

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE INSPECCIÓN PORTUARIA S/C DE TENERIFE



Desde sus comienzos en el año 2010 el Centro de Inspección Portuaria ha sido una instalación pionera a nivel internacional por integrar dentro de una misma instalación a todos los servicios de inspección intervienen en el control de mercancías de exportación e importación, y procedentes de terceros países y Unión Europea, sino también por su sistema de gestión denominado **posicionamiento único** de las mercancías.

Posicionamiento único: permite coordinar a todas las personas que intervienen en la inspección física de mercancías en un mismo lugar y al mismo tiempo.

La empresa gestora DOCKS LOGISTIS SPAIN, S.A. dispone de una aplicación web que coordina a todos los que intervienen en el procedimiento de inspección. Con la tramitación de solicitud de forma virtual y a tiempo real, y el posicionamiento único de mercancía.

De esta forma los intervinientes están en todo momento conectados y con la información de seguimiento de la solicitud realizada desde el comienzo hasta la finalización de la inspección física.

Objetivos del posicionamiento único:

- **agilizan los trámites** necesarios para el tráfico de mercancías
- ofrecer un **servicio de calidad con un coste justo** y en el menor tiempo posible.
- **ahorro de tiempo** significativo en el proceso de inspección y **ahorro de los costes** de importación/exportación de mercancía.



CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE INSPECCIÓN PORTUARIA S/C DE TENERIFE

PRINCIPALES SERVICIOS

- Atención al público y tramitación documental.
- Inspección física de mercancías.
- Coordinación de actuaciones en mercancías.
- Inspección documental y de identidad.

ORGANISMOS Y ENTIDADES

AUTORIDAD PORTUARIA S/C DE TENERIFE

Avda. Francisco La Roche, 49 38001 S/C de Tenerife
Teléfono: 922-605400

ADUANAS

Vía Interior S/N 38180 Cueva Bermeja
Teléfono: 922-574002 922-273880 922-279319
Presentación de documentación o consulta por sede electrónica.

SANIDAD EXTERIOR

Vía Interior S/N 38180 Cueva Bermeja
Teléfono: 922-999233 922-999230 922-999251
Correo electrónico: sanidad_exterior.sctenerife@correo.gob.es

SANIDAD VEGETAL

Vía Interior S/N 38180 Cueva Bermeja
Teléfono: 922-999260
Correos electrónicos: svegetal.sctenerife@correo.gob.es
josemaria.carbonell@correo.gob.es

SANIDAD ANIMAL

Vía Interior S/N 38180 Cueva Bermeja
Teléfono: 922-999354
Correo electrónico: sanimal.tenerife@correo.gob.es
luis.vegas@correo.gob.es

S.O.I.V.R.E.

Vía Interior S/N 38180 Cueva Bermeja
Teléfono: 922-152395
Correo electrónico: tenerife.cice@comercio.mineco.es

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE INSPECCIÓN PORTUARIA S/C DE TENERIFE

AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA

Avda. Tres de Mayo

Teléfono: 922-476945

Correo electrónico: adtrimtf.atc@gobiernodecanarias.org

ENTIDAD GESTORA C.I.P.

Vía Interior S/N 38180 Cueva Bermeja

Teléfono: 922 597878

Correo electrónico: cip-tenerife@docks.es

REQUISITOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

- Los usuarios deben realizar previamente los trámites administrativos a los diferentes organismos; pudiendo realizarlos preferiblemente a través de la Ventanilla Única Aduanera para agilizar los trámites de importación de mercancía (pudiendo agilizar trámites documentales hasta con 23 días de llegada de mercancía al puerto). También se podrán realizar la tramitación directamente en las aplicaciones de cada servicio.
- En la web del gestor solamente deben realizar aquellas solicitudes de inspección que previamente los servicios de inspección hayan indicado que quiere realizar inspección física (con excepción de sanidad vegetal que primero deben realizar la solicitud en la aplicación web del gestor). Todas las solicitudes deben ser solicitadas antes de las 14:00 horas del día anterior.
- Cumplir con las instrucciones de posicionamiento que le han indicado los servicios de inspección.
- Presenciar la inspección: pueden estar presente en las inspecciones físicas personal que esté autorizado ante el organismo competente. Se deberá acreditar la representación en caso de ser requerido por el funcionario inspector.
- Los usuarios que renuncien a la presencia en las inspecciones físicas deben indicarlo en la aplicación web del gestor. En el caso de inspecciones físicas en las que intervenga la aduana deben presentar escrito de renuncia en el expediente electrónico del documento aduanero que corresponda, y esta misma carta de renuncia deben adjuntarla en la solicitud de inspección en la web del gestor.
- Para poder registrar la entrada y tramitar el posicionamiento de la mercancía a inspeccionar en la aplicación del gestor las solicitudes de inspección deben tener la asignación de actuación por parte de todos los organismos a los que se le haya solicitado inspección. Así como la documentación de traslado al C.I.P. e instrucciones de posicionamiento conformes.

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE INSPECCIÓN PORTUARIA S/C DE TENERIFE



HORARIO CENTRO DE INSPECCIÓN PORTUARIO

Horario lunes a viernes: 8:00 – 20:00

*Sábados: 8:30 – 14:00

*Las solicitudes de inspección para los sábados: solicitar la inspección física con una antelación mínima de 48 horas, y debe contar con la aceptación del organismo para realizar el servicio solicitado.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS

Inspecciones:

- Nº de inspecciones físicas / total inspecciones.
- Nº de inspecciones documentales/total de inspecciones.

Año	Nº inspecciones	Promedio estancia en las instalaciones	Promedio de inspecciones
2020	6.144	1:47'	0:30'

Tiempos de inspección y estancia:

- Tiempo medio de inspección física.
- Tiempo medio de estancia de transporte en el C.I.P.

Incidencias:

- Nº de incidencias de usuarios / total de inspecciones.
- Nº de incidencias servicios de inspección / total de inspecciones.

SUGERENCIAS Y QUEJAS

Las sugerencias y quejas deben ser realizadas al servicio de inspección o entidad causante.

Todos los servicios de inspección tienen establecidos canales oficiales para recepción de quejas y/o sugerencias.

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE INSPECCIÓN PORTUARIA S/C DE TENERIFE

La entidad gestora del C.I.P. tiene habilitado un buzón de sugerencias en la aplicación web, o puede realizarlo directamente al correo de contacto de la entidad gestora. El tratamiento de las quejas y sugerencias están integradas en sistema de gestión de calidad.

La entidad gestora dará respuesta a las quejas y sugerencias motivadas por su gestión en un plazo inferior a 24 horas.

PROCESOS Y APLICACIONES DE VALOR AÑADIDO

Aplicación web de la entidad gestora: <https://cip-tenerife.docks.es/login>.

APP de la entidad gestora (disponible en IOS y Android): se ha implementado una APP a disposición de los usuarios y transportistas. Esta herramienta constituye principalmente una herramienta de comunicación eficiente con el transportista que realiza el transporte de la unidad de carga pendiente de posicionado e inspección.

