

CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA

SECRETARÍA GENERAL

CVE-2016-3488 *Resolución de la Secretaría General de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda, por la que se autoriza la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Puertos de la Dirección General de Obras Públicas y se deroga la Carta de Servicios correspondiente a la Entidad Pública Empresarial Puertos de Cantabria.*

Con fecha 22 de septiembre de 2010 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria número 183 la actualización de la Carta de Servicios correspondiente a la Entidad Pública Empresarial Puertos de Cantabria.

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deben ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Por Decreto 74/2012, de 13 de diciembre, (BOC de 19 de diciembre de 2012), se extingue la Entidad Pública Empresarial Puertos de Cantabria y se atribuyen a la Consejería de Obras Públicas y Vivienda, a través de la Dirección General de Obras Públicas, sus competencias, funciones y servicios.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado

RESUELVO

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios correspondiente al Servicio de Puertos, que figura como Anexo a la presente resolución, y derogar la Carta de Servicios correspondiente a la Entidad Pública Empresarial Puertos de Cantabria, autorizada por resolución de 16 de julio de 2010.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cumplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Obras Públicas, a la Dirección General de Organización y Tecnología y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 11 de abril de 2016.
El secretario general,
Jesús Emilio Herrera González.

VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUERTOS

Página 1 de 6

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

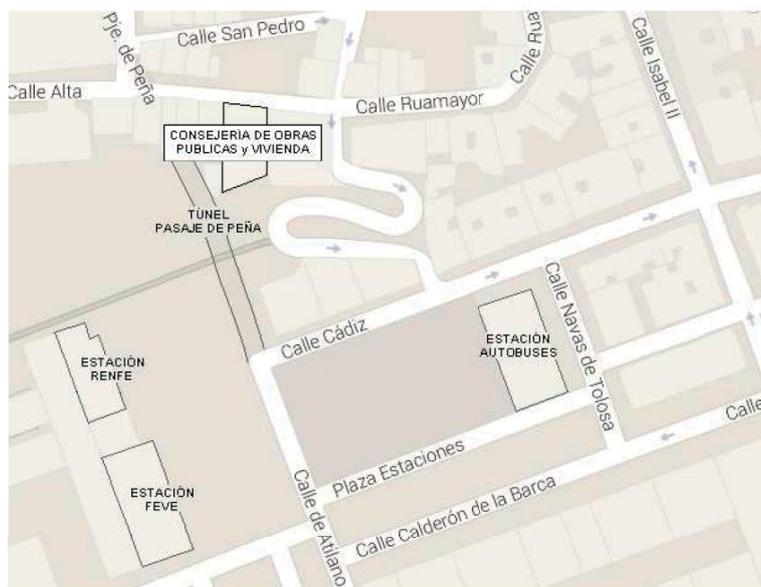
Denominación: Servicio de Puertos

Misión: Planificar, construir, organizar, gestionar y explotar el sistema portuario de competencia autonómica satisfaciendo las necesidades generadas por las actividades pesqueras, deportivas y comerciales.

Dirección general o departamento de adscripción: Dirección General de Obras Públicas.

Dirección postal y electrónica: C/ Alta 5, 3ª planta 39008 Santander. puertos@cantabria.es

Mapa de localización:



Página web: www.puertosdecantabria.es

Medios de acceso y transporte:

Transportes Urbanos de Santander, paradas más próximas: Plaza de las Estaciones (líneas 4, 14, 19 y 23), Jesús de Monasterio 21-12 y Ayuntamiento

Estación de autobuses de Santander: C/ Navas de Tolosa, s/n C.P.: 39002 Santander

Estaciones de FEVE Y RENFE: Plaza de las Estaciones s/n C.P.: 39002 Santander

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUERTOS

Página 2 de 6

Teléfono: 942 209 958

Fax: 942 210 337

Horario de atención a la ciudadanía: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA

- Ley 5/2004, de 16 de noviembre, de Puertos de Cantabria.
- Decreto 82/2006, de 13 de julio, por el que se regula el régimen jurídico y el procedimiento de otorgamiento de autorizaciones en los puertos de Cantabria.
- Ley 9/1992, de 18 de diciembre, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Información.

1. Información presencial, telefónica y telemática sobre cuestiones relativas a los puertos de titularidad autonómica.

Servicios generales.

2. Elaboración de proyectos, contratación, dirección, construcción, control e inspección de obras de infraestructura portuaria.
3. Mantenimiento del adecuado estado de navegabilidad de los canales de acceso a los puertos de titularidad autonómica y sus dársenas interiores.
4. Mantenimiento de la seguridad: vigilancia, policía, alumbrado y limpieza.
5. Planificación, implantación, mantenimiento y control, en el ámbito de competencia autonómico, del sistema de balizamiento marítimo.
6. Tramitación de reclamaciones relativas a los puertos de titularidad autonómica.
7. Otorgamiento de autorizaciones y concesiones en zona de dominio público portuario de titularidad autonómica y vigilancia del cumplimiento de las condiciones establecidas.

Servicios relativos a operaciones portuarias.

8. Gestión de las instalaciones:

- Accesos, viales y paseos portuarios.
- Dársenas.

VIERNES, 22 DE ABRIL DE 2016 - BOC NÚM. 77

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUERTOS

Página 3 de 6

- Grúas.
 - Almacenes.
 - Carros de varada y similares.
 - Puntos limpios destinados al depósito de residuos sólidos y líquidos.
 - Otros
9. Gestión de los servicios:
- Entrada y estancia de barcos.
 - Atraque.
 - Embarque y desembarque de mercancías y pasajeras/os.
 - Desembarque de pesca.
 - Servicios a embarcaciones deportivas y de recreo.
 - Suministros a embarcaciones.
 - Señalización marítima.
 - Otros

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Puertos se compromete con la ciudadanía a garantizar los siguientes derechos:

- 1.- Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.
- 2.- Derecho a recibir una atención adecuada.
- 3.- Derecho a obtener información.
- 4.- Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía.
- 5.- Derecho a una Administración eficaz y eficiente.

Estos derechos están recogidos de forma exhaustiva en la Carta de Derechos de la Ciudadanía, publicada en el Boletín Oficial de Cantabria nº 2 del 3 de enero de 2006.



CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUERTOS

Página 4 de 6

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Gobierno de Cantabria pone a disposición de la ciudadanía un medio para dejar constancia de sus comentarios, iniciativas, sugerencias, quejas o reclamaciones respecto del funcionamiento de su Administración: el sistema de reclamaciones y sugerencias.

Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

Información.

1.1. Informar de forma personalizada y precisa sobre cuestiones relativas a los puertos de titularidad autonómica.

Servicios generales.

2.1. Optimizar la ejecución del presupuesto anual de inversiones en obra nueva y conservación.

3.1. Garantizar la navegabilidad de los canales de acceso a los puertos de titularidad autonómica y sus dársenas interiores todos los días del año.

4.1. Disponer de los medios necesarios para evitar actos vandálicos y accidentes en áreas portuarias.

5.1. Garantizar permanentemente un correcto servicio de balizamiento marítimo.

6.1. Tramitar las reclamaciones relativas a los puertos de titularidad autonómica en el momento de su solicitud.

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUERTOS

Página 5 de 6

7.1. Tramitar las autorizaciones y concesiones en zona de dominio público portuario de titularidad autonómica en el momento de su solicitud.

Servicios relativos a operaciones portuarias.

8.1. Garantizar la óptima disposición de las instalaciones portuarias.

9.1. Prestar los servicios portuarios de forma adecuada a las personas y entidades que los demanden.

INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Información.

1.1.1. Número de reclamaciones relativas al trato y a la información recibidos.

Servicios generales

2.1.1. Porcentaje de ejecución del presupuesto anual de inversiones en obra nueva y conservación.

3.1.1. Porcentaje de días en que se mantiene adecuadamente la navegabilidad de los canales de acceso a los puertos de titularidad autonómica y sus dársenas interiores.

4.1.1. Número de actos vandálicos en áreas portuarias.

4.1.2. Número de accidentes en áreas portuarias.

5.1.1. Disponibilidad del servicio para el conjunto de ayudas a la navegación marítima.

6.1.1. Porcentaje de reclamaciones relativas a los puertos de titularidad autonómica cuya tramitación se ha comenzado en el momento de su solicitud.

7.1.1. Porcentaje de autorizaciones y concesiones en zona de dominio público portuario cuya tramitación se ha comenzado en el momento de su solicitud.

Servicios relativos a operaciones portuarias

8.1.1. Número de reclamaciones relativas a la disposición de las instalaciones portuarias.

9.1.1. Número de reclamaciones relativas a la prestación de los servicios portuarios.

IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Dirección General de Obras Públicas

Servicio de Puertos

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUERTOS

Página 6 de 6

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Si considera que no se han cumplido alguno de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación en la forma prevista en el apartado FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. En los siguientes 30 días hábiles, recibirá notificación del centro directivo del que dependa la unidad que ha incumplido el compromiso, informándole de las medidas que, en su caso, se hayan tomado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Medidas para la protección del Medio Ambiente

- Apagado automático de los ordenadores personales de la red corporativa a las 20:00 de lunes a viernes.
- Configuración de las impresoras en red para impresión de documentos en blanco y negro y a doble cara.
- Instalación de detectores de presencia y luminarias de bajo consumo en zonas comunes.
- Publicación de recomendaciones para la racionalización de la adquisición de equipos informáticos.
- Potenciación de la utilización del correo electrónico como medio de comunicación dentro de las unidades y con la ciudadanía siempre que sea posible.

Medidas que aseguran la igualdad de género

En todas las actuaciones relacionadas con las competencias, funciones y servicios prestados, se garantiza el principio de igualdad.

Medidas para la prevención de riesgos laborales

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a través de su Plan de Prevención, lleva a cabo la gestión de la prevención y la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de su estructura organizativa asumiendo las responsabilidades, funciones, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

Abril 2016. La Carta de Servicios del Servicio de Puertos se actualizará cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de la misma, cualquiera que sea la causa que las origine.

2016/3488

CVE-2016-3488