

# **Nou Pla de Qualitat del Port de Barcelona**

pel desenvolupament eficient dels  
processos logístics Portuaris

***Procediments  
de gestió***



## **Índex**

	<b>Pàg.</b>
<b>Capítol 1. la certificació de les empreses.....</b>	<b>3</b>
2.1.- Procés de certificació	
2.2.- Baixa de les empreses.	
2.3.- Models de sol·licitud i compromís de certificació	
<b>Capítol 2. Gestió del Programa de Compromisos.....</b>	<b>10</b>
3.1.- La cobertura del Programa.	
3.2.- Participació de les empreses certificades.	
3.3.- La gestió de les reclamacions.	
<b>Capítol 3. - Seguiment i millora.....</b>	<b>14</b>
4.1.- Seguiment i anàlisi dels processos.	
4.2.- Revisió del grau de satisfacció i cumplimiento de les expectatives.	
4.3.- Valoració anual.	
4.4.- Millora continua.	
<b>Capítol 4. - Reglament d'ús de la Marca.....</b>	<b>16</b>
<b>Capítol 5. – Criteris d'avaluació de la Marca i quotes.....</b>	<b>24</b>
5.1.- Introducció.	
5.2.- Definicions.	
5.3.- Número màxim permès d'incidències per activitat certificada.	
5.4.- Quotes de participació del programa de compromisos. Criteris per al càlcul de la part fix i variable.	
5.5.- Referències a la normativa general.	

## **CAPÍTOL 1. LA CERTIFICACIÓ DE LES EMPRESES.**

### **1.1.- 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 cumplimiento 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) Firma 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 de la Marca.
- o Activitat que vol certificar (consignatari, etc). En cas que una empresa desitgi certificar més d'una activitat, ho haurà d'especificar al full de sol·licitud.

Una vez 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 Plan i la Marca.

Amb aquesta documentació l'empresa valorarà si està preparada, o al contrari necessita un quant temps d'adaptació per poder donar compliment als requisits especificats al 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, haurà de comunicar-s'ho als responsables del Plan i la Marca.

### **c) Firma del compromís de certificació.**

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

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

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

### **d) Comprovacions prèvies (auditories).**

Una vez firmada 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 dels compromisos firmats. En el finalitzar aquest període s'emetrà un informe de resultats dirigit en l'empresa sol·licitadora. Si el resultat d'aquest informe és favorable es farà efectiva la seva certificació. En cas que sigui negatiu, se l'informarà de quins són els aspectes que s'hauran de millorar. Llavors l'empresa podrà decidir si corregir-los o donar-se de baixa del procés de certificació.

### **e) Lliurament del certificat.**

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

## 1.2.- 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 pot ser 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 por cada tipus de baixes.

- a) Baixa per voluntat de la mateixa empresa. Una empresa certificada podrà donar-se de baixa de la Marca sempre que el consideri oportú, només fa falta 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 por el 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 por 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 por 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 l'acabament de la baixa temporal només es fa efectiu 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 no es tornarà el valor de les quotes abonades.

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

### 1.3 MODELS DE SOL-LICITUD I COMPROMÍS DE CERTIFICACIÓ

#### Sol·licitud de certificació

Barcelona, dia de mes de 2010

Estimat Sr. /Sra. XXXXXXXX (APB),

L'empresa

Nom de l'empresa																			
Direcció																			
Codi postal					ciutat														
Província																			

I en representació de la mateixa

Nom i cognoms																			
Càrrec																			
e-mail																			

sol·licita,

Certificar-se a 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, para les activitats assenyalades tot seguit:

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



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

- IX. Autoritzar en 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'ús.
- 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 a l'abast del Programa de Compromisos, i amb la finalitat de poder fer les comprovacions corresponents respecte del grau d'adequació de l'empresa a la Marca de Qualitat.

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

*Firma*

*Barcelona, \_\_\_de \_\_\_\_\_de 201\_*





## **CAPÍTOL 2. - GESTIÓ DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS.**

### **2.1.- LA COBERTURA DEL PROGRAMA.**

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

Al document Programa de Compromisos es detallen els processos garantits, així com les exclusions i observacions para 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 el titular de la pòlissa de segur 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 de la companyia asseguradora el reembors por un incompliment d'un compromís.
- L'APB dóna 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 dóna cobertura a les administracions implicades en els processos garantits.

#### **Revisió i renovació.**

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

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

## **2.2.- 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 serà 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. Una vez aprovades seran comunicades en les empreses certificades perquè 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.

## **2.3.- 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 Plan i la Marca, i per tant és 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 de l'èxit 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 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 subcontracti part del servei en altres empreses s'analitzarà la cadena, i se seguirà el mateix criteri que en els punts anteriors.
- Cuando es demostrï que l'incompliment estigui causat per una administració sempre es farà efectiu l'abonament corresponent.

### **Procés administratiu de resposta davant d'una reclamació.**

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

L'anàlisi tècnica 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 en les empreses que estiguin certificades amb l'objectiu de poder avaluar la reclamació.

Amb tota la informació recollida, l'Equip de Seguiment Tècnic 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 determinarà la seva resolució.

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

## **CAPÍTOL 3. - SEGUIMENT I MILLORA.**

### **3.1.- SEGUIMENT I ANÀLISI DELS PROCESSOS.**

Els principals elements que s'utilitzen pel seguiment dels processos i el grau de cumplimiento de les empreses certificades són els següents:

- o Les mesures dels indicadors d'eficiència.
- o Auditories de seguiment. L'objectiu és avaluar el grau de cumplimiento 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 a fi 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 no comporten desplaçaments a les empreses, encara que en ocasions sigui necessari la col·laboració de l'empresa certificada a fi 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 se seguirà un procés d'actuació a fi de reduir el número i millorar la seva activitat. (veure *Criteris 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.

### **3.2.- REVISIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ I CUMPLIMIENTO DE LES EXPECTATIVES.**

Aquesta valoració es portar a cap 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 per el servei ofert, i aportar informació para la revisió anual del Plan de Qualitat i la gestió de la Marca.

### **3.3.- 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 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.

### **3.4.- MILLORA CONTÍNUA.**

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 contínua 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 Plan i la Marca, i els Equips de Seguiment Tècnic i Comercial.

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

## **CAPÍTOL 4. - REGLAMENT D'ÚS DE LA MARCA.**

El Reglament d'usos de la Marca va ser 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 plan 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 Plan de qualitat té l'objecte de satisfer les necessitats del client final: importador, exportador i Naviliera.

En el marc del Plan de qualitat en vigor, aprovat per l'òrgan competent de l'Autoritat Portuària de Barcelona, se n'ha definit una d'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 de 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, del qual haurà de disposar d'un registre d'activitat i estar dau 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 a 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 al Capítol IV d'aquest reglament.

No s'autoritzarà l'ús de la marca de garantia a qui anteriorment 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 navillers. 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 en 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 no 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 a favor seu aquest reglament d'ús, però sense que de cap manera impliquin o suposin incompliments, legals o contractuals, dels usuaris de la marca respecte als usuaris o beneficiaris dels serveis.

El reglament de la marca no es pot considerar com una oferta unilateral de contracte respecte als que 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 els 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 a 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 omplert, que l'Autoritat Portuària de Barcelona facilitarà a les empreses interessades, a la direcció 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·licitadora la documentació relativa al Plan 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 entregada, la seva preparació per participar en el Plan 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 cumplimiento respecte al contingut del Plan de qualitat en vigor.

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

Una vegada s'autoritzi l'empresa a utilitzar la marca, se la donarà d'alta en 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 a 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 a l'exercici de la seva funció es tinguin en compte els interessos legítims dels usuaris, a fi 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 Plan de qualitat i que en particular són:

1. Complir tots i cada un dels requeriments disposats en el Plan de qualitat, d'acord amb les activitats o serveis amb què s'adhereixi al Plan.
2. Utilitzar els procediments telemàtics que s'acordin a l'òrgan competent o aquells que assegurin el cumplimiento de les responsabilitats descrites en el Plan 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 Plan 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 s'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 a l'Article 15 d'aquest reglament, sense 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 serà l'òrgan decisor.

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

A aquests efectes, i almenys una vegada a 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 continuar 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 Plan de qualitat, així com de les ulteriors i possibles modificacions que legalment es facin, es revocarà amb caràcter automàtic l'autorització atorgada per utilitzar la marca de garantia, sense que l'empresa autoritzada pugui exigir en 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 Marcas 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.

## CAPÍTOL 5. CRITERIS D'AVALUACIÓ DE LA MARCA I QUOTES

### 5.1.- INTRODUCCIÓ.

Aquest document completa la Normativa General del nou Plan 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 mateix Consell.

### 5.2.- 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:** cumplimiento 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 trànsit de contenidors, les activitats objecte de certificació per part de la marca de Qualitat són les següents: Empresa de transport amb camió, Terminal portuària, Agent Consignatari/Navilier i Agent de Duana/Transitari. Les administracions (Duana, Serveis d'Inspecció en Frontera, SOIVRE, i APB) estan incloses des de l'entrada en vigor de la Marca.

**Baixa:** Acte de rescissió dels compromisos adquirits per una empresa certificada. En 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 una altra vegada 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 de 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 al document "*Requisits Específics de Certificació*". Aquest incompliment es traduirà en una incidència que s'assignarà a l'empresa responsable **por** 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 **ir**.

**Incidència-ii:** una incidència que s'assigna **com a resultat dels seguiment diari intern realitzat per part dels titulars de la Marca. Es detecten en les revisions periòdiques dels indicadors o del grau de** cumplimiento de les empreses certificades.

### **5.3.- NÚMERO MÀXIM PERMÈS D'INCIDÈNCIES PER ACTIVITAT CERTIFICADA.**

La Marca estableix un nombre màxim d'incidències permesa per cada activitat certificada. Aquest número màxim varia segons la tipologia de la incidència, és a dir, ja sigui **anar** o **ii**. Aquesta diferenciació es justifica perquè no és el mateix una incidència-**anar**, que ha estat detectada a través d'una reclamació i ha espatllat 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 el global del servei ofert segons els paràmetres establerts pels compromisos d'eficiència.

Si com a conseqüència dels diferents seguiments es detecta un número determinat d'incidències per activitat certificada, s'actuarà d'acord amb el què 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 en una empresa s'observa que aquesta en suma un número determinat **d'ir**, es comunicarà a l'empresa en qüestió (informe, reunió, etc) i es farà un seguiment de l'evolució d'aquesta empresa durant el trimestre següent, i si:

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

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

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

<i>sector</i>	<i>Acció</i>
<b>Administració</b>	
Duana	Les reclamacions assignades per sobre del número 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	
<b>Operadors/empreses</b>	
Agent de duana/Transitari	Baixa temporal de la certificació fins que no emprengui una acció de millora (formació, etc).
Consignatari	
Empresa de transport	Una vez desenvolupada l'acció, es fa la comprovació i és "readmesa", si aquesta és positiva.
Terminal	Abonament íntegre per part de la Terminal de les reclamacions que superin el número màxim.
PIF	Abonament íntegre per part de l'APB de les reclamacions que superin el número màxim.

**Nombre màxim d'incidències detectades internament - ii.** Per les característiques d'aquestes incidències, tal com s'ha explicat anteriorment, el número 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 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 continuarà certificada en l'activitat corresponent a l'anàlisi.

Ara bé, en cas que no superi aquesta avaluació, es continuarà revisant el grau de cumplimiento d'aquesta empresa en els trimestres següents. En aquells casos en els quals 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.

#### **5.4.- QUOTES DE PARTICIPACIÓ DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS. CRITERIS PARA EL CàLCUL DE LA PART FIX I VARIABLE.**

Les quotes de participació seran abonades anualment. La revisió anual/actualització d'aquestes les portarà a terme l'APB. La proposta serà elaborada per l'Equip de Seguiment Comercial, i seran aprovades pel Consell d'Administració. Una vez aprovades es comunicaran en 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. Para totes les empreses, el primer any de certificació només abonaran la part fixa.

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

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

*Taula 1. quotes de participació per a 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 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. Aquestes 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.

## **5.5.- 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 als capítols següents:

Al 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 por un nombre excessiu d'incidències imputades en un període de temps determinat)

Al capítol 3. (Gestió del programa de compromisos), i en concret en el punt 3.2 (Participació de les empreses certificades) on es pronuncia 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.

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