

PRINCIPALES SERVICIOS



ATENCIÓN AL PÚBLICO
Y TRAMITACIÓN
DOCUMENTAL



COORDINACIÓN DE
ACTUACIONES EN
CONTENEDORES Y CAMIONES



INSPECCIÓN
DOCUMENTAL Y
DE IDENTIDAD



INSPECCIÓN FÍSICA
DE MERCANCÍAS



INSPECCIÓN DE ANIMALES
VIVOS



DESPACHO Y SALIDA
DE LA MERCANCÍA

El Puesto de Inspección Fronterizo (PIF), a los efectos de su Carta de Servicios, es un centro de inspección portuaria donde se realizan las funciones de los distintos organismos implicados en el despacho de mercancías.



ORGANISMOS Y ENTIDADES

AUTORIDAD PORTUARIA DE LA BAHÍA DE ALGECIRAS (APBA)

Avda. de la Hispanidad, nº 2. 11207 Algeciras
Teléfono: 956 58 54 00
Fax: 956 58 54 45
Web: www.apba.es / Email: apba@apba.es

SAC PUERTO DE ALGECIRAS (APBA)

Avda. de la Hispanidad, nº 2. 11207 Algeciras
Email: atencioncliente@apba.es

ADUANA

Avda. de la Hispanidad, nº 1. 11207 Algeciras
Teléfono: 956 58 02 22
Fax: 956 60 23 25
Web: www.aeat.es

SOIVRE

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras
Teléfono: 956 58 74 26
Fax: 956 63 19 81
Email: algeciras.dp@comercio.mineco.es

JEFATURA DE PIF

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras
Teléfono: 956 98 90 74
Fax: 956 63 21 55

SANIDAD EXTERIOR

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras
Teléfono: 956 98 90 70
Fax: 956 98 90 56
Teléfono de guardia: 664 49 36 56
Email: sanidad_exterior.algeciras@seap.minhap.es

SANIDAD VEGETAL

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras
Teléfono: 956 98 90 88/49
Fax: 956 63 21 55
Teléfono de guardia: 664 49 40 39
Email: svegetal.cadiz.algeciras@seap.minhap.es

SANIDAD ANIMAL

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras
Teléfono: 956 98 90 88/49
Fax: 956 63 21 55
Teléfono de guardia: 664 49 40 53
Email: sanimal.algeciras@seap.minhap.es

CARTA DE SERVICIOS

PUESTO DE INSPECCIÓN FRONTERIZO

2019 - 2021



El PIF del Puerto de Algeciras es el único PIF de España que, en función de sus tráficos y horarios, se cataloga como de Primera Categoría y tiene autorización de la Unión Europea para realizar importaciones y exportaciones de todo tipo de productos, refrigerados y congelados, y de animales vivos, ungulados, équidos y otros animales.



LOCALIZACIÓN PIF

Puerto Bahía de Algeciras
Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras

SAC SERVICIO DE
ATENCIÓN AL
CLIENTE

GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE FOMENTO



**Puerto de
Algeciras**

COMPROMISOS

- **DE LOS ORGANISMOS Y ENTIDADES:** al objeto de minimizar la incertidumbre de clientes y usuarios sobre los tiempos de gestión diaria de las solicitudes de inspección y, en consecuencia, del tiempo que permanecerán los camiones y contenedores en el PIF para ser inspeccionados, se establece que:

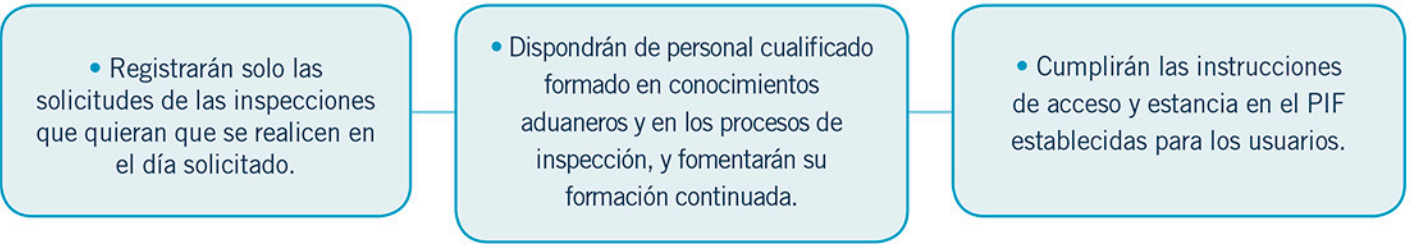
EN EL CASO DE LOS CAMIONES:

Se asignarán para que se realicen las inspecciones correspondientes ese mismo día, las solicitudes que cumplan todas las condiciones siguientes:

- Activación de la Declaración Sumaria de Depósito Temporal antes de las **22:00 h**.
- En el caso de solicitudes con circuito rojo de Aduana, los camiones deberán estar posicionados en la puerta asignada para inspección de los SIF y/o Aduana antes de las 22:15 h de lunes a viernes y antes de las 21:15 h sábados, domingos y festivos.
- Requisito previo: las solicitudes para ser asignadas tienen que haber sido cumplimentadas en la web de la Entidad Gestora y no presentar incidencias.
- Las solicitudes posteriores a las horas indicadas, pasarán automáticamente para inspección al día siguiente.



- **DE LOS USUARIOS:** Contribución a una gestión más eficiente de los recursos y servicios.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS: Ante posibles incumplimientos de los compromisos, el Director General de la APBA enviará un escrito al interesado informándole de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir, por lo que en caso de motivos que sean atribuibles a las entidades y organismos involucrados en el proceso de inspección, les solicitará la información correspondiente.

EN EL CASO DE LOS CONTENEDORES:

Para garantizar que se inspeccionen en el día:

- Se realizarán las asignaciones de las solicitudes hasta las **20:00 h**.
- Después de esta hora, adicionalmente, quedarán inspeccionados igualmente ese mismo día, los contenedores que estén en el parking del PIF. Excepto solicitudes con circuito rojo de Aduana (hora límite con puerta asignada: 22:15 h de lunes a viernes y 21:15 h sábados y domingos y festivos).
- Requisito previo: las solicitudes para ser asignadas tienen que haber sido cumplimentadas en la web de la Entidad Gestora antes de las 20:00 h del día anterior y no presentar incidencias.
- Las solicitudes posteriores a las horas indicadas, pasarán automáticamente para inspección al día siguiente.



HORARIOS

El PIF dispone de una prestación de servicios 24 horas por parte de los diferentes organismos, con los horarios presenciales detallados a continuación y, adicionalmente, conforme a lo establecido en el apartado de “Compromisos” de esta Carta de Servicios:

Lunes a viernes de **8:30 h a 22:00 h** (excepto Aduanas hasta las **23:00 h**).
Sábados, domingos y festivos de **10:00 h a 14:00 h** y de **16:00 h a 22:00 h**.
Horarios especiales los días 24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero (consultar con los servicios de inspección).



GESTIÓN MÁS EFICIENTE DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

INSPECCIONES:

- N° de inspecciones físicas de camiones/total de inspecciones.
- N° de inspecciones físicas de contenedores/total de inspecciones.
- N° de inspecciones documentales de camiones y contenedores/total de inspecciones.

QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- N° de quejas presentadas por los clientes en el SAC de la APBA por incumplimiento de los compromisos.
- N° de quejas presentadas por los clientes en el SAC de la APBA relacionadas con el funcionamiento de los servicios.
- N° de quejas y sugerencias atendidas en el plazo de 10 días hábiles/total de quejas y sugerencias presentadas por los clientes.

SUGERENCIAS Y QUEJAS

Formulario de contacto online: <http://www.apba.es/contacto>

Correo electrónico: atencioncliente@apba.es

Correo postal: **Avda.de la Hispanidad, 2 – 11207 Algeciras**

Hojas de reclamaciones

PROCESOS Y APLICACIONES DE VALOR AÑADIDO



Notificación de la activación de la Declaración Sumaria de Depósito Temporal (DSDT) en la web de la Entidad Gestora:

Se ha incluido un nuevo proceso telemático por el cual las solicitudes de inspección pasan a un estado activo de forma automática en la web de la Entidad Gestora con la activación de la DSDT. La inclusión de este proceso, permite a Sanidad Exterior y a los usuarios mejorar y agilizar el proceso de asignación de los expedientes.



Información relativa a la carga de trabajo del PIF:

Cada vez que un usuario realiza una nueva solicitud de inspección a través de la web de la Entidad Gestora:

- Recibe un acuse de recibo con el número de solicitudes en curso para los siguientes cuatro días laborables.
- Tiene acceso mediante un enlace a la información sobre el número de solicitudes del día en curso y de los tres días posteriores, así como el acumulado del total de solicitudes. (<http://pif-algeciras.es/cartadeservicios>)



APP de la Entidad Gestora (disponible para iOS y Android):

Se ha implementado una APP a disposición de los usuarios y de los transportistas. Esta aplicación constituye principalmente una herramienta de comunicación eficiente con el transportista que realiza el transporte de la unidad de carga pendiente de posicionado e inspección.



TIEMPOS DE INSPECCIÓN Y ESTANCIA:

- Tiempo medio de inspección por contenedor y por camión.
- Tiempo medio de estancia en el PIF por contenedor y por camión.

INCIDENCIAS:

- N° de incidencias de usuarios/total de inspecciones.