

Nuevo Plan de Calidad del Puerto de Barcelona para el desarrollo eficiente de los procesos logísticos Portuarios



**EFFICIENCY
NETWORK**
Port de Barcelona

From Efficiency to Excellence

Índice.

1.- Normativa general.....	1
2.- Compromisos de eficiencia.....	31
3.- Requisitos específicos de Certificación.....	40
4.- Criterios de evaluación de la Marca y cuotas.....	79

1.- Normativa general

Índice Normativa General

	Pág.
Capítulo 1. Aspectos generales.....	3
1.1.- Antecedentes.	
1.2.- Objetivos y alcance.	
1.3.- Principales elementos.	
1.4.- Organización.	
Capítulo 2. la certificación de las empresas.....	11
2.1.- Proceso de certificación	
2.2.- Baja de las empresas.	
2.3.- Modelos de solicitud y compromiso de certificación	
Capítulo 3. Gestión del Programa de Compromisos.....	17
3.1.- La cobertura del Programa.	
3.2.- Participación de las empresas certificadas.	
3.3.- La gestión de las reclamaciones.	
Capítulo 4. - Seguimiento y mejora.....	21
4.1.- Seguimiento y análisis de los procesos.	
4.2.-Revisión del grado de satisfacción y cumplimiento de las expectativas.	
4.3.- Valoración anual.	
4.4.- Mejora continúa.	
Capítulo 5. - Reglamento de uso de la Marca.....	23

CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES.

1.1.- ANTECEDENTES.

El Puerto de Barcelona inició, en abril de 1993, una serie de contactos con cargadores finales dentro de su hinterland económico para diagnosticar las percepciones que éstos recibían de la prestación de su servicio. La mencionada iniciativa nació como resultado de la necesidad de orientar la actividad hacia el cliente.

La investigación de mercado reflejó como principales necesidades: un despacho aduanero rápido y máxima agilidad en tránsitos; manipulación adecuada de la mercancía, con énfasis sobre la seguridad; y disponer de un flujo de información que permitiera al usuario conocer el estado de la carga durante su estancia en el Puerto. El estudio también puso de manifiesto el desconocimiento del mundo Portuario.

De acuerdo con la información obtenida y con el fin de dar respuesta a las expectativas del cliente, se puso en marcha el Plan de Calidad basado en los siguientes objetivos:

- Manipulación esmerada y segura de la mercancía.
- Reducción del tiempo de despacho aduanero.
- Información sobre el estado de la mercancía a su paso por el Puerto.

El impulso inicial del Plan de Calidad fue la firma de la Carta de Calidad, en la que se expresaba la voluntad de iniciar un proceso de mejora continua de los servicios Portuarios.

Desde el comienzo, el Plan de Calidad ha girado alrededor de tres parámetros básicos: Calidad esperada desde el punto de vista del cliente; Calidad concertada entre los diferentes participantes; y Calidad continua, ya que se controlan los procesos y se presta una atención especial a las actividades susceptibles de mejora.

Con la puesta en marcha del Plan de Calidad en el Puerto de Barcelona se desarrollaron toda una serie de acciones, entre las que hay que destacar:

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

Como resultado de este esfuerzo al mejorar las actividades relacionadas con el paso de la mercancía, se desarrolló un Programa de Garantías, que pretendía ser el reflejo fiel del

compromiso asumido por todos los implicados en relación a la agilidad en el despacho documental de aduana (tránsitos y despacho importación); la seguridad y la integridad en la manipulación de la mercancía; y la coordinación en la inspección física de la mercancía. Todo con el objetivo de poder asegurar al cliente un nivel de eficacia en el servicio que se ofrecía. Pero con todas las acciones que se pusieron en marcha, el Plan de Calidad ha estado centrado hasta ahora en aspectos concretos relacionados con la operativa de las Terminales y el despacho aduanero del tráfico de contenedores.

Al principio del 2008, la Autoridad Portuaria de Barcelona (APB) impulsó la revisión del Plan de Calidad en vigor. Con este objetivo, en verano de aquel mismo año, se llevó a cabo una serie de reuniones con importadores/exportadores. Los resultados de estas reuniones pusieron de manifiesto la necesidad de:

- Una mayor agilidad y coordinación en el proceso de inspección física de la mercancía.
- Mejorar la transparencia de la actividad de los operadores del Puerto.
- Ofrecer más fiabilidad de los procesos Portuarios.
- Mejorar los procesos relacionados con las exportaciones.
- Unos conceptos de facturación más claros.
- Disponer de información general sobre aspectos relacionados con los servicios contratados.

En estas reuniones también se destacó la vigencia de algunos elementos del Plan de Calidad de 1993, como el Equipo de Calidad (EQ) o el Programa de garantías.

Fruto de éste análisis, que se compartió con las principales instituciones relacionadas con el comercio y la logística, se llegó a la conclusión que era necesario redefinir los objetivos del Plan de Calidad para adaptarlo a las nuevas necesidades, diseñando un nuevo Plan en el que se ampliara el alcance de actuación pero que también mantuviera aquellos elementos del anterior Plan que continúan aportando valor para el cliente. El APB también decidió que el nuevo Plan de Calidad tendría que disponer de una denominación y de un elemento visual que identificara y transmitiera la apuesta del Puerto de Barcelona por la oferta de servicios con valor para el importador y el exportador, y que todo eso tendría que estar acompañado de una actividad de comunicación importante con el fin de transmitir en el mercado esta voluntad. En definitiva, un nuevo Plan de Calidad que tuviera una visión más comercial y que diera soporte a la promoción del Puerto de Barcelona.

Así pues, el APB inició los trabajos correspondientes para definir un nuevo Plan de Calidad con la idea de crear una marca de calidad que velara por la mejora de los servicios y los procesos relacionados con el paso de la mercancía, pero que también sirviera para comunicar e informar

la voluntad de mejora y de los avances desarrollados. Nació así la marca ***Puerto de Barcelona Efficiency Network***.

1.2.- OBJETIVOS Y ALCANCE.

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

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

Por dar respuesta estos objetivos, se establece como alcance de actuación todos los procesos asociados al paso de la mercancía por el Puerto, incluyendo también los procesos relativos a los servicios ofrecidos en el barco, aunque en una primera etapa, se inicia en los procesos directamente relacionados con el paso de la mercancía contenerizada de importación y de exportación. Ahora bien, la Marca de Calidad es una herramienta de mejora continua que se irá extendiendo gradualmente a otros tipos de tráfico y servicios.

A la hora de analizar y definir posteriormente cada uno de los principales elementos del nuevo Plan y de la Marca de Calidad, el APB llevó a cabo una tarea previa de análisis de los principales procesos asociados al paso de la mercancía. Éste análisis dio como resultado la siguiente clasificación:

- Procesos relativos a procesos comerciales y financieros.
- Procesos relativos al transporte y movimiento físico de la mercancía.
- Procesos relacionados con las Administraciones públicas.
- Procesos relativos a la escala y servicio en el barco.

El nuevo Plan de Calidad no ha hecho ningún análisis del último grupo, ya que, como ya se ha mencionado anteriormente, no se tratarán en una primera etapa del nuevo Plan de Calidad.

Así pues, el alcance inicial de la Marca de Calidad se circunscribe a los procesos relacionados con el movimiento físico de la mercancía contenerizada (*la contratación del transporte marítimo, la operativa de entrada y de salida del Puerto, y la operativa de terminal*), y los relacionados con las administraciones públicas por el mismo tipo de mercancía (*el despacho aduanero, el despacho aduanero con la intervención de los Servicios de Inspección en Frontera-SIF, y la tramitación de Mercancías Peligrosas*). Esta clasificación permitió analizar en más detalle las actividades relacionadas con el paso de la mercancía, definiendo posteriormente procesos garantizados con indicadores que midan la Calidad y la eficiencia del servicio ofrecido.

1.3.- PRINCIPALES ELEMENTOS.

El nuevo Plan de Calidad se centra en dar un mejor servicio a la mercancía que transita por el Puerto de Barcelona y beneficiar a los Importadores y Exportadores. Son ellos los destinatarios finales del nuevo Plan, pero también lo son las navieras a quien también beneficia la mejora en la eficiencia de las operaciones de la mercancía que transportan. Para las empresas certificadas, la Marca de Calidad establece unos requisitos de servicio entre operadores que ayuda a mejorar los flujos de información y a definir responsabilidades.

Para poder ofrecer este nivel de servicio en las operaciones relacionadas con el paso de la mercancía, se han definido unos compromisos de eficiencia que transmiten en el mercado la voluntad de ofrecer servicios globales con una fiabilidad determinada. Para medir este grado de eficiencia se dispone de un Sistema de indicadores que permite conocer en cada momento este nivel de Calidad establecido. La información que se genera sirve tanto por el análisis de los procesos garantizados, como para comunicar y transparentar en el mercado el grado de fiabilidad de éstos.

Pero esta Calidad de los procesos no es efectiva si no se implican las empresas y administraciones que desarrollan los servicios relacionados con el paso de la mercancía por el Puerto, por lo tanto es fundamental que éstas participen de forma activa, certificando su grado de compromiso y calidad a través de la asunción, a título individual, de aquellas partes de responsabilidades que les corresponde. Así, todas aquellas empresas que deseen certificarse tienen que asumir los correspondientes requisitos específicos de servicio que están detallados en el documento correspondiente. La certificación también comporta la participación en el mantenimiento de un fondo de compensaciones por incumplimientos de los Compromisos establecidos.

A nivel organizativo, el nuevo Plan de Calidad cuenta con los órganos necesarios que permiten supervisar su evolución. El Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona es el máximo órgano con responsabilidad en su gestión. El seguimiento detallado de los diferentes elementos y actividades que se desprenden del día a día está a cargo de diferentes departamentos de la misma organización, que dispone de los recursos necesarios para su óptima gestión, lleva a cabo el seguimiento y el análisis del cumplimiento de los compromisos de eficiencia y analiza el grado de calidad de los procesos, proponiendo acciones de mejora cuando sea necesario.

Acto seguido se detallan cuáles son los principales elementos en los que se basa la gestión, mejora y difusión del nuevo Plan y la Marca de Calidad.

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

Estos Compromisos y las compensaciones que van asociadas a un incumplimiento no interfieren en ningún momento con las responsabilidades que cada uno de los operadores tienen establecidas con las compañías aseguradoras en relación al transporte de mercancías, y son tan sólo un soporte comercial para la promoción de sus servicios.

A la hora de diseñar los compromisos, éstos se han definido de manera tal que puedan ser una herramienta de promoción de nuevos servicios más específicos, pues permite elaborar compromisos por sectores/tráfico que el Puerto desee potenciar. El texto de estos compromisos, así como las observaciones y exclusiones se encuentran detallados en el documento *Compromisos de Eficiencia*.

Los Requisitos Específicos de Certificación. Documento donde se detallan las acciones y responsabilidades de los operadores para poder dar cumplimiento a los Compromisos de Calidad. También figuran los registros y/o evidencias derivadas de cada actividad, y también figuran aquellos mensajes telemáticos que la empresa tendrá que ejecutar.

Los indicadores de Calidad miden el nivel de servicio de los procesos asociados al paso de la mercancía por el Puerto, con el fin de:

- Poder hacer el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos.
- Obtener información que permita mejorar los estándares de servicio.
- Comunicar el grado de fiabilidad de las operaciones y actividades del Puerto de Barcelona.

Los indicadores están divididos en dos categorías:

- Los orientados al cliente, que ofrecen información general de la fiabilidad de los principales procesos asociados al paso de la mercancía por el Puerto, y se comunican de forma periódica en el mercado.
- Los específicos, que se utilizan para hacer el seguimiento de la calidad de los subprocesos y actividades al alcance del nuevo Plan. Estos indicadores son una herramienta de análisis interna.

Sistema de revisión y mejora. La información obtenida a través de la gestión de la Marca, aparte de la que se pueda generar a través de otros recursos, constituye la base de trabajo para el desarrollo de un programa de revisión y mejora continua. Éste evalúa, de forma periódica el grado de calidad en el servicio ofrecido por los operadores certificados y propone acciones de mejora que, una vez implantadas, pueden dar lugar a una redefinición y/o ampliación del alcance de los compromisos de eficiencia. El sistema de revisión y mejora es una herramienta fundamental que permite mantener adaptado a las necesidades del mercado los estándares de Qualitat de Servei ofrecido por los operadores y administraciones certificadas.

La imagen de la marca. La Marca de Calidad cuenta con un elemento visual que identifica y transmite el compromiso del Puerto de Barcelona con la Calidad de servicio. Por una parte, la imagen de marca identifica en todas aquellas empresas que estén certificadas, y por otra, sirve como elemento de promoción y comunicación de aquellos procesos que se decida mejorar.

En el momento de formalizar las empresas su certificación se les hará entrega de un manual de estilo que definirá el grado de uso y explotación comercial de la marca. Los responsables de la gestión de la marca (APB) podrán hacer en cualquier momento un seguimiento de su uso.

El Plan de Comunicación define las acciones que permiten difundir todos aquellos elementos y/o hechos destacables de la marca, como por ejemplo los compromisos o las empresas que hayan alcanzado recientemente la certificación. El contenido de este Plan se revisará anualmente.

1.4.- ORGANIZACIÓN.

El Plan y la Marca de Calidad cuenta con los siguientes órganos y equipos de trabajo del APB:

- Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria
- Responsables de desarrollo y gestión del Plan y la Marca de Calidad.
- Equipos de Seguimiento Técnico y Comercial
- Servicio de Atención al Cliente

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

El equipo responsable del desarrollo y gestión del Plan y la Marca de Calidad coordina todas las actividades relacionadas con la Marca de Calidad. Las principales funciones son: el análisis y valoración de los resultados de la medida de la Calidad de los procesos; la evaluación de las acciones de mejora implantadas; la supervisión de la gestión de las reclamaciones; la gestión de las certificaciones de la Marca de Calidad; y la revisión del fondo de compensación y del Programa de Compromisos.

Los Equipos de seguimiento Técnico y el Comercial tienen el objetivo de hacer el seguimiento más detallado de las acciones y trabajos que desarrolla la Marca y forman parte de diferentes departamentos de la APB. El primero tiene como principales funciones la de realizar el control del cumplimiento de los compromisos, la medida de indicadores y el análisis de reclamaciones, proponiendo aquellas acciones de mejora y/o cambios en los compromisos que sean necesarios. El Equipo de Seguimiento Comercial tiene como principales funciones la de coordinar el Plan de Marketing y Comunicación de la Marca, y evaluar su grado de uso.

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

CAPÍTULO 2. LA CERTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS.

2.1.- PROCESO DE CERTIFICACIÓN.

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

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

a) Presentación de la Solicitud.

El proceso se inicia con la presentación de una solicitud dirigida a los responsables de la gestión de la Marca. En esta solicitud tendrá que constar, como mínimo, la siguiente información:

- o Nombre y datos generales de la empresa.
- o Responsable de la empresa.
- o Nombre de la persona que se designa como representante delante de la Marca.
- o Actividad que quiere certificar (consignatario, etc). En caso de que una empresa desee certificar más de una actividad, lo tendrá que especificar en la hoja de solicitud.

Una vez recibida la solicitud, la empresa recibirá la consecuente respuesta y se iniciará el proceso de certificación. Esta respuesta se enviará en un plazo no superior a 7 días hábiles, desde la recepción de la solicitud.

b) Entrega de la documentación y adecuación de la empresa a los requisitos específicos.

Con la respuesta a la solicitud también se le enviará a la empresa la siguiente documentación:

- Programa de Compromisos de Eficiencia. Texto de los compromisos, con su cobertura, exclusiones y observaciones.
- Requisitos específicos de certificación.
- Normativa general. En este documento se detalla el funcionamiento y organización del Plan y la Marca.

Con esta documentación la empresa valorará si está preparada, o por el contrario necesita de un cierto tiempo de adaptación por poder dar cumplimiento a los requisitos especificados en el documento de Requisitos específicos de Certificación. En cualquiera de los dos casos, en el transcurso de los quince días posteriores a la recepción de la documentación, la empresa tendrá que dar una respuesta a los responsables de gestión de la Marca (APB).

En el caso que la empresa necesite un tiempo para adecuarse a los requerimientos establecidos, éste no será superior a tres meses. En el caso de superarse este plazo de tiempo, tendrá que comunicárselo a los responsables del Plan y la Marca.

c) Firma del compromiso de certificación.

Cuando la empresa considera que está preparada para la certificación, ésta firmará el Compromiso de Certificación. En este documento la empresa solicitante se compromete a respetar y cumplir la normativa y a colaborar en la mejora de los procesos.

A la hora de firmar este documento, la empresa facilitará aquellos datos necesarios y los documentos pertinentes exigidos por los responsables de la gestión de la Marca, a fin de que se pueda facturar la cuota en concepto de participación en el Programa de Compromisos. El cobro de esta cuota sólo se hará efectivo una vez la empresa haya superado satisfactoriamente el periodo de comprobaciones previas.

Con la firma de este compromiso se inicia la etapa final de certificación.

d) Comprobaciones previas (auditorías).

Una vez firmada el compromiso de certificación, se establecerá un periodo de un mes durante el cual el Equipo de Seguimiento Técnico realizará las comprobaciones correspondientes para evaluar el grado de cumplimiento de la empresa respecto de los compromisos firmados. En el finalizar este periodo se emitirá un informe de resultados dirigido en la empresa solicitante. Si el resultado de este informe es favorable se hará efectiva su certificación. En caso de que sea negativo, se le informará de cuáles son los aspectos que se tendrán que mejorar. Entonces la empresa podrá decidir si corregirlos o darse de baja del proceso de certificación.

e) Entrega del certificado.

Una vez superado el periodo de comprobaciones, y previo al entrega del certificado, se tendrá que haber hecho el correspondiente abono en concepto de cuota de participación en el Programa de Compromisos. Una vez haya constancia de este abono, se entregará a la empresa el certificado y el manual de estilo para la utilización de la marca, y el nombre de la empresa se integrará en la base de datos del Puerto de Barcelona como empresa reconocida.

2.2.- BAJA DE LAS EMPRESAS.

Existen dos tipos de baja. Una que es definitiva, y otra que es temporal.

La baja definitiva es aquella en la que la empresa pierde todo el derecho de uso de la Marca, y puede ser tanto de forma voluntaria, como por el no abono de la cuota relativa al Programa de Compromisos, o por el uso incorrecto de la imagen de Marca.

Por otra parte, la baja temporal es aquella que se efectúa como consecuencia de la detección de un número excesivo de incidencias imputadas. En este caso, la empresa puede recuperar su certificación después de aplicar la mejora pertinente.

Especificaciones por cada tipo de bajas.

- a) Baja por voluntad de la propia empresa. Una empresa certificada podrá darse de baja de la Marca siempre que lo considere oportuno, sólo hace falta que lo solicite por carta a los responsables de la gestión de la Marca, y la baja será efectiva en el momento de la recepción de esta carta.
- b) Baja por el no abono anual de la cuota relativa al Programa de Compromisos. En este caso se comunicará a la empresa la necesidad de realizar el abono correspondiente en un plazo máximo de quince días naturales posteriores a la emisión de la comunicación. En caso de que no se efectúe el abono se procederá a la aplicación de la baja definitiva, comunicándole la resolución.
- c) Baja por el uso incorrecto de la imagen de marca. Las empresas certificadas tendrán que cumplir con la normativa de uso de la Marca de Calidad. Cualquier uso incorrecto o fraudulento de ésta puede ser objeto de baja inmediata y de las consecuencias legales oportunas.
- d) Baja temporal por un número excesivo de incidencias asignadas. En este caso se establece un plazo máximo de 6 meses desde el momento de la comunicación por parte del equipo de gestión de la Marca. Este periodo se puede ampliar tanto como sea necesario, ya que la finalización de la baja temporal sólo se hace efectiva a partir de la comprobación de la mejora que resuelva la incidencia. (ver documento *Criterios de Evaluación de la Marca y Cuotas de Participación*).

Otras consideraciones.

En ningún caso se devolverá el valor de las cuotas abonadas.

El Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona es quien podrá ampliar y/o modificar los motivos por los que puede causar baja una empresa.

2.3 MODELOS DE SOLICITUD Y COMPROMISO DE CERTIFICACIÓN

Solicitud de certificación

Barcelona, día de mes de 2010

Querido Sr. /Sra. XXXXXXXXX (APB),

La empresa

<i>Nombre de la empresa</i>																											
<i>Dirección</i>																											
<i>Código postal</i>										<i>ciudad</i>																	
<i>Provincia</i>																											

Y en representación de la misma

<i>Nombre y apellidos</i>																											
<i>Cargo</i>																											
<i>e-mail</i>																											

solicita,

Certificarse en la Marca de Calidad **Efficiency Network**, de acuerdo con la documentación aprobada por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona el 21 de julio del 2010, para las actividades señaladas acto seguido:

Consignatario/Naviero	<input type="checkbox"/>	Empresa de transporte	<input type="checkbox"/>
Terminal	<input type="checkbox"/>	Agente aduana/Transitario	<input type="checkbox"/>

- VIII. Asumir el resto de responsabilidades que se derivan en el momento de la certificación, así como de las futuras ampliaciones del Programa de Compromisos que se deriven y que hayan sido aprobadas por los órganos correspondientes de la Autoridad Portuaria de Barcelona (APB).
- IX. Autorizar en el APB a utilizar el nombre de nuestra empresa con finalidades de promoción y difusión de las empresas certificadas.
- X. Aplicar la imagen de Marca en las condiciones que describe su Reglamento de uso.
- XI. Nuestro consentimiento a la Autoridad Portuaria de Barcelona para que realice el tratamiento estadístico necesario con la información que se genere como consecuencia de los registros informáticos al alcance del Programa de Compromisos, y con la finalidad de poder hacer las comprobaciones correspondientes respecto del grado de adecuación de la empresa en la Marca de Calidad.

Y para qué así conste, dejemos firmado este documento.

Firma

Barcelona, de de 2010

CAPÍTULO 3. - GESTIÓN DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS.

3.1.- LA COBERTURA DEL PROGRAMA.

Desde 1994 la Autoridad Portuaria de Barcelona (APB) suscribe una póliza de seguro que ha dado, hasta la fecha, la cobertura necesaria al Programa de Garantías del Plan de Calidad. La experiencia acumulada durante estos años, hace que a la hora de desarrollar el nuevo Plan y la Marca de Calidad y los correspondientes compromisos de eficiencia, se siga con el mismo modelo, con algunas variaciones que se detallan en este capítulo.

En el documento Programa de Compromisos se detallan los procesos garantizados, así como las exclusiones y observaciones para cada compromiso, y el valor de las compensaciones en el caso de incumplirse algunos de éstos.

Características generales.

Las principales características de la cobertura de los compromisos son las siguientes:

- El APB es el titular de la póliza de seguro que se contrata y también es la que gestiona las renovaciones de la misma.
- El APB aporta toda aquella información que la empresa aseguradora reclame, como por ejemplo: históricos de incumplimientos, estadísticas de actividad, documentos y registros de incidencias, etc.
- El APB gestiona ante la compañía aseguradora el reembolso por un incumplimiento de un compromiso.
- El APB da cobertura a las administraciones públicas implicadas en el paso de la mercancía (Aduana y Servicios de Inspección en Frontera).
- Las empresas certificadas abonarán anualmente, una cantidad en concepto de participación en el Programa de Compromisos. Esta cantidad se puede ver modificada según los resultados de las reclamaciones y los históricos de incidencias.
- La póliza sólo cubre las actividades descritas en los Requisitos Específicos de Certificación de las empresas certificadas con la Marca.
- La póliza da cobertura a las administraciones implicadas en los procesos garantizados.

Revisión y renovación.

La póliza se revisa y renueva anualmente. Para la renovación de ésta se facilitará aquella información necesaria que permita evaluar el texto de los compromisos y el grado de cumplimiento de las administraciones y empresas que estén certificadas.

La cobertura de esta póliza se ampliará/modificará en función de las revisiones que se hagan anualmente del contenido del Programa de Compromisos.

3.2.- PARTICIPACIÓN DE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS.

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

La empresa tendrá que abonar una cuota anual por actividad certificada. Esta cuota estará compuesta por la suma de dos conceptos:

- una parte fija idéntica para cada actividad certificada.
- y una parte variable por actividad/empresa certificada, que será en función de las incidencias asignadas durante el año anterior.

Durante el primer año de su certificación, las empresas sólo abonan la parte fija de la cuota, y será a partir del segundo año que se tendrá en cuenta la parte variable por el cálculo de la cuota. (ver documento *Criterios de Evaluación de la Marca y Cuotas de participación*).

El Consejo de Administración aprobará anualmente el valor de las cuotas. Una vez aprobadas serán comunicadas en las empresas certificadas para que hagan el abono durante el mes siguiente a la aprobación. El responsable de la recaudación y gestión de la base de datos correspondiente será la APB.

3.3.- LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

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

Aspectos generales.

La reclamación la podrá presentar el propietario de la mercancía o su operador logístico en representación suya. Ésta irá dirigida al Servicio de Atención al Cliente de la APB, y la respuesta definitiva se dará en un plazo no superior a 7 días hábiles. Por otra parte, el plazo máximo establecido para poder ser aceptada una reclamación será de 2 meses naturales desde la fecha del éxito de la incidencia.

Las reclamaciones estarán sujetas a una compensación cuando se demuestre que se ha incumplido uno o diversos Compromisos de Calidad establecidos y que, este incumplimiento haya estado por responsabilidad de un operador certificado.

En caso de que se haga efectivo un abono por incumplimiento, se abonará la cantidad establecida en el Programa de Compromisos, y sólo se abonará una compensación por compromiso incumplido.

Criterios generales de respuesta de una reclamación.

En caso de reclamación se actuará de la siguiente forma:

- Sólo se abonarán compensaciones si el incumplimiento está causado por una empresa que esté certificada con la Marca de Calidad.
- Si el incumplimiento es responsabilidad de una empresa certificada, el cliente tendrá derecho a la compensación correspondiente.
- En aquellos casos en los que el importador/exportador contrate una empresa, y ésta subcontrate parte del servicio en otras empresas se analizará la cadena, y se seguirá el mismo criterio que en los puntos anteriores.
- Cuando se demuestre que el incumplimiento esté causado por una administración siempre se hará efectivo el abono correspondiente.

Proceso administrativo de respuesta ante una reclamación.

Las reclamaciones siempre se presentarán a la APB según los criterios establecidos por el Servicio de Atención al Cliente, que hará el registro correspondiente e iniciará el proceso de análisis y respuesta.

El análisis técnico comportará las comprobaciones correspondientes para valorar si realmente se ha incumplido un compromiso de servicio. Éste análisis será responsabilidad del Equipo de Seguimiento Técnico (APB), durante lo mismo se podrán solicitar aquellos registros que sean necesarios en las empresas que estén certificadas con el objetivo de poder evaluar la reclamación.

Con toda la información recabada, el Equipo de Seguimiento Técnico hará la valoración y emitirá el correspondiente informe de conclusiones donde se tendrá que especificar si procede o no el pago de una compensación por incumplimiento. Cuando no se pueda emitir una resolución, se comunicará en el órgano correspondiente del APB que determinará su resolución.

Una vez resuelta la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente elabora la respuesta correspondiente. Si procede el abono, éste se hace a la empresa que haya presentado la reclamación. Si lo ha gestionado el importador/exportador este abono se le dirige a él. Si lo gestiona un operador certificado en representación del importador/exportador, el abono irá dirigido en este operador que gestionará el abono a su cliente, y paralelamente se enviará una carta al importador/exportador afectado comunicándole la resolución de la reclamación y el hecho de que se ha hecho el abono a su operador para que le pueda reclamar.

CAPÍTULO 4. - SEGUIMIENTO Y MEJORA.

4.1.- SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS.

Los principales elementos que se utilizan por el seguimiento de los procesos y el grado de cumplimiento de las empresas certificadas son los siguientes:

- o Las medidas de los indicadores de eficiencia.
- o Auditorías de seguimiento. El objetivo es evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en los Requisitos Específicos de Certificación. Éstas consisten en comprobaciones de tipo informático, y en la mayoría de casos no comportan desplazamiento del auditor a las oficinas de la empresa.
- o Comprobaciones de proceso. Muestreo aleatorio de procesos garantizados. Consiste al hacer la trazabilidad de un caso en concreto con el fin de comprobar que el proceso se ha desarrollado dentro de los parámetros establecidos según los requisitos específicos de certificación. Estas comprobaciones, en la mayoría de casos, tampoco comportan desplazamientos a las empresas, aunque en ocasiones sea necesario la colaboración de la empresa certificada con el fin de facilitar algún registro.
- o Informes elaborados por el Equipo de Calidad (EQ).
- o Históricos de reclamaciones.
- o Registro de incidencias. El registro de incidencias se alimentará de las reclamaciones analizadas, pero también de las auditorías de seguimiento. Si se detecta que en un trimestre una empresa ha incumplido en diversas ocasiones se seguirá un proceso de actuación con el fin de reducir el número y mejorar su actividad. (ver *Criterios de Evaluación de la Marca y Cuotas de participación*)

Con los elementos mencionados se llevan a cabo todos los seguimientos necesarios por el análisis y mejora de los procesos al alcance de la Marca de Calidad.

4.2.- REVISIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS.

Esta valoración se lleva a cabo a través de encuestas y/o entrevistas personalizadas. El responsable de ejecutarla, así como de elaborar los documentos necesarios y hacer el tratamiento de la información generada es la APB.

El objetivo de esta actividad es obtener, de forma periódica, el grado de satisfacción por el servicio ofrecido, y aportar información para la revisión anual del Plan de Calidad y la gestión de la Marca.

4.3.- VALORACIÓN ANUAL.

Éste análisis permite valorar el grado de adecuación de los compromisos a las expectativas del mercado y obtener información y percepciones que sirvan para mejorar los compromisos establecidos o definir nuevos.

Los Equipos de Seguimiento Técnico y el Comercial serán los encargados de elaborar la documentación necesaria para llevar a cabo la valoración y elaborar un informe final de resultados y conclusiones que se presenta al Consejo de Administración de la APB. .

4.4.- MEJORA CONTINUA.

Toda la información y/o documentación generada en los puntos anteriores sirven por desarrollar un programa de mejora continúa que permite añadir valor en la Marca de Calidad, adaptándolo a las necesidades y expectativas del mercado.

Esta mejora continua se traduce en la definición de unos objetivos de trabajo anuales aprobados por el órgano correspondiente de la APB y que asumen los responsables de la gestión del Plan y la Marca, y los Equipos de Seguimiento Técnico y Comercial.

Estos objetivos anuales de mejora se definen en el mes de enero de cada año, y podrán hacer referencia a cualquier aspecto relacionado con el Plan, ya sea en la revisión y/o modificación de los Índices de Calidad, Compromisos, etc, o de elementos internos de la gestión.

CAPÍTULO 5. - REGLAMENTO DE USO DE LA MARCA.

El Reglamento de usos de la Marca fue aprobado en el Consejo de Administración del 28 de abril del 2010.

CAP. I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del reglamento

El objeto de este reglamento es regular el uso de la marca Efficiency Network, que se encuentra enmarcada en un plan de calidad para la mejora continua de los servicios logísticos y portuarios relacionados con el paso de mercancía y barcos por el Puerto de Barcelona. Este Plan de calidad tiene el objeto de satisfacer las necesidades del cliente final: importador, exportador y Naviera.

En el marco del Plan de calidad en vigor, aprobado por el órgano competente de la Autoridad Portuaria de Barcelona, se ha definido una operativa determinada para alcanzar unos niveles de servicio deseados. Los usuarios de la marca tienen conocimiento de ésta operativa.

En este reglamento de uso se definen las líneas generales de funcionamiento de la marca.

Artículo 2. Titular de la marca

La titularidad de la marca Efficiency Network es de la Autoridad Portuaria de Barcelona.

La Autoridad Portuaria de Barcelona, como titular y una vez presentada la solicitud de marca de garantía delante del OEPM, adquirirá un derecho provisional sobre la marca que se convertirá en definitivo una vez ésta sea concedida de acuerdo con la Ley 17/2001 y otras disposiciones aplicables.

Artículo 3. Usuarios de la marca

Cualquier persona física o jurídica, privada o pública que participe en los procesos relacionados con el paso de mercancía por el Puerto de Barcelona puede solicitar la autorización para el uso de la marca Efficiency Network.

La autorización para el uso de la marca se obtendrá para la actividad o actividades solicitadas por el usuario, de las cuales tendrá que disponer de un registro de actividad y estar dado de alta en algunos de los epígrafes del impuesto de actividades económicas correspondiente a esta actividad. Las actividades o los servicios para los cuales se puede solicitar la autorización de uso de la marca están detallados en el Artículo 5 de este reglamento.

Para que se le otorgue la autorización para el uso de la marca tendrá que cumplir con los requisitos indicados en el Capítulo IV de este reglamento.

No se autorizará el uso de la marca de garantía a quien con anterioridad a su solicitud haya hecho un uso ilícito de ésta.

Artículo 4. Beneficiarios de la marca

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

Artículo 5. Actividades o servicios que regula la marca

La marca Efficiency Network del Port de Barcelona hace referencia a las actividades y los servicios prestados durante el paso de la mercancía y de los barcos por el Puerto de Barcelona. Las actividades y los servicios que incluye son:

1. Agentes transitarios
2. Agentes Consignatarios
3. Operadores logísticos
4. Agentes de aduanas
5. Agencias de alquiler
6. Agencias de seguros
7. Empresas de transporte
8. Empresas de reparaciones
9. Terminales de carga y descarga
10. Depots
11. Empresas estibadoras
12. Aduana
13. Servicios de inspección en frontera
14. Prácticos
15. Remolcadores
16. Otros servicios auxiliares ofrecidos al barco
17. Importadores/exportadores que gestionen directamente sus operaciones logísticas

Artículo 6. Régimen jurídico

La marca de garantía se registrará por las disposiciones contenidas en este reglamento y los preceptos de la Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas aplicables a la marca de garantía. Asimismo serán aplicables las disposiciones autonómicas y estatales que correspondan en relación con la materia.

Artículo 7. Límites de actuación del reglamento

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

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

CAP. II. RÉGIMEN DE LA MARCA

Artículo 8. Uso de la marca

La marca de garantía sólo la podrán utilizar las personas autorizadas expresamente, en las condiciones y la forma específica que se señalen en la autorización de uso y para los servicios concretamente autorizados. Los términos de esta autorización se interpretan de manera restrictiva.

Artículo 9. Prohibición de uso efectivo de la marca

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

Artículo 10. Cesión o licencia

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

Artículo 11. Renovación de la autorización de uso

La renovación de la autorización de uso será automática en caso de que el autorizado esté al corriente de sus obligaciones como usuario de la marca contenidas en el Artículo 15 de este reglamento.

CAP. III. Procedimiento de solicitud y gestión de la autorización de uso de la marca

Artículo 12. Solicitud de autorización de uso de la marca

La solicitud de autorización de uso de la marca se realizará enviando un formulario debidamente rellenado, que la Autoridad Portuaria de Barcelona facilitará a las empresas interesadas, a la dirección de correo que se les informará.

Artículo 13. Tramitación y obtención de la autorización de uso de la marca

Al iniciarse el proceso de adhesión se enviará a la empresa solicitante la documentación relativa al Plan de calidad objeto de la marca Efficiency Network, que se tendrá que cumplir obligatoriamente.

El solicitante tendrá que valorar, a través del examen de la documentación entregada, su preparación para participar en el Plan de calidad y, por lo tanto, su aptitud para ser autorizado a utilizar la marca de garantía, y en caso positivo tendrá que confirmar su solicitud de adhesión. A partir de este momento se establecerá un periodo de tiempo determinado durante el cual se harán las comprobaciones oportunas para evaluar el grado eventual de cumplimiento con respecto al contenido del Plan de calidad en vigor.

Al finalizar el periodo de comprobaciones, se informará la empresa solicitante del resultado. En caso de ser positivo, se iniciará su incorporación en el Plan de calidad y, por lo tanto, se le autorizará a hacer uso de la marca Efficiency Network. En el caso contrario, se le informará de las causas por las cuales no se puede incorporar al Plan de calidad y, por lo tanto, no está autorizado al uso de la marca de garantía.

Una vez se autorice la empresa a usar la marca, se la dará de alta en la base de datos de la Autoridad Portuaria de Barcelona y se le entregará el material promocional y de comunicación generado para el uso de la marca.

CAP. IV. OBLIGACIONES DEL TITULAR Y DE LOS USUARIOS DE LA MARCA

Artículo 14. Obligaciones del titular

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

Artículo 15. Obligaciones de los usuarios

La concesión de la autorización de uso de la marca implica la obligación de cumplir este reglamento y los requisitos mínimos de participación en el Plan de calidad y que en particular son:

1. Cumplir todos y cada uno de los requerimientos dispuestos en el Plan de calidad, de acuerdo con las actividades o servicios con que se adhiera al Plan.
2. Utilizar los procedimientos telemáticos que se acuerden en el órgano competente o aquéllos que aseguren el cumplimiento de las responsabilidades descritas en el Plan de calidad.
3. Desarrollar las acciones de mejora consensuadas que se desprendan de los análisis que haga la Autoridad Portuaria de Barcelona.
4. Facilitar la información necesaria para atender las consultas, comprobaciones y/o auditorías de la Autoridad Portuaria de Barcelona con referencia al Plan de calidad.
5. Participar en aquellos análisis de procesos o auditorías que se determinen con la finalidad de mejorar el servicio ofrecido.
6. Autorizar al titular de la marca a utilizar el nombre de la empresa adherida con finalidades publicitarias.
7. Utilizar la referencia de marca Efficiency Network en los acontecimientos promocionales en que se anuncie o publicite cualquiera de los servicios adheridos a ésta y comunicar estas acciones promocionales.
8. Utilizar la marca exclusivamente en el rango de servicios para los cuales se concede la autorización.
9. No transferir la autorización a otra persona o empresa, ni a título oneroso ni gratuito.
10. Comunicar los cambios de titularidad, actividad, figura jurídica, razón social o domicilio de la empresa adherida a la marca.
11. Comunicar los ceses temporales o definitivos de servicios para los cuales se conceda la autorización corriente de uso.

12. No utilizar la marca una vez la empresa se haya dado de baja, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en este artículo puede determinar la revocación de la autorización. No obstante, se avisará previamente por escrito la empresa prestamista de servicio del hecho de que ha incumplido las obligaciones recogidas en el Artículo 15 de este reglamento, sin perjuicio del derecho de audiencia del interesado.

CAP. V. ÓRGANOS Y MEDIDAS DE CONTROL Y SANCIONES

Artículo 16. Órganos y medidas de control

La Autoridad Portuaria de Barcelona controlará el uso de la marca, y el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona será el órgano decisorio.

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

A estos efectos, y al menos una vez al año, se elaborará un informe que planteará las medidas oportunas. En este informe se valorarán las empresas que quieran obtener la autorización de uso de la marca y los servicios ofrecidos por empresas ya autorizadas y se establecerá expresamente si pueden obtener la autorización de uso o si pueden seguir utilizando la marca de garantía, respectivamente.

Artículo 17. Sanciones

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

La empresa autorizada será responsable, por este incumplimiento, de los daños que se causen al titular de la marca o a terceros.

CAP. VI. PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE USO

Artículo 18. Modificación del reglamento

La Autoridad Portuaria de Barcelona aprobará las modificaciones de este reglamento.

Una vez aprobadas, las modificaciones se comunicarán en la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) a los efectos previstos en el Arte. 71 de la Ley 17/2001, 7 de diciembre, de Marcas para que las revise y apruebe. Asimismo, se notificarán a las personas autorizadas para que las acepten y las cumplan a los efectos de poder continuar utilizando la marca de garantía.

CAP. VII. OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 19. Otras disposiciones

Las funciones otorgadas por este reglamento y por la normativa de marcas al titular de la marca Efficiency Network podrán ser ejercidas en el futuro por otro órgano cuando así se acuerde, mediante delegación expresa del Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona, de conformidad con la normativa vigente.

2.- Compromisos de eficiencia

COMPROMISOS DE EFICIENCIA

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

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

1.- Compromiso de fiabilidad de las operaciones

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

2.- Compromiso de Información y transparencia

3.- Compromiso de Seguridad en la mercancía.

1. -COMPROMISO DE FIABILIDAD EN LAS OPERACIONES

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

- La **recogida/entrega de la mercancía** se hará el día y hora prevista, con un margen de 2 horas.
- Se autorizará **la entrada de Mercancías Peligrosas**, antes de la llegada de la mercancía al Puerto el día previsto.
- El **despacho aduanero** no superará las 8 horas o 17 horas hábiles en caso de inspección documental o física respectivamente, y se obtendrá de forma automática en los casos que no haya ninguna inspección.
- En caso de **mercancía sujeta a control por parte de los Servicios de Inspección en Frontera**, la obtención del *levante* no superará las 15 horas hábiles en caso del SOIVRE, 17 horas en Sanidad Vegetal y productos perecederos de origen no animal de Sanidad Exterior, y en 25 horas para el resto.
- En exportación, se realizarán todas las operaciones necesarias para **embarcar** un contenedor **en la escala prevista**.
- El **conocimiento de embarque** estará a disposición del exportador en un plazo no superior a 10 horas hábiles después de la salida del barco.

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

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

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

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

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

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

1.3.- Fiabilidad en el despacho aduanero

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.5.- Fiabilidad de embarque en la escala prevista

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

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

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

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

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

1.7.- Observaciones

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

- Las garantías aplican también en las Mercancías Peligrosas, excluyendo los explosivos (IMO-01) y radiactivos (IMO-07).

1.8.- Exclusiones

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

1.9.- Límites de compensación

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

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

2.- COMPROMISO DE INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

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

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

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

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

2.2.- Exclusiones

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

2.3- Límites de compensación

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

3.- COMPROMISO DE SEGURIDAD

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

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

3.1.- Observaciones

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

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

3.2.- Exclusiones

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

3.3.- Límites de compensación

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

3.- Requisitos específicos de certificación

Índice Requisitos específicos de certificación

Requerimientos mínimos de cumplimiento para participar en el Plan de Calidad	Pag. 42
Notas explicativas	Pág. 43
Estructura de las condiciones de cumplimiento de los Compromisos	Pág. 44
Glosario	Pág. 45
Condiciones de cumplimiento para compromiso y Colectivo de empresas/Administración	Pág. 46
A. Fiabilidad en la entrega y la recogida de la mercancía (Importación/Exportación)	
B. Fiabilidad en la tramitación de la autorización de entrada de Mercancía Peligrosa (Exportación)	
C. Fiabilidad en el despacho aduanero (Importación/Exportación)	
C.1 Tramitación circuito naranja	
C.2 Tramitación circuito rojo	
D. Fiabilidad en la inspección SIF y despacho (Importación/Exportación)	
E. Fiabilidad de embarque en la escala prevista (Exportación)	
F. Fiabilidad en la notificación del conocimiento de embarque (Exportación)	
G. Información y transparencia	
H. Seguridad de la mercancía	

I. Requerimientos mínimos para poder dar cumplimiento a los requisitos específicos del Plan de Calidad

Los requerimientos mínimos para que un operador pueda participar en el Plan de Calidad son:

- Enviar los mensajes e intercambios de información telemáticamente, según los procedimientos aprobados por el Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Barcelona, tal como se ha definido en los compromisos. En los casos en los cuales no funcionen correctamente los sistemas telemáticos, se seguirá el plan de contingencia descrito en cada uno de los procedimientos aprobados.
- Utilizar el Servicio de Coordinación de Posicionamientos (SCPP) para realizar las peticiones de posicionamiento en Terminales, Escáner y Punto de Inspección en Frontera
- Enviar los mensajes e intercambios de información a los Servicios de Inspección en Frontera a través de sus sistemas telemáticos:
 - TRACES para Sanidad Animal y Sanidad Exterior
 - SISAEX para Sanidad Exterior
 - ESTACICE para Soivre

Notas explicativas

En algunos casos un operador que sea agente de aduana – transitario o agente consignatario/naviero, puede realizar actividades que en los compromisos han sido asignadas a otro operador como responsable. En la ejecución de los compromisos se considerará que cada operador se responsabiliza de las operaciones que realiza, independientemente que en el texto del compromiso hubieran sido asignadas a otro operador.

Todos los tiempos de proceso garantizados se han establecido teniendo en cuenta sólo días laborables, de lunes a viernes, considerando un horario laboral de 9:00 en 17:00. Eso no obliga en ninguna empresa a ajustarse a estos horarios, simplemente pone en conocimiento la manera de contabilización de los tiempos de proceso garantizados. Todas las horas entre las 9:00 y las 17:00 se considerarán hábiles.

Las instalaciones al alcance del **Plan** de Calidad en su etapa inicial son:

- Terminal de Contenedores Barcelona (TCB) y Terminal Cataluña (Tercat)
- Punto de Inspección Frontera (PIF) y *Barcelona Reefer Terminal* (BRT) en el desarrollo de la actividad de inspecciones de los Servicios de Inspección en Frontera.
- Escáner de contenedores

Se excluirán los casos en los cuales se incumpla alguno de los compromisos a causa de bastante mayor.

Estructura de los requisitos de cumplimiento de los Compromisos

Los requisitos específicos se estructuran de la siguiente manera:

- **Subproceso:** Es una agrupación de tareas a realizar dentro de un compromiso concreto.
- **Responsable:** Es el colectivo de empresas o Administración que tiene que realizar una tarea. En algunas ocasiones otro operador diferente del indicado puede realizar la mencionada tarea. Tal como se indica en el apartado de Notas Explicativas, se considerará que cada operador se responsabiliza de las operaciones que efectivamente realiza, independientemente del responsable que aparece indicado en el texto del presente documento.
- **Actividad:** Es la tarea concreta a realizar para el responsable indicado anteriormente.
- **Registro:** Es el documento o evidencia, bien sea un mensaje telemático, e-mail, fax, etc. que se utilizará para comprobar que la actividad ha sido realizada correctamente según el indicado en las condiciones de cumplimiento. Los registros tienen que ser documentos auditables. El operador responsable de la mencionada actividad tiene que mantener y disponer de todos los registros de las operaciones en que ha participado durante un periodo mínimo de 6 meses desde la realización de la mencionada actividad. En caso de que sea requerido por cualquiera de los órganos /equipos responsables de la gestión del **Plan** y la Marca de Calidad, para la comprobación de procesos o compromisos o la realización de auditorías, el operador tendrá que entregar los registros que se le requieran.



Glosario

APB:	Autoridad Portuaria de Barcelona
B/L:	Bill of Lading
BRT:	Barcelona Reefer Terminal
CSI:	Iniciativa de Seguridad de Contenedores
DUA:	Documento Único Administrativo
EDI:	Intercambio Electrónico de Datos
EQ:	Equipo de Calidad
ESMT:	Entrada/Salida de Mercancía Terrestre
FCL:	Full Container Load
FIFO:	First IN First Out
LCL:	Less than Container Load
MARM:	Ministerio de Medio Ambiente Rural y Marino
MMPP:	Mercancías Peligrosas
MSPS:	Ministerio de Sanidad y Política Social
NRC:	Número de Referencia Completo
OT:	Orden de Transporte
PIF:	Punto de Inspección en Frontera
SACA:	Producto de Origen Animal
PONA:	Producto de Origen No Animal
SCPP:	Servicio de Coordinación de Posicionamientos
SIF:	Servicio de Inspección en Frontera
SOIVRE:	Servicio Oficial de Inspección, Vigilancia y Regulación de las Exportaciones
TCB:	Terminal de Contenedores Barcelona
TDR:	Terminal Departure RePort
TERCAT:	Terminal Cataluña
UAR:	Unidad de Análisis de Riesgos

Condiciones de cumplimiento por compromiso y Colectivo de empresas/Administración

A. Fiabilidad en la entrega/recogida de la mercancía en Importación/Exportación

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
A.1 Entrega de mercancía en Importación	Agente de Duana-Transitari (o responsable del transporte).	<ul style="list-style-type: none"> Acordar con el importador el lugar, día y hora de entrega de la mercancía. 	
	Agente de Aduana	<ul style="list-style-type: none"> Tramitar el documento aduanero correspondiente que autorice la salida de la mercancía, antes de la llegada del camión a la terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de obtención del <i>levante</i> (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB). - Hora de llegada del camión a la terminal (mensaje EDI CODECO registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).
	Agente consignatario/naviero/ Agente Aduana-Transitario	<ul style="list-style-type: none"> Realizar las obligaciones de facturación y pago de servicios, antes de la llegada del camión a la terminal. 	
	Agente Aduana-Transitario (o responsable del transporte)	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el orden de transporte a la empresa de transporte antes de las 17:00 del día anterior a la recogida del contenedor a la terminal (indicando la hora de entrega de la mercancía al importador). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío de la orden de transporte en la empresa de transporte, indicando la hora de entrega en importación(mensaje IFTMIN registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).
	Agente consignatario/naviero	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el entreguese a la terminal antes de la llegada del camión a la terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío del entreguese en la terminal (registrada en Portic o sistema telemático correspondiente).
	Empresa de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el preaviso de recogida de contenedor a la terminal antes de la llegada del camión a la terminal y recibir la aceptación de la terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío del preaviso de recogida en la terminal telemáticamente (mensajes EDI COPE a Portic o sistema telemático correspondiente).

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro	
A.1 Entrega de mercancía en Importación (cont.)	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la aceptación del preaviso de recogida de contenedor a la empresa de transporte. Cumplir las condiciones determinadas en el Manual de servicio Específico de las Terminales de 120 movimientos/hora (brutos), en la operativa de entrega/recepción de camión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío de la aceptación del preaviso de recogida en la empresa de transporte telemáticamente (mensaje APERAK en Portic o sistema telemático correspondiente). - Registro del número de movimientos/hora en entrega/recepción de camión en la franja horaria de llegada/salida del camión de la terminal. 	
	Transportista	<ul style="list-style-type: none"> Indicar en el albarán de entrega el día y hora real de llegada y sellarlo, junto con el importador, a la llegada del camión en el lugar de entrega acordada con el importador. El albarán de entrega indicará la hora prevista de llegada. En caso de no coincidir con la hora real de llegada, se indicará la nueva hora al albarán. Cualquier albarán que no se selle por parte del importador no se admitirá a reclamación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Día y hora de llegada prevista al importador para entrega de contenedor indicado al albarán y sello de lo mismo. - Día y hora de llegada real indicada al albarán (en caso de que se indique para no coincidir con la hora prevista de llegada). 	
	Transportista (cont.)	<ul style="list-style-type: none"> No cortar en ningún caso el precinto del contenedor. Será el importador o su personal, los responsables de cortar el precinto y abrir el contenedor. 		
	En caso de inspección de la Aduana en escáner (Ver subproceso C.2.3 Inspección en escáner)			
	Aduana	<ul style="list-style-type: none"> En caso de no disponibilidad de escáner indicar en el SCPP y en las listas telemáticas la no disponibilidad y las fechas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Notificación de indisponibilidad del escáner y fechas de indisponibilidad (registrado por la Aduana). 	
SCPP	<ul style="list-style-type: none"> En caso de no disponibilidad de escáner, avisar mediante e-mail al agente de aduana – transitario de la indisponibilidad, indicando las fechas. En caso de haber replanificado un posicionamiento, se informará de la nueva fecha. En el e-mail se ofrecerá al agente de aduana – transitario la posibilidad de ponerse en contacto con la Aduana. En caso de haber solicitudes ya programadas para alguno de los días de indisponibilidad: <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilidad es delimitada (días de indisponibilidad conocidos): El SCPP anulará las 	<ul style="list-style-type: none"> - Nueva fecha replanificada de inspección en escáner (registrada a través del SCPP). 		

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
<p>A.1 Entrega de mercancía en Importación (cont.)</p>	<p>SCPP (cont.)</p>	<p>solicitudes programadas y las volverá a programar para el primer día disponible (por orden FIFO de petición en el SCPP).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilidad es delimitada (se desconoce cuándo estará disponible): El SCPP anulará las solicitudes programadas (sin reservar nueva fecha) • En caso de haber solicitudes realizadas posteriormente al conocimiento de la indisponibilidad: <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilidad es delimitada: El agente de aduana – transitario podrá pedir día de inspección a través SCPP para el primer día disponible. En caso de solicitar uno de los días no disponibles, SCPP dará el primer día disponible (de la misma manera que lo haría si el día solicitado estuviera completo). - Si la indisponibilidad es delimitada: En caso de solicitar un día se rechazará la petición (sin dar ningún otro día). • Comunicar la nueva fecha en caso de haber-se hecho una replanificación. 	
<p>A.2 Recogida de mercancía en Exportación</p>	<p>Agente Aduana- Transitario (o responsable del transporte)</p> <p>Transportista</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acordar con el exportador el lugar, día y hora de recogida de la mercancía. • Enviar el orden de transporte a la empresa de transporte antes de las 17:00 del día anterior a la recogida de la mercancía en el exportador (Indicando la hora de recogida de la mercancía comprometida). • Indicar en el albarán de recogida el día y hora real de llegada y sellarlo, junto con el exportador, a la llegada del camión al lugar de recogida acordado con el exportador. El albarán de recogida indicará la hora prevista de llegada. En caso de no coincidir con la hora real de llegada, se indicará la nueva hora al albarán. En el albarán también se indicará la hora real de salida del exportador con el contenedor. Cualquier albarán que no se selle por parte del exportador no se admitirá 	<p>- Hora de envío de la orden de transporte en la empresa de transporte, indicando la hora de recogida en exportador (mensaje IFTMIN registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).</p> <p>- Día y hora de llegada prevista al exportador para recogida de contenedor indicada en el albarán y sello de lo mismo.</p> <p>- Día y hora de llegada real indicada al albarán.</p> <p>- Día y hora de salida real del contenedor del recinto del exportador con el contenedor lleno, indicada en el albarán.</p>

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
A.2 Recogida de mercancía en Exportación (cont.)		a reclamación.	
	En caso de recogida de contenedor vacío en un depot o terminal		
	Agente de Aduana– Transitario (o responsable del transporte)	<ul style="list-style-type: none"> Indicar en la orden de transporte, enviada a la empresa de transporte, el depot/terminal de recogida de contenedor vacío indicado por el agente consignatario/naviero. Enviar el documento de entrega de contenedor vacío a la empresa de transporte antes de la llegada al depot/terminal, en caso de que el depot de recogida del vacío no reciba <i>entrégueses</i> telemáticos. 	- Registro en la orden de transporte del depot/terminal de recogida de vacío.
	Agente consignatario/naviero Agente consignatario/naviero (cont.)	<ul style="list-style-type: none"> Enviar lo entregue del contenedor vacío en el depot/terminal, con copia en el agente de aduana - transitario, como máximo a la llegada del camión a lo mismo. Notificar por correo o fax al agente de aduana – transitario, el depot/terminal en el cual se tiene que recoger el contenedor vacío, en caso de que el depot no reciba <i>entrégueses</i> telemáticos. Garantizar al agente de aduana – transitario y/o empresa de transporte la disponibilidad del contenedor vacío a la llegada del camión, teniendo que estar en estado correcto: sin rupturas de contenedor, sin restos de <i>cantos rodados</i>, cajas u otros envases y con las desinfecciones oportunas.¹ 	- Hora de envío del entregue de vacío en el depot/terminal, con copia al agente de aduana – transitario, indicando el depot/terminal de recogida. El envío en las terminales será telemático (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente) y en los depots en la forma que requieran.
Empresa de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el preaviso de recogida del contenedor vacío al depot/terminal antes de la llegada del camión a lo mismo, según el procedimiento establecido. 	- Hora de envío del preaviso de recogida de vacío en el depot/terminal. El envío en las terminales será telemático (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente) y en los depots en la forma que éstos requieran.	

¹ Las terminales, y a menos que se pacte el contrario, en ningún caso serán responsables del estado de los contenedores vacíos que se almacenan en sus instalaciones, ya que por definición en las mismas no se efectúan trabajos de inspección, reparación y/o limpieza.

B. Fiabilidad en la tramitación de la autorización de entrada de Mercancía Peligrosa (Exportación)

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
B.1 Instrucciones de embarque	Exportador	<ul style="list-style-type: none"> Enviar las instrucciones de embarque como máximo a las 9:00 del día hábil anterior al día solicitado de entrada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío del e-mail, fax o EDI al agente de aduana – transitario/agente consignatario/naviero con la información sobre las MMPP indicada en las instrucciones de embarque. - Día solicitado de entrada de MMPP indicado en el mensaje IFTDGN de la solicitud de autorización (registrado en los sistemas informáticos del APB).
B.2 Tramitación autorización de entrada MMPP	Agente Aduana-Transitario/Agent consignatario/naviero	<ul style="list-style-type: none"> Coordinarse el agente de aduana – transitario y agente consignatario/naviero para solicitar telemáticamente la entrada de MMPP al APB a través de la información enviada por el exportador y, en caso de que sea requerida, enviar información adicional al APB para obtener la autorización de entrada antes de las 17:00 del día hábil previo al día solicitado de entrada. (En caso de tratarse de IMOs consolidados, se coordinará su tramitación de autorización de entrada de MMPP). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de recepción del e-mail, fax o EDI del exportador con la información sobre las MMPP indicada en las instrucciones de embarque.
	APB	<ul style="list-style-type: none"> Responder en un plazo máximo de 2 horas hábiles a todas las solicitudes de entrada de MMPP o envíos de documentación realizados por el agente consignatario/naviero, indicando si se requiere el envío de documentación adicional, o respondiendo con la autorización o denegación de entrada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío de todos los mensajes IFTDGN del agente consignatario/naviero en el APB solicitando la autorización de entrada de MMPP o indicando el envío de documentación adicional (registradas en los sistemas informáticos del APB). - Hora de envío de todos los mensajes IFTDGN y APERAK del APB en el agente consignatario/naviero solicitante documentación adicional o autorizando/denegando la entrada de MMPP (registrado en los sistemas informáticos del APB).
B.3 Documentación adicional	Agente Aduana-Transitario/Agente consignatario/naviero	<ul style="list-style-type: none"> Requerir documentación adicional al exportador, en caso, que sea requerida por el APB antes de las 12:00 del día hábil anterior al día solicitado de entrada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío del e-mail o fax al exportador requiriendo documentación adicional sobre MMPP. - Hora de recepción del e-mail o fax del exportador aportando documentación adicional sobre MMPP.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
B.3 Documentación adicional (cont.)	Exportador	<ul style="list-style-type: none">• Enviar documentación adicional requerida por el agente de aduana – transitario/agente consignatario/naviero, antes de las 15:00 del día hábil previo al día solicitado de entrada.	- Hora de envío del e-mail o fax al agente de aduana - transitario/agente consignatario/naviero aportando documentación adicional sobre MMPP.

C. Fiabilidad en el despacho aduanero (Importación/Exportación)

C.1 Tramitación circuito naranja

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
C.1.1 Circuito naranja	Agente de Aduana/ Declarante	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el DUA telemático. • Enviar a la Aduana la documentación requerida habitualmente² escaneada, en un plazo máximo de 2 horas hábiles desde la respuesta con el circuito. (Incluida en las 2 horas el reenvío de la documentación requerida por la Aduana a causa de fallos de escaneado). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío del DUA telemático en la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB) - Hora de envío de documentos escaneados en la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana).
	Aduana	<ul style="list-style-type: none"> • Responder automáticamente al envío del DUA con el circuito naranja. • Emitir el levante, si hay conformidad con los documentos recibidos, en un plazo máximo de 6 horas hábiles desde la recepción de toda la documentación. (En caso de fallos en el escaneado o documento ilegible, solicitar al declarante el reenvío de la documentación. Esta solicitud se tendrá que realizar dentro del mismo plazo establecido de 6 horas). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de emisión del <i>levante</i> al declarante (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB).

² La documentación requerida habitualmente por la Aduana es la indicada por la Normativa Comunitaria y Española en materia de despachos aduaneros.

C.2 Tramitación circuito rojo

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
C.2.1 Enviada documentación	Agente de Aduana/ Declarante	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el DUA telemático antes de las 13:00. • Enviar a la Aduana la documentación requerida habitualmente³ escaneada, en un plazo máximo de 2 horas hábiles desde la respuesta con el circuito. (Incluida en las 2 horas el reenvío de documentación requerida por Aduana a causa del no funcionamiento del escáner). 	<p>- Hora de envío del DUA telemático en la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB).</p> <p>- Hora de envío de documentos escaneados en la Aduana (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana).</p>
	Aduana	<ul style="list-style-type: none"> • Responder automáticamente al envío del DUA con el circuito rojo. • Notificar al declarante el tipo de inspección antes de las 14:30 del mismo día de envío del DUA, o del día siguiente en caso de haber-se enviado el DUA más tarde de las 14:00. (Las 14:00 es la hora límite en qué, por segunda y última vez el día, la Aduana revisa DUAs para asignar el tipo de inspección). (En caso de requerirse pasillo se indicará en la notificación). 	<p>- Hora de notificación del tipo de inspección al declarante a través del SCPP o listado telemático de la Aduana.</p>
C.2.2 Inspección en terminal	Agente de Aduana- Transitario	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar al agente consignatario/naviero la solicitud de posicionamiento para el día siguiente, con copia en el SCPP, antes de las 16:00 del día de notificación del tipo de inspección. En caso de que el agente de aduana – transitario tenga relación directa con la terminal, enviar la solicitud de posicionamiento a la terminal, con copia en el SCPP, antes de las 17:00 del mismo día de notificación del tipo de inspección. • Entregar al agente consignatario/naviero, en caso de ser solicitado, el B/L original antes de las 16:00 del mismo día. 	<p>- Hora de envío de la petición de posicionamiento del agente de aduana – transitario al agente consignatario/naviero, indicando el día solicitado (registrado a través del SCPP).</p> <p>(- Hora de envío de la petición de posicionamiento del agente de aduana – transitario en la terminal, indicando el día solicitado, en caso de no participar el agente consignatario/naviero, registrada a través del SCPP)</p>
	Agente de Aduana- Transitario	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar al agente consignatario/naviero, en caso de ser solicitado, el B/L original antes de las 16:00 del mismo día. 	

³ La documentación requerida habitualmente por la Aduana es la indicada por la Normativa Comunitaria y Española en materia de despachos aduaneros.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
C.2.2 Inspección en terminal (cont.)	Agente consignatario/naviero	<ul style="list-style-type: none"> Enviar a la terminal la solicitud de posicionamiento para el día siguiente, con copia en el SCPP, antes de las 17:00 del día de notificación del tipo de inspección. 	- Hora de envío de la petición de posicionamiento del agente consignatario/naviero en la terminal (registrada a través del SCPP).
	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Responder al solicitante del posicionamiento con el día de posicionamiento asignado, antes de las 18:00 del día de notificación del tipo de inspección.⁴ Posicionar el contenedor antes de las 9:00 del día solicitado y asegurar la disponibilidad de la mercancía para realizar una inspección entre 9:00 y 13:00. Notificar el no posicionamiento del contenedor un día programado al agente consignatario/naviero (en caso de anular-se). 	<p>- Hora de envío de la respuesta de la terminal al solicitante de la inspección, con el día asignado (registrada a través del SCPP).</p> <p>- Registro del día asignado de inspección y del día de realización de la inspección en terminal (incluido en la notificación de inspección enviada a través del SCPP al peticionario de la inspección).</p> <p>- Hora de envío de la notificación de no posicionamiento de la terminal al agente consignatario/naviero (registrada a través del SCPP).</p>
	Agente consignatario/naviero	<ul style="list-style-type: none"> Enviar una copia de la respuesta de la terminal al SCPP y al agente de aduana – transitario. Notificar el no posicionamiento del contenedor un día programado en el agente de aduana – transitario, con copia en el SCPP (en caso de anular-se) 	
	Agente Aduana-Transitario	<ul style="list-style-type: none"> En caso de no participar el agente consignatario/naviero, enviar una copia de la respuesta de la terminal al SCPP. 	
	Aduana	<ul style="list-style-type: none"> Inspeccionar contenedores hasta las 13:00 del día asignado y emitir el <i>levante</i> hasta las 15:00 del mismo día, si hay conformidad con los documentos recibidos y con la inspección. En caso de que sea necesario, requerir inspección adicional para el día siguiente, en terminal o escáner.⁵ 	<p>- Hora de emisión del levante en el agente de aduanas (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB).</p> <p>- Registro de segunda inspección realizada por la Aduana.</p>

⁴ La garantía cubrirá (a través del fondo común) los casos en los cuales por falta de espacio en la explanada, la terminal no pueda posicionar el día solicitado y tenga que hacerlo otro día.

⁵ Los casos que requieran análisis diferido del producto se incluirán en la garantía, ya que no retrasan la obtención del levante.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro	
C.2.2 Inspección en terminal (cont.)		<ul style="list-style-type: none"> Inspeccionar de nuevo el contenedor, en caso necesario, al día siguiente de la primera inspección. 		
	Agente consignatario/naviero	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la petición de permanencia en la terminal antes de las 13:00 para el día siguiente, en caso de requerimiento de inspección adicional, con copia al agente de aduana – transitario y en el SCPP. 	- Hora de envío de la petición de permanencia del agente consignatario/naviero en la terminal, en caso de inspección adicional (registrada a través del SCPP).	
	Agente Aduana-Transitario	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la petición de permanencia en la terminal para al día siguiente, con copia en el SCPP antes de las 13:00, en caso de requerimiento de inspección adicional en terminal y en caso que la petición no la realice el agente consignatario/naviero. 	(- Hora de envío de la petición de permanencia del agente de aduana – transitario en la terminal, en caso de inspección adicional y de no participar el agente consignatario/naviero, registrada a través del SCPP).	
	En caso de requerimiento de inspección adicional en escáner (Ver subproceso C2.3. Inspección en escáner).			
	Agente Aduana-Transitario	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la petición de día en escáner para el día siguiente con copia en SCPP, antes de las 16:00. 	- Hora de envío de la petición de día para inspección en escáner en el SCPP, en caso de inspección adicional (registrada a través del SCPP).	
	SCPP	<ul style="list-style-type: none"> Responder a la petición de día para escáner con el día asignado. 	- Hora de envío de la respuesta al agente de aduana – transitario sobre la petición de día para escáner, con el día asignado (registrada a través del SCPP).	
C.2.3 Inspección en escáner	Agente Aduana-Transitario	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la petición de día de inspección en el escáner a través del SCPP antes de las 16:00, indicando el día solicitado (en importación, en general el día solicitado será el que permita la entrega en el importador el día acordado con el agente de aduana – transitario). En caso de indisponibilidad delimitada del escáner, el agente de aduanas – transitario podrá pedir día de inspección a través del SCPP para el primer día disponible.⁶ 	- Hora de envío de la petición de día para inspección en escáner a través del SCPP, indicando el día solicitado (registrado a través del SCPP).	

⁶ Se excluirá de la garantía el tiempo transcurrido desde la hora en que la Aduana indica el nivel de inspección (escáner) hasta las 9:00 del día de inspección solicitado.

⁷ La garantía cubrirá (a través del fondo común) los casos en los cuales por falta de espacio en el escáner, el SCPP no pueda dar el día de inspección solicitado por agente de aduanas y tenga que hacerlo otro día.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
C.2.3 Inspección en escáner (cont.)		<ul style="list-style-type: none"> Tramitar el <i>levante condicionado</i> en las condiciones establecidas por la Aduana. 	
	SCPP	<ul style="list-style-type: none"> Responder a la petición de día para escáner, realizada por el agente de aduana – transitario, con el día asignado.⁷ Anulación del día de inspección escáner programado (en caso de que se anule). 	<p>- Hora de envío de la respuesta al agente de aduana – transitario sobre la petición de día para escáner, con el día asignado (registrada a través del SCPP).</p> <p>- Hora de envío de la anulación del día de inspección escáner programado en el agente de aduana – transitario (registrada a través del SCPP).</p>
	Agente consignatario/naviero/ Agente de Aduana-Transitario	<ul style="list-style-type: none"> Realizar las obligaciones de facturación y pago de servicios, enviar lo entregues, el orden de transporte y documentos requeridos, como está definida en el procedimiento de entrada Salida de Mercancía Terrestre (ESMT), anteriormente a la llegada del camión a la terminal. <ul style="list-style-type: none"> En caso de importación, se seguirán los tiempos establecidos en la garantía de fiabilidad en los plazos de entrega de mercancía. En caso de exportación, enviar el orden de transporte a la empresa de transporte antes de las 17:00 del día previo a la recogida del contenedor en la terminal. Enviar a la terminal los documentos para la recogida y entrega del contenedor en caso de inspección escáner, definido en el procedimiento de ESMT, antes de la llegada del camión a la terminal. 	<p>- Hora de envío del entregues/admitas o documentos correspondientes de entrega/recogida en la terminal y orden de transporte en la empresa de transporte (registrada en Portic o sistema telemático correspondiente).</p> <p>- Hora de llegada del camión a la terminal (mensaje EDI CODECO registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).</p>
	Empresa de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Enviar a la terminal el preaviso de recogida del contenedor antes de la llegada del camión a la terminal y recibir la aceptación. 	<p>- Hora de envío de preaviso de recogida en la terminal (registrada a Portic o sistema telemático correspondiente).</p>
	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la aceptación al preaviso de recogida del contenedor enviado por la empresa de transporte. Cumplir las condiciones determinadas en el 	<p>- Hora de envío de la aceptación del preaviso de recogida en la empresa de transporte telemáticamente (mensaje APERAK registrado en</p>
C.2.3 Inspección			

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
en escáner (cont.)		Manual de servicio Específico de las Terminales de 120 movimientos/hora (brutos), en la operativa de entrega/recepción de camión.	Portic o sistema telemático correspondiente). - Registro del número de movimientos/hora en entrega/recepción de camión en la franja horaria de llegada/salida del camión de la terminal.
	Agente Aduana-Transitari	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinarse en caso de que el contenedor contenga de una partida aduanera (LCL) para recopilar y entregar al transportista todos los <i>levantes</i> de todas las mercancías ubicadas en el contenedor. 	
	Transportista	<ul style="list-style-type: none"> • Llegar al recinto del escáner antes de las 12:30. 	
	Aduana	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar contenedores en el escáner hasta las 13:00 y emitir los <i>levantes</i> hasta las 15:00, si hay conformidad con los documentos recibidos y con la inspección. • En caso de no disponibilidad de escáner indicar en el SCPP y en las listas telemáticas la no disponibilidad y las fechas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro del día asignado de inspección y del día de realización de la inspección en escáner (incluido en la notificación de inspección enviada a través del SCPP al peticionario de la inspección). - Hora de emisión del levante en el agente de aduanas (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB). - Notificación de indisponibilidad del escáner y fechas de indisponibilidad (registrado por la Aduana).
C.2.3 Inspección en escáner (cont.)	SCPP	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de no disponibilidad de escáner, avisar mediante e-mail al agente de aduana – transitario de la indisponibilidad, indicando las fechas. En caso de haber replanificado un posicionamiento, se informará de la nueva fecha. En el e-mail se ofrecerá al agente de aduana – transitari la posibilidad de ponerse en contacto con la Aduana. • En caso de haber solicitudes ya programadas para alguno de los días de indisponibilidad: <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilidad es delimitada (días de indisponibilidad conocidos): El SCPP anulará las solicitudes programadas y las volverá a programar para el primer día disponible (por orden FIFO de petición en el SCPP). - Si la indisponibilidad es delimitada (se desconoce 	<ul style="list-style-type: none"> - Nueva fecha replanificada de inspección en escáner (registrada a través del SCPP).

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
C.2.3 Inspección en escáner (cont.)	SCPP (cont.)	<p>cuándo estará disponible): El SCPP anulará las solicitudes programadas (sin reservar una nueva fecha)</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de haber solicitudes realizadas posteriormente al conocimiento de la indisponibilidad: <ul style="list-style-type: none"> - Si la indisponibilidad es delimitada: El agente de aduana – transitario podrá pedir día de inspección a través SCPP el primer día disponible. En caso de solicitar uno de los días no disponibles, SCPP dará el primer día disponible (de la misma manera que lo haría si el día solicitado estuviera completo). - Si la indisponibilidad no está delimitada: En caso de solicitar un día se rechazará la petición (sin dar ningún otro día). • Comunicar la nueva fecha en caso de haber-se hecho uno. Replanificación. 	

D. Fiabilidad en la inspección de los SIF y despacho (Importación/Exportación)

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
D.1 Enviada documentación	Agente de Aduana/ Declarante	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar toda la documentación (solicito) requerida⁸ en función del/de los servicios correspondientes y en el horario establecido por cada uno de ellos. El tiempo transcurrido desde la presentación del solicito sin toda la documentación 	- Hora de entrega de toda la documentación (solicito) en el SIF, en papel o telemáticamente (registrado por los SIF).

⁸ La documentación requerida para iniciar la tramitación por parte de los SIF está expuesta en la Guía del Usuario de los Servicios de Inspección en Frontera publicada en la web del APB y en las webs de los ministerios funcionales correspondientes, Ministerio de Medio Ambiente Rural y Marino (MARM) y Ministerio de Sanidad y Política Social (MSPS).

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
		un requerimiento de documentación, nueva o ya enviada pero ilegible, o un requerimiento de inspección física). Termine de respuesta 3 horas desde el envío de la documentación del solicitud escaneada (en importación, siempre que haya llegado el barco), en horario de 8:00 a 15:00 para productos industriales y de 8:00 a 20:00 para productos perecederos.	
D.2 Despacho sin requerimiento adicional	Servicio Inspección Frontera	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el NRC o generar el certificado en papel en sus dependencias antes de las 13:00 del mismo día de respuesta (o 17:00 en caso PONA Perecederos - servicio de tarde). 	<p>Hora de emisión del NRC telemáticamente (registrado por los SIF).</p> <p>- Hora de emisión del certificado en papel en la oficina de los SIF.</p>
	Agente Aduanas/ Declarante	<ul style="list-style-type: none"> En caso de disponer del NRC, enviar el DUA con el NRC antes de las 14:00. (En caso de PONA Perecederos, el horario para enviar el DUA con el NRC serán incluso las 18:00). En caso de disponer del certificado en papel, entregar el DUA y certificado SIF en la Aduana antes de las 14:00. 	<p>- Hora de envío del DUA con el NRC en la Aduana telemáticamente (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB).</p> <p>- Hora de presentación del DUA con el certificado SIF en la Aduana, en papel o escaneado (registrada por la Aduana y enviada en el APB).</p>
	Aduana	<ul style="list-style-type: none"> En caso de DUA enviado con NRC, emitir el levante automáticamente o responder antes de las 15:00. En caso de DUA entregado con certificado SIF en papel, emitir el levante o respuesta de la Aduana antes de las 15:00. 	<p>- Hora de emisión del <i>levante</i> al declarante (en caso de disponer de NRC, la hora de envío del DUA con NRC es coincidente con la obtención del levante, ya que se emite automáticamente si todo es correcto).</p> <p>- Hora de emisión del levante al declarante, en caso de entrega en papel (registrado por la Aduana y enviado en el APB).</p>
D.3 Despacho con inspección	Agente de aduana/ Declarante	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el DUA telemático a la Aduana al conocer el requerimiento de inspección de los SIF, para obtener el tipo de inspección y que la Aduana y los SIF se 	<p>- Hora de envío del DUA telemático en la Aduana (registrada por los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB).</p>

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
de los SIF en terminal D.3 Despacho con inspección de los SIF en terminal (cont.)		<p>coordinen en caso de inspección física de ambos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar la documentación correspondiente⁹ en la Aduana en un plazo de 2 horas hábiles (igual que garantizaba despacho). • Enviar al agente consignatario/naviero la solicitud de posicionamiento para el día siguiente, con copia en el SCPP antes de las 16:00 del día de notificación del tipo de inspección. En caso de que el agente de aduana – transitari tenga relación directa con la terminal, enviar la solicitud de posicionamiento a la terminal, con copia en el SCPP antes de las 17:00 del día de notificación del tipo de inspección.¹⁰ • Si el contenedor es susceptible de ser inspeccionado por más de un servicio diferente, solicitar el posicionamiento del contenedor para el mismo día. (Si envía lo solicito después de la llegada del barco, lo tendrá que hacer de manera que el nivel de inspección de los diferentes SIF intervinientes se den el mismo día). • Entregar al agente consignatario/naviero, en caso de ser solicitado, el B/L original antes de las 16:00 del mismo día. 	<p>- Hora de envío de documentos escaneados en la Aduana (registrada en los sistemas de información de la Aduana y enviado en el APB).</p> <p>- Hora de envío de la petición de posicionamiento del agente de aduana – transitari al agente consignatario/naviero, indicando el día solicitado (registrado a través del SCPP).</p> <p>(- Hora de envío de la petición de posicionamiento del agente de aduana - transitari en la terminal, indicando el día solicitado, en caso de no participar al agente consignatario/naviero).</p>
	Agente de aduana – Transitario	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar al agente consignatario/naviero, en caso de ser solicitado, el B/L original antes de las 16:00 del mismo día. 	
	Agente consignatario/naviero	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar a la terminal la solicitud de posicionamiento para el día siguiente, con copia en el SCPP, antes de las 17:00 del día de notificación del tipo de inspección. 	<p>- Hora de envío de la petición de posicionamiento del agente consignatario/naviero en la terminal (registrada a través del SCPP).</p>

⁹ La documentación requerida habitualmente por la Aduana es la indicada por la Normativa Comunitaria y Española en materia de despachos aduaneros.

¹⁰ En exportación, ya que lo solicito se puede enviar con antelación a la llegada del contenedor al Puerto, se excluirá el tiempo transcurrido desde que el SIF indica el nivel de inspección hasta las 9:00 del día de inspección solicitado.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
D.3 Despacho con inspección de los SIF en terminal (cont.)	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Responder al solicitante del posicionamiento con el día de posicionamiento asignado antes de las 18:00 del día de notificación del tipo de inspección.¹¹ • Posicionar el contenedor antes de las 9:00 del día asignado y asegurar la disponibilidad de la mercancía para realizar una inspección entre 9:00 y 18:00. • Notificar el no posicionamiento del contenedor un día programado al agente consignatario/naviero (en caso de anular-se) 	<p>- Hora de envío de la respuesta de la terminal al solicitante del posicionamiento, con el día asignado (registrada a través del SCPP).</p> <p>- Registro del día asignado de inspección y del día de realización de la inspección en terminal (incluido en la notificación de inspección enviada a través del SCPP al peticionario de la inspección).</p> <p>- Hora de envío de la notificación de no posicionamiento de la terminal al agente consignatario/naviero (registrada a través del SCPP).</p>
	Agente consignatario/naviero	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar una copia de la respuesta de la terminal al SCPP y al agente de aduana – transitario. • Notificar el no posicionamiento del contenedor un día programado en el agente de aduana – transitario, con copia en el SCPP (en caso de que se anule). 	
	Agente Aduana-Transitario	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de no participar al consignatario, enviar una copia de la respuesta de la terminal al SCPP. 	
	Servicio Inspección Frontera	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar contenedores en horario de mañana o tarde hasta las 18:00. • En caso de inspección por la mañana y reconocimiento satisfactorio, emitir el certificado antes de las 14:00 del mismo día. • En caso de inspección por la tarde y reconocimiento satisfactorio, emitir el certificado antes de las 19:00 del mismo día. • Inspeccionar de nuevo el contenedor, en caso necesario, al día siguiente de la primera inspección. 	<p>- Hora de emisión del certificado SIF.</p> <p>- Registro de segunda inspección realizada por los SIF.</p>
D.3 Despacho con inspección de los SIF en Aduana	Aduana	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de inspección de la Aduana, 	<p>- Registro de segunda inspección realizada por la</p>

¹¹ La garantía cubrirá (a través del fondo común) los casos en los cuales por falta de espacio en la explanada, la terminal no pueda posicionar el día solicitado y tenga que hacerlo otro día.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
terminal (cont.)		<p>inspeccionar contenedores hasta las 13:00, coordinándose con los SIF.</p> <ul style="list-style-type: none"> Inspeccionar de nuevo el contenedor, en caso necesario, al día siguiente de la primera inspección. 	Aduana.
	Agente Aduanas	<ul style="list-style-type: none"> En caso de inspección por la mañana, presentar el certificado escaneado o en papel a la Aduana para obtener el <i>levante</i> a las 15:00 del mismo día. En caso de inspección por la tarde, presentar el certificado escaneado o en papel a la Aduana antes de las 9:00 del día siguiente a la inspección. 	- Hora de presentación del certificado SIF, escaneado o en papel, en la Aduana (registrada por la Aduana).
	Aduana	<ul style="list-style-type: none"> En caso de recibir el DUA con el certificado, escaneado o en papel, de una inspección de mañana, emitir el <i>levante</i> antes de las 15:00 del mismo día. En caso de recibir el DUA con el certificado, escaneado o en papel, en las 9:00, emitir el <i>levante</i> antes de las 10:00 del mismo día. En caso de productos PONA perecederos, una vez obtenido el certificado SIF emitir el <i>levante</i> antes de las 19:00 del mismo día de la inspección. 	- Hora de emisión del levante en el agente de aduanas (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB).
	Consignatario	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la petición de permanencia en la terminal antes de las 13:00 para el día siguiente, en caso de requerimiento de inspección adicional, con copia al agente de aduanas – transitario y en el S CPP. 	- Hora de envío de la petición de permanencia del consignatario en la terminal, en caso de inspección adicional (registrada a través del S CPP)
D.4 Despacho con inspección		<ul style="list-style-type: none"> Enviar el DUA telemático a la Aduana al conocer el requerimiento de inspección de los SIF, para obtener 	- Hora de envío del DUA telemático en la Aduana (registrada por los sistemas informáticos de la

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
de los SIF en el PIF	Agente de Aduana/ Declarante (cont.)	<p>el tipo de inspección y que la Aduana y los SIF se coordinen en caso de inspección física de ambos.¹²</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar la documentación correspondiente¹³ en la Aduana en un plazo de 2 horas hábiles (igual que garantizaba despacho). • Enviar la petición de boca en el PIF a través del SCPP antes de las 16:00, indicando el día solicitado (en importación, en general el día solicitado será el que permita la entrega al importador el día acordado con el agente de aduana – transitari). • Si el contenedor es susceptible de ser inspeccionado por más de un servicio diferente, solicitar el posicionamiento del contenedor para el mismo día. Si envía el <i>solicito</i> después de la llegada del barco, lo tendrá que hacer de manera que el nivel de inspección de los diferentes SIF intervinientes se den el mismo día. 	<p>Aduana y enviada en el APB).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío de documentos escaneados en la Aduana (registrada en los sistemas de información de la Aduana y enviado en el APB). - Hora de envío de la petición de boca en el PIF, a través del SCPP, indicando el día solicitado (registrado a través del SCPP).
D.4 Despacho con inspección de los SIF en el PIF (cont.)	SCPP	<ul style="list-style-type: none"> • Responder a la petición de boca para PIF, realizada por el agente de aduana – transitario, con el día asignado.¹⁴ • Anulación del día de inspección PIF programado (en caso de que se anule). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío de la respuesta al agente de aduana – transitario sobre la petición de boca para el PIF, con el día asignado (registrada a través del SCPP). - Registro del día asignado de inspección y del día de realización de la inspección en PIF (incluido en la notificación de inspección enviada a través del SCPP al peticionario de la inspección). - Hora de envío de la anulación del día de inspección PIF programado en el agente de aduana – transitari (registrada a través del SCPP).

¹² Se excluirá de la garantía el tiempo transcurrido desde la hora/día en que el SIF indica el nivel de inspección hasta las 9:00 del día de inspección solicitado.

¹³ La documentación requerida habitualmente por la Aduana es la indicada por la Normativa Comunitaria y Española en materia de despachos aduaneros.

¹⁴ La garantía cubrirá (a través del fondo común) los casos en los cuales por falta de espacio en el PIF, el SCPP no pueda dar el día de inspección solicitado por agente de aduanas y tenga que hacerlo otro día.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
D.4 Despacho con inspección de los SIF en el PIF (cont.)	Agente consignatario/naviero y el Agente de Duana-Transitari	En importación y en los casos de exportación que se encuentre el contenedor dentro de la terminal, realizar las obligaciones de facturación y pago de servicios, enviar el documento para la entrega/recogida de mercancía, tramitar el documento C-5 para pasar el control del resguardo fiscal (en caso de que el origen de la mercancía sea Tercat u otra terminal diferente de TCB) y la orden de transporte como está definida en la garantía de fiabilidad en los plazos de entrega/recogida de la mercancía y en el procedimiento de entrada Salida de Mercancía Terrestre (ESMT). Se seguirán los tiempos establecidos en la garantía de fiabilidad en los plazos de entrega y recogida de mercancía.	- Hora de envío del <i>admitase/entreguese</i> o documentos correspondientes de entrega/recogida en la terminal y orden de transporte en la empresa de transporte (registrada en Portic o sistema telemático correspondiente) - Hora de llegada del camión a la Terminal (mensaje EDI CODECO registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).
	Empresa de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Enviar a la terminal el preaviso de recogida del contenedor antes de la llegada del camión en la terminal y recibir la aceptación (en importación y en los casos de exportación que se encuentre el contenedor dentro de la terminal). 	- Hora de envío de preaviso de recogida en la terminal (registrada por Portic o sistema telemático correspondiente).
	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la aceptación al preaviso de recogida del contenedor enviado por la empresa de transporte. Cumplir las condiciones determinadas en el Manual de servicio Específico de las Terminales de 120 movimientos/hora (brutos), en la operativa de entrega/recepción de camión. 	- Hora de envío de la aceptación del preaviso de recogida en la empresa de transporte telemáticamente (mensaje APERAK registrado en Portic o sistema telemático correspondiente). - Registro del número de movimientos/hora en entrega/recepción de camión en la franja horaria de llegada/salida del camión de la terminal.
	Servicio Inspección Frontera	<ul style="list-style-type: none"> Inspeccionar contenedores posicionados en el PIF, en horario de mañana o tarde hasta las 19:00. En caso de inspección por la mañana y reconocimiento satisfactorio, emitir el certificado en el momento de la inspección. En caso de inspección por la tarde y reconocimiento satisfactorio, emitir el certificado antes de las 19:00. 	- Hora de emisión del certificado SIF. Se tomará como aproximación la hora de precintado del contenedor (registrada por los SIF). - Registro de segunda inspección realizada por los SIF.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
D.4 Despacho con inspección de los SIF en el PIF (cont.)		<ul style="list-style-type: none"> Inspeccionar de nuevo el contenedor, en caso necesario, al día siguiente de la primera inspección. 	
	Aduana	<ul style="list-style-type: none"> En caso de inspección de la Aduana, inspeccionar contenedores hasta las 13:00, coordinándose con los SIF. Inspeccionar de nuevo el contenedor, en caso necesario, al día siguiente de la primera inspección. 	- Registro de segunda inspección realizada por la Aduana.
	Agente Aduanas	<ul style="list-style-type: none"> En caso de inspección por la mañana, presentar el certificado escaneado o en papel a la Aduana para obtener el <i>levante</i> a las 15:00 del mismo día. En caso de inspección por la tarde, presentar el certificado escaneado o en papel a la Aduana antes de las 9:00 del día siguiente a la inspección. 	- Hora de presentación del certificado SIF, escaneado o en papel, en la Aduana (registrada por la Aduana).
	Aduana	<ul style="list-style-type: none"> En caso de recibir el DUA con el certificado, escaneado o en papel, de una inspección de mañana, emitir el <i>levante</i> antes de las 15:00 del mismo día. En caso de recibir el DUA con el certificado, escaneado o en papel, en las 9:00, emitir el <i>levante</i> antes de las 10:00 del mismo día. En caso de productos PONA perecederos, una vez obtenido el certificado SIF emitir el <i>levante</i> hasta las 18:00 del mismo día de la inspección. 	- Hora de emisión del <i>levante</i> en el agente de aduanas (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB).
	Agente de aduana- - Transitario	<ul style="list-style-type: none"> Requerir nueva inspección en el PIF al día siguiente, en caso de requerimiento de inspección adicional. 	

E. Fiabilidad de embarque en la escala prevista (Exportación)

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
E.1 Tramitación de entrega de mercancía a la terminal	Agente de Aduana- Transitario/ Operador logístico	<ul style="list-style-type: none"> Indicar al exportador, al contratar el transporte terrestre, la hora de llegada para la recogida del contenedor/mercancía en el lugar acordado con el exportador. La hora de recogida estará calculada para permitir realizar todas las operaciones previas al embarque y cumplir los requisitos de la naviera para embarcar. El agente de aduana – transitario tiene que conocer los plazos requeridos para realizar los procesos y es el responsable de calcular el mencionado tiempo.¹⁵ 	
	Exportador/ Agente Duana- Transitari	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una petición de <i>booking</i> al consignatario, que tiene que ser contestado (aunque no sea confirmada). 	
	Consignatario	<ul style="list-style-type: none"> Enviar lo admitas a la terminal, antes de la llegada del camión a la terminal. Tendrá que contener los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del barco - Código de línea - Número de escala 	<p>- Hora de envío de lo admita se en la terminal, incluyendo el número de escala (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).</p> <p>- Hora de llegada del camión a la terminal (mensaje EDI CODECO registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).</p>
	Agente de Duana- Transitari	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la orden de transporte a la empresa de transporte antes de las 17:00 del día anterior a la recogida de la mercancía en el exportador/operador logístico (Indicando la hora de recogida de la mercancía comprometida). 	<p>- Hora de envío de la orden de transporte en la empresa de transporte, indicando la hora de recogida en exportador (mensaje IFTMIN registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).</p>

¹⁵ En las ocasiones en las cuales la operación se organice en unos plazos de tiempos demasiado cortos y no sea posible garantizarla, al transitario/operador logístico, habiendo informado previamente al exportador, comunicará al consignatario que indique en lo admitas que no se cumplirán los tiempos de *closing time*, entendiéndose de esta forma la no participación en la garantía de la mencionada operación particular. Con eso se pretende no penalizar las operaciones rápidas que se realizan en un plazo de tiempo menor que el descrito en este documento.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro	
E.1 Tramitación de entrega de mercancía a la terminal (cont.)	Empresa de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el preaviso de entrega de contenedor lleno a la terminal antes de la llegada del camión a la terminal y recibir la aceptación de la terminal. 	- Hora de envío del preaviso de entrega de lleno en la terminal (registrado a Portic o sistema telemático correspondiente).	
	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la aceptación al preaviso de entrega de contenedor enviado por la empresa de transporte. 	- Hora de envío de la aceptación del preaviso de recogida en la empresa de transporte telemáticamente (mensaje APERAK registrado en Portic o sistema telemático correspondiente).	
E.2 Recogida de contenedor en exportador	Exportador	<ul style="list-style-type: none"> Poner el contenedor completo a disposición de la empresa de transporte para ser expedido, en el plazo pactado con el operador logístico responsable del transporte, con un tiempo de plancha establecido en 2 horas. 		
	Transportista	<ul style="list-style-type: none"> Indicar en el albarán de recogida el día y hora real de llegada y sellarlo, junto con el exportador, a la llegada del camión a lo mismo. El albarán de recogida indicará la hora prevista de llegada. En caso de no coincidir con la hora real de llegada, se indicará la nueva hora al albarán. En el albarán también se indicará la hora real de salida del exportador con el contenedor. Cualquier albarán que no se selle por parte del exportador no se admitirá a reclamación. 	<p>- Día y hora de llegada prevista al exportador para recogida del contenedor indicada en el albarán y sello de lo mismo.</p> <p>- Día y hora de llegada real indicada al albarán (en caso de que se indique para no coincidir con la hora prevista de llegada).</p> <p>- Día y hora de salida real del exportador con el contenedor indicada al albarán.</p>	
	En caso de recogida de contenedor vacío en un depot o terminal previo, a la recogida en exportador			
	Agente de Duana-Transitario (o responsable del transporte)	<ul style="list-style-type: none"> Indicar en la orden de transporte, enviada a la empresa de transporte, el depot/terminal de recogida de contenedor vacío indicado por el consignatario. Enviar el documento de entrega de contenedor vacío a la empresa de transporte antes de la llegada al depot/terminal, en caso de que el depot de recogida del vacío no reciba <i>entrégueses</i> telemáticos. 	- Registro en la orden de transporte del depot/terminal de recogida de vacío.	
Consignatario	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el <i>entreguese</i> de contenedor vacío al depot/terminal, con copia al agente de aduana - 	- Hora de envío del <i>entreguese</i> de vacío en el depot/terminal, con copia al agente de aduana -		

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
E.2 Recogida de contenedor en exportador (cont.)		<p>transitario, como máximo a la llegada del camión a lo mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificar por correo o fax al agente de aduana – transitario del depot en el cual se tiene que recoger el contenedor vacío, en caso de que el depot no reciba <i>entrégueses</i> telemáticos. • Garantizar al agente de aduana – transitario y/o empresa de transporte la disponibilidad del contenedor vacío a la llegada del camión, teniendo que estar en estado correcto: sin rupturas de contenedor, sin restos de cantos rodados, cajas u otros envases y con las desinfecciones oportunas.¹⁶ 	transitario, indicando el depot/terminal de recogida en caso de recogida de vacío. El envío en las terminales será telemático (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente) y en los depots en la forma que requieran.
	Empresa de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar el preaviso de recogida del contenedor vacío al depot/terminal antes de la llegada del camión a lo mismo, según el procedimiento establecido. 	- Hora de envío del preaviso de recogida de vacío en el depot/terminal. El envío en las terminales será telemático (registrado en Portic o sistema telemático correspondiente) y en los depots en la forma que requieran.
E.3 Recepción de mercancía/ contenedor en almacén del agente de duanes-- transitario/ op. Logístico E.3 Recepción de mercancía/ contenedor en	Exportador	<ul style="list-style-type: none"> • Poner la mercancía/contenedor a disposición del agente de aduana – transitario/operador logístico para ser expedido, en el plazo y lugar pactados con el operador logístico responsable del transporte, con un tiempo de margen de 2 horas. 	
	Transitario/ Operador logístico	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar en el albarán de recogida el día y hora de llegada y sellarlo, junto con el exportador, a la llegada de la mercancía/contenedor al almacén del 	<p>- Día y hora de llegada prevista indicada al albarán y sello de lo mismo.</p> <p>- Día y hora de llegada real indicada al albarán (en</p>

¹⁶ Las terminales, y a menos que se pacte el contrario, en ningún caso serán responsables del estado de los contenedores vacíos que se almacenan en sus instalaciones, ya que en las mismas no se efectúan trabajos de inspección, reparación y/o limpieza.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
almacén del agente de aduana-transitario/ op. Logístico (cont.)		agente de aduana –transitario/operador logístico. El albarán de recogida indicará la hora prevista de llegada. En caso de no coincidir con la hora real de llegada, se indicará la nueva hora al albarán. Cualquier albarán que no se selle por parte del exportador no se admitirá a reclamación.	caso de que se indique para no coincidir con la hora prevista de llegada).
E.4 Tramitación de salida del contenedor al barco	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir las condiciones determinadas en el Manual de servicio Específico de las Terminales de 120 movimientos/hora (brutos), en la operativa de entrega/recepción de camión. 	- Registro del número de movimientos/hora en entrega/recepción de camión en la franja horaria de llegada/salida del camión de la terminal.
	Agente de Duana-Transitario	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar que se entregue el contenedor en la terminal al menos 23 horas hábiles antes del inicio de las operaciones del barco, o tiempo superior indicado por la naviera, en las condiciones que ésta establezca. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de llegada del camión a la terminal (mensaje EDI CODECO registrado por Portic o sistema telemático correspondiente). - Hora de inicio de operaciones del barco indicado al informe TDR, enviado por la terminal al consignatario.
	Agente de Aduana	<ul style="list-style-type: none"> Realizar los trámites aduaneros necesarios con una antelación suficiente para que el contenedor esté despachado 6 horas hábiles antes del inicio de las operaciones del barco. Realizar los trámites necesarios relacionados con los Servicios de Inspección en Frontera con una antelación que permita cumplir con el plazo de obtención del <i>levante</i> (en caso de que la mercancía lo requiera). 	- Hora de obtención del levante (registrada en los sistemas informáticos de la Aduana y enviada en el APB).
	Consignatario	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la última versión de la lista de carga vía EDI 6 horas hábiles antes del inicio de las operaciones, según el procedimiento establecido. 	- Hora de envío de la última versión de la lista de carga en la terminal (registrado a Portic o sistema telemático correspondiente).
	Exportador	<ul style="list-style-type: none"> Enviar las instrucciones de embarque como máximo a las 9:00 del día hábil previo al día solicitado de entrada (En caso de tratarse de MMPP) 	- Hora de envío del e-mail, fax o EDI al agente de aduana – transitario/consignatario con la información

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
E.4 Tramitación de salida del contenedor al barco (cont.)			sobre las MMPP indicada en las instrucciones de embarque. - Día solicitado de entrada de MMPP indicado en el mensaje IFTDGN de la solicitud de autorización (registrado en los sistemas informáticos del APB).
	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> • Cargar los contenedores indicados en las listas de carga y enviar el informe de carga (confirmación de lo que ha cargado realmente) dentro de las 6 horas hábiles posteriores al final de las operaciones del barco. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de finalización de operaciones del barco indicado al informe TDR, enviado al consignatario. - Hora de envío del mensaje EDI COARRI al consignatario con el informe de carga (registrado a Portic o sistema telemático correspondiente).
	Consignatario	<ul style="list-style-type: none"> • Notificar la anulación del embarque de un contenedor por la naviera o el exportador 	<ul style="list-style-type: none"> - Correo o fax de notificación enviado por la naviera relativa a modificación de escala (caso que la naviera anule, retrase o no cargue en la escala prevista). - Correo o fax con nuevas instrucciones de embarque enviadas por el exportador para cambiar la escala.

F. Fiabilidad en la notificación del conocimiento de embarque (Exportación)

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
F.1 Instrucciones de embarque	Exportador	<ul style="list-style-type: none"> Enviar la información definitiva para las instrucciones de embarque al menos 12 horas hábiles antes de la hora estimada de salida del barco (ETD) a su operador logístico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío del e-mail o fax al agente de aduana – transitari/consignatario con información para instrucciones de embarque (como mínimo tipo de contenedor, bultos y pesos). - Hora estimada de salida del barco (ETD) indicada al fichero de escalas del APB.
F.2 Generación del conocimiento de embarque (B/L)	Caso 1: Consignatario, único participante en el proceso		
	Consignatario	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la tramitación del B/L a partir de la información enviada por el exportador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de recepción del e-mail o fax del exportador con información para instrucciones de embarque (como mínimo tipo de contenedor, bultos y pesos).
	Caso 2: Agente de Aduana – Transitario y Consignatario, participantes en el proceso		
	Agente de Aduana– Transitario	<ul style="list-style-type: none"> Coordinarse con el consignatario para generar el borrador del B/L a partir de la información enviada por el exportador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de recepción del e-mail o fax del exportador con información para instrucciones de embarque (como mínimo tipo de contenedor, bultos y pesos).
	Consignatario	<ul style="list-style-type: none"> Coordinarse con el agente de aduana – transitario para generar el borrador del B/L a partir de la información enviada por el exportador. 	
Agente de Aduana– Transitario	<ul style="list-style-type: none"> Confirmar el borrador del B/L al consignatario, o introducir los datos definitivos en los sistemas de información, y enviarlo al consignatario al menos 4 horas hábiles antes de la hora estimada de salida del barco (ETD). 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de envío del e-mail o fax al consignatario con la confirmación del borrador del B/L. 	
F.3 Notificación de disponibilidad del	Terminal	<ul style="list-style-type: none"> Enviar el informe de carga al consignatario telemáticamente y según el procedimiento existente, como máximo 6 horas hábiles después del final de las operaciones del barco, cómo está establecido en los Manuales de servicio Específicos de Terminales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hora de finalización de operaciones del barco indicado al informe TDR, enviado al consignatario. - Hora de envío del mensaje EDI COARRI al consignatario con el informe de carga (registrado a Portic o sistema telemático correspondiente).

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
conocimiento de embarque (B/L)	Consignatario	<ul style="list-style-type: none"> Finalizar el B/L y notificar su disponibilidad al exportador/representante logístico en un plazo máximo de 10 horas hábiles después de la salida del barco. 	<p>- Hora de envío del e-mail, fax o EDI al exportador/representante indicando disponibilidad del B/L.</p> <p>- Hora de salida real del barco introducida por el Vigia en su sistema de información.</p>
F.3 Notificación de disponibilidad del conocimiento de embarque (B/L) (cont.)	Agente de aduana- Transitario/ Operador logístico	<ul style="list-style-type: none"> Notificar la disponibilidad del B/L al exportador, en caso de que no lo notifique el consignatario directamente al exportador. 	

G. Información y transparencia

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
G.1 Solicitud de información	Exportador/ Importador	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al APB información relativa a alguno de los siguientes procesos relativos al paso de mercancía por el Puerto de Barcelona: <ul style="list-style-type: none"> - Entrada de mercancía contenerizada en el Puerto - Salida de mercancía contenerizada del Puerto - Autorización de entrada de MMPP - Despacho aduanero - Inspección SIF y despacho - Notificación conocimiento de embarque • Solicitar a la APB el importe de la tasa Portuaria en la mercancía (L3). 	- Hora de envío de la solicitud en el APB a través de su página web www.Portdebarcelona.es , introduciendo sus datos al formulario disponible en el área de Servicio de Atención al Cliente.
G.2 Enviada de información solicitada	APB	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar información fiable en un plazo no superior a 4 horas hábiles desde la recepción de la solicitud. La información facilitada será sobre las siguientes operaciones de importación/exportación de mercancía, indicando el estado actual de la mercancía, incidencias y día y hora del último hito establecido: <p><u>Autorización entrada MMPP (exportación):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de autorización de entrada - Autorización/Denegación de entrada <p><u>Entrada de mercancía contenerizada en el Puerto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Preaviso entrega contenedor lleno - Admitas contenedor lleno - Entrada en terminal - Envío última versión lista carga contenedor - Salida barco - Informe carga de la terminal <p><u>Salida de mercancía contenerizada del Puerto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Llegada barco 	<p>- Hora de recepción de la solicitud del exportador/importador a través de la página web del APB.</p> <p>- Hora de envío del e-mail al solicitante con la información requerida por lo mismo.</p>

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
<p>G.2 Enviada de información solicitada (cont.)</p>	<p>APB (cont.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preaviso recogida contenedor lleno - Entregues contenedor lleno - Salida de Terminal <u>Despacho aduanero de importación/exportación:</u> - Tramitación DUA - Inspección Aduana en terminal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Petición de posicionamiento en terminal ○ Respuesta a la petición de posicionamiento ○ Fecha de posicionamiento en terminal solicitada ○ Fecha de posicionamiento en terminal asignada ○ Notificación de no posicionamiento - Inspección Aduana en escáner: <ul style="list-style-type: none"> ○ Petición de día escáner en SCPP ○ Respuesta a la petición de día escáner ○ Fecha de inspección en escáner solicitada ○ Fecha de inspección en escáner asignada ○ Anulación del día escáner - Obtención levante <u>Inspección SIF y despacho en importación/exportación:</u> - Tramitación DUA - Inspección SIF en terminal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Petición de posicionamiento en terminal ○ Respuesta a la petición de posicionamiento ○ Fecha de posicionamiento en terminal solicitada ○ Fecha de posicionamiento en terminal asignada ○ Notificación de no posicionamiento - Inspección SIF en PIF: <ul style="list-style-type: none"> ○ Petición de día PIF en SCPP ○ Respuesta a la petición de día PIF ○ Fecha de posicionamiento en PIF solicitada ○ Fecha de posicionamiento en PIF asignada ○ Anulación del día PIF - Obtención levante. ● Facilitar el importe de la tasa Portuaria en la mercancía (L3) en los dos sistemas de aplicación que 	
<p>G.2 Enviada de información solicitada (cont.)</p>			

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
		explica la ley 48/2003, por grupo de mercancías y por régimen de estimación simplificada.	

H. Seguridad de la mercancía

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
H.1 Control de seguridad en contenedores	Terminal/ Estibarna	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir las características dirigidas en terminales establecidas en los siguientes apartados del Manual de servicio Específico para Terminales de Contenedores: 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 importación, mantener a disposición del consignatario de la mercancía el número de precinto del contenedor, bien lo que se añade en la descarga del contenedor, bien lo que se pone después de una inspección. 	- Registros requeridos en los apartados indicados del Manual de servicio Específico para Terminales de Contenedores.
	APB/EQ	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir las características dirigidas en el EQ establecidas en los siguientes apartados del Manual de servicio Específico para Terminales de Contenedores: 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 importación en caso de inspección, enviar a la terminal listado con los nuevos precintos colocados después de la inspección. Introducir en el SCPP el nuevo número de precinto de los contenedores inspeccionados. Incluir el nuevo número de precinto, en la notificación de inspección enviada por el SCPP al despachante y al peticionario del posicionamiento. 	- Registros requeridos en los apartados indicados del Manual de servicio Específico para Terminales de Contenedores. - Mensaje de notificación de inspección incluyendo el nuevo número de precinto colocado después de la inspección.
H.1 Control de	Agente de aduana-Transitario (o responsable del	<ul style="list-style-type: none"> En importación, incluir el dato del número de precinto en el orden de transporte enviada al transportista para recoger el contenedor en la 	- Número de precinto indicado en la orden de transporte enviada a la empresa de transporte.

Subproceso	Responsable	Actividad	Registro
seguridad en contenedores (cont.)	transporte)	terminal.	
	Transportista	<ul style="list-style-type: none"> • En importación, revisar en el momento de recogida del contenedor en la terminal la existencia de precinto en el contenedor y su integridad: <ul style="list-style-type: none"> - En caso de que el contenedor mantenga el precinto de origen, comprobar que el número de precinto indicado en el orden de transporte coincide con el número de precinto que Lleva el contenedor. - En caso de que no mantenga el precinto de origen, comprobar que Lleva el precinto de inspección y que el número del precinto coincide con el número del precinto indicado en la etiqueta puesta por el EQ en el contenedor. • Indicar en el albarán de entrega en importación el número de precinto y sellarlo junto amb l'importador, a la llegada del camión a lo mismo. 	- Número de precinto indicado en el albarán de entrega y sello de lo mismo.

4.- Criterios de evaluación de la Marca y Cuotas

Índice Requisitos específicos de certificación

	Pág.
1.- Introducción.....	81
2.- Definiciones.....	81
3.- Número máximo de incidencias permitido por actividad certificada	82
4.- Cuotas de participación en el Programa de Compromisos. Criterios para el cálculo de la parte fijo y variable.....	84
5.- Referencias a la Normativa General.....	85

1.- INTRODUCCIÓN.

Este documento completa la Normativa General del nuevo Plan de Calidad del Puerto de Barcelona, aportando aquellos conceptos que determinan los criterios por la gestión de las empresas certificadas con el sello de Calidad del Puerto de Barcelona.

Los conceptos que figuran en este documento serán revisados al final del primer año de vigencia del sello. Las modificaciones y/o variaciones que se puedan introducir serán elaboradas por los equipos de trabajo internos del APB y aprobados en el Consejo de Administración correspondiente, o **por** aquellos órganos y/o personas en las que pueda delegar, mediante deseo expresado del propio Consejo.

2.- DEFINICIONES.

Previo a la exposición de los baremos **por** la gestión de las empresas certificadas, se definen aquellos conceptos que son necesarios para entender el resto del documento.

Actividad certificada: cumplimiento de una serie de requisitos específicos establecidos según la Marca de Calidad y que han sido verificados mediante las comprobaciones correspondientes.

Tipo de actividades certificadas: en el momento de la entrada en vigor de la marca de Calidad, y en el alcance del tráfico de contenedores, las actividades objeto de certificación por parte de la marca de Calidad son las siguientes: Empresa de transporte en camión, Terminal portuaria, Agente Consignatario/Naviero y Agente de Aduana/Transitario. Las administraciones (Aduana, Servicios de Inspección en Frontera, SOIVRE, y APB) están incluidas desde la entrada en vigor de la Marca.

Baja: Acto de rescisión de los compromisos adquiridos por una empresa certificada. En caso de que una empresa disponga de más de una actividad certificada, esta rescisión puede ser por una o por todas las actividades. El hecho de darse de baja implica que si la empresa desea otra vez certificarse, ésta tendrá que completar las actividades relacionadas con el proceso de certificación.

Baja temporal: hecho de retirar a una empresa la actividad certificada cuando supere un número máximo de reclamaciones imputadas y no haya desarrollado ninguna acción de mejora, o bien haya incumplido otros compromisos establecidos delante de la marca, y que se encuentran detallados en la normativa general.

Incidencia: Se entente por incidencia un incumplimiento de una actividad de un operador/administración que no ha sido realizada de acuerdo con los requisitos establecidos por cada sector de actividad en el documento "*Requisitos Específicos de Certificación*". Este incumplimiento se traducirá en una incidencia que se asignará a la empresa responsable por la actividad certificada que haya provocado la incidencia. Las incidencias se clasifican según el origen de su detección.

Incidència-ir: Aquélla que se asigna a una o diversas empresas como resultado del análisis de una reclamación. Éstas se asignan a las empresas responsables (o actividades certificadas, si la empresa dispone de más de una actividad con el sello del Puerto) y se contabiliza en la base de datos correspondiente, registrándola como **ir**.

Incidència-ii: una incidencia que se asigna como resultado de los seguimientos periódicos internos realizados por parte de los titulares de la Marca. Se detectan en las revisiones periódicas de los indicadores o del grado de cumplimiento de las empresas certificadas.

3.- NÚMERO MÁXIMO PERMITIDO DE INCIDENCIAS POR ACTIVIDAD CERTIFICADA.

La Marca establece un número máximo de incidencias permitido por cada actividad certificada. Este número máximo varía según la tipología de la incidencia, es decir, ya sea **ir** o **ii**. Esta diferenciación se justifica porque no es lo mismo una incidencia-**ir**, que ha sido detectada a través de una reclamación y ha estropeado la reputación de la Marca y de las empresas certificadas, que una incidencia-**ii**, que ha sido detectada a nivel interno y no ha generado una reclamación ni ha afectado al global del servicio ofrecido según los parámetros establecidos por los compromisos de eficiencia.

Si como consecuencia de los diferentes seguimientos se detecta un número determinado de incidencias por actividad certificada, se actuará de acuerdo con el que se indica en los puntos de este documento y la Normativa General.

Número máximo de incidencias de reclamaciones - ir. Si en el momento de asignar una incidencia de este tipo en una empresa se observa que ésta en suma un número determinado de **ir**, se comunicará a la empresa en cuestión (informe, reunión, etc) y se hará un seguimiento de la evolución de esta empresa durante el trimestre siguiente, y si:

- Disminuye el número de **ir**, esta empresa sigue certificada.
- Si no disminuye o supera este número se le avisará de su estado de **ir** y se informará en los Equipos de Seguimiento Comercial y Técnico para que evalúen las acciones a llevar a cabo, pudiendo llegar al extremo de suspenderle temporalmente su certificación.

En caso de que alguna de las administraciones supere el número máximo tendrá que tomar medidas correctivas de urgencia.

Por otra parte, a final de año se hará una evaluación del número de **ir** acumuladas, y si supera el número máximo anual establecido, se procede de la siguiente forma:

<i>sector</i>	<i>Acción</i>
Administración	
Aduana	Las reclamaciones asignadas por encima del número establecido serán abonadas directamente por el APB, y se hará constar en un documento anual que se transmitirá al Consejo de Administración
Servicios de Inspección en Frontera/SOIVRE	
APB	
Operadores/empresas	
Agente de aduana/Transitario	Baja temporal de la certificación hasta que no emprenda una acción de mejora (formación, etc). Una vez desarrollada la acción, se hace la comprobación y es "readmitida", si ésta es positiva.
Consignatario	
Empresa de transporte	
Terminal	Abono íntegro por parte de la Terminal de las reclamaciones que superen el número máximo.
PIF	Abono íntegro por parte del APB de las reclamaciones que superen el número máximo.

Número máximo de incidencias detectadas internamente - ii. Por las características de estas incidencias, tal como se ha explicado anteriormente, el número máximo permitido por empresa no tendrá un valor absoluto, como en el caso de las incidencias por reclamación, sino que se hará un seguimiento trimestral con los criterios establecidos en el modelo de certificación. Si la empresa no supera los mínimos establecidos, los titulares de la Marca se pondrán en contacto con la empresa en cuestión para hacer el seguimiento y definir

acciones de mejora que se tendrán que poner en marcha en el siguiente trimestre. Al final de éste se repetirá la evaluación, y si supera favorablemente la revisión, la empresa seguirá certificada en la actividad correspondiente al análisis. Ahora bien, en caso de que no supere esta evaluación, se seguirá revisando el grado de cumplimiento de esta empresa en los trimestres siguientes. En aquellos casos en los que además de no superar la evaluación, se le hayan asignado un número de incidencias por reclamación (**ir**) superior al designado según el sector de actividad (Tabla 1), la empresa será suspendida temporalmente de la actividad certificada donde se haya cometido la incidencia.

Aunque se hagan revisiones trimestrales, al final del año también se hará una evaluación de las empresas y de sus actividades certificadas. Si en esta evaluación anual la empresa acumula suspensos en las revisiones trimestrales y no ha mostrado ningún signo de mejora (mediante evidencias) también será suspendida temporalmente de la acreditación del sello de Calidad.

4.- CUOTAS DE PARTICIPACIÓN DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS. CRITERIOS PARA EL CÁLCULO DE LA PARTE FIJO Y VARIABLE.

Las cuotas de participación serán abonadas anualmente. La revisión anual/actualización de éstas las llevará a término el APB. La propuesta será elaborada por el Equipo de Seguimiento Comercial, y serán aprobadas por el Consejo de Administración. Una vez aprobadas se comunicarán en las empresas certificadas por su correspondiente abono.

La cuota está compuesta por dos conceptos: parte fija y parte variable.

La **parte fija**, consta de un valor constante por sector. Este valor se revisará anualmente en función del valor del IPC y del valor de la póliza de seguro. Para todas las empresas, en el primer año de certificación sólo abonarán la parte fija.

En concreto, y para el año 2010 estos valores son los que figuran en la siguiente tabla 1.

Agente	Cuota unitaria
Terminal	1.500 €
Agente de aduana/Transitario	200 €
Consignatario	200 €
Empresa transporte	200 €
Autoridad Portuaria	5.000 €

Tabla 1. cuotas de participación para el año 2010.

La **parte variable** se calcula cada año por actividad certificada y en función del número de incidencias asignadas a cada una de ellas como consecuencia de las reclamaciones con derecho a compensación. Este número de incidencias no es acumulable, y por lo tanto cada año se recalcula la parte variable partiendo de 0 reclamaciones. Este concepto se introduce en las cuotas de las empresas certificadas a partir del segundo año de la certificación.

Cuándo se registra una reclamación, ésta se analiza para ver si tiene derecho a compensación. Si se hace efectivo este abono significa que una, o más de una, de las empresas certificadas y que han participado en el proceso han cometido alguna incidencia que no ha permitido cumplir el compromiso establecido. Estas incidencias detectadas son asignadas a las empresas responsables y se tienen en cuenta a la hora de calcular el variable de la cuota por el año próximo.

5.- REFERENCIAS A LA NORMATIVA GENERAL

Los conceptos detallados en los puntos anteriores completan la documentación de la Normativa general, y en concreto la información expuesta en los capítulos siguientes:

En el capítulo 2. (Certificación de las empresas), y en concreto dentro del punto 2.2. (Baja de las empresas), en los aspectos relacionados con los motivos para dar de baja de una empresa (baja por un número excesivo de incidencias imputadas en un periodo de tiempo determinado)

En el capítulo 3. (Gestión del programa de compromisos), y en concreto en el punto 3.2 (Participación de las empresas certificadas) donde se pronuncia el concepto de parte variable de la cuota anual. Dentro de este capítulo, en el punto 3.3 (Gestión de las reclamaciones), donde se define el concepto incidencia. También dentro de este punto 3.3, donde se habla de las reclamaciones y su tratamiento estadístico.

En el capítulo 4 (Seguimiento y mejora), donde se detalla cómo se realizará el seguimiento periódico y qué información se recoge.