromisos de Calidad. En los requisitos también figuran los registros y/o evidencias de cada actividad que evidenciaran el cumplimiento.

Indicadores de Calidad.

Miden el nivel de servicio de los procesos al alcance de la Marca, con el fin de:

- Poder hacer el seguimiento del grado de cumplimiento de las empresas certificadas de los compromisos establecidos.
- Obtener información que permita mejorar los estándares de servicio.
- Analizar y comunicar el grado de fiabilidad de las operaciones y actividades.

Los indicadores están divididos en dos categorías:

- Los orientados al cliente, que ofrecen información general de la fiabilidad de los principales procesos asociados al servicio al buque y sobre el paso de la mercancía contenerizada por el Port de Barcelona.
- Los específicos, que se utilizan para hacer el seguimiento de la calidad de los subprocesos y actividades al alcance del Plan. Estos indicadores son una herramienta de análisis interno.

Sistema de revisión y mejora.

La información obtenida a través del análisis de datos de la Marca, aparte de la que se pueda generar a través de otros medios (reclamaciones, otros proyectos, etc) constituye la base de trabajo para el desarrollo de un programa de revisión y mejora continua. Éste evalúa, de forma periódica el grado de calidad en el servicio ofrecido por los operadores certificados y propone acciones de mejora que, una vez implantadas, pueden dar lugar a una redefinición y/o ampliación del alcance de los compromisos de eficiencia.

Elementos vinculados a la Promoción y uso de la Imagen de Marca.

El Plan de Calidad cuenta con un elemento visual, la Marca de Calidad, que identifica y transmite el compromiso del Puerto de Barcelona con la calidad de servicio e identifica a aquellas empresas que están certificadas. Al certificarse las empresas adquieren también un compromiso de uso y difusión de la Marca siguiendo el manual de estilo creado para ello. Por otro lado, el Port de Barcelona cuenta con una serie de elementos promocionales con el objetivo de dar a conocer y promocionar su programa de Compromisos. Este Plan de Comunicación se gestiona desde el departamento de Desarrollo de la Marca de la APB.

Jornadas Técnicas.

Punto de encuentro entre empresas y administraciones en el que se analizan y debaten, las experiencias de las empresas con la Marca, con el objetivo de poder mejorar la definición de los compromisos, el grado de su cumplimiento o la creación de nuevos compromisos. Estas jornadas se organizan con periodicidad anual.

Brand Center.

El Brand Center es el Portal colaborativo exclusivo para la relación entre las empresas certificadas y administraciones adheridas a la Marca. Cada organización Efficiency Network

dispone de un link exclusivo para entrar en el portal, además posee de una parte privada donde podrá visualizar sus indicadores y auditorias y una parte pública, compartida por el grupo donde encontrará todas aquellas comunicaciones e informaciones relacionadas con la Marca; así como la información de los eventos que se realizan en comunidad.

La Gestión de las Reclamaciones a los Compromisos de Eficiencia.

Las reclamaciones efectuadas por los clientes Importadores/exportadores o las navieras son una herramienta muy importante para detectar el nivel de servicio ofrecido y su percepción. Éstas son gestionadas por el SAC de la APB, y ante un posible incumplimiento del Compromiso, el cliente final puede recibir una compensación económica.

Reglamento de uso de la Marca Efficiency Network.

Aprobado por el Consejo de Administración el 28 de Abril de 2010, este documento tiene por objeto regular el uso de la marca Efficiency Network, que se encuentra enmarcada en el Plan de Calidad para la mejora continua de los servicios logísticos y portuarios relacionados con el paso de mercancía y barcos por el Puerto de Barcelona.

Artículo 8. Órganos de gobierno y gestión del Plan de Calidad.

El Plan de Calidad se rige a través de los siguientes órganos:

El Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona es el máximo órgano con responsabilidad en su gestión. La principal función del Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona es la de aprobar la documentación general del Plan y la Marca de Calidad y sus sucesivas modificaciones. Éste podrá delegar, si así lo considera necesario, parte de sus responsabilidades en otros órganos que se puedan crear con el objetivo de mejorar esta gestión.

El Comité de Seguimiento de la Marca. Tiene como objetivo la revisión periódica de los resultados de las diferentes áreas de gestión del Plan de Calidad y aunque no tiene potestad resolutoria, sí puede proponer mejoras y líneas de acción. Está compuesto por empresas certificadas, representantes de los clientes, miembros de la APB y de las administraciones intervinientes. La coordinación del mismo es responsabilidad de la APB.

El Departamento de Desarrollo de la Marca de Calidad (APB) es el responsable de la evolución y la gestión del Plan y la Marca de Calidad. Su misión es definir y posteriormente llevar a cabo el seguimiento y el análisis del cumplimiento de los compromisos de eficiencia, analizar el grado de calidad de los procesos, y coordinar la promoción del Plan y de las empresas certificadas.

Comité de Calidad y Mejora de Procesos (APB) comité interno de la APB que está constituido por representantes de todas las áreas de negocio de esta Organización. Su misión es valorar las aportaciones que se extraen de las auditorias y de los diferentes informes e indicadores, así como las aportaciones, quejas o incidencias de las organizaciones certificadas. También vela por las responsabilidades y los intereses generales de la Comunidad. Este Comité también define la evolución del Plan.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC), es el departamento del APB que mantiene un contacto permanente con el cliente del Puerto, trasladando a la Marca de Calidad aquellas necesidades y expectativas que detecta. Es el receptor de las reclamaciones que se puedan hacer por un incumplimiento del servicio ofrecido por la Marca, y el interlocutor del cliente con las diferentes órganos de gestión de la Marca.

CAP. IV. SOLICITUD Y CERTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS.

Artículo 9. Solicitud de autorización de uso de la marca

Las empresas que se pueden certificar con la Marca de Calidad son todas aquellas empresas que participan en el paso de la mercancía por el Puerto de Barcelona, tanto en procesos físicos como en documentales. El proceso de certificación comporta el cumplimiento de cada una de las siguientes etapas:

- Presentación de la Solicitud.
- Entrega de la documentación y adecuación de la empresa a los requisitos específicos.
- Firma del compromiso de certificación.
- Comprobaciones previas (auditorías).
- Entrega del certificado.

La solicitud de autorización de uso de la marca deberá realizarse a través de un formulario que será facilitado por la Autoridad Portuaria de Barcelona. Con la aceptación de este formulario debidamente rellenado, la empresa recibirá toda la documentación necesaria para iniciar el proceso de certificación.

Una vez analizada la documentación, la empresa solicitante deberá confirmar su solicitud de certificación. A partir de este momento se establecerá un periodo de tiempo determinado durante el cual se harán las comprobaciones oportunas para evaluar su grado de cumplimiento con respecto a los requisitos específicos contemplados en el Plan de calidad.

Una vez finalizadas las comprobaciones, se le facilitará un informe de resultados. En caso de ser positivo, se iniciará su incorporación en el Plan de Calidad y, por lo tanto, se le autorizará a hacer uso de la Marca previo pago de la cuota de certificación. En el caso contrario, se le informará de los motivos por los cuales no se puede incorporar al Plan de Calidad y se le informará de las acciones que deberá realizar para optar de nuevo a la certificación.

Artículo 10. Compromiso de certificación de las empresas.

Documento que debe firmar una empresa y en la que se compromete a cumplir con todos los requisitos de la Marca, y a hacer un uso adecuado de la certificación. Este documento sólo se firmará una vez y tendrá validez en las sucesivas renovaciones de la certificación.

Artículo 11. Renovación de la certificación.

La renovación de la autorización de uso será automática cada dos (2) años, siempre y cuando el autorizado esté al corriente de sus obligaciones como usuario de la marca contenidas en el Artículo 17 de este reglamento.

Artículo 12. Baja de las empresas.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en el artículo 17 de esta Normativa puede determinar la no renovación de la autorización o la baja de la Marca.

Existen dos tipos de baja. Una que es definitiva, y otra que es temporal. La baja definitiva es aquella en la que la empresa pierde todo el derecho de uso de la Marca, y la baja temporal es aquella en la que la empresa puede recuperar su certificación después de aplicar la mejora pertinente.

No obstante, se avisará previamente por escrito a la empresa del hecho de que ha incumplido las obligaciones recogidas en el Artículo 17 de este reglamento e informándole del tipo de baja.

CAP. V. LA GESTIÓN DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS.

Artículo 13. La cobertura del programa.

La voluntad de ofrecer una excelente calidad de servicio en las operaciones relacionadas con el paso de la mercancía y los buques en el Port de Barcelona, se traduce en unos compromisos de eficiencia. Estos Compromisos no pueden ser efectivos si no se implican las empresas y administraciones que desarrollan estos servicios, por lo tanto es fundamental que éstas participen de forma activa, no sólo certificando su grado de calidad, sino también asumir la participación en el mantenimiento de un fondo de compensaciones para cubrir los posibles incumplimientos detectados.

Este fondo de compensaciones es gestionado por la APB. Este fondo se revisará bianualmente, y sus modificaciones deben ser aprobadas por el Consejo de Administración de la APB.

Artículo 14. La participación de las empresas certificadas.

Cuando una empresa solicite la certificación, la participación económica en el programa de compromisos será requisito indispensable para poder completar el proceso de certificación.

La empresa tendrá que abonar una cuota que cubrirá la vigencia de su certificación.

El Consejo de Administración aprobará bianualmente el valor de las cuotas. Una vez aprobadas serán comunicadas en las empresas certificadas. El responsable de la recaudación y gestión de la base de datos correspondiente será la APB.

Artículo 15. La gestión de quejas y reclamaciones.

Las reclamaciones efectuadas por los clientes finales son una herramienta muy importante para detectar el nivel de servicio ofrecido y su percepción. Así pues, su gestión es uno de los elementos importantes del Plan de Calidad y la Marca, y por lo tanto es fundamental detallar los criterios y el proceso de actuación para dar respuesta a una queja presentada.

La reclamación la podrá presentar el cliente final o su operador logístico certificado, en representación suya. Ésta irá dirigida al Servicio de Atención al Cliente de la APB.

Las reclamaciones estarán sujetas a una compensación cuando se demuestre que se ha incumplido uno o diversos Compromisos de Calidad establecidos y que este incumplimiento haya estado por responsabilidad de una organización certificada (empresa/administración).

En caso de que se haga efectivo un abono por incumplimiento, se abonará la cantidad establecida en el Programa de Compromisos, y sólo se abonará una compensación por compromiso incumplido. La cuantía de las compensaciones será revisada y aprobada cada dos (2) años.

Una vez resuelta la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente elabora la respuesta correspondiente. Si procede el abono, éste se hace a la empresa que haya presentado la reclamación.

CAP. VI. RESPONSABILIDADES DE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS Y DEL TITULAR DE LA MARCA.

Artículo 16. Obligaciones del titular de la Marca.

El titular de la marca se obliga a no comunicar a terceros la información que pueda recibir en el ejercicio de las medidas de control. Esta obligación incumbe asimismo al equipo de seguimiento específico de la Autoridad Portuaria de Barcelona que realice los controles, el cual expresamente velará para que en el ejercicio de su función se tengan en cuenta los intereses legítimos de los usuarios, a fin de que queden salvaguardados sus secretos de negocios.

Artículo 17. Obligaciones de las empresas certificadas.

La certificación de una empresa implica la obligación de cumplir este reglamento y los requisitos mínimos de participación en el Plan de calidad y que en particular son:

1. Cumplir con los requerimientos dispuestos en los Compromisos de Eficiencia detallados en el Plan de Calidad.
2. Utilizar los procedimientos telemáticos que se acuerden en el órgano competente o aquéllos que aseguren el cumplimiento de las responsabilidades descritas en el Plan de calidad.
3. Nombrar a una persona de la empresa como interlocutor operativo con los responsables de gestión de la Marca de Calidad.
4. Efectuar los abonos correspondientes relativos a la participación en el Programa de Compromisos.
5. Facilitar la información necesaria para atender las consultas, comprobaciones y/o auditorías de la Autoridad Portuaria de Barcelona con referencia al Plan de calidad.
6. Participar en aquellos análisis de procesos o auditorías que se determinen con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido.
7. Desarrollar las acciones de mejora consensuadas que se desprendan de los análisis que haga la Autoridad Portuaria de Barcelona.
8. Asumir el resto de responsabilidades que se derivan en el momento de la certificación, así como de las futuras ampliaciones del Programa de Compromisos que se deriven y que hayan sido aprobadas por los órganos correspondientes de la Autoridad Portuaria de Barcelona (APB).
9. Autorizar al titular de la marca a utilizar el nombre de la empresa con finalidades publicitarias.
10. Aplicar la imagen de Marca en las condiciones que describe su Reglamento de uso
11. Comunicar los cambios de titularidad, actividad, figura jurídica, razón social o domicilio de la empresa adherida a la marca.
12. Comunicar los ceses temporales o definitivos de servicios para los cuales se conceda la autorización corriente de uso.
13. No utilizar la marca una vez la empresa se haya dado de baja, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

CAP. VII. RÉGIMEN DE LA MARCA

Artículo 18. Régimen jurídico y límites de actuación de la Marca Efficiency Network

En ningún caso se considera que esta normativa crea o regula relaciones jurídicas de los usuarios de la marca entre sí o de éstos con terceras personas, especialmente con los usuarios de los servicios o los beneficiarios de los mismos. Éstos últimos únicamente podrán exigir de la marca aquellas prestaciones que expresamente reconozca a su favor esta normativa, pero sin que de ninguna manera impliquen o supongan incumplimientos, legales o contractuales, de los usuarios de la marca con respecto a los usuarios o beneficiarios de los servicios.

La normativa de la marca no se puede considerar como una oferta unilateral de contrato con respecto a los que no sean usuarios de la marca.

Artículo 19. Prohibición de uso efectivo de la marca

La marca no se podrá utilizar de manera que pueda causar descrédito, perjudicar su reputación o inducir a error a los consumidores sobre las características del servicio a que se aplica.

En el supuesto de incumplimiento de las normas de este reglamento y de los textos relacionados con el Plan de calidad, así como de las ulteriores y posibles modificaciones que legalmente se hagan, se revocará con carácter automático la autorización otorgada para utilizar la marca de garantía, sin que la empresa autorizada pueda exigir al titular ninguna indemnización.

Artículo 20. Cesión o licencia de uso de la Marca.

La empresa certificada, para utilizar la marca no podrá ceder o subautorizar, totalmente o parcialmente, los derechos que se derivan de tal autorización.

CAP. VIII. ÓRGANOS Y MEDIDAS DE CONTROL Y MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA.

Artículo 21. Órganos y medidas de control

La Autoridad Portuaria de Barcelona dispondrá de un equipo de seguimiento específico que evaluará de manera continuada el grado de cumplimiento del uso la marca.

Artículo 22. Modificación de la Normativa.

El Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona será el órgano competente para la aprobación de esta Normativa, delegando en la Dirección general de la APB la revisión y mejora de los Compromisos de Eficiencia y sus requisitos específicos de certificación, y de los procedimientos de gestión del Plan de Calidad.

Artículo 23. La mejora continua del Plan de Calidad.

Con la información obtenida a través de los elementos de gestión mencionados en el Artículo 7 se llevan a cabo los seguimientos necesarios por el análisis de los procesos al alcance del Plan de Calidad. Éste análisis permite valorar el grado de adecuación de los compromisos a las expectativas del mercado y obtener información y percepciones que sirvan para mejorar los compromisos establecidos o definir nuevos.

Esta mejora continua se traduce en la definición de unos objetivos de trabajo aprobados por el órgano correspondiente de la APB y que asumen los responsables de la gestión del Plan y la Marca. Estos objetivos podrán hacer referencia a cualquier aspecto relacionado con el Plan, ya sea en la revisión y/o modificación de los Índices de Calidad, Compromisos, etc, o de elementos internos de la gestión.