

SERVICES PRINCIPAUX



SERVICES AU PUBLIC
ET TRAITEMENT
DOCUMENTAIRE



COORDINATION
DES INTERVENTIONS
DES CONTENEURS ET
DES CAMIONS



CONTRÔLE
DOCUMENTAIRE
ET D'IDENTITÉ



INSPECTION
PHYSIQUE DE
MARCHANDISES



CONTRÔLE D'ANIMAUX
VIVANTS



DÉDOUANAGE
ET SORTIE DES
MARCHANDISES

Le Poste d'Inspection Frontalier (PIF), pour l'application de sa Charte de Services, est un centre d'inspection portuaire où s'exercent les fonctions des différents organismes impliqués dans le dédouanement des marchandises.



ORGANISMES ET ENTITÉS

AUTORITÉ PORTUAIRE DE LA BAIE D'ALGÉSIRAS (APBA)

Avda. de la Hispanidad, n° 2. 11207 Algeciras
Téléphone: 956 58 54 00
Fax: 956 58 54 45
Web: www.apba.es / courriel: apba@apba.es

SAC PORT D'ALGÉSIRAS (APBA)

Avda. de la Hispanidad, n° 2. 11207 Algeciras
courriel: atencioncliente@apba.es

DOUANE

Avda. de la Hispanidad, n° 1. 11207 Algeciras
Téléphone: 956 58 02 22
Fax: 956 60 23 25
Web: www.aeat.es

SOIVRE

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

DIRECTION DU PIF

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

SERVICE SANTÉ EXTÉRIEUR

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras
Téléphone: 956 98 90 70
Fax: 956 98 90 56
Téléphone d'astreinte: 664 49 36 56
courriel: sanidad_exterior.algeciras@seap.minhap.es

SERVICE SANTÉ VÉGÉTAUX

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras
Téléphone: 956 98 90 88/49
Fax: 956 63 21 55
Téléphone d'astreinte: 664 49 40 39
courriel: svegetal.cadiz.algeciras@seap.minhap.es

SERVICE SANTÉ ANIMAUX

Muelle Juan Carlos I, s/n. 11201 Algeciras
Téléphone: 956 98 90 88/49
Fax: 956 63 21 55
Téléphone d'astreinte: 664 49 40 53
courriel: sanimal.algeciras@seap.minhap.es

CHARTRE DE SERVICES

POSTE D'INSPECTION FRONTALIER

2019 - 2021



Le PIF du Port d'Algésiras est le seul PIF d'Espagne qui, en fonction de ses trafics et de ses horaires, est classé en Première Catégorie et est autorisé par l'Union Européenne à importer et à exporter tous types de produits, réfrigérés ou congelés, animaux vivants, ongulés, équidés et autres animaux.



LOCALISATION PIF

Puerto Bahía de Algeciras
Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras

SAC SERVICIO DE
ATENCIÓN AL
CLIENTE

GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE FOMENTO



Algeciras
Port

ENGAGEMENTS

- DES ORGANISMES ET DES ENTITÉS:** afin de réduire au minimum l'incertitude des clients et des usagers concernant les délais de gestion quotidienne des demandes d'inspection et, par conséquent, le temps que les camions et les conteneurs resteront dans le PIF pour être inspectés, il est établi que:

POUR LES CAMIONS:

Les demandes respectant toutes les conditions suivantes seront attribuées pour que les inspections soient effectuées ce jour même:

- Activation de la Déclaration Sommaire de Dépôt Temporaire avant **22h00**.
- Dans le cas des demandes avec circuit douanier rouge, les camions devront être positionnés à la porte assignée pour l'inspection des SIF et/ou des Douanes avant 22h15 du lundi au vendredi et avant 21h15 samedi, dimanche et jours fériés.
- Condition préalable: Pour que les demandes soient attribuées, elles doivent avoir été complétées sur le site Internet de l'Organisme Gestionnaire et ne présenter aucun incident.
- Les demandes postérieures aux horaires indiqués passeront automatiquement par l'inspection le lendemain.



- DE LA PART DES USAGERS:** Contribution à une gestion plus efficace des ressources et des services.

- Ils n'enregistreront que les demandes d'inspection qu'ils souhaitent voir effectuées le jour demandé.

- Ils disposeront d'un personnel qualifié, formé en connaissances douanières et en procédures d'inspection, et promouvront leur formation continue.

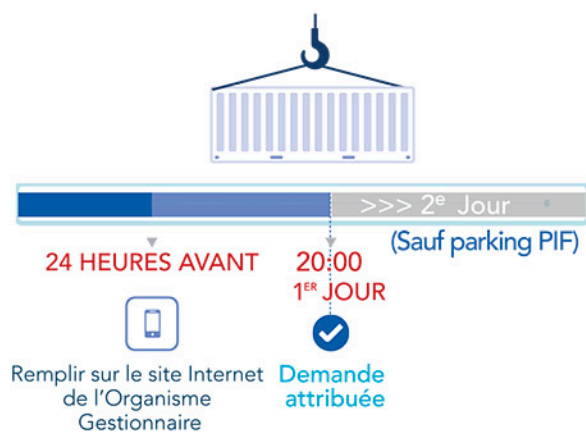
- Ils respecteront les instructions d'accès et de transit figurant dans le PIF établies pour les usagers.

MESURES CORRECTIVES EN CAS DE NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS DÉCLARÉS: En cas de non-respect éventuel des engagements, le Directeur Général de l'APBA adressera un courrier à l'intéressé l'informant des causes pour lesquelles l'engagement n'a pu être respecté, de sorte qu'en cas de raisons imputables aux entités et organismes participants au processus de contrôle il sollicitera les renseignements correspondants.

POUR LES CONTENEURS:

Pour s'assurer qu'ils seront inspectés le jour même:

- Les attributions des demandes se feront jusqu'à **20h00**.
- Passé ce délai, en outre, les conteneurs du parking PIF seront également inspectés le jour même. Sauf les demandes avec circuit douanier rouge (heure limite avec une porte attribuée : 22h15 du lundi au vendredi et 21h15 le samedi, le dimanche et les jours fériés).
- Condition préalable: Pour que les demandes soient attribuées, elles doivent avoir été complétées sur le site Internet de l'Organisme Gestionnaire avant 20h00 de la veille et ne présenter aucun incident.
- Les demandes postérieures aux horaires indiqués passeront automatiquement par l'inspection le lendemain.



HORAIRES

Le PIF fournit des services 24 heures sur 24 par les différents organismes, avec les horaires de présence détaillés ci-dessous et conformément aux dispositions de la section "Engagements" de cette Charte de Services:

De lundi à vendredi de **8h30 à 22h00** (sauf le poste de Douane jusqu'à **23h00**). Samedi, dimanche et jours fériés de **10h00 à 14h00** et de **16h00 à 22h00**. Horaires spéciaux pour le 24, 25 et 31 décembre et le 1er janvier (consulter les services d'inspection).



GESTION PLUS EFFICACE DES RESSOURCES ET DES SERVICES.

INDICATEURS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES.

INSPECTIONS:

- Nombre d'Inspections physiques des camions/nombre total d'inspections.
- Nombre d'inspections physiques des conteneurs/nombre total d'inspections.
- Nombre de contrôles documentaires de camions et de conteneurs/nombre total de contrôles.

PLAINTES ET SUGGESTIONS:

- Nombre de plaintes déposées par les clients auprès du SAC de l'APBA pour non-respect des engagements.
- Nombre de plaintes déposées par les clients auprès du SAC de l'APBA concernant le fonctionnement des services.
- Nombre de plaintes et de suggestions traitées dans un délai de 10 jours ouvrables / nombre total de plaintes et de suggestions déposées par les clients.

SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS



Formulaire de contact online: <http://www.apba.es/fr/contacte>



Courriel: atencioncliente@apba.es



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



Formulaires de réclamation

PROCESSUS ET APPLICATIONS À VALEUR AJOUTÉE



Notification de l'activation de la Déclaration Sommaire de Dépôt Temporaire (DSDT) sur le site Internet de l'Organisme Gestionnaire:

Un nouveau processus télématique a été inclus par lequel les demandes d'inspection passent automatiquement à un état actif sur le site Web de l'Organisme Gestionnaire avec l'activation de la DSDT. L'inclusion de ce processus permet au Service Santé Extérieur et aux usagers d'améliorer et d'accélérer le processus d'attribution des dossiers.



Information relative à la charge de travail du PIF:

Chaque fois qu'un usager fait une nouvelle demande d'inspection par l'intermédiaire du site Web de l'Organisme Gestionnaire:

- On lui remet un récépissé avec le nombre de demandes en cours pour les quatre prochains jours ouvrables.
- Il a accès via un lien aux informations sur le nombre de demandes pour la journée en cours et pour les trois jours suivants, ainsi que sur le total cumulé des demandes.

(<http://pif-algeciras.es/cartadeservicios>)



APP de l'Organisme Gestionnaire (disponible pour iOS et Android):

Une APP a été mise à la disposition des usagers et des transporteurs. Cette application est principalement un outil de communication efficace avec le transporteur qui effectue le transport de l'unité de chargement attendant le positionnement et l'inspection.

