

Nou Pla de Qualitat del Port de Barcelona pel desenvolupament eficient dels processos logístics Portuaris



**EFFICIENCY
NETWORK**
Port de Barcelona

From Efficiency to Excellence

Índex.

1.- Normativa general.....	1
2.- Compromisos d'eficiència.....	29
3.- Requisits específics de Certificació.....	38
4.- Criteris d'avaluació de la Marca i quotes.....	76

1.- Normativa general

Índex Normativa General

	Pàg.
Capítol 1. Aspectes generals.....	4
1.1.- Antecedents.	
1.2.- Objectius i abast.	
1.3.- Principals elements.	
1.4.- Organització.	
Capítol 2. la certificació de les empreses.....	11
2.1.- Procés de certificació	
2.2.- Baixa de les empreses.	
2.3.- Models de sol·licitud i compromís de certificació.....	
Capítol 3. Gestió del Programa de Compromisos.....	17
3.1.- La cobertura del Programa.	
3.2.- Participació de les empreses certificades.	
3.3.- La gestió de les reclamacions.	
Capítol 4.- Seguiment i millora.....	21
4.1.- Seguiment i anàlisi dels processos.	
4.2.- Revisió del grau de satisfacció i compliment de les expectatives.	
4.3.- Valoració anual.	
4.4.- Millora continua.	
Capítol 5.- Reglament d'ús de la Marca.....	23

CAPÍTOL 1. ASPECTES GENERALS.

1.1.- ANTECEDENTS.

El Port de Barcelona va iniciar, l'abril del 1993, una sèrie de contactes amb carregadors finals dintre del seu hinterland econòmic per diagnosticar les percepcions que aquests rebien de la prestació del seu servei. L'esmentada iniciativa va néixer com a resultat de la necessitat d'orientar l'activitat cap al client.

La investigació de mercat va reflectir com a principals necessitats: un despatx duaner ràpid i màxima agilitat en trànsits; manipulació adequada de la mercaderia, amb èmfasi sobre la seguretat; i disposar d'un flux d'informació que permetés a l'usuari conèixer l'estat de la càrrega durant la seva estada al Port. L'estudi també va posar de manifest el desconeixement del món Portuari.

D'acord amb la informació obtinguda i per tal de donar resposta a les expectatives del client, es va posar en marxa el Pla de Qualitat basat en els següents objectius:

- Manipulació acurada i segura de la mercaderia.
- Reducció del temps de despatx duaner.
- Informació sobre l'estat de la mercaderia al seu pas pel Port.

L'impuls inicial del Pla de Qualitat va ser la signatura de la Carta de Qualitat, en la què s'expressava la voluntat d'iniciar un procés de millora contínua dels serveis Portuaris.

Des del començament, el Pla de Qualitat ha girat al voltant de tres paràmetres bàsics: Qualitat esperada des del punt de vista del client; Qualitat concertada entre els diferents participants; i Qualitat contínua, ja que es controla els processos i es presta una atenció especial a les activitats susceptibles de millora.

Amb la posada en marxa del Pla de Qualitat al Port de Barcelona es van desenvolupar tot un seguit d'accions, entre les que cal destacar:

- Constitució del Consell Rector del Port de Barcelona.
- Desenvolupament de dos serveis funcionals en l'Autoritat Portuària de Barcelona: el Departament de Qualitat, i el Servei d'Atenció al Client.
- La creació de l'Equip de Qualitat "EQ".
- Disseny i implantació del precinte de seguretat i precinte EQ.
- Canvis del circuit documental duaner.
- Desenvolupament d'un Pla de Formació per tota la Comunitat Portuària.

Com a resultat d'aquest esforç en millorar les activitats relacionades amb el pas de la mercaderia, es va desenvolupar un Programa de Garanties, que pretenia ser el reflex fidel del

compromís assumit per tots els implicats en relació a l'agilitat en el despatx documental de duana (trànsits i despatx importació); la seguretat i la integritat en la manipulació de la mercaderia; i la coordinació en la inspecció física de la mercaderia. Tot amb l'objectiu de poder assegurar al client un nivell d'eficàcia en el servei que s'oferia. Però amb totes les accions que es posaren en marxa, el Pla de Qualitat ha estat centrat fins ara en aspectes concrets relacionats amb l'operativa de les Terminals i el despatx duaner del tràfic de contenidors.

A principis del 2008, l'Autoritat Portuària de Barcelona (APB) va impulsar la revisió del Pla de Qualitat en vigor. Amb aquest objectiu, a l'estiu d'aquell mateix any, es va dur a terme un seguit de reunions amb importadors/exportadors. Els resultats d'aquestes reunions posaren de manifest la necessitat de:

- Una major agilitat i coordinació en el procés d'inspecció física de la mercaderia.
- Millorar la transparència de l'activitat dels operadors del Port.
- Oferir més fiabilitat dels processos Portuaris.
- Millorar els processos relacionats amb les exportacions.
- Uns conceptes de facturació més clars.
- Disposar d'informació general sobre aspectes relacionats amb els serveis contractats.

En aquestes reunions també es va destacar la vigència d'alguns elements del Pla de Qualitat del 1993, com l'Equip de Qualitat (EQ) o el Programa de garanties.

Fruit d'aquest anàlisi, que es va compartir amb les principals institucions relacionades amb el comerç i la logística, es va arribar a la conclusió que era necessari redefinir els objectius del Pla de Qualitat per adaptar-lo a les noves necessitats, dissenyant un nou Pla en el què s'ampliés l'abast d'actuació però que també mantingués aquells elements de l'anterior Pla que continuen aportant valor pel client. L'APB també va decidir que el nou Pla de Qualitat hauria de disposar d'una denominació i d'un element visual que identifiqués i transmetés l'aposta del Port de Barcelona per l'oferta de serveis amb valor per l'importador i l'exportador, i que tot això hauria d'estar acompanyat d'una activitat de comunicació important per tal de transmetre al mercat aquesta voluntat. En definitiva, un nou Pla de Qualitat que tingués una visió més comercial i que donés suport a la promoció del Port de Barcelona.

Així doncs, l'APB va iniciar els treballs corresponents per definir un nou Pla de Qualitat amb la idea de crear una marca de qualitat que vetllés per la millora dels serveis i els processos relacionats amb el pas de la mercaderia, però que també servís per comunicar i informar la voluntat de millora i dels avenços desenvolupats. Va néixer així la marca **Port de Barcelona Efficiency Network**.

1.2.- OBJECTIUS I ABAST.

Els objectius del nou Pla i de la Marca de Qualitat són:

- Millorar els fluxos d'informació vers l'importador i l'exportador. Més transparència i informació d'aquelles operacions logístiques que són més crítiques en el Port.
- Augmentar la coordinació entre els diferents operadors que permeti agilitzar el moviment físic de la mercaderia.
- Oferir fiabilitat dels processos relacionats amb el pas de la mercaderia.
- Manipulació acurada i segura de la mercaderia.

Per donar resposta aquests objectius, s'estableix com abast d'actuació tots els processos associats al pas de la mercaderia pel Port, incloent també els processos relatius als serveis oferts al vaixell, per bé que en una primera etapa, s'inicia en els processos directament relacionats amb el pas de la mercaderia conteneritzada d'importació i d'exportació. Ara bé, la Marca de Qualitat és una eina de millora contínua que s'anirà estenent gradualment a d'altres tipus de tràfic i serveis.

A l'hora d'analitzar i definir posteriorment cada un dels principals elements del nou Pla i de la Marca de Qualitat, l'APB va dur a terme una tasca prèvia d'anàlisi dels principals processos associats al pas de la mercaderia. Aquest anàlisi va donar com a resultat la següent classificació:

- Processos relatius a processos comercials i financers.
- Processos relatius al transport i moviment físic de la mercaderia.
- Processos relacionats amb les Administracions públiques.
- Processos relatius a l'escala i servei al vaixell.

El nou Pla de Qualitat no ha fet cap anàlisi del darrer grup, ja que, com ja s'ha esmentat anteriorment, no es tractaran en una primera etapa del nou Pla de Qualitat.

Així doncs, l'abast inicial de la Marca de Qualitat es circumscriu als processos relacionats amb el moviment físic de la mercaderia conteneritzada (*la contractació del transport marítim, l'operativa d'entrada i de sortida del Port, i l'operativa de terminal*), i els relacionats amb les administracions públiques pel mateix tipus de mercaderia (*el despatx duaner, el despatx duaner amb la intervenció dels Serveis d'Inspecció en Frontera-SIF, i la tramitació de Mercaderies Perilloses*). Aquesta classificació va permetre analitzar en més detall les activitats relacionades amb el pas de la mercaderia, definint posteriorment processos garantits amb indicadors que mesurin la Qualitat i la eficiència del servei ofert.

1.3.- PRINCIPALS ELEMENTS.

El nou Pla de Qualitat es centra en donar un millor servei a la mercaderia que transita pel Port de Barcelona i beneficiar als Importadors i Exportadors. Són ells els destinataris finals del nou Pla, però també ho són les navilieres a qui també beneficia la millora en l'eficiència de les operacions de la mercaderia que transporten. Per a les empreses certificades, la Marca de Qualitat estableix uns requisits de servei entre operadors que ajuda a millorar els fluxos d'informació i a definir responsabilitats.

Per poder oferir aquest nivell de servei en les operacions relacionades amb el pas de la mercaderia, s'han definit uns compromisos d'eficiència que transmeten al mercat la voluntat d'oferir serveis globals amb una fiabilitat determinada. Per mesurar aquest grau d'eficiència es disposa d'un Sistema d'indicadors que permet conèixer en cada moment aquest nivell de Qualitat establert. La informació que es genera serveix tant per l'anàlisi dels processos garantits, com per comunicar i transparentar al mercat el grau de fiabilitat d'aquests.

Però aquesta Qualitat dels processos no és efectiva si no s'hi impliquen les empreses i administracions que desenvolupen els serveis relacionats amb el pas de la mercaderia pel Port, per tant és fonamental que aquestes hi participin de forma activa, certificant el seu grau de compromís i qualitat a través de l'assumpció, a títol individual, d'aquelles parts de responsabilitats que els hi pertoca. Així, totes aquelles empreses que desitgin certificar-se han d'assumir els corresponents requisits específics de servei que estan detallats en el document corresponent. La certificació també comporta la participació en el manteniment d'un fons de compensacions per incompliments dels Compromisos establerts.

A nivell organitzatiu, el nou Pla de Qualitat compta amb els òrgans necessaris que permeten supervisar la seva evolució. El Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària de Barcelona és el màxim òrgan amb responsabilitat en la seva gestió. El seguiment detallat dels diferents elements i activitats que es desprenen del dia a dia està a càrrec de diferents departaments de la mateixa organització, que disposa dels recursos necessaris per a la seva òptima gestió, duu a terme el seguiment i l'anàlisi del compliment dels compromisos d'eficiència i analitza el grau de qualitat dels processos, proposant accions de millora quan sigui necessari.

Tot seguit es detallen quins són els principals elements en els què es basa la gestió, millora i difusió del nou Pla i la Marca de Qualitat.

Els Compromisos d'Eficiència garanteixen la fiabilitat dels processos més crítics associats al pas de la mercaderia pel Port de Barcelona, la informació de les principals fites relacionades amb aquestes operacions, i també garantir la integritat de la mercaderia durant la seva estada al Port. Aquests compromisos representen la voluntat d'oferir un servei a la mercaderia amb una fiabilitat determinada i amb la transparència adequada que permeti al carregador i al receptor de la mercaderia planificar les operacions logístiques associades a una cadena de comerç internacional, i al mateix temps donar agilitat en el desenvolupament d'aquests processos. Per al Port de Barcelona, els compromisos són una eina de retroalimentació que permet conèixer el grau de compliment de les empreses certificades i detectar oportunitats de millora.

Aquests Compromisos i les compensacions que van associades a un incompliment no interfereixen en cap moment amb les responsabilitats que cada un dels operadors tenen establertes amb les companyies asseguradores en relació al transport de mercaderies, i són tan sols un suport comercial per la promoció dels seus serveis.

A l'hora de dissenyar els compromisos, aquests s'han definit de tal manera que puguin ser una eina de promoció de nous serveis més específics, doncs permet elaborar compromisos per sectors/tràfics que el Port desitgi potenciar. El text d'aquests compromisos, així com les observacions i exclusions es troben detallats al document *Compromisos d'Eficiència*.

Els Requisits Específics de Certificació. Document on es detallen les accions i responsabilitats dels operadors per poder donar compliment als Compromisos de Qualitat. També hi figuren els registres i/o evidències derivades de cada activitat, i també hi figuren aquells missatges telemàtics que l'empresa haurà d'executar.

Els indicadors de Qualitat mesuren el nivell de servei dels processos associats al pas de la mercaderia pel Port, per tal de:

- Poder fer el seguiment del grau de compliment dels compromisos establerts.
- Obtenir informació que permeti millorar els estàndards de servei.
- Comunicar el grau de fiabilitat de les operacions i activitats del Port de Barcelona.

Els indicadors estan dividits en dues categories:

- Els orientats al client, que ofereixen informació general de la fiabilitat dels principals processos associats al pas de la mercaderia pel Port, i es comuniquen de forma periòdica al mercat.
- Els específics, que s'utilitzen per fer el seguiment de la qualitat dels sub processos i activitats a l'abast del nou Pla. Aquests indicadors són una eina d'anàlisi interna.

Sistema de revisió i millora. La informació obtinguda a través de la gestió de la Marca, a banda de la què es pugui generar a través d'altres recursos, constitueix la base de treball per al desenvolupament d'un programa de revisió i millora continua. Aquest avalua, de forma periòdica el grau de qualitat en el servei ofert pels operadors certificats i proposa accions de millora que, un cop implantades, poden donar lloc a una redefinició i/o ampliació de l'abast dels compromisos d'eficiència. El sistema de revisió i millora és una eina fonamental que permet mantenir adaptat a les necessitats del mercat els estàndards de Qualitat de Servei ofert pels operadors i administracions certificades.

La imatge de la marca. La Marca de Qualitat compta amb un element visual que identifica i transmet el compromís del Port de Barcelona amb la Qualitat de Servei. D'una banda, la imatge de marca identifica a totes aquelles empreses que estiguin certificades, i per altra, serveix com element de promoció i comunicació d'aquells processos que es decideixi millorar.

En el moment de formalitzar les empreses la seva certificació se'ls farà lliurament d'un manual d'estil que definirà el grau d'ús i explotació comercial de la marca. Els responsables de la gestió de la marca (APB) podran fer en qualsevol moment un seguiment del seu ús.

El Pla de Comunicació defineix les accions que permeten difondre tots aquells elements i/o fets destacables de la marca, com per exemple els compromisos o les empreses que hagin assolit recentment la certificació. El contingut d'aquest Pla es revisarà anualment.

1.4.- ORGANITZACIÓ.

El Pla i la Marca de Qualitat compta amb els següents òrgans i equips de treball de l'APB:

- Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària
- Responsables de desenvolupament i gestió del Pla i la Marca de Qualitat.
- Equips de Seguiment Tècnic i Comercial
- Servei d'Atenció al Client

La principal funció del Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària de Barcelona és la d'aprovar la documentació general del Pla i la Marca de Qualitat i les seves successives modificacions. Aquest podrà delegar, si així ho considera necessari, part de les seves responsabilitats a altres òrgans que es puguin crear amb l'objectiu de millorar-ne aquesta gestió.

L'equip responsable del desenvolupament i gestió del Pla i la Marca de Qualitat coordina totes les activitats relacionades amb la Marca de Qualitat. Les principals funcions són: l'anàlisi i valoració dels resultats de la mesura de la Qualitat dels processos; l'avaluació de les accions de

millora implantades; la supervisió de la gestió de les reclamacions; la gestió de les certificacions de la Marca de Qualitat; i la revisió del fons de compensació i del Programa de Compromisos.

Els Equips de seguiment Tècnic i el Comercial tenen l'objectiu de fer el seguiment més detallat de les accions i treballs que desenvolupa la Marca i en formen part de diferents departaments de l'APB. El primer té com a principals funcions la de realitzar el control del compliment dels compromisos, la mesura d'indicadors i l'anàlisi de reclamacions, proposant aquelles accions de millora i/o canvis en els compromisos que siguin necessaris. L'Equip de Seguiment Comercial té com a principals funcions la de coordinar el Pla de Marketing i Comunicació de la Marca, i avaluar el seu grau d'ús.

El Servei d'Atenció al Client és el departament de l'APB que manté un contacte permanent amb l'importador i exportador, traslladant a la Marca aquelles necessitats i expectatives que detecta. És el receptor de les reclamacions que es puguin fer per un incompliment del servei ofert per la Marca, i el seu interlocutor amb les diferents òrgans de gestió de la Marca.

CAPÍTOL 2. LA CERTIFICACIÓ DE LES EMPRESES.

2.1.- PROCÉS DE CERTIFICACIÓ.

Les empreses que es poden certificar amb la Marca de Qualitat són totes aquelles empreses que participen en el pas de la mercaderia pel Port de Barcelona, tant en processos físics com en documentals. El procés de certificació comporta el compliment de cada una de les següents etapes:

- a) Presentació de la Sol·licitud.
- b) Lliurament de la documentació i adequació de l'empresa als requisits específics.
- c) Signatura del compromís de certificació.
- d) Comprovacions prèvies (auditories).
- e) Lliurament del certificat.

a) Presentació de la Sol·licitud.

El procés s'inicia amb la presentació d'una sol·licitud dirigida als responsables de la gestió de la Marca. En aquesta sol·licitud haurà de constar, com a mínim, la següent informació:

- o Nom i dades generals de l'empresa.
- o Responsable de l'empresa.
- o Nom de la persona que es designa com a representant davant la Marca.
- o Activitat que vol certificar (consignatari, etc). En el cas que una empresa desitgi certificar més d'una activitat, ho haurà d'especificar al full de sol·licitud.

Un cop rebuda la sol·licitud, l'empresa rebrà la conseqüent resposta i s'iniciarà el procés de certificació. Aquesta resposta s'enviarà en un termini no superior a 7 dies hàbils, des de la recepció de la sol·licitud.

b) Lliurament de la documentació i adequació de l'empresa als requisits específics.

Amb la resposta a la sol·licitud també se li enviarà a l'empresa la següent documentació:

- Programa de Compromisos d'Eficiència. Text dels compromisos, amb la seva cobertura, exclusions i observacions.
- Requisits específics de certificació.
- Normativa general. En aquest document es detalla el funcionament i organització del Pla i la Marca.

Amb aquesta documentació l'empresa valorarà si està preparada, o pel contrari necessita d'un cert temps d'adaptació per poder donar compliment als requisits especificats en el document de Requisits específics de Certificació. En qualsevol dels dos casos, en el transcurs dels quinze dies posteriors a la recepció de la documentació, l'empresa haurà de donar una resposta als responsables de gestió de la Marca (APB).

En el cas que l'empresa necessiti un temps per adequar-se als requeriments establerts, aquest no serà superior a tres mesos. En el cas de superar-se aquest termini de temps, s'haurà de comunicar-ho als responsables del Pla i la Marca.

c) Signatura del compromís de certificació.

Quan l'empresa considera que està preparada per a la certificació, aquesta signarà el Compromís de Certificació. En aquest document l'empresa sol·licitant es compromet a respectar i complir la normativa i a col·laborar en la millora dels processos.

A l'hora de signar aquest document, l'empresa facilitarà aquelles dades necessàries i els documents pertinents exigits pels responsables de la gestió de la Marca, per tal que es pugui facturar la quota en concepte de participació en el Programa de Compromisos. El cobrament d'aquesta quota només es farà efectiu un cop l'empresa hagi superat satisfactòriament el període de comprovacions prèvies.

Amb la signatura d'aquest compromís s'inicia l'etapa final de certificació.

d) Comprovacions prèvies (auditories).

Un cop signat el compromís de certificació, s'establirà un període d'un mes durant el qual l'Equip de Seguiment Tècnic realitzarà les comprovacions corresponents per avaluar el grau de compliment de l'empresa respecte els compromisos signats. Al finalitzar aquest període s'emetrà un informe de resultats dirigit a l'empresa sol·licitant. Si el resultat d'aquest informe és favorable es farà efectiva la seva certificació. En cas que sigui negatiu, se li informarà de quins són els aspectes que s'hauran de millorar. Aleshores l'empresa podrà decidir si corregir-los o donar-se de baixa del procés de certificació.

e) Lliurament del certificat.

Un cop superat el període de comprovacions, i previ a l'lliurament del certificat, s'haurà d'haver fet el corresponent abonament en concepte de quota de participació en el Programa de Compromisos. Un cop hi hagi constància d'aquest abonament, s'lliurà a l'empresa el certificat i el manual d'estil per a la utilització de la marca, i el nom de l'empresa s'integrarà en la base de dades del Port de Barcelona com a empresa reconeguda.

2.2.- BAIXA DE LES EMPRESES.

Existeixen dos tipus de baixa. Una que és definitiva, i una altra que és temporal.

La baixa definitiva és aquella en la que l'empresa perd tot el dret d'ús de la Marca, i potser tant de forma voluntària, com pel no abonament de la quota relativa al Programa de Compromisos, o per l'ús incorrecte de la imatge de Marca.

D'altra banda, la baixa temporal és aquella que s'efectua com a conseqüència de la detecció d'un nombre excessiu d'incidències imputades. En aquest cas, l'empresa pot recuperar la seva certificació després d'aplicar la millora pertinent.

Especificacions per cada tipus de baixes.

- a) Baixa per voluntat de la pròpia empresa. Una empresa certificada podrà donar-se de baixa de la Marca sempre que ho consideri oportú, només caldrà que ho sol·liciti per carta als responsables de la gestió de la Marca, i la baixa serà efectiva en el moment de la recepció d'aquesta carta.
- b) Baixa pel no abonament anual de la quota relativa al Programa de Compromisos. En aquest cas es comunicarà a l'empresa la necessitat de realitzar l'abonament corresponent en un termini màxim de quinze dies naturals posteriors a l'emissió de la comunicació. En cas que no s'efectuï l'abonament es procedirà a l'aplicació de la baixa definitiva, comunicant-li la resolució.
- c) Baixa per l'ús incorrecte de la imatge de marca. Les empreses certificades hauran de complir amb la normativa d'ús de la Marca de Qualitat. Qualsevol ús incorrecte o fraudulent d'aquesta pot ser objecte de baixa immediata i de les conseqüències legals oportunes.
- d) Baixa temporal per un nombre excessiu d'incidències assignades. En aquest cas s'estableix un termini màxim de 6 mesos des del moment de la comunicació per part de l'equip de gestió de la Marca. Aquest període es pot ampliar tant com sigui necessari, ja que la finalització de la baixa temporal només es fa efectiva a partir de la comprovació de la millora que resolgui la incidència. (veure document *Criteris d'Avaluació de la Marca i Quotes de Participació*).

Altres consideracions.

En cap cas es retornarà el valor de les quotes abonades.

El Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària de Barcelona es qui podrà ampliar i/o modificar els motius pels que pot causar baixa una empresa.

2.3 MODELS DE SOL·LICITUD I COMPROMÍS DE CERTIFICACIÓ

Sol·licitud de certificació

Barcelona, dia de mes de 2010

Benvolgut Sr./Sra. XXXXXXXX (APB),

L'empresa

Nom de l'empresa																			
Adreça																			
Codi postal					ciutat														
Província																			

I en representació de la mateixa

Nom i cognoms																			
Càrrec																			
e-mail																			

sol·licita,

Certificar-se en la Marca de Qualitat **Efficiency Network**, d'acord amb la documentació aprovada pel Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària de Barcelona el 21 de juliol del 2010, per les activitats assenyalades tot seguit:

Agent Consignatari/Navilier	<input type="checkbox"/>	Empresa de transport	<input type="checkbox"/>
Terminal	<input type="checkbox"/>	Agent de duana/Transitari	<input type="checkbox"/>

Compromís de certificació

L'empresa

Nom de l'empresa																				
Adreça																				
Codi postal											ciutat									
Província																				

I en representació de la mateixa

Nom i cognoms																				

segons resulta de l'escriptura notarial amb número de protocol _____, de data _____, de la Notaria _____,

manifestem l'adequació de l'empresa per poder certificar-nos en la Marca de Qualitat **Efficiency Network** i adquirir els següents compromisos:

- I. Donar compliment a totes i cada una de les característiques de qualitat que estan descrites en el document "*Requisits específics de Certificació*" en referència a la/les activitat/s de _____.
- II. Utilitzar els procediments telemàtics que s'aprovin en els òrgans corresponents de l'Autoritat Portuària de Barcelona, o aquells que assegurin el compliment de les responsabilitats que es derivin del document "*Requisits Específics de Certificació*".
- III. Nomenar una persona de l'empresa com interlocutor operatiu amb els responsables de gestió de la Marca de Qualitat.
- IV. Efectuar els abonaments anuals corresponents relatius a la participació en el Programa de Compromisos.
- V. Facilitar la informació necessària per atendre les consultes necessàries de qualsevol dels òrgans/equips de gestió de la Marca.
- VI. Participar en aquells anàlisis de processos o auditories que es determinin amb la finalitat de millorar el Servei ofert.
- VII. Desenvolupar les accions de millora que es desprenguin dels seguiments realitzats per l'òrgan competent de la Marca.
- VIII. Assumir la resta de responsabilitats que se'n deriven en el moment de la certificació, així como de las futures ampliacions del Programa de Compromisos que es derivin i

que hagin estat aprovades pels òrgans corresponents de l'Autoritat Portuària de Barcelona (APB).

- IX. Autoritzar a l'APB a utilitzar el nom de la nostra empresa amb finalitats de promoció i difusió de les empreses certificades.
- X. Aplicar la imatge de Marca en les condicions que descriu el seu Reglament d'Us.
- XI. El nostre consentiment a l'Autoritat Portuària de Barcelona perquè realitzi el tractament estadístic necessari amb la informació que es generi com a conseqüència dels registres informàtics l'abast del Programa de Compromisos, i amb la finalitat de poder fer les comprovacions corresponents respecte el grau d'adequació de l'empresa a la Marca de Qualitat.

I per a què així consti, deixem signat aquest document.

Signatura

Barcelona, [redacted] de [redacted] de 2010

CAPÍTOL 3.- GESTIÓ DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS.

3.1.- LA COBERTURA DEL PROGRAMA.

Des del 1994 l'Autoritat Portuària de Barcelona (APB) subscriu una pòlissa d'assegurança que ha donat, fins a la data, la cobertura necessària al Programa de Garanties del Pla de Qualitat. L'experiència acumulada durant aquests anys, fa que a l'hora de desenvolupar el nou Pla i la Marca de Qualitat i els corresponents compromisos d'eficiència, es segueixi amb el mateix model, amb algunes variacions que es detallen en aquest capítol.

En el document Programa de Compromisos es detallen els processos garantits, així com les exclusions i observacions per cada compromís, i el valor de les compensacions en el cas d'incomplir-se alguns d'aquests.

Característiques generals.

Les principals característiques de la cobertura dels compromisos són les següents:

- L'APB és la titular de la pòlissa d'assegurança que es contracta i també és la que gestiona les renovacions de la mateixa.
- L'APB aporta tota aquella informació que l'empresa asseguradora reclami, com per exemple: històrics d'incompliments, estadístiques d'activitat, documents i registres d'incidències, etc.
- L'APB gestiona davant la companyia asseguradora el reemborsament per un incompliment d'un compromís.
- L'APB dona cobertura a les administracions públiques implicades en el pas de la mercaderia (Duana i Serveis d'Inspecció en Frontera).
- Les empreses certificades abonaran anualment, una quantitat en concepte de participació en el Programa de Compromisos. Aquesta quantitat es pot veure modificada segons els resultats de les reclamacions i els històrics d'incidències.
- La pòlissa només cobreix les activitats descrites en els Requisits Específics de Certificació de les empreses certificades amb la Marca.
- La pòlissa dona cobertura a les administracions implicades en els processos garantits.

Revisió i renovació.

La pòlissa es revisa i renova anualment. Per la renovació d'aquesta es facilitarà aquella informació necessària que permeti avaluar el text dels compromisos i el grau de compliment de les administracions i empreses que estiguin certificades.

La cobertura d'aquesta pòlissa s'ampliarà/modificarà en funció de les revisions que es facin anualment del contingut del Programa de Compromisos.

3.2.- PARTICIPACIÓ DE LES EMPRESES CERTIFICADES.

Quan una empresa sol·liciti la certificació, la participació econòmica en el programa de compromisos serà requisit indispensable per poder completar el procés de certificació.

L'empresa haurà d'abonar una quota anual per activitat certificada. Aquesta quota estarà composta per la suma de dos conceptes:

- una part fixa idèntica per a cada activitat certificada.
- i una part variable per activitat/empresa certificada, que estarà en funció de les incidències assignades durant l'any anterior.

Durant el primer any de la seva certificació, les empreses només abonen la part fixa de la quota, i serà a partir del segon any que es tindrà en compte la part variable pel càlcul de la quota. (veure document *Criteris d'Avaluació de la Marca i Quotes de participació*).

El Consell d'Administració aprovarà anualment el valor de les quotes. Un cop aprovades seran comunicades a les empreses certificades perquè en facin l'abonament durant el mes següent a l'aprovació. El responsable de la recaptació i gestió de la base de dades corresponent serà l'APB.

3.3.- LA GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS.

Les reclamacions efectuades pels Importadors/exportadors són una eina molt important per detectar el nivell de servei ofert i la seva percepció. Així doncs, la seva gestió és un dels elements importants del nou Pla i la Marca, i per tant es fonamental detallar els criteris i el procés d'actuació per donar resposta a una queixa presentada.

Aspectes generals.

La reclamació la podrà presentar el propietari de la mercaderia o el seu operador logístic en representació seva. Aquesta anirà dirigida al Servei d'Atenció al Client de l'APB, i la resposta definitiva es donarà en un termini no superior a 7 dies hàbils. D'altra banda, el termini màxim establert per poder ser acceptada una reclamació serà de 2 mesos naturals des de la data del succés de la incidència.

Les reclamacions estaran subjectes a una compensació quan es demostrï que s'ha incomplert un o diversos Compromisos de Qualitat establerts i que, aquest incompliment hagi estat per responsabilitat d'un operador certificat.

En el cas que es faci efectiu un abonament per incompliment, s'abonarà la quantitat establerta en el Programa de Compromisos, i només s'abonarà una compensació per compromís incomplert.

Criteris generals de resposta d'una reclamació.

En cas de reclamació s'actuarà de la següent forma:

- Només s'abonaran compensacions si l'incompliment està causat per una empresa que estigui certificada amb la Marca de Qualitat.
- Si l'incompliment és responsabilitat d'una empresa certificada, el client tindrà dret a la compensació corresponent.
- En aquells casos en els que l'importador/exportador contracti una empresa, i aquesta en subcontracti part del servei a d'altres empreses s'analitzarà la cadena, i es seguirà el mateix criteri que als punts anteriors.
- Quan es demostrï que l'incompliment estigui causat per una administració sempre es farà efectiu l'abonament corresponent.

Procés administratiu de resposta davant una reclamació.

Les reclamacions sempre es presentaran a l'APB segons els criteris establerts pel Servei d'Atenció al Client, que en farà el registre corresponent i iniciarà el procés d'anàlisi i resposta.

L'anàlisi tècnic comportarà les comprovacions corresponents per valorar si realment s'ha incomplert un compromís de servei. Aquest anàlisi serà responsabilitat de l'Equip de Seguiment Tècnic (APB), durant el mateix es podran sol·licitar aquells registres que siguin necessaris a les empreses que estiguin certificades amb l'objectiu de poder avaluar la reclamació.

Amb tota la informació recaptada, l'Equip de Seguiment Tècnic en farà la valoració i emetrà el corresponent informe de conclusions on s'haurà d'especificar si procedeix o no el pagament d'una compensació per incompliment. Quan no es pugui emetre una resolució, es comunicarà a l'òrgan corresponent de l'APB que en determinarà la seva resolució.

Un cop resolta la reclamació, el Servei d'Atenció al Client elabora la resposta corresponent. Si procedeix l'abonament, aquest es fa a l'empresa que hagi presentat la reclamació. Si ho ha gestionat l'importador/exportador aquest abonament se li adreça a ell. Si ho gestiona un operador certificat en representació del importador/exportador, l'abonament anirà dirigit a aquest operador que gestionarà l'abonament al seu client, i paral·lelament s'enviarà una carta al importador/exportador afectat comunicant-li la resolució de la reclamació i el fet que s'ha fet l'abonament al seu operador perquè li pugui reclamar.

CAPÍTOL 4.- SEGUIMENT I MILLORA.

4.1.- SEGUIMENT I ANÀLISI DELS PROCESSOS.

Els principals elements que es fan servir pel seguiment dels processos i el grau de compliment de les empreses certificades són els següents:

- o Les mesures dels indicadors d'eficiència.
- o Auditories de seguiment. L'objectiu es avaluar el grau de compliment dels compromisos establerts en els Requisits Específics de Certificació. Aquestes consisteixen en comprovacions de tipus informàtic, i en la majoria de casos no comporten desplaçament de l'auditor a les oficines de l'empresa.
- o Comprovacions de procés. Mostreig aleatori de processos garantits. Consisteix en fer la traçabilitat d'un cas en concret per tal de comprovar que el procés s'ha desenvolupat dins dels paràmetres establerts segons els requisits específics de certificació. Aquestes comprovacions, en la majoria de casos, tampoc comporten desplaçaments a les empreses, encara que en ocasions es necessari la col·laboració de l'empresa certificada per tal de facilitar algun registre.
- o Informes elaborats per l'Equip de Qualitat (EQ).
- o Històrics de reclamacions.
- o Registre d'incidències. El registre d'incidències s'alimentarà de les reclamacions analitzades, però també de les auditories de seguiment. Si es detecta que en un trimestre una empresa ha incomplert en diverses ocasions es seguirà un procés d'actuació per tal de reduir-ne el nombre i millorar la seva activitat. (veure *Críteris d'Avaluació de la Marca i Quotes de participació*)

Amb els elements esmentats es duen a terme tots els seguiments necessaris per l'anàlisi i millora dels processos a l'abast de la Marca de Qualitat.

4.2.- REVISIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ I COMPLIMENT DE LES EXPECTATIVES.

Aquesta valoració es dur a terme a través d'enquestes i/o entrevistes personalitzades. El responsable d'executar-la, així com d'elaborar els documents necessaris i fer el tractament de la informació generada és l'APB.

L'objectiu d'aquesta activitat és obtenir, de forma periòdica, el grau de satisfacció pel servei ofert, i aportar informació per la revisió anual del Pla de Qualitat i la gestió de la Marca.

4.3.- VALORACIÓ ANUAL.

Aquest anàlisi permet valorar el grau d'adequació dels compromisos a les expectatives del mercat i obtenir informació i percepcions que serveixin per millorar els compromisos establerts o definir-ne de nous.

Els Equips de Seguiment Tècnic i el Comercial seran els encarregats d'elaborar la documentació necessària per dur a terme la valoració i elaborar un informe final de resultats i conclusions que es presenta al Consell d'Administració de l'APB. .

4.4.- MILLORA CONTINUA.

Tota la informació i/o documentació generada en els punts anteriors serveixen per desenvolupar un programa de millora continua que permet afegir valor a la Marca de Qualitat, adaptant-lo a les necessitats i expectatives del mercat.

Aquesta millora continua es tradueix en la definició d'uns objectius de treball anuals aprovats per l'òrgan corresponent de l'APB i que assumeixen els responsables de la gestió del Pla i la Marca, i els Equips de Seguiment Tècnic i Comercial.

Aquests objectius anuals de millora es defineixen al mes de gener de cada any, i podran fer referència a qualsevol aspecte relacionat amb el Pla, ja sigui en la revisió i/o modificació dels Índexs de Qualitat, Compromisos, etc, o d'elements interns de la gestió.

CAPÍTOL 5.- REGLAMENT D'ÚS DE LA MARCA.

El Reglament d'ús de la Marca fou aprovat en el Consell d'Administració del 28 d'abril del 2010.

CAP I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte del reglament

L'objecte d'aquest reglament és regular l'ús de la marca Efficiency Network, que es troba emmarcada en un pla de qualitat per a la millora contínua dels serveis logístics i portuaris relacionats amb el pas de mercaderia i vaixells pel Port de Barcelona. Aquest Pla de qualitat té l'objecte de satisfer les necessitats del client final: importador, exportador i Naviliera.

En el marc del Pla de qualitat en vigor, aprovat per l'òrgan competent de l'Autoritat Portuària de Barcelona, s'ha definit una operativa determinada per assolir uns nivells de servei desitjats. Els usuaris de la marca tenen coneixement d'aquesta operativa.

En aquest reglament d'ús es defineixen les línies generals de funcionament de la marca.

Article 2. Titular de la marca

La titularitat de la marca Efficiency Network és de l'Autoritat Portuària de Barcelona.

L'Autoritat Portuària de Barcelona, com a titular i una vegada presentada la sol·licitud de marca de garantia davant l'OEPM, adquirirà un dret provisional sobre la marca que es convertirà en definitiu una vegada aquesta sigui concedida d'acord amb la Llei 17/2001 i altres disposicions aplicables.

Article 3. Usuaris de la marca

Qualsevol persona física o jurídica, privada o pública que participi en els processos relacionats amb el pas de mercaderia pel Port de Barcelona pot sol·licitar l'autorització per a l'ús de la marca Efficiency Network.

L'autorització per a l'ús de la marca s'obtindrà per a l'activitat o activitats sol·licitades per l'usuari, de les quals haurà de disposar d'un registre d'activitat i estar donat d'alta en alguns dels epígrafs de l'impost d'activitats econòmiques corresponent a aquesta activitat. Les activitats o els serveis per als quals es pot sol·licitar l'autorització d'ús de la marca estan detallats en l'Article 5 d'aquest reglament.

Perquè se li atorgui l'autorització per a l'ús de la marca haurà de complir amb els requisits indicats en el Capítol IV d'aquest reglament.

No s'autoritzarà l'ús de la marca de garantia a qui amb anterioritat a la seva sol·licitud hagi fet un ús il·lícit d'aquesta.

Article 4. Beneficiaris de la marca

Els beneficiaris de la marca Efficiency Network del Port de Barcelona són els importadors, exportadors i navilieres. L'objectiu principal de la marca és oferir-los un servei millor en relació amb el pas de la mercaderia i dels vaixells pel Port de Barcelona.

Article 5. Activitats o serveis que regula la marca

La marca Efficiency Network del Port de Barcelona fa referència a les activitats i els serveis prestats durant el pas de la mercaderia i dels vaixells pel Port de Barcelona. Les activitats i els serveis que inclou són:

1. Agents transitaris
2. Agents Consignataris
3. Operadors logístics
4. Agents de duanes
5. Agències de lloguer
6. Agències d'assegurances
7. Empreses de transport
8. Empreses de reparacions
9. Terminals de càrrega i descàrrega
10. Depots
11. Empreses estibadores
12. Duana
13. Serveis d'inspecció a la frontera
14. Pràctics
15. Remolcadors
16. Altres serveis auxiliars oferts al vaixell
17. Importadors/exportadors que gestionin directament les seves operacions logístiques

Article 6. Règim jurídic

La marca de garantia es regirà per les disposicions contingudes en aquest reglament i els preceptes de la Llei 17/2001, de 7 de desembre, de Marques aplicables a la marca de garantia. Així mateix seran aplicables les disposicions autonòmiques i estatals que corresponguin en relació amb la matèria.

Article 7. Límits d'actuació del reglament

En cap cas es considera que el reglament d'ús de la marca crea o regula relacions jurídiques dels usuaris de la marca entre si o d'aquests amb terceres persones, especialment amb els usuaris dels serveis o els beneficiaris dels mateixos. Aquests últims únicament podran exigir de la marca aquelles prestacions que expressament reconegui al seu favor aquest reglament d'ús, però sense que de cap manera impliquin o suposin incompliments, legals o contractuals, dels usuaris de la marca pel que fa als usuaris o beneficiaris dels serveis.

El reglament de la marca no es pot considerar com una oferta unilateral de contracte pel que fa als qui no siguin usuaris de la marca.

CAP II. RÈGIM DE LA MARCA

Article 8. Ús de la marca

La marca de garantia només la podran utilitzar les persones autoritzades expressament, en les condicions i la forma específica que s'assenyalin en l'autorització d'ús i per als serveis concretament autoritzats. Els termes d'aquesta autorització s'interpreten de manera restrictiva.

Article 9. Prohibició d'ús efectiu de la marca

La marca de garantia no es podrà utilitzar de manera que pugui causar descrèdit, perjudicar la seva reputació o induir a error als consumidors sobre les característiques del servei a què s'aplica la marca de garantia.

Article 10. Cessió o llicència

La persona autoritzada per utilitzar la marca de garantia no podrà cedir o subautoritzar, totalment o parcialment, els drets que es deriven de tal autorització.

Article 11. Renovació de l'autorització d'ús

La renovació de l'autorització d'ús serà automàtica en cas que l'autoritzat estigui al corrent de les seves obligacions com a usuari de la marca contingudes en l'Article 15 d'aquest reglament.

CAP. III. Procediment de sol·licitud i gestió de l'autorització d'ús de la marca

Article 12. Sol·licitud d'autorització d'ús de la marca

La sol·licitud d'autorització d'ús de la marca es realitzarà enviant un formulari degudament emplenat, que l'Autoritat Portuària de Barcelona facilitarà a les empreses interessades, a l'adreça de correu que se'ls informarà.

Article 13. Tramitació i obtenció de l'autorització d'ús de la marca

En iniciar-se el procés d'adhesió s'enviarà a l'empresa sol·licitant la documentació relativa al Pla de qualitat objecte de la marca Efficiency Network, que s'haurà de complir obligatòriament.

El sol·licitant haurà de valorar, a través de l'examen de la documentació lliurada, la seva preparació per participar en el Pla de qualitat i, per tant, la seva aptitud per ser autoritzat a utilitzar la marca de garantia, i en cas positiu haurà de confirmar la seva sol·licitud d'adhesió. A partir d'aquest moment s'establirà un període de temps determinat durant el qual es faran les comprovacions oportunes per avaluar el grau eventual de compliment pel que fa al contingut del Pla de qualitat en vigor.

En finalitzar el període de comprovacions, s'informarà l'empresa sol·licitant del resultat. En cas de ser positiu, s'iniciarà la seva incorporació al Pla de qualitat i, per tant, se l'autoritzarà a fer ús de la marca Efficiency Network. En el cas contrari, se l'informarà de les causes per les quals no es pot incorporar al Pla de qualitat i, per tant, no està autoritzat a l'ús de la marca de garantia.

Una vegada s'autoritzi l'empresa a usar la marca, se la donarà d'alta a la base de dades de l'Autoritat Portuària de Barcelona i se li lliurarà el material promocional i de comunicació generat per a l'ús de la marca.

CAP IV. OBLIGACIONS DEL TITULAR I DELS USUARIS DE LA MARCA

Article 14. Obligacions del titular

El titular de la marca de garantia s'obliga a no comunicar a tercers la informació que pugui rebre en l'exercici de les mesures de control. Aquesta obligació incumbeix així mateix a l'equip de seguiment específic de l'Autoritat Portuària de Barcelona que realitzi els controls, el qual expressament vetllarà perquè en l'exercici de la seva funció es tinguin en compte els interessos legítims dels usuaris, per tal que quedin salvaguardats els seus secrets de negocis.

Article 15. Obligacions dels usuaris

La concessió de l'autorització d'ús de la marca implica l'obligació de complir aquest reglament i els requisits mínims de participació en el Pla de qualitat i que en particular són:

1. Complir tots i cadascun dels requeriments disposats en el Pla de qualitat, d'acord amb les activitats o serveis amb què s'adhereixi al Pla.
2. Utilitzar els procediments telemàtics que s'acordin en l'òrgan competent o aquells que assegurin el compliment de les responsabilitats descrites en el Pla de qualitat.
3. Desenvolupar les accions de millora consensuades que es desprenguin de les anàlisis que faci l'Autoritat Portuària de Barcelona.
4. Facilitar la informació necessària per atendre les consultes, comprovacions i/o auditories de l'Autoritat Portuària de Barcelona amb referència al Pla de qualitat.
5. Participar en aquelles anàlisis de processos o auditories que es determinin amb la finalitat de millorar el servei ofert.
6. Autoritzar el titular de la marca a utilitzar el nom de l'empresa adherida amb finalitats publicitàries.
7. Utilitzar la referència de marca Efficiency Network en els esdeveniments promocionals en què s'anuncii o publiciti qualsevol dels serveis adherits a aquesta i comunicar aquestes accions promocionals.
8. Utilitzar la marca exclusivament en el rang de serveis per als quals es concedeix l'autorització.
9. No transferir l'autorització a una altra persona o empresa, ni a títol oneros ni gratuït.
10. Comunicar els canvis de titularitat, activitat, figura jurídica, raó social o domicili de l'empresa adherida a la marca.
11. Comunicar els cessaments temporals o definitius de serveis per als quals es concedeixi l'autorització corrent d'ús.
12. No utilitzar la marca una vegada l'empresa se n'hagi donat de baixa, sense perjudici de les accions legals que corresponguin.

L'incompliment de qualsevol de les obligacions previstes en aquest article pot determinar la revocació de l'autorització. No obstant això, s'avisarà prèviament per escrit l'empresa prestadora de servei del fet que ha incomplert les obligacions recollides en l'Article 15 d'aquest reglament, sens perjudici del dret d'audiència de l'interessat.

CAP V. ÒRGANS I MESURES DE CONTROL I SANCIONS

Article 16. Òrgans i mesures de control

L'Autoritat Portuària de Barcelona controlarà l'ús de la marca, i el Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària de Barcelona en serà l'òrgan decisor.

L'Autoritat Portuària de Barcelona disposarà d'un equip de seguiment específic que avaluarà de manera continuada el grau de compliment de l'ús la marca.

A aquests efectes, i almenys un cop l'any, s'elaborarà un informe que plantejarà les mesures oportunes. En aquest informe es valoraran les empreses que vulguin obtenir l'autorització d'ús de la marca i els serveis oferts per empreses ja autoritzades i s'establirà expressament si poden obtenir l'autorització d'ús o si poden seguir utilitzant la marca de garantia, respectivament.

Article 17. Sancions

En el supòsit d'incompliment de les normes d'aquest reglament i dels textos relacionats amb el Pla de qualitat, així com de les ulteriors i possibles modificacions que legalment se'n facin, es revocarà amb caràcter automàtic l'autorització atorgada per utilitzar la marca de garantia, sense que l'empresa autoritzada pugui exigir al titular cap indemnització.

L'empresa autoritzada serà responsable, per aquest incompliment, dels danys que es causin al titular de la marca o a tercers.

CAP. VI. PROCEDIMENT DE MODIFICACIÓ DEL REGLAMENT D'ÚS

Article 18. Modificació del reglament

L'Autoritat Portuària de Barcelona aprovarà les modificacions d'aquest reglament.

Una vegada aprovades, les modificacions es comunicaran a l'Oficina Espanyola de Patents i Marques (OEPM) als efectes previstos en l'Art. 71 de la Llei 17/2001, 7 de desembre, de Marques perquè les revisi i aprovi. Així mateix, es notificaran a les persones autoritzades perquè les acceptin i les compleixin als efectes de poder continuar utilitzant la marca de garantia.

CAP VII. ALTRES DISPOSICIONS

Article 19. Altres disposicions

Les funcions atorgades per aquest reglament i per la normativa de marques al titular de la marca Efficiency Network podran ser exercides en el futur per un altre òrgan quan així s'acordi, mitjançant delegació expressa del Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària de Barcelona, de conformitat amb la normativa vigent.

2.- Compromisos d'eficiència

COMPROMISOS D'EFICIÈNCIA

L'objectiu dels Compromisos és garantir i millorar tots els processos associats al pas de mercaderia en contenidor d'importació i d'exportació pel Port de Barcelona.

Per a això s'han definit 3 compromisos globals basats en els 3 aspectes bàsics del Pla de Qualitat: Fiabilitat, Informació i Seguretat.

1.- Compromís de fiabilitat de les operacions

- Fiabilitat en el lliurament/recollida de la mercaderia
- Fiabilitat en l'autorització d'entrada de Mercaderies perilloses
- Fiabilitat en el despatx duaner
- Fiabilitat en el procés SIF i despatx
- Fiabilitat en l'embarcament a l'escala prevista
- Fiabilitat en la notificació del coneixement d'embarcament

2.- Compromís d'Informació i transparència

3.- Compromís de Seguretat en la mercaderia.

1. -COMPROMÍS DE FIABILITAT EN LES OPERACIONS

Les empreses certificades per la Marca de Qualitat **Efficiency Network** garanteixen la fiabilitat de les seves operacions en importació i exportació. Això vol dir que:

- La **recollida/lliurament de la mercaderia** es farà el dia i hora prevista, amb un marge de 2 hores.
- S'autoritzarà **l'entrada de Mercaderies Perilloses**, abans de l'arribada de la mercaderia al Port el dia previst.
- El **despatx duaner** no superarà les 8 hores o 17 hores hàbils en cas d'inspecció documental o física respectivament, i s'obtindrà de forma automàtica en els casos que no hi hagi cap inspecció.
- En cas de **mercaderia subjecta a control per part dels Serveis d'Inspecció en Frontera**, l'obtenció del *levant* no superarà les 15 hores hàbils en cas del SOIVRE, 17 hores en Sanitat Vegetal i productes peribles d'origen no animal de Sanitat Exterior, i en 25 hores per a la resta.
- En exportació, es realitzaran totes les operacions necessàries per **embarcar** un contenidor **en l'escala prevista**.
- El **coneixement d'embarcament** estarà a disposició de l'exportador en un termini no superior a 10 hores hàbils després de la sortida del vaixell.

A continuació es defineixen en detall cada una d'elles, amb les seves observacions i exclusions.

1.1.- Fiabilitat en els terminis de lliurament i recollida de mercaderia

Les empreses certificades per la Marca de Qualitat **Efficiency Network** garanteixen el compliment dels terminis establerts entre l'importador o l'exportador i el seu operador logístic per al lliurament o la recollida del contenidor al lloc, dia i hora pactats, amb un marge de 2 hores naturals.

1.2.- Fiabilitat en la tramitació de l'autorització d'entrada de mercaderies perilloses (exportació)

Les empreses certificades per la Marca de Qualitat **Efficiency Network** garanteixen que l'entrada terrestre al Port de Mercaderies Perilloses en contenidor serà autoritzada anteriorment a l'arribada del camió o del ferrocarril a la terminal el dia sol·licitat d'entrada.

L'exportador haurà d'enviar les instruccions d'embarcament, amb la informació sobre les Mercaderies Perilloses, com a màxim a les 9:00h del dia hàbil anterior al dia sol·licitat d'entrada. En cas de requerir-li documentació addicional abans de les 12:00 del dia hàbil anterior al dia sol·licitat d'entrada, l'haurà d'enviar abans de les 15:00h del mateix dia.

1.3.- Fiabilitat al despatx duaner

Les empreses certificades per la Marca de Qualitat **Efficiency Network** garanteixen que el despatx duaner, des de la presentació del DUA fins a l'obtenció del *levante*, i el trànsit duaner, ambdós en importació i exportació, i quan no intervinguin els Serveis d'Inspecció en Frontera, es realitzaran en un temps inferior a:

- **8 hores** hàbils en cas d'inspecció documental.
- **17 hores** hàbils en cas d'inspecció física.
- Obtenció **automàtica** del *levante* en cas de no requerir-ne inspecció documental ni física.

Per a segones inspeccions posteriors a una primera física, els temps garantits augmentaran en 8 hores hàbils per cada inspecció addicional, excepte en el cas d'una inspecció física posterior a una de documental, que es garantiran ambdues en 25 hores hàbils.

1.4.- Fiabilitat en el procés d'inspecció dels SIF i despatx

Les empreses certificades per la Marca de Qualitat **Efficiency Network** garanteixen que el procés d'inspecció dels Serveis d'Inspecció en Frontera i despatx duaner es realitzarà, des de la tramesa del sol·licito (o l'arribada del vaixell, en importació, en cas de ser posterior a la tramesa del sol·licito) fins a l'obtenció del llevament, ambdós en importació i exportació, en un termini no superior a:

- **25 hores hàbils** en cas de Sanitat Exterior (excepte Periples d'Origen No Animal) i Sanitat Animal
- **17 hores hàbils** en cas de Sanitat Vegetal i Peribles d'Origen no Animal de Sanitat Exterior
- **15 hores hàbils** en el cas del SOIVRE

En cas que els Serveis d'Inspecció en Frontera requereixin només inspecció documental, els terminis seran no superiors a:

- **14 hores hàbils** en cas de Sanitat Exterior (excepte Periples d'Origen no Animal)
- **8 hores hàbils** en cas de Periples d'Origen no Animal de Sanitat Exterior
- **6 hores hàbils** en cas de Sanitat Vegetal
- **5 hores hàbils** en el cas del SOIVRE
- Sanitat Animal: no aplica en aquest cas ja que sempre hi ha inspecció física

En cas d'inspeccions físiques múltiples es realitzaran de forma coordinada en un únic posicionament i en un màxim de 25 hores. S'entén per inspeccions múltiples els casos en els quals es realitzen, per a un mateix contenidor, inspeccions de dos o més Serveis d'Inspecció en Frontera (SIF) diferents, o d'un o més SIF diferents i de la Duana.

Si en cas d'inspecció física d'un SIF o de la Duana, es produeix una altra del mateix SIF o de la Duana, els temps garantits augmentaran en 8 hores hàbils per cada inspecció addicional.

1.5.- Fiabilitat d'embarcament en l'escala prevista

Les empreses certificades per la Marca de Qualitat **Efficiency Network** garanteixen que tota mercaderia en contenidor d'exportació serà carregada en l'escala prevista, sempre que l'exportador hagi posat la mercaderia a disposició per a la seva expedició en el termini pactat amb l'agent de duana - transitari o operador que organitzi el transport terrestre.

L'exportador haurà de lliurar la mercaderia al transportista dins dels terminis establerts amb l'operador logístic o empresa de transport, amb un temps de marge establert en 2 hores. En cas de tractar-se de Mercaderies Perilloses, haurà d'aportar la documentació indicada en la garantia corresponent.

1.6.- Fiabilitat i agilitat en la notificació del coneixement d'embarcament

Les empreses certificades per la Marca de Qualitat **Efficiency Network** garanteixen que el coneixement d'embarcament estarà a disposició de l'exportador o el seu representant logístic en un termini de 10 hores hàbils després de la sortida del vaixell.

L'exportador haurà d'enviar la informació definitiva per a les instruccions d'embarcament almenys 12 hores hàbils abans de l'hora estimada de sortida del vaixell (ETD).

1.7.- Observacions

- Les garanties s'apliquen únicament a la recollida/lliurament de contenidors. No es garanteix la recollida/lliurament de mercaderia no conteneritzada, en palets o en altres envasos que no siguin el contenidor. No es garanteix la recollida/lliurament de contenidors consolidats en magatzem de l'agent de duana - transitari - consolidador.
- Les garanties apliquen únicament trajectes directes amb camió des del lloc d'expedició del client fins al Port i des del Port fins al lloc de recepció. No es garanteixen els trajectes en els quals es produeixi un canvi de vehicle durant l'etapa de transport terrestre.
- La documentació declarada associada al DUA, enviada als SIF i els certificats presentats han de correspondre amb la mercaderia real.
- Els productes han de complir amb les condicions d'importació i d'exportació i no han de tenir irregularitats ni, estar afectats per plagues. No són objecte de la garantia aquells casos en els quals hi hagi un resultat no satisfactori de la inspecció física dels SIF o de la inspecció de la Duana.
- En el cas d'inspecció de la Duana en escàner o dels Serveis d'Inspecció en Frontera (SIF) en el Punt d'Inspecció en Frontera (PIF), s'exclou de la garantia el temps transcorregut des de l'hora en la qual la Duana o el SIF indica el nivell d'inspecció fins a les 9:00h del dia d'inspecció sol·licitat, a fi d'oferir flexibilitat de lliurament del contenidor al·l'importador, el dia desitjat.
- En la garantia d'inspecció dels Serveis d'Inspecció en Frontera (SIF) i despatx en exportació, només es tenen en compte els casos en els quals el lliurament del sol·licito per tramitar la sortida es realitza en el SIF ubicat dins del recinte del Port de Barcelona. Queden exclosos de la garantia els *solicitos* presentats en els Serveis Centrals d'Inspecció en Frontera.
- Totes les trameses de documentació a la Duana s'han de realitzar amb documents escanejats.
- Les garanties apliquen també a les Mercaderies Perilloses, excloent els explosius (IMO-01) i radioactius (IMO-07).

1.8.- Exclusions

- S'exclouen els casos en els quals, durant el procés duaner o dels Serveis d'Inspecció en Frontera, es realitzi en la mercaderia/contenedor alguna intervenció de la Unitat d'Anàlisi de Riscs, Guàrdia Civil o organismes dependents d'aquesta i de l'Agència Tributària, intervenció per al CSI, inspecció realitzada per la iniciativa MegaPorts, inspeccions ordenades per decisió judicial, així com les sol·licitades pel propietari de la mercaderia o el seu representant, requerint posicionaments addicionals, o mandats judicials o administratius.
- S'exclouen els casos d'inspecció duanera amb presa de mostres i anàlisi prèvia al *levante*, o anàlisi de laboratori, de qualsevol dels SIF (independentment del resultat de l'anàlisi).
- S'exclouen els casos en els quals es requereixin documents diferents dels habituals requerits per la Duana o pels Serveis d'Inspecció en Frontera (SIF), anterior o posteriorment a la inspecció física, o es requereixi autorització específica dels SIF. La documentació requerida habitualment per la Duana és l'indicada per la Normativa Comunitària i Espanyola en matèria de despatxos duaners. La documentació requerida per iniciar la tramitació per part dels SIF està exposada a la Guia de l'Usuari dels Serveis d'Inspecció en Frontera publicada en la web de l'APB i en les webs dels ministeris funcionals corresponents, Ministeri de Medi Ambient Rural i Marí (MARM) i Ministeri de Sanitat i Política Social (MSPS).
- S'exclouen els casos en els quals hi hagi requeriment d'inspecció en escàner i no es pugui donar el dia d'inspecció sol·licitat per avaria del mateix, havent-se notificat prèviament l'avaría.
- S'exclouen del compromís d'embarcament en l'escala prevista els casos en els que la naviliera anul·li o retardi l'escala o no carregui el contenidor en l'escala prevista.
- S'exclouen les Mercaderies Perilloses que passin pel Port per primera vegada i no hi figuri a la fitxa de seguretat i a la base de dades de l'APB.
- S'exclouen els contenidors de cabotatge.
- S'exclouen els casos en els quals s'incompleixi algun dels compromisos a causa de força major.

1.9.- Límits de compensació

Es compensaran les reclamacions per falta de fiabilitat segons els següents criteris:

- En els terminis de lliurament/recollida de mercaderia amb un import de 100 € per contenidor.
- En la tramitació de l'autorització d'entrada de Mercaderia Perillosa amb un import de 100 € per autorització.
- Al despatx duaner amb un import de 100 € per DUA.
- En el procés d'inspecció dels Serveis d'Inspecció en Frontera i despatx amb un import de 100 € per sol·licito.
- En l'embarcament en l'escala prevista amb un import de 100 € per contenidor.
- En l'agilitat en la notificació del coneixement d'embarcament amb un import de 100 € per B/L.

2.- COMPROMÍS D'INFORMACIÓ I TRANSPARÈNCIA

L'Autoritat Portuària de Barcelona es compromet a facilitar informació fiable en un termini no superior a 4 hores hàbils sobre les principals operacions, dates i incidències relacionades amb la importació / exportació de la mercaderia. La sol·licitud d'informació es pot realitzar directament a l'Autoritat Portuària. Això vol dir:

- Que la informació serà fiable
- Que es facilitarà informació dels següents processos:
 - Autorització d'entrada de Mercaderia Perillosa
 - Entrada i/o sortida de mercaderia contenerizada al Port
 - Despatx duaner
 - Inspecció dels Serveis d'Inspecció en Frontera i despatx
 - Notificació coneixement d'embarcament

Adicionalment, es compromet a facilitar l'import de la taxa Portuària a la mercaderia (L3) en els dos sistemes d'aplicació que explica la llei 48/2003, per grup de mercaderies i per règim d'estimació simplificada. Els acords comercials i descomptes no estaran especificats en l'esmentada taxa.

2.1.- Observacions.- No hi ha observacions sobre aquest compromís.

2.2.- Exclusions

- S'exclouen la informació relativa a contenidors LCL (Less than Container Load) de règim de grupatge marítim i contenidors de cabotatge.
- S'exclouen els casos en els quals s'incompleixi el compromís a causa de força major.

2.3- Límits de compensació

Es compensarà la superació del temps de resposta de 4 hores hàbils o el facilitar dades errònies amb 60 € per sol·licitud d'informació realitzada.

3.- COMPROMÍS DE SEGURETAT

Les empreses certificades per la Marca de Qualitat garanteixen que no es produiran incidències en la mercaderia en contenidor de qualsevol tipus durant la seva manipulació i estada a les terminals i instal·lacions físiques incloses en el Pla de Qualitat.

I que es lliurarà el contenidor, en el cas de les importacions, amb el mateix precinte amb què ha sortit de la terminal.

3.1.- Observacions

S'entendrà per incidència tant els danys i faltes causats a la mercaderia durant la seva estada a la Terminal, com les despeses causades pel transvasament de la mercaderia per dany al contenidor provocat a la terminal.

S'inclou en aquesta garantia aquella mercaderia no conteneritzada que passa inspecció en el Punt d'Inspecció en Frontera (PIF) o a *Barcelona Reefer Terminal* (BRT), sempre que el dany sigui conseqüència d'una manipulació realitzada per una persona autoritzada.

3.2.- Exclusions

- S'exclou aquella mercaderia que presenti danys o faltes d'origen, evidents o detectades per l'Equip de Qualitat a l'obertura del contenidor en l'àmbit de les instal·lacions indicades anteriorment.
- S'exclouen els casos de mercaderia danyada com a conseqüència de les inspeccions realitzades per la Unitat d'Anàlisi de Riscs, Guàrdia Civil o organismes dependents d'aquesta i de l'Agència Tributària, intervenció per al CSI, inspeccions realitzades per la iniciativa MegaPorts, inspeccions ordenades per decisió judicial, o sol·licitades pel propietari de la mercaderia o el seu representant, així com les ordenades per mandats judicials o administratius.
- S'exclouen els emplenats incomplets de contenidors fruit de "passadissos" i "buidats" per inspecció, en aquells contenidors saturats en la càrrega d'origen.
- S'exclouen els contenidors de cabotatge.
- S'exclouran els casos en els quals s'incompleixi el compromís a causa de força major.

3.3.- Límits de compensació

Es compensarà l'import del dany o falta de la mercaderia des d'un mínim de 150 € fins un valor màxim de 450 € per contenidor.

3.- Requisits específics de certificació

Índex Requisits específics de certificació

Requeriments mínims de compliment per participar en el Pla de Qualitat	Pág. 41
Notes explicatives	Pàg. 42
Estructura de les condicions de compliment dels Compromisos	Pàg. 43
Glossari	Pàg. 44
Condicions de compliment per compromís i Col·lectiu d'empreses/Administració	Pàg. 45
A. Fiabilitat en el lliurament i la recollida de la mercaderia (Importació/Exportació)	
B. Fiabilitat en la tramitació de l'autorització d'entrada de Mercaderia Perillosa (Exportació)	
C. Fiabilitat al despatx duaner (Importació/Exportació)	
C.1 Tramitació circuit taronja	
C.2 Tramitació circuit vermell	
D. Fiabilitat en la inspecció SIF i despatx (Importació/Exportació)	
E. Fiabilitat d'embarcament en l'escala prevista (Exportació)	
F. Fiabilitat en la notificació del coneixement d'embarcament (Exportació)	
G. Informació i transparència	
H. Seguretat de la mercaderia	

I. Requeriments mínims per poder donar compliment als requisits específics del Pla de Qualitat

Els requeriments mínims perquè un operador pugui participar en el Pla de Qualitat són:

- Enviar els missatges i intercanvis d'informació telemàticament, segons els procediments aprovats pel Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària de Barcelona, tal com s'ha definit en els compromisos. En els casos en els quals no funcionin correctament els sistemes telemàtics, se seguirà el pla de contingència descrit en cada un dels procediments aprovats.
- Utilitzar el Servei de Coordinació de Posicionaments (SCPP) per realitzar les peticions de posicionament en Terminals, Escàner i Punt d'Inspecció en Frontera
- Enviar els missatges i intercanvis d'informació als Serveis d'Inspecció en Frontera a través dels seus sistemes telemàtics:
 - TRACIS per a Sanitat Animal i Sanitat Exterior
 - SISAEX per a Sanitat Exterior
 - ESTACICE per a Soivre

✓ Notes explicatives

En alguns casos un operador que sigui agent de duana – transitari o agent consignatari/navilier, pot realitzar activitats que en els compromisos han estat assignades a un altre operador com a responsable. En l'execució dels compromisos es considerarà que cada operador es responsabilitza de les operacions que realitza, independentment que en el text del compromís haguessin estat assignades a un altre operador.

Tots els temps de procés garantits s'han establert tenint en compte només dies feiners, de dilluns a divendres, considerant un horari laboral de 9:00 a 17:00. Això no obliga a cap empresa a ajustar-se a aquests horaris, simplement posa en coneixement la manera de comptabilització dels temps de procés garantits. Totes les hores entre les 9:00 i les 17:00 es consideraran hàbils.

Les instal·lacions a l'abast del Pla de Qualitat en la seva etapa inicial són:

- Terminal de Contenedors Barcelona (TCB) i Terminal Catalunya (Tercat)
- Punt d'Inspecció Frontera (PIF) i *Barcelona Reefer Terminal* (BRT) en el desenvolupament de l'activitat d'inspeccions dels Serveis d'Inspecció en Frontera.
- Escàner de contenidors

S'exclouran els casos en els quals s'incompleixi algun dels compromisos a causa de força major.

✓ Estructura dels requisits de compliment dels Compromisos

Els requisits específics s'estructuren de la següent manera:

- **Subprocés:** És una agrupació de tasques a realitzar dins d'un compromís concret.
- **Responsable:** És el col·lectiu d'empreses o Administració que ha de realitzar una tasca. En algunes ocasions un altre operador diferent de l'indicat pot realitzar l'esmentada tasca. Tal com s'indica en l'apartat de Notes Explicatives, es considerarà que cada operador es responsabilitza de les operacions que efectivament realitza, independentment del responsable que apareix indicat en el text del present document.
- **Activitat:** És la tasca concreta a realitzar pel responsable indicat anteriorment.
- **Registre:** És el document o evidència, bé sigui un missatge telemàtic, e-mail, fax, etc. que s'utilitzarà per comprovar que l'activitat ha estat realitzada correctament segons l'indicat en les condicions de compliment. Els registres han de ser documents auditable. L'operador responsable de l'esmentada activitat ha de mantenir i disposar de tots els registres de les operacions en què ha participat durant un període mínim de 6 mesos des de la realització de l'esmentada activitat. En cas que sigui requerit per qualsevol dels òrgans /equips responsables de la gestió del Pla i la Marca de Qualitat, per a la comprovació de processos o compromisos o la realització d'auditories, l'operador haurà de lliurar els registres que se li requereixin.

✓ Glossari

APB:	Autoritat Portuària de Barcelona
B/L:	Bill of Lading
BRT:	Barcelona Reefer Terminal
CSI:	Iniciativa de Seguretat de Contenedors
DUA:	Document Únic Administratiu
EDI:	Intercanvi Electrònic de Dades
EQ:	Equip de Qualitat
ESMT:	Entrada/Sortida de Mercaderia Terrestre
FCL:	Full Container Load
FIFO:	First IN First Out
LCL:	Less than Container Load
MARM:	Ministeri de Medi Ambient Rural i Marí
MMPP:	Mercaderies Perilloses
MSPS:	Ministeri de Sanitat i Política Social
NRC:	Nombre de Referència Complet
OT:	Ordre de Transport
PIF:	Punt d'Inspecció en Frontera
POA:	Producte d'Origen Animal
PONA:	Producte d'Origen No Animal
SCPP:	Servei de Coordinació de Posicionaments
SIF:	Servei d'Inspecció en Frontera
SOIVRE:	Servei Oficial d'Inspecció, Vigilància i Regulació de les Exportacions
TCB:	Terminal de Contenedors Barcelona
TDR:	Terminal Departure RePort
TERCAT:	Terminal Catalunya
UAR:	Unitat d'Anàlisi de Riscs

✓ **Condicions de compliment per compromís i Col·lectiu d'empreses/Administració**

A. Fiabilitat en la lliurament/recollida de la mercaderia en Importació/Exportació

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
A.1 Lliurament de mercaderia en Importació	Agent de Duana-- Transitari (o responsable del transport).	<ul style="list-style-type: none"> Acordar amb l'importador el lloc, dia i hora de lliurament de la mercaderia. 	
	Agent de Duana	<ul style="list-style-type: none"> Tramitar el document duaner corresponent que autoritzi la sortida de la mercaderia, abans de l'arribada del camió a la terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora d'obtenció del <i>levante</i> (registrada en els sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB). - Hora d'arribada del camió a la terminal (missatge EDI CODECO registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent).
	Agent consignatari/navilier/ Agent Duana-- Transitari	<ul style="list-style-type: none"> Realitzar les obligacions de facturació i pagament de serveis, abans de l'arribada del camió a la terminal. 	
	Agent Duana-- Transitari (o responsable del transport)	<ul style="list-style-type: none"> Enviar l'ordre de transport a l'empresa de transport abans de les 17:00 del dia anterior a la recollida del contenidor a la terminal (indicant l'hora de lliurament de la mercaderia al importador). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa de l'ordre de transport a l'empresa de transport, indicant l'hora de lliurament en imPortador (missatge IFTMIN registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent).
	Agent consignatari/navilier	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el lliuri (entregues) a la terminal abans de l'arribada del camió a la terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa del lliuri a la terminal (registrada en Portic o sistema telemàtic corresponent).
	Empresa de transport	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el preavis de recollida de contenidor a la terminal abans de l'arribada del camió a la terminal i rebre l'acceptació de la terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa del preavis de recollida a la terminal telemàticament (missatges EDI COPI a Portic o sistema telemàtic corresponent).

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre	
A.1 Lliurament de mercaderia en Importació (cont.)	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar l'acceptació del preavis de recollida de contenidor a l'empresa de transport. • Complir les condicions determinades al Manual de Servei Específic de les Terminals de 120 moviments/hora (bruts), en l'operativa de lliurament/recepció de camió. 	<p>- Hora de tramesa de l'acceptació del preavis de recollida a l'empresa de transport telemàticament (missatge APERAK a Portic o sistema telemàtic corresponent).</p> <p>- Registre del nombre de moviments/hora en lliurament/recepció de camió a la franja horària d'arribada/sortida del camió de la terminal.</p>	
	Transportista	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar a l'albarà de lliurament el dia i hora real d'arribada i segellar-lo, junt amb l'importador, a l'arribada del camió al lloc de lliurament acordat amb l'importador. L'albarà de lliurament indicarà l'hora prevista d'arribada. En cas de no coincidir amb l'hora real d'arribada, s'indicarà la nova hora a l'albarà. Qualsevol albarà que no se segelli per part del importador no s'admetrà a reclamació. • No tallar en cap cas el precinte del contenidor. Serà l'importador o el seu personal, els responsables de tallar el precinte i obrir el contenidor. 	<p>- Dia i hora d'arribada prevista al importador per a lliurament de contenidor indicat a l'albarà i segell del mateix.</p> <p>- Dia i hora d'arribada real indicada a l'albarà (en cas que s'indiqui per no coincidir amb l'hora prevista d'arribada).</p>	
	Transportista (cont.)			
	En cas d'inspecció de la Duana en escàner (Veure subprocés C.2.3 Inspecció en escàner)			
	Duana	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de no disponibilitat d'escàner indicar en el SCPP i en les llistes telemàtiques la no disponibilitat i les dates. 	- Notificació d'indisponibilitat de l'escàner i dates d'indisponibilitat (registrat per la Duana).	
SCPP	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de no disponibilitat d'escàner, avisar mitjançant e-mail l'agent de duana – transitari de la indisponibilitat, indicant les dates. En cas d'haver replanificat un posicionament, s'informarà de la nova data. A l'e-mail s'oferirà a l'agent de duana – transitari la possibilitat de posar-se en contacte amb la Duana. • En cas d'haver-hi sol·licituds ja programades per a algun dels dies d'indisponibilitat: <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilitat és delimitada (dies d'indisponibilitat coneguts): El SCPP anul·larà les sol·licituds programades i les tornarà a programar per al primer dia disponible (per ordre FIFO de 	- Nova data replanificada d'inspecció en escàner (registrada a través del SCPP).		

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
A.1 Lliurament de mercaderia en Importació (cont.)	SCPP (cont.)	<p>petició al SCPP).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilitat és delimitada (es desconeix quan estarà disponible): El SCPP anul·larà les sol·licituds programades (sense reservar nova data) • En cas d'haver-hi sol·licituds realitzades posteriorment al coneixement de la indisponibilitat: <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilitat és delimitada: L'agent de duana – transitari podrà demanar dia d'inspecció a través SCPP per al primer dia disponible. En cas de sol·licitar un dels dies no disponibles, SCPP donarà el primer dia disponible (de la mateixa manera que ho faria si el dia sol·licitat estigués complet). - Si la indisponibilitat és delimitada: En cas de sol·licitar un dia es rebutjarà la petició (sense donar cap altre dia). • Comunicar la nova data en cas d'haver-se fet una replanificació. 	
A.2 Recollida de mercaderia en Exportació	Agent Duana– Transitari (o responsable del transport)	<ul style="list-style-type: none"> • Acordar amb l'exPortador el lloc, dia i hora de recollida de la mercaderia. • Enviar l'ordre de transport a l'empresa de transport abans de les 17:00 del dia anterior a la recollida de la mercaderia en l'exportador (Indicant l'hora de recollida de la mercaderia compromesa). 	- Hora de tramesa de l'ordre de transport a l'empresa de transport, indicant l'hora de recollida en exportador (missatge IFTMIN registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent).
	Transportista	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar a l'albarà de recollida el dia i hora real d'arribada i segellar-lo, junt amb l'exportador, a l'arribada del camió al lloc de recollida acordat amb l'exportador. L'albarà de recollida indicarà l'hora prevista d'arribada. En cas de no coincidir amb l'hora real d'arribada, s'indicarà la nova hora a l'albarà. A l'albarà també s'indicarà l'hora real de sortida de l'exportador amb el contenidor. Qualsevol albarà que no se segelli per part de l'exportador no s'admetrà a reclamació. 	<p>- Dia i hora d'arribada prevista a l'exportador per a recollida de contenidor indicada a l'albarà i segell del mateix.</p> <p>- Dia i hora d'arribada real indicada a l'albarà.</p> <p>- Dia i hora de sortida real del contenidor del recinte de l'exportador amb el contenidor ple, indicada a l'albarà.</p>
En cas de recollida de contenidor buit en un depot o terminal			

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
A.2 Recollida de mercaderia en Exportació (cont.)	Agent de Duana-Transitari (o responsable del transport)	<ul style="list-style-type: none"> Indicar en l'ordre de transport, enviada a l'empresa de transport, el depot/terminal de recollida de contenidor buit indicat pel agent consignatari/navilier. Enviar el document de lliurament de contenidor buit a l'empresa de transport abans de l'arribada al depot/terminal, en cas que el depot de recollida del buit no rebi <i>entrégueses</i> telemàtics. 	- Registre en l'ordre de transport del depot/terminal de recollida de buit.
	Agent consignatari/navilier	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el lliuri del contenidor buit al depot/terminal, amb còpia a l'agent de duana - transitari, com a màxim a l'arribada del camió al mateix. Notificar per correu o fax a l'agent de duana – transitari, el depot/terminal en el qual s'ha de recollir el contenidor buit, en cas que el depot no rebi <i>entrégueses</i> telemàtics. Garantir a l'agent de duana – transitari i/o empresa de transport la disponibilitat del contenidor buit a l'arribada del camió, havent d'estar en estat correcte: sense ruptures de contenidor, sense restes de <i>palets</i>, caixes o altres envasos i amb les desinfeccions oPortunes.¹ 	- Hora de tramesa del lliuri de buit al depot/terminal, amb còpia a l'agent de duana –transitari, indicant el depot/terminal de recollida. La tramesa a les terminals serà telemàtica (registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent) i als depots en la forma que requereixin.
	Empresa de transport	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el preavis de recollida del contenidor buit al depot/terminal abans de l'arribada del camió al mateix, segons el procediment establert. 	- Hora de tramesa del preavis de recollida de buit al depot/terminal. La tramesa a les terminals serà telemàtica (registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent) i als depots en la forma que aquests requereixin.

¹ Les terminals, i llevat que es pacti el contrari, en cap cas no seran responsables de l'estat dels contenidors buits que s'emmagatzemen a les seves instal·lacions, ja que per definició en les mateixes no s'efectuen treballs d'inspecció, reparació i/o neteja.

B. Fiabilitat en la tramitació de l'autorització d'entrada de Mercaderia Perillosa (Exportació)

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
B.1 Instruccions d'embarcament	Exportador	<ul style="list-style-type: none"> Enviar les instruccions d'embarcament com a màxim a les 9:00 del dia hàbil anterior al dia sol·licitat d'entrada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa de l'e-mail, fax o EDI a l'agent de duana – transitari/agent consignatari/navilier amb la informació sobre les MMPP indicada en les instruccions d'embarcament. - Dia sol·licitat d'entrada de MMPP indicat en el missatge IFTDGN de la sol·licitud d'autorització (registrat en els sistemes informàtics de l'APB).
B.2 Tramitació autorització d'entrada MMPP	Agent Duana– Transitari/Agent consignatari/navilier	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar-se l'agent de duana – transitari i agent consignatari/navilier per sol·licitar telemàticament l'entrada de MMPP a l'APB a través de la informació enviada per l'exportador i, en cas que sigui requerida, enviar informació addicional a l'APB per obtenir l'autorització d'entrada abans de les 17:00 del dia hàbil previ al dia sol·licitat d'entrada. (En cas de tractar-se d'IMO's consolidats, es coordinarà la seva tramitació d'autorització d'entrada de MMPP). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de recepció de l'e-mail, fax o EDI de l'exportador amb la informació sobre les MMPP indicada en les instruccions d'embarcament.
	APB	<ul style="list-style-type: none"> Respondre en un termini màxim de 2 hores hàbils a totes les sol·licituds d'entrada de MMPP o trameses de documentació realitzades pel agent consignatari/navilier, indicant si es requereix la tramesa de documentació addicional, o responent amb l'autorització o denegació d'entrada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa de tots els missatges IFTDGN del agent consignatari/navilier a l'APB sol·licitant l'autorització d'entrada de MMPP o indicant la tramesa de documentació addicional (registrades en els sistemes informàtics de l'APB). - Hora de tramesa de tots els missatges IFTDGN i APERAK de l'APB al agent consignatari/navilier sol·licitant documentació addicional o autoritzant/denegant l'entrada de MMPP (registrades en els sistemes informàtics de l'APB).
B.3 Documentació	Agent Duana– Transitari/ Agent consignatari/navilier	<ul style="list-style-type: none"> Requerir documentació addicional a l'exportador, en cas, que sigui requerida per l'APB abans de les 12:00 del dia hàbil anterior al dia sol·licitat d'entrada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa de l'e-mail o fax a l'exportador requerint documentació addicional sobre MMPP.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
adicional	er		- Hora de recepció de l'e-mail o fax de l'exportador aportant documentació adicional sobre MMPP.
B.3 Documentació adicional (cont.)	Exportador	<ul style="list-style-type: none">• Enviar documentació adicional requerida per l'agent de duana – transitari/agent consignatari/navilier, abans de les 15:00 del dia hàbil previ al dia sol·licitat d'entrada.	- Hora de tramesa de l'e-mail o fax a l'agent de duana – transitari/agent consignatari/navilier aportant documentació adicional sobre MMPP.

C. Fiabilitat al despatx duaner (Importació/Exportació)

C.1 Tramitació circuit taronja

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
C.1.1 Circuit taronja	Agent de Duana/ Declarant	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el DUA telemàtic. • Enviar a la Duana la documentació requerida habitualment² escanejada, en un termini màxim de 2 hores hàbils des de la resposta amb el circuit. (Incloua en les 2 hores el reenviament de la documentació requerida per la Duana a causa de fallides d'escanejat). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa del DUA telemàtic a la Duana (registrada en els sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB) - Hora de tramesa de documents escanejats a la Duana (registrada en els sistemes informàtics de la Duana).
	Duana	<ul style="list-style-type: none"> • Respondre automàticament a la tramesa del DUA amb el circuit taronja. • Emetre el llevant, si hi ha conformitat amb els documents rebuts, en un termini màxim de 6 hores hàbils des de la recepció de tota la documentació. (En cas de fallida en l'escanejat o document il·legible, sol·licitar al declarant el reenviament de la documentació. Aquesta sol·licitud s'haurà de realitzar dins del mateix termini establert de 6 hores). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora d'emissió del <i>levant</i> al declarant (registrada en els sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB).

² La documentació requerida habitualment per la Duana és l'indicada per la Normativa Comunitària i Espanyola en matèria de despatxos duaners.

C.2 Tramitació circuit vermell

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
C.2.1 Tramesa documentació	Agent de Duana/ Declarant	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el DUA telemàtic abans de les 13:00. • Enviar a la Duana la documentació requerida habitualment³ escanejada, en un termini màxim de 2 hores hàbils des de la resposta amb el circuit. (Inclusa en les 2 hores el reenviament de documentació requerida per Duana a causa del no funcionament de l'escaner). 	<p>- Hora de tramesa del DUA telemàtic a la Duana (registrada en els sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB).</p> <p>- Hora de tramesa de documents escanejats a la Duana (registrada en els sistemes informàtics de la Duana).</p>
	Duana	<ul style="list-style-type: none"> • Respondre automàticament a la tramesa del DUA amb el circuit vermell. • Notificar al declarant el tipus d'inspecció abans de les 14:30 del mateix dia de tramesa del DUA, o del dia següent en cas d'haver-se enviat el DUA més tard de les 14:00. (Les 14:00 és l'hora límit en què, per segona i última vegada el dia, la Duana revisa DUAs per assignar el tipus d'inspecció). (En cas de requerir-se passadís s'indicarà en la notificació). 	<p>- Hora de notificació del tipus d'inspecció al declarant a través del SCPP o llistat telemàtic de la Duana.</p>
C.2.2 Inspecció en terminal	Agent de Duana-- Transitari	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar al agent consignatari/navilier la sol·licitud de posicionament per al dia següent, amb còpia al SCPP, abans de les 16:00 del dia de notificació del tipus d'inspecció. En cas de que l'agent de duana – transitari tingui relació directa amb la terminal, enviar la sol·licitud de posicionament a la terminal, amb còpia al SCPP, abans de les 17:00 del mateix dia de notificació del tipus d'inspecció. • Lliurar al agent consignatari/navilier, en cas de ser sol·licitat, el B/L original abans de les 16:00 del mateix dia. 	<p>- Hora de tramesa de la petició de posicionament de l'agent de duana – transitari al agent consignatari/navilier, indicant el dia sol·licitat (registrat a través del SCPP).</p> <p>(- Hora de tramesa de la petició de posicionament de l'agent de duana – transitari a la terminal, indicant el dia sol·licitat, en cas de no participar el agent consignatari/navilier, registrada a través del SCPP)</p>
	Agent de Duana-- Transitari	<ul style="list-style-type: none"> • Lliurar al agent consignatari/navilier, en cas de ser sol·licitat, el B/L original abans de les 16:00 del mateix dia. 	

³ La documentació requerida habitualment per la Duana és l'indicada per la Normativa Comunitària i Espanyola en matèria de despatxos duaners.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
C.2.2 Inspecció en terminal (cont.)	Agent consignatari/navilier	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar a la terminal la sol·licitud de posicionament per al dia següent, amb còpia al SCPP, abans de les 17:00 del dia de notificació del tipus d'inspecció. 	- Hora de tramesa de la petició de posicionament del agent consignatari/navilier a la terminal (registrada a través del SCPP).
	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Respondre al sol·licitant del posicionament amb el dia de posicionament assignat, abans de les 18:00 del dia de notificació del tipus d'inspecció.⁴ • Posicionar el contenidor abans de les 9:00 del dia sol·licitat i assegurar la disponibilitat de la mercaderia per realitzar una inspecció entre 9:00 i 13:00. • Notificar el no posicionament del contenidor un dia programat al agent consignatari/navilier (en cas d'anul·lar-se). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa de la resposta de la terminal al sol·licitant de la inspecció, amb el dia assignat (registrada a través del SCPP). - Registre del dia assignat d'inspecció i del dia de realització de la inspecció en terminal (inclòs en la notificació d'inspecció enviada a través del SCPP al peticionari de la inspecció). - Hora de tramesa de la notificació de no posicionament de la terminal al agent consignatari/navilier (registrada a través del SCPP).
	Agent consignatari/navilier	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar una còpia de la resposta de la terminal al SCPP i a l'agent de duana – transitari. • Notificar el no posicionament del contenidor un dia programat a l'agent de duana – transitari, amb còpia al SCPP (en cas d'anul·lar-se) 	
	Agent Duana--Transitari	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de no participar el agent consignatari/navilier, enviar una còpia de la resposta de la terminal al SCPP. 	
	Duana	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar contenidors fins a les 13:00 del dia assignat i emetre el <i>levant</i> fins a les 15:00 del mateix dia, si hi ha conformitat amb els documents rebuts i amb la inspecció. En cas que sigui necessari, requerir inspecció addicional per al dia següent, en terminal o escàner.⁵ • Inspeccionar de nou el contenidor, en cas necessari, l'endemà de la primera inspecció. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora d'emissió del <i>levant</i> a l'agent de duanes (registrada en els sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB). - Registre de segona inspecció realitzada per la Duana.

⁴ La garantia cobrirà (a través del fons comú) els casos en els quals per falta d'espai a l'esplanada, la terminal no pugui posicionar el dia sol·licitat i hagi de fer-ho un altre dia.

⁵ Els casos que requereixin anàlisi diferida del producte s'inclouran en la garantia, ja que no retarden l'obtenció del *levant*.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre	
C.2.2 Inspecció en terminal (cont.)	Agent consignatari/navilier	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la petició de permanència en la terminal abans de les 13:00 per al dia següent, en cas de requeriment d'inspecció addicional, amb còpia a l'agent de duana – transitari i al SCPP. 	- Hora de tramesa de la petició de permanència del agent consignatari/navilier a la terminal, en cas d'inspecció addicional (registrada a través del SCPP).	
	Agent Duana–Transitari	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la petició de permanència en la terminal per al dia següent, amb còpia al SCPP abans de les 13:00, en cas de requeriment d'inspecció addicional en terminal i en cas que la petició no la realitzi el agent consignatari/navilier. 	(- Hora de tramesa de la petició de permanència de l'agent de duana – transitari a la terminal, en cas d'inspecció addicional i de no participar el agent consignatari/navilier, registrada a través del SCPP).	
	En cas de requeriment d'inspecció addicional en escàner (Veure subprocés C2.3. Inspecció en escàner).			
	Agent Duana–Transitari	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la petició de dia en escàner per al dia següent amb còpia a SCPP, abans de les 16:00. 	- Hora de tramesa de la petició de dia per a inspecció en escàner al SCPP, en cas d'inspecció addicional (registrada a través del SCPP).	
	SCPP	<ul style="list-style-type: none"> • Respondre a la petició de dia per a escàner amb el dia assignat. 	- Hora de tramesa de la resposta a l'agent de duana – transitari sobre la petició de dia per a escàner, amb el dia assignat (registrada a través del SCPP).	
C.2.3 Inspecció en escàner	Agent Duana–Transitari	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la petició de dia d'inspecció a l'escàner a través del SCPP abans de les 16:00, indicant el dia sol·licitat (en importació, en general el dia sol·licitat serà el que permeti el lliurament en l'importador el dia acordat amb l'agent de duana – transitari). En cas d'indisponibilitat delimitada de l'escàner, l'agent de duanes – transitari podrà demanar dia d'inspecció a través del SCPP per al primer dia disponible.⁶ • Tramitar el <i>levante condicionado</i> en les condicions establertes per la Duana. 	- Hora de tramesa de la petició de dia per a inspecció en escàner a través del SCPP, indicant el dia sol·licitat (registrat a través del SCPP).	
	SCPP	<ul style="list-style-type: none"> • Respondre a la petició de dia per a escàner, realitzada per l'agent de duana – transitari, amb el dia assignat.⁷ 	- Hora de tramesa de la resposta a l'agent de duana – transitari sobre la petició de dia per a escàner, amb el	

⁶ S'exclourà de la garantia el temps transcorregut des de l'hora en què la Duana indica el nivell d'inspecció (escàner) fins a les 9:00 del dia d'inspecció sol·licitat.

⁷ La garantia cobrirà (a través del fons comú) els casos en els quals per falta d'espai a l'escàner, el SCPP no pugui donar el dia d'inspecció sol·licitat per agent de duanes i hagi de fer-ho un altre dia.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
C.2.3 Inspecció en escàner (cont.)		<ul style="list-style-type: none"> Anul·lació del dia d'inspecció escàner programat (en el cas que s'anul·li). 	<p>dia assignat (registrada a través del SCPP).</p> <p>- Hora de tramesa de l'anul·lació del dia d'inspecció escàner programat a l'agent de duana – transitari (registrada a través del SCPP).</p>
	Agent consignatari/navilier/ Agent de Duana- Transitari	<ul style="list-style-type: none"> Realitzar les obligacions de facturació i pagament de serveis, enviar el lliuris, l'ordre de transport i documents requerits, com està definida en el procediment d'entrada Sortida de Mercaderia Terrestre (ESMT), anteriorment a l'arribada del camió a la terminal. <ul style="list-style-type: none"> En cas d'importació, se seguiran els temps establerts en la garantia de fiabilitat en els terminis de lliurament de mercaderia. En cas d'exportació, enviar l'ordre de transport a l'empresa de transport abans de les 17:00 del dia previ a la recollida del contenidor a la terminal. Enviar a la terminal els documents per a la recollida i lliurament del contenidor en cas d'inspecció escàner, definit en el procediment d'ESMT, abans de l'arribada del camió a la terminal. 	<p>- Hora de tramesa del lliuris/admetis o documents corresponents de lliurament/recollida a la terminal i ordre de transport a l'empresa de transport (registrada en Portic o sistema telemàtic corresponent).</p> <p>- Hora d'arribada del camió a la terminal (missatge EDI CODECO registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent).</p>
	Empresa de transport	<ul style="list-style-type: none"> Enviar a la terminal el preavis de recollida del contenidor abans de l'arribada del camió a la terminal i rebre l'acceptació. 	<p>- Hora de tramesa de preavis de recollida a la terminal (registrada a Portic o sistema telemàtic corresponent).</p>
	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Enviar l'acceptació al preavis de recollida del contenidor enviat per l'empresa de transport. Complir les condicions determinades al Manual de Servei Específic de les Terminals de 120 moviments/hora (bruts), en l'operativa de lliurament/recepció de camió. 	<p>- Hora de tramesa de l'acceptació del preavis de recollida a l'empresa de transport telemàticament (missatge APERAK registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent).</p> <p>- Registre del nombre de moviments/hora en lliurament/recepció de camió a la franja horària d'arribada/sortida del camió de la terminal.</p>
C.2.3 Inspecció en escàner (cont.)	Agent Duana— Transitari	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar-se en cas que el contenidor contingui d'una partida duanera (LCL) per recopilar i lliurar al transportista tots els <i>levantes</i> de totes les mercaderies ubicades al contenidor. 	

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
C.2.3 Inspecció en escàner (cont.)	Transportista	<ul style="list-style-type: none"> • Arribar al recinte de l'escàner abans de les 12:30. 	
	Duana	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar contenidors a l'escàner fins a les 13:00 i emetre els <i>levantes</i> fins a les 15:00, si hi ha conformitat amb els documents rebuts i amb la inspecció. • En cas de no disponibilitat d'escàner indicar en el SCPP i en les llistes telemàtiques la no disponibilitat i les dates. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registre del dia assignat d'inspecció i del dia de realització de la inspecció en escàner (inclòs en la notificació d'inspecció enviada a través del SCPP al peticionari de la inspecció). - Hora d'emissió del llevant a l'agent de duanes (registrada en els sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB). - Notificació d'indisponibilitat de l'escàner i dates d'indisponibilitat (registrat per la Duana).
	SCPP	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de no disponibilitat d'escàner, avisar mitjançant e-mail a l'agent de duana – transitari de la indisponibilitat, indicant les dates. En cas d'haver replanificat un posicionament, s'informarà de la nova data. A l'e-mail s'oferirà a l'agent de duana – transitari la possibilitat de posar-se en contacte amb la Duana. • En cas d'haver-hi sol·licituds ja programades per a algun dels dies d'indisponibilitat: <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilitat és delimitada (dies d'indisponibilitat coneguts): El SCPP anul·larà les sol·licituds programades i les tornarà a programar per al primer dia disponible (per ordre FIFO de petició al SCPP). - Si la indisponibilitat és delimitada (es desconeix quan estarà disponible): El SCPP anul·larà les sol·licituds programades (sense reservar una nova data) • En cas d'haver-hi sol·licituds realitzades posteriorment al coneixement de la indisponibilitat: <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilitat és delimitada: L'agent de duana – transitari podrà demanar dia d'inspecció a través SCPP pel primer dia disponible. En cas de sol·licitar un dels dies no disponibles, SCPP donarà el primer dia disponible (de la mateixa manera que 	<ul style="list-style-type: none"> - Nova data replanificada d'inspecció en escàner (registrada a través del SCPP).

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
C.2.3 Inspecció en escàner (cont.)	SCPP (cont.)	<p>ho faria si el dia sol·licitat estigués complet).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilitat no està delimitada: En cas de sol·licitar un dia es rebutjarà la petició (sense donar cap altre dia). • Comunicar la nova data en cas d'haver-se fet una. Replanificació. 	

D. Fiabilitat en la inspecció dels SIF i despatx (Importació/Exportació)

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
D.1 Tramesa documentació	Agent de Duana/ Declarant	<ul style="list-style-type: none"> • Lliurar tota la documentació (sol·licito) requerida⁸ en funció del/dels serveis corresponents i en l'horari establert per cada un d'ells. El temps transcorregut des de la presentació del sol·licito sense tota la documentació fins a la presentació de l'últim document requerit no s'inclourà en el temps garantit. En el cas del SOIVRE, la tramesa del sol·licito es farà telemàticament, podent enviar-se durant les 24 hores del dia. Els documents s'hauran de presentar escanejats. 	- Hora de lliurament de tota la documentació (sol·licito) en el SIF, en paper o telemàticament (registrat pels SIF).
	Servei Inspecció Frontera	<ul style="list-style-type: none"> • Respondre a la documentació lliurada de la mercaderia (requerint documentació addicional, inspecció física o sense requeriment). Si requereix una inspecció amb passadís, ho haurà d'indicar quan comuniqui el tipus d'inspecció. Els requeriments s'exposaran en els 	- Incidència dels SIF de no haver presentat els requeriments a l'hora establerta (registrada pels SIF).

⁸ La documentació requerida per iniciar la tramitació per part dels SIF està exposada a la Guia de l'Usuari dels Serveis d'Inspecció en Frontera publicada en la web de l'APB i en les webs dels ministeris funcionals corresponents, Ministeri de Medi Ambient Rural i Marí (MARM) i Ministeri de Sanitat i Política Social (MSPS).

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
<p>D.1 Tramesa documentació (cont.)</p>	<p>Servei Inspecció en Frontera (cont.)</p>	<p>següents horaris en funció del tipus de SIF:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En Sanitat Animal en Importació i Sanitat Exterior (excloent productes Peribles PONA): A la 13:00 del dia següent a la presentació de tota la documentació o del dia següent a l'arribada del vaixell en importació (si s'ha presentat tota la documentació abans de l'arribada del vaixell). - En Sanitat Animal en Exportació, Sanitat Vegetal i Peribles PONA de Sanitat Exterior: A la 13:00 (o 17:00 en PONA Peribles amb servei de tard) del mateix dia de la presentació de tota la documentació o del mateix dia d'arribada del vaixell en importació (si s'ha presentat tota la documentació abans de l'arribada del vaixell). - En SOIVRE: La resposta al sol·licito, indicant conformitat i NRC, inspecció documental o inspecció física, s'enviarà telemàticament: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Soivre Seguridad</u>: Termini de resposta 15 minuts des de la tramesa de la documentació del sol·licito escanejada (en importació, sempre que hagi arribat el vaixell). En cas d'inspecció documental, la resposta es donarà en horari de 8:00 a 15:00 i el termini de resposta serà de 3 hores hàbils. • <u>Soivre Calidad</u>: Es farà un control documental abans d'enviar la resposta (conformitat i NRC, un requeriment de documentació, nova o ja enviada però il·legible, o un requeriment d'inspecció física). Termini de resposta 3 hores des de la tramesa de la documentació del sol·licito escanejada (en importació, sempre que hagi arribat el vaixell), en horari de 8:00 a 15:00 per a productes industrials i de 8:00 a 20:00 per a productes peribles. 	
<p>D.2 Despatx sense</p>	<p>Servei Inspecció Frontera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el NRC o generar el certificat en paper a les seves dependències abans de les 13:00 del mateix dia de resposta (o 17:00 en cas PONA Peribles - servei de tard). 	<p>Hora d'emissió del NRC telemàticament (registrat pels SIF).</p> <p>- Hora d'emissió del certificat en paper a l'oficina dels SIF.</p>

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
requeriment addicional	Agent Duanes/ Declarant	<ul style="list-style-type: none"> En cas de disposar del NRC, enviar el DUA amb el NRC abans de les 14:00. (En cas de PONA Peribles, l'horari per enviar el DUA amb el NRC seran fins i tot les 18:00). En cas de disposar del certificat en paper, lliurar el DUA i certificat SIF a la Duana abans de les 14:00. 	<p>- Hora de tramesa del DUA amb el NRC a la Duana telemàticament (registrada en els sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB).</p> <p>- Hora de presentació del DUA amb el certificat SIF a la Duana, en paper o escanejat (registrada per la Duana i enviada a l'APB).</p>
	Duana	<ul style="list-style-type: none"> En cas de DUA enviat amb NRC, emetre el llevant automàticament o respondre abans de les 15:00. En cas de DUA lliurat amb certificat SIF en paper, emetre el llevant o resposta de la Duana abans de les 15:00. 	<p>- Hora d'emissió del <i>levant</i> al declarant (en cas de disposar de NRC, l'hora de tramesa del DUA amb NRC és coincident amb l'obtenció del llevant, ja que s'emet automàticament si tot és correcte).</p> <p>- Hora d'emissió del llevant al declarant, en cas de lliurament en paper (registrat per la Duana i enviat a l'APB).</p>
D.3 Despatx amb inspecció dels SIF en terminal	Agent de duana/ Declarant	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el DUA telemàtic a la Duana en conèixer el requeriment d'inspecció dels SIF, per obtenir el tipus d'inspecció i que la Duana i els SIF es coordinin en cas d'inspecció física d'ambdós. Enviar la documentació corresponent⁹ a la Duana en un termini de 2 hores hàbils (igual que en garantia despatx). Enviar al agent consignatari/navilier la sol·licitud de posicionament per al dia següent, amb còpia al SCPP abans de les 16:00 del dia de notificació del tipus d'inspecció. En cas de que l'agent de duana – transitari tingui relació directa amb la terminal, enviar la sol·licitud de posicionament a la terminal, amb còpia al SCPP abans de les 17:00 del dia de notificació del tipus d'inspecció.¹⁰ 	<p>- Hora de tramesa del DUA telemàtic a la Duana (registrada pels sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB).</p> <p>- Hora de tramesa de documents escanejats a la Duana (registrada en els sistemes d'informació de la Duana i enviat a l'APB).</p> <p>- Hora de tramesa de la petició de posicionament de l'agent de duana – transitari al agent consignatari/navilier, indicant el dia sol·licitat (registrat a través del SCPP).</p> <p>(- Hora de tramesa de la petició de posicionament de l'agent de duana - transitari a la terminal, indicant el dia sol·licitat, en cas de no participar l'agent</p>

⁹ La documentació requerida habitualment per la Duana és l'indicada per la Normativa Comunitària i Espanyola en matèria de despatxos duaners.

¹⁰ En exportació, ja que el sol·licito es pot enviar amb antelació a l'arribada del contenidor al Port, s'exclourà el temps transcorregut des que el SIF indica el nivell d'inspecció fins a les 9:00 del dia d'inspecció sol·licitat.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
D.3 Despatx amb inspecció dels SIF en terminal (cont.)		<ul style="list-style-type: none"> • Si el contenidor és susceptible de ser inspeccionat per més d'un servei diferent, sol·licitar el posicionament del contenidor per al mateix dia. (Si envia el sol·licito després de l'arribada del vaixell, ho haurà de fer de manera que el nivell d'inspecció dels diferents SIF intervinents es donin el mateix dia). • Lliurar al agent consignatari/navilier, en cas de ser sol·licitat, el B/L original abans de les 16:00 del mateix dia. 	consignatari/navilier).
	Agent de duana -- Transitari	<ul style="list-style-type: none"> • Lliurar al agent consignatari/navilier, en cas de ser sol·licitat, el B/L original abans de les 16:00 del mateix dia. 	
	Agent consignatari/navilier	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar a la terminal la sol·licitud de posicionament per al dia següent, amb còpia al SCPP, abans de les 17:00 del dia de notificació del tipus d'inspecció. 	- Hora de tramesa de la petició de posicionament del agent consignatari/navilier a la terminal (registrada a través del SCPP).
	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Respondre al sol·licitant del posicionament amb el dia de posicionament assignat abans de les 18:00 del dia de notificació del tipus d'inspecció.¹¹ • Posicionar el contenidor abans de les 9:00 del dia assignat i assegurar la disponibilitat de la mercaderia per realitzar una inspecció entre 9:00 i 18:00. • Notificar el no posicionament del contenidor un dia programat al agent consignatari/navilier (en cas d'anul·lar-se) 	- Hora de tramesa de la resposta de la terminal al sol·licitant del posicionament, amb el dia assignat (registrada a través del SCPP). - Registre del dia assignat d'inspecció i del dia de realització de la inspecció en terminal (inclòs en la notificació d'inspecció enviada a través del SCPP al peticionari de la inspecció). - Hora de tramesa de la notificació de no posicionament de la terminal al agent consignatari/navilier (registrada a través del SCPP).
Agent consignatari/navilier	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar una còpia de la resposta de la terminal al SCPP i a l'agent de duana – transitari. • Notificar el no posicionament del contenidor un dia 		

¹¹ La garantia cobrirà (a través del fons comú) els casos en els quals per falta d'espai a l'esplanada, la terminal no pugui posicionar el dia sol·licitat i hagi de fer-ho un altre dia.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
D.3 Despatx amb inspecció dels SIF en terminal (cont.)		programat a l'agent de duana – transitari, amb còpia al SCPP (en cas que s'anul·li).	
	Agent Duana-Transitari	<ul style="list-style-type: none"> En cas de no participar el consignatari, enviar una còpia de la resposta de la terminal al SCPP. 	
	Servei Inspecció Frontera	<ul style="list-style-type: none"> Inspeccionar contenidors en horari de matí o tarda fins a les 18:00. En cas d'inspecció al matí i reconeixement satisfactori, emetre el certificat abans de les 14:00 del mateix dia. En cas d'inspecció a la tarda i reconeixement satisfactori, emetre el certificat abans de les 19:00 del mateix dia. Inspeccionar de nou el contenidor, en cas necessari, l'endemà de la primera inspecció. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora d'emissió del certificat SIF. - Registre de segona inspecció realitzada pels SIF.
	Duana	<ul style="list-style-type: none"> En cas d'inspecció de la Duana, inspeccionar contenidors fins a les 13:00, coordinant-se amb els SIF. Inspeccionar de nou el contenidor, en cas necessari, l'endemà de la primera inspecció. 	- Registre de segona inspecció realitzada per la Duana.
	Agent Duanes	<ul style="list-style-type: none"> En cas d'inspecció al matí, presentar el certificat escanejat o en paper a la Duana per obtenir el <i>levante</i> a les 15:00 del mateix dia. En cas d'inspecció a la tarda, presentar el certificat escanejat o en paper a la Duana abans de les 9:00 del dia següent a la inspecció. 	- Hora de presentació del certificat SIF, escanejat o en paper, a la Duana (registrada per la Duana).
	Duana	<ul style="list-style-type: none"> En cas de rebre el DUA amb el certificat, escanejat o en paper, d'una inspecció de matí, emetre el <i>levante</i> abans de les 15:00 del mateix dia. En cas de rebre el DUA amb el certificat, escanejat o en paper, a les 9:00, emetre el <i>levante</i> abans de les 10:00 del mateix dia. En cas de productes PONA peribles, una vegada obtingut el certificat SIF emetre el <i>levante</i> abans de les 	- Hora d'emissió del llevat a l'agent de duanes (registrada en els sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB).

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
		19:00 del mateix dia de la inspecció.	
	Consignatari	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar la petició de permanència en la terminal abans de les 13:00 per al dia següent, en cas de requeriment d'inspecció addicional, amb còpia a l'agent de duanes - transitari i al SCPP. 	- Hora de tramesa de la petició de permanència del consignatari a la terminal, en cas d'inspecció addicional (registrada a través del SCPP)
D.4 Despatx amb inspecció dels SIF en el PIF	Agent de Duana/ Declarant (cont.)	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el DUA telemàtic a la Duana en conèixer el requeriment d'inspecció dels SIF, per obtenir el tipus d'inspecció i que la Duana i els SIF es coordinin en cas d'inspecció física d'ambdós.¹² • Enviar la documentació corresponent¹³ a la Duana en un termini de 2 hores hàbils (igual que en garantia despatx). • Enviar la petició de boca en el PIF a través del SCPP abans de les 16:00, indicant el dia sol·licitat (en importació, en general el dia sol·licitat serà el que permeti el lliurament al importador el dia acordat amb l'agent de duana – transitari). • Si el contenidor és susceptible de ser inspeccionat per més d'un servei diferent, sol·licitar el posicionament del contenidor per al mateix dia. Si envia el <i>solicito</i> després de l'arribada del vaixell, ho haurà de fer de manera que el nivell d'inspecció dels diferents SIF intervinents es donin el mateix dia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa del DUA telemàtic a la Duana (registrada pels sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB). - Hora de tramesa de documents escanejats a la Duana (registrada en els sistemes d'informació de la Duana i enviat a l'APB). - Hora de tramesa de la petició de boca en el PIF, a través del SCPP, indicant el dia sol·licitat (registrat a través del SCPP).
	SCPP	<ul style="list-style-type: none"> • Respondre a la petició de boca per a PIF, realitzada per l'agent de duana – transitari, amb el dia assignat.¹⁴ 	- Hora de tramesa de la resposta a l'agent de duana – transitari sobre la petició de boca per al PIF, amb el

¹² S'exclourà de la garantia el temps transcorregut des de l'hora/dia en què el SIF indica el nivell d'inspecció fins a les 9:00 del dia d'inspecció sol·licitat.

¹³ La documentació requerida habitualment per la Duana és l'indicada per la Normativa Comunitària i Espanyola en matèria de despatxos duaners.

¹⁴ La garantia cobrirà (a través del fons comú) els casos en els quals per falta d'espai en el PIF, el SCPP no pugui donar el dia d'inspecció sol·licitat per agent de duanes i hagi de fer-ho un altre dia.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
D.4 Despatx amb inspecció dels SIF en el PIF (cont.)		<ul style="list-style-type: none"> Anul·lació del dia d'inspecció PIF programat (en el cas que s'anul·li). 	<p>dia assignat (registrada a través del SCPP).</p> <ul style="list-style-type: none"> Registre del dia assignat d'inspecció i del dia de realització de la inspecció en PIF (inclòs en la notificació d'inspecció enviada a través del SCPP al peticionari de la inspecció). Hora de tramesa de l'anul·lació del dia d'inspecció PIF programat a l'agent de duana – transitari (registrada a través del SCPP).
	Agent consignatari/navilier i l'Agent de Duana-Transitari	En importació i en els casos d'exportació que es trobi el contenidor dins de la terminal, realitzar les obligacions de facturació i pagament de serveis, enviar el document pel lliurament/recollida de mercaderia, tramitar el document C-5 per passar el control del resguard fiscal (en cas que l'origen de la mercaderia sigui Tercat o una altra terminal diferent de TCB) i l'ordre de transport com està definida en la garantia de fiabilitat en els terminis de lliurament/recollida de la mercaderia i en el procediment d'entrada Sortida de Mercaderia Terrestre (ESMT). Se seguiran els temps establerts en la garantia de fiabilitat en els terminis de lliurament i recollida de mercaderia.	<ul style="list-style-type: none"> Hora de tramesa del <i>admitase/entreguese</i> o documents corresponents de lliurament/recollida a la terminal i ordre de transport a l'empresa de transport (registrada en Portic o sistema telemàtic corresponent) Hora d'arribada del camió a la Terminal (missatge EDI CODECO registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent).
	Empresa de transport	<ul style="list-style-type: none"> Enviar a la terminal el preavis de recollida del contenidor abans de l'arribada del camió a la terminal i rebre l'acceptació (en importació i en els casos d'exportació que es trobi el contenidor dins de la terminal). 	<ul style="list-style-type: none"> Hora de tramesa de preavis de recollida a la terminal (registrada per Portic o sistema telemàtic corresponent).
	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Enviar l'acceptació al preavis de recollida del contenidor enviat per l'empresa de transport. Complir les condicions determinades al Manual de Servei Específic de les Terminals de 120 moviments/hora (bruts), en l'operativa de 	<ul style="list-style-type: none"> Hora de tramesa de l'acceptació del preavis de recollida a l'empresa de transport telemàticament (missatge APERAK registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent). Registre del nombre de moviments/hora en

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
D.4 Despatx amb inspecció dels SIF en el PIF (cont.)		lliurament/recepció de camió.	lliurament/recepció de camió a la franja horària d'arribada/sortida del camió de la terminal.
	Servei Inspecció Frontera	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar contenidors posicionats en el PIF, en horari de matí o tarda fins a les 19:00. • En cas d'inspecció al matí i reconeixement satisfactori, emetre el certificat en el moment de la inspecció. • En cas d'inspecció a la tarda i reconeixement satisfactori, emetre el certificat abans de les 19:00. • Inspeccionar de nou el contenidor, en cas necessari, l'endemà de la primera inspecció. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora d'emissió del certificat SIF. Es pendrà com aproximació l'hora de precintat del contenidor (registrada pels SIF). - Registre de segona inspecció realitzada pels SIF.
	Duana	<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'inspecció de la Duana, inspeccionar contenidors fins a les 13:00, coordinant-se amb els SIF. • Inspeccionar de nou el contenidor, en cas necessari, l'endemà de la primera inspecció. 	- Registre de segona inspecció realitzada per la Duana.
	Agent Duanes	<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'inspecció al matí, presentar el certificat escanejat o en paper a la Duana per obtenir el <i>levante</i> a les 15:00 del mateix dia. • En cas d'inspecció a la tarda, presentar el certificat escanejat o en paper a la Duana abans de les 9:00 del dia següent a la inspecció. 	- Hora de presentació del certificat SIF, escanejat o en paper, a la Duana (registrada per la Duana).
	Duana	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de rebre el DUA amb el certificat, escanejat o en paper, d'una inspecció de matí, emetre el <i>levante</i> abans de les 15:00 del mateix dia. • En cas de rebre el DUA amb el certificat, escanejat o en paper, a les 9:00, emetre el <i>levante</i> abans de les 10:00 del mateix dia. • En cas de productes PONA peribles, una vegada obtingut el certificat SIF emetre el <i>levante</i> fins a les 18:00 del mateix dia de la inspecció. 	- Hora d'emissió del <i>levante</i> a l'agent de duanes (registrada en els sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB).
D.4 Despatx amb inspecció dels SIF en el PIF (cont.)	Agent de duana--	<ul style="list-style-type: none"> • Requerir nova inspecció en el PIF l'endemà, en cas de 	

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
	Transitari	requeriment d'inspecció addicional.	

E. Fiabilitat d'embarcament en l'escala prevista (Exportació)

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
E.1 Tramitació de lliurament de mercaderia a la terminal	Agent de Duana-Transitari/ Operador logístic	<ul style="list-style-type: none"> Indicar a l'exportador, en contractar el transport terrestre, l'hora d'arribada per a la recollida del contenidor/mercaderia al lloc acordat amb l'exportador. L'hora de recollida estarà calculada per permetre realitzar totes les operacions prèvies a l'embarcament i complir els requisits de la naviliera per embarcar. L'agent de duana – transitari ha de conèixer els terminis requerits per realitzar els processos i és el responsable de calcular l'esmentat temps.¹⁵ 	
	Exportador/ Agent Duana-Transitari	<ul style="list-style-type: none"> Realitzar una petició de <i>booking</i> al consignatari, que ha de ser contestat (encara que no sigui confirmada). 	
	Consignatari	<ul style="list-style-type: none"> Enviar l'admetis a la terminal, abans de l'arribada del camió a la terminal. Haurà de contenir les següents dades: <ul style="list-style-type: none"> - Nom del vaixell - Codi de línia - Número d'escala 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa de l'admeti es a la terminal, incloent el número d'escala (registrada en Portic o sistema telemàtic corresponent). - Hora d'arribada del camió a la terminal (missatge EDI CODECO registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent).
	Agent de Duana-Transitari	<ul style="list-style-type: none"> Enviar l'ordre de transport a l'empresa de transport abans de les 17:00 del dia anterior a la recollida de la mercaderia en l'exportador/operador logístic (Indicant l'hora de recollida de la mercaderia compromesa). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa de l'ordre de transport a l'empresa de transport, indicant l'hora de recollida en exportador (missatge IFTMIN registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent).
	Empresa de transport	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el preavis de lliurament de contenidor ple a la terminal abans de l'arribada del camió a la terminal i rebre l'acceptació de la terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa del preavis de lliurament de ple a la terminal (registrat a Portic o sistema telemàtic corresponent).

¹⁵ En les ocasions en les quals l'operació s'organitzi en uns terminis de temps massa curts i no sigui possible garantir-la, el transitari/operador logístic, havent informat prèviament l'exportador, comunicarà al consignatari que indiqui en l'admetis que no es compliran els temps de *closing time*, entenent-se d'aquesta forma la no participació en la garantia de l'esmentada operació particular. Amb això es pretén no penalitzar les operacions ràpides que es realitzen en un termini de temps menor que el descrit en aquest document.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre	
E.1 Tramitació de lliurament de mercaderia a la terminal (cont.)	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar l'acceptació al preavis de lliurament de contenidor enviat per l'empresa de transport. 	- Hora de tramesa de l'acceptació del preavis de recollida a l'empresa de transport telemàticament (missatge APERAK registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent).	
E.2 Recollida de contenidor en exportador	Exportador	<ul style="list-style-type: none"> • Posar el contenidor complet a disposició de l'empresa de transport per ser expedit, en el termini pactat amb l'operador logístic responsable del transport, amb un temps de planxa establert en 2 hores. 		
	Transportista	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar a l'albarà de recollida el dia i hora real d'arribada i segellar-lo, junt amb l'exportador, a l'arribada del camió al mateix. L'albarà de recollida indicarà l'hora prevista d'arribada. En cas de no coincidir amb l'hora real d'arribada, s'indicarà la nova hora a l'albarà. A l'albarà també s'indicarà l'hora real de sortida de l'exportador amb el contenidor. Qualsevol albarà que no se segelli per part de l'exportador no s'admetrà a reclamació. 	<p>- Dia i hora d'arribada prevista a l'exportador per a recollida del contenidor indicada a l'albarà i segell del mateix.</p> <p>- Dia i hora d'arribada real indicada a l'albarà (en cas que s'indiqui per no coincidir amb l'hora prevista d'arribada).</p> <p>- Dia i hora de sortida real de l'exportador amb el contenidor indicada a l'albarà.</p>	
	En cas de recollida de contenidor buit en un depot o terminal previ, a la recollida en exportador			
	Agent de Duana-Transitari (o responsable del transport)	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar en l'ordre de transport, enviada a l'empresa de transport, el depot/terminal de recollida de contenidor buit indicat pel consignatari. • Enviar el document de lliurament de contenidor buit a l'empresa de transport abans de l'arribada al depot/terminal, en cas que el depot de recollida del buit no rebí <i>entregueses</i> telemàtics. 	- Registre en l'ordre de transport del depot/terminal de recollida de buit.	
	Consignatari	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el <i>entregueses</i> de contenidor buit al depot/terminal, amb còpia a l'agent de duana –transitari, com a màxim a l'arribada del camió al mateix. • Notificar per correu o fax a l'agent de duana –transitari 	- Hora de tramesa del <i>entregueses</i> de buit al depot/terminal, amb còpia a l'agent de duana –transitari, indicant el depot/terminal de recollida en cas de recollida de buit. La tramesa a les terminals serà telemàtica (registrat en Portic o sistema	

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
(cont.)		<p>del depot en el qual s'ha de recollir el contenidor buit, en cas que el depot no rebi <i>entrégueses</i> telemàtics.</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantir a l'agent de duana – transitari i/o empresa de transport la disponibilitat del contenidor buit a l'arribada del camió, havent d'estar en estat correcte: sense ruptures de contenidor, sense restes de palets, caixes o altres envasos i amb les desinfeccions oportunes.¹⁶ 	telemàtic corresponent) i als depots en la forma que requereixin.
	Empresa de transport	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el preavis de recollida del contenidor buit al depot/terminal abans de l'arribada del camió al mateix, segons el procediment establert. 	- Hora de tramesa del preavis de recollida de buit al depot/terminal. La tramesa a les terminals serà telemàtica (registrat en Portic o sistema telemàtic corresponent) i als depots en la forma que requereixin.
E.3 Recepció de mercaderia/ contenidor en magatzem de l'agent de duanes--transitari/ op. Logístic E.3 Recepció de mercaderia/ contenidor en magatzem de l'agent de	Exportador	<ul style="list-style-type: none"> Posar la mercaderia/contenidor a disposició de l'agent de duana – transitari/operador logístic per ser expedit, en el termini i lloc pactats amb l'operador logístic responsable del transport, amb un temps de marge de 2 hores. 	
	Transitari/ Operador logístic	<ul style="list-style-type: none"> Indicar a l'albarà de recollida el dia i hora d'arribada i segellar-lo, junt amb l'exportador, a l'arribada de la mercaderia/contenidor al magatzem de l'agent de duana –transitari/operador logístic. L'albarà de recollida indicarà l'hora prevista d'arribada. En cas de no coincidir amb l'hora real d'arribada, s'indicarà la 	<p>- Dia i hora d'arribada prevista indicada a l'albarà i segell del mateix.</p> <p>- Dia i hora d'arribada real indicada a l'albarà (en cas que s'indiqui per no coincidir amb l'hora prevista d'arribada).</p>

¹⁶ Les terminals, i llevat que es pacti el contrari, en cap cas no seran responsables de l'estat dels contenidors buits que s'emmagatzemen a les seves instal·lacions, ja que en les mateixes no s'efectuen treballs d'inspecció, reparació i/o neteja.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
duanes-- transitario/ op. Logístic (cont.)		nova hora a l'albarà. Qualsevol albarà que no se segelli per part de l'exportador no s'admetrà a reclamació.	
E.4 Tramitació de sortida del contenidor al vaixell	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Complir les condicions determinades al Manual de Servei Específic de les Terminals de 120 moviments/hora (bruts), en l'operativa de lliurament/recepció de camió. 	- Registre del nombre de moviments/hora en lliurament/recepció de camió a la franja horària d'arribada/sortida del camió de la terminal.
	Agent de Duana-- Transitari	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar que es lliuri el contenidor a la terminal almenys 23 hores hàbils abans de l'inici de les operacions del vaixell, o temps superior indicat per la naviliera, en les condicions que aquesta estableixi. 	- Hora d'arribada del camió a la terminal (missatge EDI CODECO registrat per Portic o sistema telemàtic corresponent). - Hora d'inici d'operacions del vaixell indicat a l'informe TDR, enviat per la terminal al consignatari.
	Agent de Duana	<ul style="list-style-type: none"> • Realitzar els tràmits duaners necessaris amb una antelació suficient perquè el contenidor estigui despatxat 6 hores hàbils abans de l'inici de les operacions del vaixell. • Realitzar els tràmits necessaris relacionats amb els Serveis d'Inspecció en Frontera amb una antelació que permeti complir amb el termini d'obtenció del <i>levant</i> (en cas que la mercaderia el requereixi). 	- Hora d'obtenció del llevant (registrada en els sistemes informàtics de la Duana i enviada a l'APB).
	Consignatari	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar l'última versió de la llista de càrrega via EDI 6 hores hàbils abans de l'inici de les operacions, segons el procediment establert. 	- Hora de tramesa de la última versió de la llista de càrrega a la terminal (registrat a Portic o sistema telemàtic corresponent).
	Exportador	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar les instruccions d'embarcament com a màxim a les 9:00 del dia hàbil previ al dia sol·licitat d'entrada (En cas de tractar-se de MMPP) 	- Hora de tramesa de l'e-mail, fax o EDI a l'agent de duana – transitari/consignatari amb la informació sobre les MMPP indicada en les instruccions d'embarcament. - Dia sol·licitat d'entrada de MMPP indicat en el missatge IFTDGN de la sol·licitud d'autorització

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
E.4 Tramitació de sortida del contenidor al vaixell (cont.)			(registrat en els sistemes informàtics de l'APB).
	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Carregar els contenidors indicats en les llistes de càrrega i enviar l'informe de càrrega (confirmació del que ha carregat realment) dins de les 6 hores hàbils posteriors al final de les operacions del vaixell. 	<ul style="list-style-type: none"> Hora d'acabament d'operacions del vaixell indicat a l'informe TDR, enviat al consignatari. Hora de tramesa del missatge EDI COARRI al consignatari amb l'informe de càrrega (registrada a Portic o sistema telemàtic corresponent).
	Consignatari	<ul style="list-style-type: none"> Notificar l'anul·lació de l'embarcament d'un contenidor per la naviliera o l'exportador 	<ul style="list-style-type: none"> Correu o fax de notificació enviat per la naviliera relativa a modificació d'escala (cas que la naviliera anul·li, retardi o no carregui en l'escala prevista). Correu o fax amb noves instruccions d'embarcament enviades per l'exportador per canviar l'escala.

F. Fiabilitat en la notificació del coneixement d'embarcament (Exportació)

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
F.1 Instruccions d'embarcament	Exportador	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la informació definitiva per a les instruccions d'embarcament almenys 12 hores hàbils abans de l'hora estimada de sortida del vaixell (ETD) al seu operador logístic. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa del e-mail o fax a l'agent de duana – transitari/consignatari amb informació per a instruccions d'embarcament (com a mínim tipus de contenidor, bonys i pesos). - Hora estimada de sortida del vaixell (ETD) indicada al fitxer d'escales de l'APB.
F.2 Generació del coneixement d'embarcament (B/L)	Cas 1: Consignatari, únic participant en el procés		
	Consignatari	<ul style="list-style-type: none"> Realitzar la tramitació del B/L a partir de la informació enviada per l'exportador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de recepció del e-mail o fax de l'exportador amb informació per a instruccions d'embarcament (com a mínim tipus de contenidor, bonys i pesos).
	Cas 2: Agent de Duana – Transitari i Consignatari, participants en el procés		
	Agent de Duana– Transitari	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar-se amb el consignatari per generar l'esborrany del B/L a partir de la informació enviada per l'exportador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de recepció del e-mail o fax de l'exportador amb informació per a instruccions d'embarcament (com a mínim tipus de contenidor, bonys i pesos).
	Consignatari	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar-se amb l'agent de duana – transitari per generar l'esborrany del B/L a partir de la informació enviada per l'exportador. 	
Agent de Duana– Transitari	<ul style="list-style-type: none"> Confirmar l'esborrany del B/L al consignatari, o introduir les dades definitives en els sistemes d'informació, i enviar-lo al consignatari almenys 4 hores hàbils abans de l'hora estimada de sortida del vaixell (ETD). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa del e-mail o fax al consignatari amb la confirmació de l'esborrany del B/L. 	
F.3 Notificació de disponibilitat del coneixement d'embarcament	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Enviar l'informe de càrrega al consignatari telemàticament i segons el procediment existent, com a màxim 6 hores hàbils després del final de les operacions del vaixell, com està establert als Manuals de Servei Específics de Terminals. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora d'acabament d'operacions del vaixell indicat a l'informe TDR, enviat al consignatari. - Hora de tramesa del missatge EDI COARRI al consignatari amb l'informe de càrrega (registrada a Portic o sistema telemàtic corresponent).

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
(B/L)	Consignatari	<ul style="list-style-type: none"> Finalitzar el B/L i notificar la seva disponibilitat a l'exportador/representant logístic en un termini màxim de 10 hores hàbils després de la sortida del vaixell. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de tramesa del e-mail, fax o EDI a l'exportador/representant indicant disponibilitat del B/L. - Hora de sortida real del vaixell introduïda pel Vigia en el seu sistema d'informació.
F.3 Notificació de disponibilitat del coneixement d'embarcament (B/L) (cont.)	Agent de Duana-Transitari/ Operador logístic	<ul style="list-style-type: none"> Notificar la disponibilitat del B/L a l'exportador, en cas que no ho notifiqui el consignatari directament a l'exportador. 	

G. Informació i transparència

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
G.1 Sol·licitud d'informació	Exportador/ ImPortador	<ul style="list-style-type: none"> Sol·licitar a l'APB informació relativa a algun dels següents processos relatius al pas de mercaderia pel Port de Barcelona: <ul style="list-style-type: none"> Entrada de mercaderia contenerizada al Port Sortida de mercaderia contenerizada del Port Autorització d'entrada de MMPP Despatx duaner Inspecció SIF i despatx Notificació coneixement d'embarcament Sol·licitar a l'APB l'import de la taxa Portuària a la mercaderia (L3). 	<ul style="list-style-type: none"> Hora de tramesa de la sol·licitud a l'APB a través de la seva pàgina web www.Portdebarcelona.es, introduint les seves dades al formulari disponible en l'àrea de Servei d'Atenció al Client.
G.2 Tramesa d'informació sol·licitada	APB	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar informació fiable en un termini no superior a 4 hores hàbils des de la recepció de la sol·licitud. La informació facilitada serà sobre les següents operacions d'importació/exportació de mercaderia, indicant l'estat actual de la mercaderia, incidències i dia i hora de l'última fita establerta: <ul style="list-style-type: none"> <u>Autorització entrada MMPP (exportació):</u> <ul style="list-style-type: none"> Sol·licitud d'autorització d'entrada Autorització/Denegació d'entrada <u>Entrada de mercaderia contenerizada al Port:</u> <ul style="list-style-type: none"> Preavís lliura contenidor ple Admetis contenidor ple Entrada en terminal Enviament última versió llesta càrrega contenidor Sortida vaixell Informe càrrega de la terminal <u>Sortida de mercaderia contenerizada del Port:</u> <ul style="list-style-type: none"> Arribada vaixell 	<ul style="list-style-type: none"> Hora de recepció de la sol·licitud de l'exportador/imPortador a través de la pàgina web de l'APB. Hora de tramesa del e-mail al sol·licitant amb la informació requerida pel mateix.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
<p>G.2 Tramesa d'informació sol·licitada (cont.)</p>	<p>APB (cont.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preavis recollida contenidor ple - Lliuris contenidor ple - Sortida de Terminal <u>Despatx duaner d'importació/exportació:</u> - Tramesa DUA - Inspecció Duana en terminal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Petició de posicionament a terminal ○ Resposta a la petició de posicionament ○ Data de posicionament en terminal sol·licitada ○ Data de posicionament en terminal assignada ○ Notificació de no posicionament - Inspecció Duana en escàner: <ul style="list-style-type: none"> ○ Petició de dia escàner a SCPP ○ Resposta a la petició de dia escàner ○ Data d'inspecció en escàner sol·licitada ○ Data d'inspecció en escàner assignada ○ Anul·lació del dia escàner - Obtenció llevant <u>Inspecció SIF i despatx en importació/exportació:</u> - Tramesa DUA - Inspecció SIF en terminal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Petició de posicionament a terminal ○ Resposta a la petició de posicionament ○ Data de posicionament en terminal sol·licitada ○ Data de posicionament en terminal assignada ○ Notificació de no posicionament - Inspecció SIF en PIF: <ul style="list-style-type: none"> ○ Petició de dia PIF a SCPP ○ Resposta a la petició de dia PIF ○ Data de posicionament en PIF sol·licitada ○ Data de posicionament en PIF assignada ○ Anul·lació del dia PIF - Obtenció llevant. • Facilitar l'import de la taxa Portuària a la mercaderia (L3) en els dos sistemes d'aplicació que explica la llei 	
<p>G.2 Tramesa d'informació</p>			

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
sol·licitada (cont.)		48/2003, per grup de mercaderies i per règim d'estimació simplificada.	

H. Seguretat de la mercaderia

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
H.1 Control de seguretat en contenidors	Terminal/ Estibarna	<ul style="list-style-type: none"> • Complir les característiques dirigides a terminals establertes en els següents apartats del Manual de Servei Específic per a Terminals de Contenidors: E.1, E.4.3, E.5, E.6, E.7, E.8, E.9, E.10, E.11, E.12, E.13, E.14, E.15, E.16. • En importació, mantenir a disposició del consignatari de la mercaderia el número de precinte del contenidor, bé el que s'afegeix en la descàrrega del contenidor, bé el que es posa després d'una inspecció. 	- Registres requerits en els apartats indicats del Manual de Servei Específic per a Terminals de Contenidors.
	APB/EQ	<ul style="list-style-type: none"> • Complir les característiques dirigides a l'EQ establertes en els següents apartats del Manual de Servei Específic per a Terminals de Contenidors: E.1, E.4.3, E.5, E.6, E.7, E.8, E.9, E.10, E.11, E.12, E.13, E.14, E.15, E.16. • En importació en cas d'inspecció, enviar a la terminal llistat amb els nous precintes col·locats després de la inspecció. Introduir en el SCPP el nou número de precinte dels contenidors inspeccionats. Incloure el nou número de precinte, en la notificació d'inspecció enviada pel SCPP al despachante i al peticionari del posicionament. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registres requerits en els apartats indicats del Manual de Servei Específic per a Terminals de Contenidors. - Missatge de notificació d'inspecció incloent el nou número de precinte col·locat després de la inspecció.
	Agent de Duana- Transitari (o responsable del transport)	<ul style="list-style-type: none"> • En importació, incloure la dada del número de precinte en l'ordre de transport enviada al transportista per recollir el contenidor a la terminal. 	- Número de precinte indicat en l'ordre de transport enviada a l'empresa de transport.

Subprocés	Responsable	Activitat	Registre
H.1 Control de seguretat en contenidors (cont.)	Transportista	<ul style="list-style-type: none"> • En importació, revisar en el moment de recollida del contenidor a la terminal l'existència de precinte al contenidor i la seva integritat: <ul style="list-style-type: none"> - En cas que el contenidor mantingui el precinte d'origen, comprovar que el número de precinte indicat en l'ordre de transport coincideix amb el número de precinte que Porta el contenidor. - En cas que no mantingui el precinte d'origen, comprovar que Porta el precinte d'inspecció i que el número del precinte coincideix amb el número del precinte indicat a l'etiqueta posada per l'EQ al contenidor. • Indicar a l'albarà de lliurament en importació el número de precinte i segellar-lo junt amb l'importador, a l'arribada del camió al mateix. 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de precinte indicat a l'albarà de lliurament i segell del mateix.

4.- Criteris d'avaluació de la Marca i Quotes

Índex Requisits específics de certificació

	Pàg.
1.- Introducció.....	78
2.- Definicions.....	78
3.- Nombre màxim d'incidències permès per activitat certificada	79
4.- Quotes de participació en el Programa de Compromisos. Criteris pel càlcul de la part fix i variable.....	81
5.- Referències a la Normativa General.....	82

1.- INTRODUCCIÓ.

Aquest document completa la Normativa General del nou Pla de Qualitat del Port de Barcelona, aportant aquells conceptes que determinen els criteris per la gestió de les empreses certificades amb el segell de Qualitat del Port de Barcelona.

Els conceptes que figuren en aquest document seran revisats al final del primer any de vigència del segell. Les modificacions i/o variacions que es puguin introduir seran elaborades pels equips de treball interns de l'APB i aprovats en el Consell d'Administració corresponent, o per aquells òrgans i/o persones en las que pugui delegar, mitjançant desig expressat del propi Consell.

2.- DEFINICIONS.

Previ a l'exposició dels barems per la gestió de les empreses certificades, es defineixen aquells conceptes que són necessaris per entendre la resta del document.

Activitat certificada: compliment d'una sèrie de requisits específics establerts segons la Marca de Qualitat i que han estat verificats mitjançant les comprovacions corresponents.

Tipus d'activitats certificades: en el moment de l'entrada en vigor de la marca de Qualitat, i en l'abast del tràfic de contenidors, les activitats objecte de certificació per part de la marca de Qualitat són les següents: Empresa de transport en camió, Terminal portuària, Agent Consignatari/Navilier i Agent de Duana/Transitari. Les administracions (Duana, Serveis d'Inspecció en Frontera, SOIVRE, i APB) estarn incloses des de l'entrada en vigor de la Marca.

Baixa: Acte de rescissió dels compromisos adquirits per una empresa certificada. En el cas que una empresa disposi de més d'una activitat certificada, aquesta rescissió pot ser per una o per totes les activitats. El fet de donar-se de baixa implica que si l'empresa desitja altre cop certificar-se, aquesta haurà de completar les activitats relacionades amb el procés de certificació.

Baixa temporal: fet de retirar a una empresa l'activitat certificada quan superi un nombre màxim de reclamacions imputades i no hagi desenvolupat cap acció de millora, o bé hagi

incomplert altres compromisos establerts davant la marca, i que es troben detallats en la normativa general.

Incidència: S'enten per incidència un incompliment d'una activitat d'un operador/administració que no ha estat realitzada d'acord amb els requisits establerts per cada sector d'activitat en el document "*Requisits Específics de Certificació*". Aquest incompliment es traduirà en una incidència que s'assignarà a l'empresa responsable per l'activitat certificada que hagi provocat la incidència.

Les incidències es classifiquen segons l'origen de la seva detecció.

Incidència-ir: Aquella que s'assigna a una o diverses empreses com a resultat de l'anàlisi d'una reclamació. Aquestes s'assignen a les empreses responsables (o activitats certificades, si l'empresa disposa de més d'una activitat amb el segell del Port) i es comptabilitza en la base de dades corresponent, registrant-la com a **ir**.

Incidència-ii: una incidència que s'assigna com a resultat dels seguiments periòdics interns realitzats per part dels titulars de la Marca. Es detecten en les revisions periòdiques dels indicadors o del grau de compliment de les empreses certificades.

3.- NOMBRE MÀXIM PERMÈS D'INCIDÈNCIES PER ACTIVITAT CERTIFICADA.

La Marca estableix un nombre màxim d'incidències permès per cada activitat certificada. Aquest nombre màxim varia segons la tipologia de la incidència, és a dir, ja sigui **ir** o **ii**. Aquesta diferenciació es justifica perquè no és el mateix una incidència-**ir**, que ha estat detectada a través d'una reclamació i ha malmès la reputació de la Marca i de les empreses certificades, que una incidència-**ii**, que ha estat detectada a nivell intern i no ha generat una reclamació ni ha afectat al global del servei ofert segons els paràmetres establerts pels compromisos d'eficiència.

Si com a conseqüència dels diferents seguiments es detecta un nombre determinat d'incidències per activitat certificada, s'actuarà d'acord amb el que s'indica en els punts d'aquest document i la Normativa General.

Nombre màxim d'incidències de reclamacions - ir. Si en el moment d'assignar una incidència d'aquest tipus a una empresa s'observa que aquesta en suma un nombre determinat de **ir**, es comunicarà a l'empresa en qüestió (informe, reunió, etc) i se'n farà un seguiment de l'evolució d'aquesta empresa durant el trimestre següent, i si:

- Disminueix el nombre de **ir**, aquesta empresa segueix certificada.
- Si no disminueix o supera aquest nombre se li avisarà del seu estat de **ir** i s'informarà als Equips de Seguiment Comercial i Tècnic perquè avaluin les accions a dur a terme, puguin arribar a l'extrem de suspendre-li temporalment la seva certificació.

En el cas que alguna de les administracions superi el nombre màxim haurà de prendre mesures correctives d'urgència.

D'altra banda, a final d'any es farà una avaluació del nombre d'**ir** acumulades, i si supera el nombre màxim anual establert, es procedeix de la següent forma:

<i>sector</i>	<i>Acció</i>
Administració	
Duana	Les reclamacions assignades per damunt del nombre establert seran abonades directament per l'APB, i es farà constar en un document anual que es transmetrà al Consell d'Administració
Serveis d'Inspecció en Frontera/SOIVRE	
APB	
Operadors/empreses	
Agent de duana/Transitari	Baixa temporal de la certificació fins que no emprengui una acció de millora (formació, etc). Un cop desenvolupada l'acció, es fa la comprovació i és "readmesa", si aquesta és positiva.
Consignatari	
Empresa de transport	
Terminal	Abonament íntegre per part de la Terminal de les reclamacions que superin el nombre màxim.
PIF	Abonament íntegre per part de l'APB de les reclamacions que superin el nombre màxim.

Nombre màxim d'incidències detectades internament – ii. Per les característiques d'aquestes incidències, tal i com s'ha explicat anteriorment, el nombre màxim permès per empresa no tindrà un valor absolut, com en el cas de les incidències per reclamació, sinó que es farà un seguiment trimestral amb els criteris establerts en el model de certificació. Si l'empresa no supera els mínims establerts, els titulars de la Marca es posaran en contacte amb l'empresa en qüestió per fer-ne el seguiment i definir accions de millora que s'hauran de posar en marxa en el següent trimestre. Al final d'aquest es repetirà l'avaluació, i si supera favorablement la revisió, l'empresa seguirà certificada en l'activitat corresponent a l'anàlisi. Ara bé, en el cas que no superi aquesta avaluació, es seguirà revisant el grau de compliment

d'aquesta empresa en els trimestres següents. En aquells casos en els que a més de no superar l'avaluació, se li hagin assignat un nombre d'incidències per reclamació (**ir**) superior al designat segons el sector d'activitat (taula 1), l'empresa serà suspesa temporalment de l'activitat certificada on s'hagi comès la incidència.

Encara que es facin revisions trimestrals, al final de l'any també es farà una avaluació de les empreses i de les seves activitats certificades. Si en aquesta avaluació anual l'empresa acumula suspensos en les revisions trimestrals i no ha mostrat cap signe de millora (mitjançant evidències) també serà suspesa temporalment de l'acreditació del segell de Qualitat.

4.- QUOTES DE PARTICIPACIÓ DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS. CRITERIS PEL CÀLCUL DE LA PART FIX I VARIABLE.

Les quotes de participació seran abonades anualment. La revisió anual/actualització d'aquestes les durà a terme l'APB. La proposta serà elaborada per l'Equip de Seguiment Comercial, i seran aprovades pel Consell d'Administració. Un cop aprovades es comunicaran a les empreses certificades pel seu corresponent abonament.

La quota està composta per dos conceptes: part fixa i part variable.

La **part fixa**, consta d'un valor constant per sector. Aquest valor es revisarà anualment en funció del valor de l'IPC i del valor de la pòlissa d'assegurança. Per totes les empreses, en el primer any de certificació només abonaran la part fixa.

En concret, i per l'any 2010 aquests valors són els que figuren a la següent taula (*taula 1*).

Agent	Quota unitària
Terminal	1.500 €
Agent de duana/Transitari	200 €
Consignatari	200 €
Empresa transport	200 €
Autoritat Portuària	5.000 €

Taula 1. quotes de participació per l'any 2010.

La **part variable** es calcula cada any per activitat certificada i en funció del nombre d'incidències assignades a cada una d'elles com a conseqüència de les reclamacions amb dret a compensació. Aquest nombre d'incidències no és acumulable, i per tant cada any es

recalcula la part variable partint de 0 reclamacions. Aquest concepte s'introdueix en les quotes de les empreses certificades a partir del segon any de la certificació.

Quan es registra una reclamació, aquesta es analitzada per veure si té dret a compensació. Si es fa efectiu aquest abonament significa que una, o més d'una, de les empreses certificades i que han participat en el procés han comès alguna incidència que no ha permès complir el compromís establert. Aquesta/es incidències detectades són assignades a les empreses responsables i es tenen en compte a l'hora de calcular el variable de la quota per l'any vinent.

5.- REFERÈNCIES A LA NORMATIVA GENERAL

Els conceptes detallats en els punts anteriors completen la documentació de la Normativa general, i en concret la informació exposada en els capítols següents:

En el capítol 2. (Certificació de les empreses), i en concret dins del punt 2.2. (Baixa de les empreses), en els aspectes relacionats amb els motius per donar de baixa d'una empresa (baixa per un nombre excessiu d'incidències imputades en un període de temps determinat)

En el capítol 3. (Gestió del programa de compromisos), i en concret en el punt 3.2 (Participació de les empreses certificades) on s'enuncia el concepte de part variable de la quota anual. Dins d'aquest capítol, en el punt 3.3 (Gestió de les reclamacions), on es defineix el concepte incidència. També dins d'aquest punt 3.3, on es parla de les reclamacions i el seu tractament estadístic.

Al capítol 4 (Seguiment i millora), on es detalla com es realitzarà el seguiment periòdic i quina informació es recull.