

Nuevo Plan de Calidad del Puerto de Barcelona

para el desarrollo eficiente de los
procesos logísticos Portuarios

***Procedimientos
de gestión***



Índice

	Pág.
Capítulo 1. la certificación de las empresas.....	3
2.1.- Proceso de certificación	
2.2.- Baja de las empresas.	
2.3.- Modelos de solicitud y compromiso de certificación	
Capítulo 2. Gestión del Programa de Compromisos.....	10
3.1.- La cobertura del Programa.	
3.2.- Participación de las empresas certificadas.	
3.3.- La gestión de las reclamaciones.	
Capítulo 3. - Seguimiento y mejora.....	14
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 4. - Reglamento de uso de la Marca.....	16
Capítulo 5. – Criterios de evaluación de la Marca y cuotas.....	24
5.1.- Introducción.	
5.2.- Definiciones.	
5.3.- Número máximo permitido de incidencias por actividad certificada.	
5.4.- Cuotas de participación del programa de compromisos. Criterios para el cálculo de la parte fijo y variable.	
5.5.- Referencias a la normativa general.	

CAPÍTULO 1. LA CERTIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS.

1.1.- 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.

1.2.- 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.

1.3 MODELOS DE SOLICITUD Y COMPROMISO DE CERTIFICACIÓN

Solicitud de certificación

Barcelona, día de mes de 2010

Querido Sr. /Sra. XXXXXXXX (APB),

La empresa
Nombre de la empresa

Dirección

Código postal ciudad

Provincia

Y en representación de la misma

Nombre y apellidos

Cargo

e-mail

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"/>

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 2. - GESTIÓN DEL PROGRAMA DE COMPROMISOS.

2.1.- 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.

2.2.- 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.

2.3.- 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 3. - SEGUIMIENTO Y MEJORA.

3.1.- 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.

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

Esta valoración se llevar 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.

3.3.- VALORACIÓN ANUAL.

Este 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. .

3.4.- 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 4. - 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.

CAPÍTULO 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA MARCA Y CUOTAS

5.1.- 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.

5.2.- 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 entien 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 seguimiento periódico interno realizado 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.

5.3.- 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 incidència-**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 incidència-**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 qué 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.

5.4.- 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.

5.5.- 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.