

# CARTA DE SERVICIOS PUESTO DE CONTROL FRONTERIZO

# PCF

HJCU 1132 81 1 45G1  
MAX.GROSS 30.480-KG  
TARE 3990-KG 8.800-LB  
PAYLOAD 26.490-KG  
CUBE 76.0 C.U.M. 2.684  
C.U.F.T. 2.9 HIGH9 12  
MAX 3990-KG 8.800-LB

HJCU 1232 81 1 45G1  
MAX.GROSS 30.480-KG  
TARE 6.800-KG 7.760-LB  
PAYLOAD 45.321-KG  
CUBE 85.0 C.U.M. 2.664  
C.U.F.T. 2.7 HIGH9 12  
MAX 6.800-KG 7.760-LB



# PCF

El **Puesto de Control Fronterizo (PCF)** es un centro de inspección portuaria donde se realizan las funciones de los distintos organismos implicados en el despacho de mercancías.

El **PCF del Puerto de Algeciras** está catalogado como de Primera Categoría y tiene autorización de la Unión Europea para realizar importaciones y exportaciones de todo tipo de productos, refrigerados, congelados y a temperatura ambiente, así como de animales vivos (ungulados, équidos y otros animales).



## PRINCIPALES SERVICIOS



ATENCIÓN AL PÚBLICO  
Y TRAMITACIÓN  
DOCUMENTAL



INSPECCIÓN  
DOCUMENTAL



CONTROL DE IDENTIDAD  
E INSPECCIÓN FÍSICA



SERVICIO DE CITAS  
PREVIAS



INSPECCIÓN DE  
ANIMALES VIVOS



TRACKING DEL  
CAMIÓN / CONTENEDOR



# 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 PCF para ser inspeccionados, se establece que:

## EN EL CASO DE LOS CAMIONES:

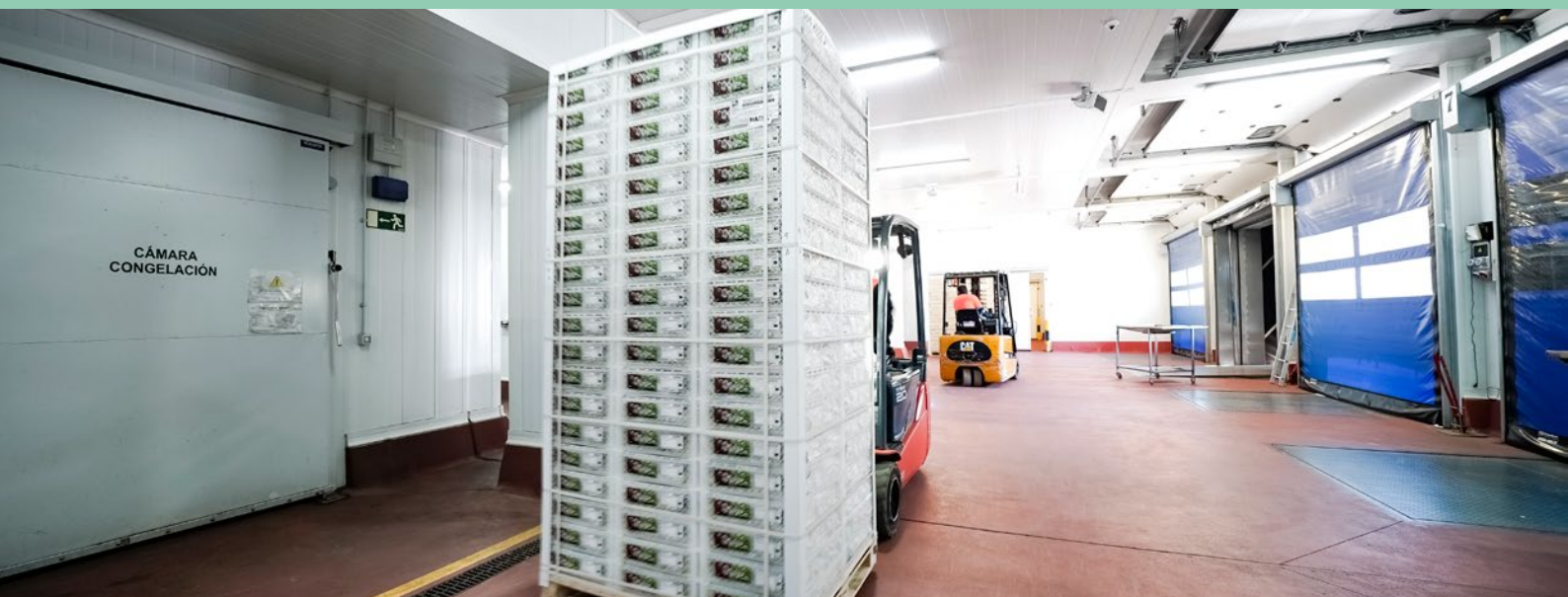
Se asignarán para que se realicen las inspecciones correspondientes ese mismo día, las solicitudes que cumplan todas las condiciones siguientes:

- Activación de la Declaración de Depósito Temporal (DDT) antes de las 22:00h.
- 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 22:15h de lunes a viernes y antes de las 21:15h 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.

## EN EL CASO DE LOS CONTENEDORES:

Para garantizar que se inspeccionen en el día:

- Las asignaciones de las solicitudes de inspección de contenedores se realizarán en Sanidad Exterior hasta las 20:00h.
- Todos los contenedores, tanto de productos de origen animal como de productos de origen vegetal, para los que se determine inspección física por parte de los SIF, serán gestionados por el procedimiento de cita previa.
- Los contenedores serán inspeccionados en la fecha de la cita confirmada a través de la web de la entidad gestora, siempre que la preevaluación realizada por los Servicios de Inspección en Frontera correspondientes esté conforme y el contenedor esté en el parking del PCF el día y a la hora indicados en dicha cita.
- Requisito previo: las solicitudes para ser asignadas tienen que haber sido cumplimentadas en la web de la Entidad Gestora y no presentar incidencias.



## HORARIOS

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



# COMPROMISOS

- **DE LOS USUARIOS:** los usuarios se comprometen a contribuir a una gestión más eficiente de los recursos y servicios del PCF mediante la adopción y cumplimiento de las siguientes medidas:

- Registrarán las solicitudes correctamente ante los servicios de inspección, con la documentación requerida completa, e indicarán en la web de la Entidad Gestora la fecha prevista de posicionamiento.
- En relación con las solicitudes de cita previa para la inspección de contenedores, los usuarios se comprometen a que el contenedor esté en el parking del PCF el día y a la hora indicados para dicha cita.
- Dispondrán de personal cualificado formado en conocimientos aduaneros y en los procesos de inspección y fomentarán su formación continuada.
- Cumplirán las instrucciones de acceso y estancia en el PCF establecidas para los usuarios.

**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.

Las reclamaciones por incumplimiento en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.



## INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

### 1 INSPECCIONES:

- % de inspecciones físicas de contenedores POA realizadas mediante cita previa sobre el total de citas previstas para la inspección de contenedores POA.
- % de inspecciones físicas de contenedores PONA realizadas mediante cita previa sobre el total de citas previstas para la inspección de contenedores PONA.
- % de camiones POA con DDT activada antes de las 22:00h no asignados en el día sobre el total de inspecciones de camiones POA.
- % de camiones PONA con DDT activada antes de las 22:00h no asignados en el día sobre el total de inspecciones de camiones PONA.

### 3 INCIDENCIAS:

- % de incidencias documentales de usuarios sobre el total de inspecciones.
- % de incumplimiento de citas previas por no presentación del contenedor el día y a la hora indicados para la cita.

### 2 TIEMPOS DE ESTANCIA:

- Variación (en minutos) del tiempo medio de estancia en el PCF de contenedores POA y PONA respecto al año anterior.
- Variación (en minutos) del tiempo medio de estancia en el PCF de camiones POA y PONA respecto al año anterior.

### 4 QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- % de quejas presentadas por los clientes en la APBA por incumplimiento de los compromisos sobre el total de inspecciones.
- % de quejas presentadas por los clientes en la APBA relacionadas con el funcionamiento de los servicios sobre el total de quejas presentadas.
- % de quejas y sugerencias atendidas en el plazo de 10 días hábiles sobre el total de quejas y sugerencias presentadas por los clientes.



SEDE ELECTRÓNICA  
DE LA APBA

<https://sede.autoridadportuariadelabahiadealgeciras.gob.es/>



FORMULARIO DE  
CONTACTO ONLINE

<http://www.apba.es/contacto>



CORREO  
ELECTRÓNICO

[atencioncliente@apba.es](mailto:atencioncliente@apba.es)

## MEJORAS PARA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS



### Procedimientos de Cita Previa para la inspección de contenedores:

Las inspecciones de contenedores, tanto de productos de origen animal (POA) como de productos de origen vegetal (PONA), se realizan mediante los procedimientos de cita previa establecidos al efecto. Una vez que el operador obtiene el conforme a la pre-evaluación documental por parte de los SIF, puede solicitar la cita previa en la web de la Entidad Gestora, eligiendo la fecha para el posicionamiento (en caso de que se determine este tipo de actuación para los contenedores PONA. Los contenedores POA tienen un 100% de posicionamiento).

La cita previa supone una mejora en la operatividad del PCF en cuanto a la organización del tráfico de contenedores, y en una mayor optimización y aprovechamiento de las instalaciones. Todo ello redundará también en una mejor gestión y disponibilidad de las puertas para los camiones del tráfico Ro-Ro. En relación al operador, este nuevo procedimiento permite una mejor planificación de su logística, eliminando tiempos de esperas y permitiéndole organizar los distintos trámites del proceso documental y físico.



### Informe de previsión para el Servicio de Inspección de Sanidad Exterior:

La Autoridad Portuaria genera un informe de previsión semanal que asocia las solicitudes de inspección a las escalas de buques. Este informe permite conocer con antelación el volumen de inspecciones previsto y por lo tanto una gestión y organización más eficiente del personal inspector, al posibilitar el refuerzo del mismo los días en los que se prevé una mayor carga de trabajo.



### Notificación de la activación de la Declaración de Depósito Temporal (DDT) en la web de la Entidad Gestora:

Las solicitudes de inspección pasan a un estado activo de forma automática en la web de la Entidad Gestora con la activación de la DDT. La inclusión de este proceso, permite a Sanidad Exterior y a los usuarios mejorar y agilizar el proceso de asignación de los expedientes.



### Información a los usuarios relativa a la posición de sus solicitudes en el orden de asignación de inspector de Sanidad Exterior:

Los usuarios pueden visualizar, a través de la web de la Entidad Gestora, la posición en la que se encuentran sus solicitudes en el orden de asignación de inspector, disponiendo de una estimación aproximada del tiempo en el que las mercancías serán inspeccionadas y pudiendo mejorar así la gestión de los expedientes.



### Información relativa a la carga de trabajo del PCF:

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 posicionamiento e inspección.

# 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](http://www.apba.es) / Email: [apba@apba.es](mailto:apba@apba.es)

SAC: [atencioncliente@apba.es](mailto:atencioncliente@apba.es)

## ENTIDAD GESTORA DEL PCF

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras

Teléfono: 956 63 17 36

Email: [pifalgeciras@docks.es](mailto:pifalgeciras@docks.es)

## JEFATURA DE PCF

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

Email: [sanidad\\_exterior.algeciras@seap.minhap.es](mailto:sanidad_exterior.algeciras@seap.minhap.es)

## ADUANA

Avda. de la Hispanidad, nº 1. 11207 Algeciras

Teléfono: 956 58 02 22

Fax: 956 60 23 25

Web: [www.sede.agenciatributaria.gob.es](http://www.sede.agenciatributaria.gob.es)

## SANIDAD VEGETAL

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras

Teléfono: 956 98 90 88/49

Fax: 956 63 21 55

Email: [svegetal.cadiz.algeciras@seap.minhap.es](mailto:svegetal.cadiz.algeciras@seap.minhap.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](mailto:algeciras.dp@comercio.mineco.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](mailto:sanimal.algeciras@seap.minhap.es)