

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

pel desenvolupament eficient dels  
processos logístics Portuaris

***Normativa general***



**EFFICIENCY  
NETWORK**  
Port de Barcelona

***From Efficiency to Excellence***

<b>ÍNDEX.</b>	<i>Pàgina.</i>
CAP. I. ANTECEDENTS.....	3
CAP. II. ASPECTES GENERALS.....	4
CAP. III. GOVERNANÇA I PRINCIPALS INSTRUMENTS DE GESTIÓ DEL PLA DE QUALITAT.....	6
CAP. IV. SOL·LICITUD I CERTIFICACIÓ DE LES EMPRESES.....	8
CAP. V. LA GESTIÓ DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS.....	9
CAP. VI. RESPONSABILITATS DE LES EMPRESES CERTIFICADES I DEL TITULAR DE LA MARCA.....	10
CAP. VII RÈGIM DE LA MARCA.....	11
CAP. VIII. ÒRGANS I MESURES DE CONTROL I MODIFICACIÓ DE LA NORMATIVA.....	12

## **CAP I. ANTECEDENTS.**

El Port de Barcelona va iniciar, el 1993, una sèrie de contactes amb carregadors finals per diagnosticar les percepcions que aquests rebien de la prestació del seu servei. Aquesta iniciativa va néixer com a resultat de la necessitat d'orientar l'activitat cap al client. D'acord amb la informació obtinguda i a fi de donar resposta a les expectatives del client, es va posar en marxa el Pla de Qualitat basat en: la manipulació acurada i segura de la mercaderia, la reducció del temps de despatx duaner, i millorar la informació sobre l'estat de la mercaderia al seu pas pel Port. L'impuls inicial del Pla de Qualitat va ser la firma de la Carta de Qualitat, en la qual s'expressava la voluntat d'iniciar un procés de millora contínua dels serveis Portuaris. Amb la seva posada en marxa, se van desenvolupar tota una sèrie d'accions, entre les quals cal destacar:

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

Com a resultat d'aquest esforç es va materialitzar un Programa de Garanties, reflex del compromís assumit per tots els implicats en relació amb l'agilitat en el despatx documental de duana; la seguretat i la integritat en la manipulació de la mercaderia; i la coordinació en la inspecció física de la mercaderia.

Al principi del 2008, l'Autoritat Portuària de Barcelona (APB) va impulsar la revisió del Pla de Qualitat en vigor en el que es va posar de manifest la necessitat de:

- Una agilitat més gran i coordinació en el procés d'inspecció física de la mercaderia.
- Millorar la transparència de l'activitat dels operadors del Port.
- Oferir més fiabilitat dels processos Portuaris.
- Uns conceptes de facturació més clars.
- la vigència d'alguns elements del Pla de Qualitat de 1993, com l'Equip de Qualitat (EQ) o el Programa de garanties.

Aquesta anàlisi es va compartir amb les principals institucions relacionades amb el comerç i la logística i es va arribar a la conclusió que era necessari redefinir els objectius del Plan de Qualitat per adaptar-lo a les noves necessitats, dissenyant un nou Plan en el que s'ampliés l'abast d'actuació i creant un element visual que transmetés l'aposta del Port de Barcelona por l'oferta de serveis amb valor. En definitiva, un nou Plan de Qualitat que tingués una visió més comercial i que donés suport a la promoció del Port de Barcelona. Va néixer així la marca de Qualitat **Port de Barcelona Efficiency Network**.

## **CAP. II. ASPECTES GENERALS.**

### **Article 1. Objecte del Pla de Qualitat.**

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

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

Amb tot això, es pretén millorar el grau de satisfacció de les necessitats del client final del Port: importador, exportador i naviliera, a través de la millora contínua dels processos portuaris.

### **Article 2. Els compromisos de la Marca Efficiency Network**

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

Aquests Compromisos es basen en:

- Oferir **Fiabilitat** en els processos portuaris vinculats amb el pas de la mercaderia pel **Port** de Barcelona i els serveis al vaixell, augmentant la coordinació entre els diferents operadors que permeti agilitar el moviment físic de la mercaderia i els serveis al vaixell.
- Vetllar per la **Seguretat** de la mercaderia contenitzada, oferint una manipulació acurada i segura de la mercaderia.
- Oferir **Informació i Transparència** sobre els processos, els serveis i la mercaderia, millorant els fluxos d'informació cap a l'importador, l'exportador i la naviliera.

### **Article 3. Abast del Pla de Qualitat i de la Marca Efficiency Network.**

S'estableix com a abast d'actuació:

- Tots els processos associats al pas de la mercaderia conteneritzada pel Port,
- Tots els processos relatius als serveis oferts al vaixell per a tota mena de trànsit.

### **Article 4. Titular del Pla de Qualitat i de la Marca Efficiency Network**

La titularitat del Pla de Qualitat i de la Marca Efficiency Network és de l'Autoritat Portuària de Barcelona. La marca de Qualitat Efficiency Network, és una marca de garantia registrada a l'Oficina Espanyola de Patents i Marques, des del 08 d'abril de 2010 (num. M2923693-2), essent propietat de l'Autoritat Portuària de Barcelona.

### **Article 5. Activitats i serveis a l'abast del Pla de Qualitat i la marca Efficiency Network.**

Les empreses que es poden certificar amb la Marca de Qualitat són totes aquelles organitzacions (públiques i privades) que participen en el pas de la mercaderia pel Port de Barcelona, tant en processos físics com en documentals, i també amb els serveis al vaixell que transitin per aquest port.

Les activitats i els serveis que inclou són:

- Agents transitaris
- Agents consignataris de mercaderies i/o vaixell
- Operadors logístics
- Agents de duanes
- Empreses de transport
- Terminals de càrrega i descàrrega
- Depots
- Empreses estibadores
- Duana
- Serveis d'inspecció en frontera
- SOIVRE
- Pràctics
- Remolcadors
- Amarradors
- Altres serveis auxiliars oferts al vaixell
- Importadors/exportadors que gestionin directament les seves operacions logístiques
- Capitania Marítima
- Autoritat Portuària

Perquè se li atorgui l'autorització per a l'ús de la marca haurà de completar satisfactòriament el procés de certificació, definit a l'Article 9 d'aquesta Normativa.

### **Article 6. Beneficiaris del Pla de Qualitat.**

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

## **CAP. III. GOVERNANÇA I PRINCIPALS INSTRUMENTS DE GESTIÓ DEL PLA DE QUALITAT.**

### **Article 7. - Instruments de gestió del Pla de Qualitat.**

El Pla de Qualitat i la Marca *Efficiency Network* contenen un conjunt d'instruments en què es fonamenta la seva gestió, i que són:

#### Els Requisits de certificació.

Document en el qual es detallen les accions, les responsabilitats i la documentació requerida als operadors per donar compliment als Compromisos de Qualitat. En els requisits també figuren els registres i/o evidències de cada activitat que evidenciessin el compliment.

#### Indicadors de Qualitat.

Mesuren el nivell de servei dels processos a l'abast de la Marca, a fi de:

- o Poder fer el seguiment del grau de compliment de les empreses certificades dels compromisos establerts.
- o Obtenir informació que permeti millorar els estàndards de servei.
- o Analitzar i comunicar el grau de fiabilitat de les operacions i activitats.

Els indicadors estan dividits en dues categories:

- o Els orientats al client, que ofereixen informació general de la fiabilitat dels principals processos associats al servei al vaixell i sobre el pas de la mercaderia contenitzada pel Port de Barcelona.
- o Els específics, que s'utilitzen per fer el seguiment de la qualitat dels subprocessos i activitats a l'abast del Pla. Aquests indicadors són una eina d'anàlisi intern.

#### Sistema de revisió i millora.

La informació obtinguda a través de l'anàlisi de dades de la Marca, a part de la que es pugui generar a través d'altres mitjans (reclamacions, altres projectes, etc) constitueix la base de treball per al desenvolupament d'un programa de revisió i millora contínua. Aquest avalua, de forma periòdica el grau de qualitat en el servei ofert pels operadors certificats i proposa accions de millora que, una vegada implantades, poden donar lloc a una redefinició i/o ampliació de l'abast dels compromisos d'eficiència.

#### Elements vinculats a la Promoció i ús de la Imatge de Marca.

El Pla de Qualitat explica amb un element visual, la Marca de Qualitat, que identifica i transmet el compromís del Port de Barcelona amb la qualitat de servei i identifica aquelles empreses que estan certificades. En certificar-se les empreses adquireixen també un compromís d'ús i difusió de la Marca seguint el llibre d'estil creat per a això. D'altra banda, el Port de Barcelona compta amb una sèrie d'elements promocionals amb l'objectiu de donar a conèixer i promocionar el seu programa de Compromisos. Aquest Pla de Comunicació es gestiona des del departament de Desenvolupament de la Marca de l'APB.

#### Jornades Tècniques.

Punt de trobada entre empreses i administracions en el qual s'analitzen i debaten, les experiències de les empreses amb la Marca, amb l'objectiu de poder millorar la definició dels compromisos, el grau del seu compliment o la creació de nous compromisos. Aquestes jornades s'organitzen amb periodicitat anual.

#### Brand Center.

El Brand Center és el Portal col·laboratiu exclusiu per a la relació entre les empreses certificades i administracions adherides a la Marca. Cada organització Efficiency Network disposa d'un link exclusiu per entrar al portal, a més posseeix d'una part privada on podrà visualitzar els seus indicadors i auditories i una part pública, compartida pel grup on trobarà

totes aquelles comunicacions i informacions relacionades amb la Marca; així com la informació dels esdeveniments que es realitzen en comunitat.

La Gestió de les Reclamacions als Compromisos d'Eficiència.

Les reclamacions efectuades pels clients Importadors/exportadors o les navilieres són una eina molt important per detectar el nivell de servei ofert i la seva percepció. Aquestes són gestionades pel SAC de l'APB, i davant d'un possible incompliment del Compromís, el client final pot rebre una compensació econòmica.

Reglament d'ús de la Marca Efficiency Network.

Aprovat pel Consell d'Administració el 28 d'Abril de 2010, aquest document té per objecte regular l'ús de la marca Efficiency Network, que es troba emmarcada en el Pla de Qualitat per a la millora contínua dels serveis logístics i portuaris relacionats amb el pas de mercaderia i vaixells pel Port de Barcelona.

**Article 8. Òrgans de govern i gestió del Pla de Qualitat.**

El Pla de Qualitat es regeix a través dels següents òrgans:

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

El Comitè de Seguiment de la Marca. Té per objectiu la revisió periòdica dels resultats de les diferents àrees de gestió del Pla de Qualitat i encara que no té potestat resolutiva, sí que pot proposar millores i línies d'acció. Està compost per empreses certificades, representants dels clients, membres de l'APB i de les administracions intervinents. La coordinació del mateix és responsabilitat de l'APB.

El Departament de Desenvolupament de la Marca de Qualitat (APB) és el responsable de l'evolució i la gestió del Pla i la Marca de Qualitat. La seva missió és definir i posteriorment dur a terme el seguiment i l'anàlisi del compliment dels compromisos d'eficiència, analitzar el grau de qualitat dels processos, i coordinar la promoció del Pla i de les empreses certificades.

Comitè de Qualitat i Millora de Processos (APB) comitè intern de l'APB que està constituït per representants de totes les àrees de negoci d'aquesta Organització. La seva missió és valorar les aportacions que s'extreuen de les auditories i dels diferents informes i indicadors, així com les aportacions, queixes o incidències de les organitzacions certificades. També vetlla per les responsabilitats i els interessos generals de la Comunitat. Aquest Comitè també defineix l'evolució del Pla.

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

## **CAP. IV. SOL·LICITUD I CERTIFICACIÓ DE LES EMPRESES.**

### **Article 9. Sol·licitud d'autorització d'ús de la marca**

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

- Presentació de la Sol·licitud.
- Lliurament de la documentació i adequació de l'empresa als requisits específics.
- Firma del compromís de certificació.
- Comprovacions prèvies (auditories).
- Lliurament del certificat.

La sol·licitud d'autorització d'ús de la marca s'haurà de realitzar a través d'un formulari que serà facilitat per l'Autoritat Portuària de Barcelona. Amb l'acceptació d'aquest formulari degudament omplert, l'empresa rebrà tota la documentació necessària per iniciar el procés de certificació.

Una vegada analitzada la documentació, l'empresa sol·licitadora deurà confirmar la seva sol·licitud de certificació. A partir d'aquest moment s'establirà un període de temps determinat durant el qual es faran les comprovacions oportunes per avaluar el seu grau de compliment respecte als requisits específics contemplats en el Pla de qualitat.

Una vegada finalitzades les comprovacions, se li facilitarà un informe de resultats. En cas de ser positiu, s'iniciarà la seva incorporació en el Pla de Qualitat i, per tant, se li autoritzarà a fer ús de la Marca previ pagament de la quota de certificació. En el cas contrari, se li informarà dels motius pels quals no es pot incorporar al Pla de Qualitat i se l'informarà de les accions que haurà de realitzar per optar de nou a la certificació.

### **Article 10. Compromís de certificació de les empreses.**

Document que ha de firmar una empresa i en la que es compromet a complir amb tots els requisits de la Marca, i a fer un ús adequat de la certificació. Aquest document només es firmarà una vegada i tindrà validesa en les successives renovacions de la certificació.

### **Article 11. Renovació de la certificació.**

La renovació de l'autorització d'ús serà automàtica cada dos (2) anys, sempre i quan l'autoritzat estigui al corrent de les seves obligacions com a usuari de la marca contingudes a l'Article 17 d'aquest reglament.

### **Article 12. Baixa de les empreses.**

L'incompliment de qualsevol de les obligacions previstes a l'article 17 d'aquesta Normativa pot determinar la no renovació de l'autorització o la baixa de la Marca.

Existeixen dos tipus de baixa. Una que és definitiva, i una altra que és temporal. La baixa definitiva és aquella en la qual l'empresa perd tot el dret d'ús de la Marca, i la baixa temporal és aquella en la qual l'empresa pot recuperar la seva certificació després d'aplicar la millora pertinent.

No obstant això, s'avisarà prèviament per escrit l'empresa del fet que ha incomplert les obligacions recollides a l'Article 17 d'aquest reglament i informant-lo del tipus de baixa.



## **CAP. V. LA GESTIÓ DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS.**

### **Article 13. La cobertura del programa.**

La voluntat d'oferir una excel·lent qualitat de servei en les operacions relacionades amb el pas de la mercaderia i els vaixells en el Port de Barcelona, es tradueix en uns compromisos d'eficiència. Aquests Compromisos no poden ser efectius si no s'impliquen les empreses i administracions que desenvolupen aquests serveis, per tant és fonamental que aquestes participin de forma activa, no només certificant el seu grau de qualitat, sinó també assumir la participació en el manteniment d'un fons de compensacions per cobrir els possibles incompliments detectats.

Aquest fons de compensacions és gestionat per l'APB. Aquest fons es revisarà bianualment, i les seves modificacions han de ser aprovades pel Consell d'Administració de l'APB.

### **Article 14. La participació de les empreses certificades.**

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

L'empresa haurà d'abonar una quota que cobrirà la vigència de la seva certificació.

El Consell d'Administració aprovarà bianualment el valor de les quotes. Una vegada aprovades seran comunicades en les empreses certificades. El responsable de la recaptació i gestió de la base de dades corresponent serà l'APB.

### **Article 15. La gestió de queixes i reclamacions.**

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

La reclamació la podrà presentar el client final o el seu operador logístic certificat, en representació seva. Aquesta anirà dirigida al servei d'Atenció al Client de l'APB.

Les reclamacions estaran subjectes a una compensació quan es demostrï que s'ha incomplert un o diversos Compromisos de Qualitat establerts i que aquest incompliment hagi estat per responsabilitat d'una organització certificada (empresa/administració).

En cas que es faci efectiu un abonament per incompliment, s'abonarà la quantitat establerta en el Programa de Compromisos, i només s'abonarà una compensació per compromís incomplert. La quantia de les compensacions serà revisada i aprovada cada dos (2) anys.

Una vegada resolta la reclamació, el Servei d'Atenció al Client elabora la resposta corresponent. Si és procedent l'abonament, aquest es fa a l'empresa que hagi presentat la reclamació.

## **CAP. VI. RESPONSABILITATS DE LES EMPRESES CERTIFICADES I DEL TITULAR DE LA MARCA.**

### **Article 16. Obligacions del titular de la Marca.**

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

### **Article 17. Obligacions de les empreses certificades.**

La certificació d'una empresa implica l'obligació de complir aquest reglament i els requisits mínims de participació en el Pla de qualitat i que en particular són:

1. Complir amb els requeriments disposats en els Compromisos d'Eficiència detallats en el Pla de Qualitat.
2. Utilitzar els procediments telemàtics que s'acordin a l'òrgan competent o aquells que assegurin el compliment de les responsabilitats descrites en el Pla de qualitat.
3. Nomenar una persona de l'empresa com a interlocutor operatiu amb els responsables de gestió de la Marca de Qualitat.
4. Efectuar els abonaments corresponents relatius a la participació en el Programa de Compromisos.
5. Facilitar la informació necessària per atendre les consultes, comprovacions i/o auditories de l'Autoritat Portuària de Barcelona amb referència al Pla de qualitat.
6. Participar en aquelles anàlisis de processos o auditories que es determinin amb la finalitat de millorar el servei ofert.
7. Desenvolupar les accions de millora consensuades que es desprenguin de les anàlisis que faci l'Autoritat Portuària de Barcelona.
8. Assumir la resta de responsabilitats que es deriven en el moment de la certificació, així com de les futures ampliacions del Programa de Compromisos que es derivi i que hagin estat aprovades pels òrgans corresponents de l'Autoritat Portuària de Barcelona (APB).
9. Autoritzar el titular de la marca a utilitzar el nom de l'empresa amb finalitats publicitàries.
10. Aplicar la imatge de Marca en les condicions que descriu el seu Reglament d'ús
11. Comunicar els canvis de titularitat, activitat, figura jurídica, raó social o domicili de l'empresa adherida a la marca.
12. Comunicar els cessaments temporals o definitius de serveis per als quals es concedeixi l'autorització corrent d'ús.
13. No utilitzar la marca una vegada l'empresa s'hagi donat de baixa, sense perjudici de les accions legals que corresponguin.

## **CAP. VII. RÈGIM DE LA MARCA**

### **Article 18. Règim jurídic i límits d'actuació de la Marca Efficiency Network**

En cap cas no es considera que aquesta normativa crea o regula relacions jurídiques dels usuaris de la marca entre si o d'aquests amb terceres persones, especialment amb els usuaris dels serveis o els beneficiaris dels mateixos. Aquests últims únicament podran exigir de la marca aquelles prestacions que expressament reconegui a favor seu aquesta normativa, però sense que de cap manera impliquin o suposin incompliments, legals o contractuals, dels usuaris de la marca respecte als usuaris o beneficiaris dels serveis.

La normativa de la marca no es pot considerar com una oferta unilateral de contracte respecte als que no siguin usuaris de la marca.

### **Article 19. Prohibició d'ús efectiu de la marca**

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

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

### **Article 20. Cessió o llicència d'ús de la Marca.**

L'empresa certificada, per utilitzar la marca no podrà cedir o subautoritzar, totalment o, parcialment els drets que es deriven de tal autorització.

## **CAP. VIII. ÒRGANS I MESURES DE CONTROL I MODIFICACIÓ DE LA NORMATIVA.**

### **Article 21. Òrgans i mesures de control**

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

### **Article 22. Modificació de la Normativa.**

El Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària de Barcelona serà l'òrgan<A[òrgan|orgue]> competent per a l'aprovació d'aquesta Normativa, delegant en la Direcció General de l'APB la revisió i millora dels Compromisos d'Eficiència i els seus requisits específics de certificació, i dels procediments de gestió del Pla de Qualitat.

### **Article 23. La millora contínua del Pla de Qualitat.**

Amb la informació obtinguda a través dels elements de gestió esmentats a l'Article 7 es duen a terme els seguiments necessaris per l'anàlisi dels processos a l'abast del Pla de Qualitat. Aquest anàlisi permet valorar el grau d'adequació dels compromisos a les expectatives del mercat i obtenir informació i percepcions que serveixin per millorar els compromisos establerts o definir nous.

Aquesta millora contínua es tradueix en la definició d'uns objectius de treball aprovats per l'òrgan corresponent de l'APB i que assumeixen els responsables de la gestió del Pla i la Marca. Aquests objectius podran fer referència a qualsevol aspecte relacionat amb el Pla, ja sigui en la revisió i/o modificació dels Índexs de Qualitat, Compromisos, etc, o d'elements interns de la gestió.