
CARTA DE SERVICIOS DE LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE FERROL-SAN CIBRAO 2020-2023



| <u>CONTENIDO</u> | <u>PÁGINA</u> |
|--|----------------------|
| 1. Información General..... | 2 |
| 2. Servicios prestados desde la sede electrónica de la APFSC..... | 3 |
| 2.1 Servicios..... | 3 |
| 2.1.1. Servicios de acceso libre..... | 3 |
| 2.1.2 Servicios que requieren un medio de identificación electrónico..... | 3 |
| 2.2 Trámites disponibles en la sede electrónica de la APFSC..... | 4 |
| 3 Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados en la sede electrónica..... | 5 |
| 4 Compromisos de calidad..... | 6 |
| 5 Indicadores para el seguimiento y evaluación de los servicios prestados..... | 6 |
| 6 Medidas de subsanación..... | 6 |
| 7 Especificaciones técnicas de uso..... | 7 |
| 8 Normativa Aplicable..... | 7 |
| 9 Unidad Responsable..... | 8 |
| 10 Direcciones y Teléfono de Contacto..... | 8 |
| Anexo I: Trámites disponibles en el Catálogo de trámites..... | 9 |
| Anexo II Trámites disponibles en el apartado de Empleados y Cargos Públicos..... | 14 |

| Control de versiones del documento | | | |
|---|--|------------|--|
| VERSIÓN | NOMBRE DEL DOCUMENTO | FECHA | DESCRIPCIÓN |
| 1.0 | Carta de Servicios de la Sede Electrónica de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao 2020-2023 | 30/03/2020 | Primera versión |
| 2.0 | Carta de Servicios de la Sede Electrónica de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao 2020-2023 | 12/01/2021 | Actualización categorías sede electrónica. |

1. INFORMACIÓN GENERAL

La Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao (APFSC) es el organismo público responsable de la gestión y administración de los puertos de Ferrol y San Cibrao. La APFSC está íntegramente implicada en un proceso de modernización de su gestión, adaptándose al modelo de administración electrónica establecido en la Ley 39/2015 y 40/2015.

Este proceso ha supuesto el desarrollo de la Sede Electrónica de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao [<https://sede.apfsc.gob.es>], una oficina de atención virtual que permite avanzar hacia una gestión transparente y acercar la tramitación administrativa a todos nuestros usuarios, superando todas las barreras temporales y espaciales:

- La APFSC está disponible las 24 horas del día, todos los días del año.
- La APFSC está disponible desde cualquier lugar, superando cualquier distancia geográfica.

La Sede Electrónica de la APFSC se configura como un punto de prestación de servicios a los interesados que cumple con todos los requisitos establecidos en la legislación vigente tal y como se desarrolla en el apartado de **Información general** de la misma, que aporta información sobre:

- Titularidad de la sede
- Normativa que rige la sede
- Calendario de días inhábiles y cómputo de plazos
- Fecha y hora oficial
- Política de privacidad
- Esquema nacional de seguridad
- Sistemas de identificación y firma admitidos
- Accesibilidad
- Preguntas frecuentes
- Mapa web

La lengua de la sede electrónica se rige por lo establecido en el artículo 15 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común, que establece, que la lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano. No obstante, para aquellas Comunidades Autónomas con lenguas cooficiales permite la utilización de esa lengua cooficial en los trámites administrativos. Por ello, la Sede Electrónica de la APFSC permite su visualización y tramitación de los procedimientos, en gallego y castellano.

Así mismo cumple con los criterios de accesibilidad indicados en la norma UNE 139803:2012 para los sitios web de las Administraciones Públicas y está en proceso de adaptación de todos los puntos de verificación de prioridad 2 (adecuación de nivel Doble A) definidos en la especificación de Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG 2.0) por la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del Consorcio World Wide Web (W3C).

2. SERVICIOS Y TRÁMITES PRESTADOS DESDE LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA APFSC

2.1 SERVICIOS

2.1.1 SERVICIOS DE ACCESO LIBRE

- **Perfil del contratante:** servicio que dirige al perfil del contratante de la APFSC en la Plataforma de Contratación del Estado (PLACE)
- **Portal de transparencia:** pone a disposición de todos los ciudadanos información de la APFSC, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- **Validación de documentos:** sirve para comprobar la validez de la firma electrónica de un documento emitido por la APFSC.
- **Tablón de anuncios:** tablón de anuncios oficiales de la APFSC que garantiza la fecha de publicación y la inalterabilidad de los documentos durante su publicación.

2.1.2 SERVICIOS QUE REQUIEREN UN MEDIO DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICO

- **Carpeta electrónica:** servicio destinado a que los usuarios accedan a toda su documentación y gestionen sus datos. Consta de los siguientes apartados:
 - **Buzón electrónico:** punto de recepción para el usuario de las comunicaciones y notificaciones emitidas por la Autoridad Portuaria. Además, estas comunicaciones y notificaciones pueden visualizarse desde el Punto de Acceso General de la Administración (PAG),
 - **Mis Expedientes:** A través de esta sección podrá consultar el estado de los expedientes con los que se haya relacionado en calidad de interesado o de tercero. Desde aquí podrá asimismo aportar nuevos documentos, cambiar sus datos de identificación y descargar los documentos emitidos y aportados al expediente

- *Registros Presentados*: listado completo de todos los registros que se hayan realizado a su nombre, bien al presentar documentación en calidad de solicitante o representante
 - *Consulta de Facturas*: listado de todas las facturas, tanto las que haya presentado, como aquellas en las que conste como proveedor
 - *Mis datos*: permite visualizar los datos de identificación.
- .
- **Punto de entrada de facturas**: habilitado, junto con el punto de entrada desde FACe (Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado), para recibir las facturas de los proveedores de la APFSC en formato electrónico, en cumplimiento con lo estipulado por la Ley 25/2013 con respecto al registro administrativo de facturas.
 - **Órganos Colegiados**: Servicio habilitado para los representantes del Consejo de Administración de la APFSC, para que reciban las convocatorias y comuniquen su asistencia a las reuniones.
 - **Portafirmas**: Permite firmar, de forma electrónica, los documentos que le haya enviado la APFSC, así como mantener un historial de las firmas realizadas y/o rechazadas.
 - **Registro electrónico**: cualquier usuario puede iniciar, continuar o aportar documentación a un procedimiento que sea competencia de la APFSC desde el catálogo de trámites.

2.2 TRÁMITES DISPONIBLES EN LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA APFSC

Al registro electrónico de la APFSC se accede a través del Catálogo de Trámites, que permite que la entidad defina sus actuaciones, procedimientos y servicios por medio de trámites específicos.

El catálogo de trámites cuenta con tres accesos diferentes:

- **Trámites para empleados y cargos públicos**: se accede desde un enlace situado en la sección de servicios electrónicos y contiene trámites que están relacionados con la relación entre empleados y cargos públicos con la Autoridad Portuaria. Los trámites disponibles se encuentran en el Anexo II
- **Catálogo de trámites**: Los trámites disponibles están en el Anexo I de esta carta de servicios. Se accede desde la página principal de la sede de varias formas:

1. Enlace directo al catálogo de trámites
2. Acceso a los trámites destacados: la APFSC presenta en la página principal de la sede los trámites más utilizados en cada momento.
3. Acceso desde las categorías existentes en la página principal en las que se organizan los trámites por materias.

Cada uno de los trámites contiene

Ficha informativa: se informa a los usuarios de la descripción del trámite, requisitos de iniciación, requisitos de validez de la documentación entregada, documentación obligatoria o optativa que debe acompañar cada trámite, legislación aplicable, código SIA, categoría en el esquema nacional de seguridad y efectos del silencio y resolución administrativa.

Descargar instancia: opción que permite descargar la instancia de ese trámite para cubrirla y entregarla en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros de la APFSC o en otra oficina de registro.

Tramitación electrónica; todos los trámites activos en la sede electrónica de la APFSC permiten la realización de una tramitación completamente electrónica.

Asistente de tramitación: el trámite electrónico se realizará guiado por un asistente que irá explicando todos los pasos a seguir.

Todos los trámites de la sede electrónica de la APFSC están accesibles, además, desde el Punto de Acceso General del Estado <https://administracion.gob.es/>

3. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LA SEDE ELECTRÓNICA

- Presentar documentos en relación con los servicios de la autoridad Portuaria de acuerdo con los procedimientos existentes para ello
- Realizar estos trámites de manera segura e identificada mediante una firma electrónica válida.
- Poder presentar documentos como interesado o como representante de una empresa u otro tercero.
- Acceder en cualquier momento a la documentación presentada o recibida
- Tener justificación debidamente acreditada de la documentación presentada

- Acceder y modificar sus datos de contacto para la recepción de comunicaciones y /o notificaciones.
- Recibir información sobre el funcionamiento de la sede, bien directamente en los apartados de información general de la misma o por medio de los documentos creados a tal efecto, o bien dirigiéndose por otro medio a la APFSC.
- El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, de Protección de los Datos de Carácter Personal.
- Obtener mayor transparencia sobre la actuación administrativa.
- Utilizar una plataforma tecnológica que asegure que se tratan los datos con un nivel alto de seguridad según lo establecido por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Mantener actualizada la sede electrónica
- Establecer la tramitación electrónica para todos los trámites.
- Mantener todos los trámites generales y específicos necesarios para que la sede ofrezca un servicio acorde con las funciones de la Autoridad Portuaria.
- Mantener la sede electrónica disponible
- Actualizar la carta de servicios de la sede electrónica
- Actualizar la información del Portal de Transparencia.

5. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Número de actualizaciones anuales de los servicios prestados en sede electrónica
- Número de trámites realizados desde la sede electrónica
- Número de trámites disponibles desde la sede electrónica
- Porcentaje de disponibilidad anual de la sede electrónica
- Número de actualizaciones de la carta de servicios
- Número de actualizaciones del Portal de Transparencia

6. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que la APFSC ha incumplido los compromisos asumidos en esta carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma.

Para ello tendrán disponibles los siguientes canales de comunicación:

- Trámite de quejas y sugerencias accesible desde del el catálogo de trámites de la sede electrónica
- Dirección de e-mail: ferrol@apfsc.es
- Correo postal: Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao. Muelle de Curuxeiras s/n. 15401 Ferrol.
- Teléfono: 981338000

En caso de incumplimiento, se informará al reclamante de las causas del mismo y de las medidas correctoras tomadas al efecto.

7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE USO

Para la utilización de los servicios disponibles en la sede electrónica deberá disponer de:

- Conexión a Internet
- Un navegador actualizado
- Un sistema de identificación y/o firma válido para la utilización de los servicios de carpeta electrónica, presentación de trámites desde el registro electrónico, y portafirmas. Se admiten tanto el DNI-e, un certificado electrónico o los sistemas de clave concertada. Para certificar un sistema de identificación válido y acorde con el resto de las administraciones la sede electrónica está integrada con el sistema CI@ve del Estado.
- Acrobat Reader para la visualización de los ficheros PDF.

8. NORMATIVA APLICABLE

- Resolución de 3 de febrero de 2012, de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao, por la que se crea la sede electrónica de la entidad.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público

9. UNIDAD RESPONSABLE

La unidad responsable de esta carta de servicios es el Área de Servicios Jurídicos y Relaciones Laborales de la APFSC, que velará por su cumplimiento y actualización.

10. DIRECCIONES Y TELÉFONO DE CONTACTO

- Dirección: Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao. Muelle de Curuxeiras s/n.
15401 Ferrol (A Coruña)
- Teléfono: 981338000
- Correo electrónico: ferrol@apfsc.es
- Página web: www.apfsc.com

ANEXO I: CATEGORÍAS DEL CATÁLOGO DE TRÁMITES Y TRÁMITES DISPONIBLES

A. DOMINIO PÚBLICO

1. Solicitud de permiso de ocupación de dominio público
2. Comunicación de incidencias en zonas de dominio público portuario
3. Solicitud de concesión de dominio público portuario
4. Solicitud de autorización de dominio público portuario
5. Documentación de un expediente de concesión y/o autorización de dominio público
6. Regularización de la tasa de actividad de una concesión o una autorización
7. Solicitud de autorización para ocupación de local de pertrechos
8. Solicitud de renovación de autorización para ocupación de local de pertrechos

B. CONTRATACIÓN

9. Solicitud de Modificaciones en las Condiciones del Contrato: Cesiones, Prórroga, Revisión de Precios
10. Solicitud de certificado de buena ejecución
11. Presentación de ofertas de contratos menores
12. Documentación relacionada con la ejecución y seguimiento de un contrato de obras
13. Documentación relacionada con la ejecución y seguimiento de la obra del Acceso Ferroviario al Puerto Exterior
14. Documentación relacionada con la ejecución y seguimiento de un contrato de servicios y suministros
15. Solicitud de resolución de contrato

C. OPERACIONES Y SERVICIOS PORTUARIOS

16. Solicitud de Servicio Comercial de Almacenaje
17. Solicitud de Licencia o Autorización de Servicios Portuarios
18. Solicitud de parcela para depósito de aparejos
19. Solicitud de cambio de puerto base
20. Solicitud de plaza de pantalán
21. Solicitud de cambio de plaza de pantalán
22. Solicitud de autorización para la realización de trabajos submarinos

23. Comunicación de incidencias en las maniobras relacionadas con la escala de un buque en el Puerto de Ferrol
24. Comunicación de incidencias en las maniobras relacionadas con la escala de un buque en el Puerto de San Cibrao
25. Solicitud de autorización para la prestación de un servicio comercial

D. TASAS PORTUARIAS

26. Solicitud de Servicio Marítimo
27. Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos
28. Reclamación por el cobro de la tasa de señalización marítima
29. Solicitud de bonificación medioambiental de buque
30. Solicitud de Aplazamiento de pagos
31. Solicitud de corrección de facturas

E. AVALES Y GARANTÍAS

32. Solicitud de devolución de garantía provisional
33. Solicitud de devolución de la garantía definitiva de un contrato de obras
34. Solicitud de devolución de garantía de un expediente de concesión o autorización demanial
35. Solicitud de devolución de garantía definitiva de un contrato de servicios
36. Solicitud de devolución de garantía de tarjeta de acceso al puerto

F. EVENTOS Y ACTIVIDADES AJENAS A LAS OPERACIONES PORTUARIAS

37. Solicitud de visita a un faro
38. Solicitud de visita al Puerto de Ferrol
39. Solicitud de evento náutico
40. Solicitud de uso de la Sala de Exposiciones de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao
41. Solicitud de instalación de puesto de venta en zona de servicio
42. Solicitud de recursos de la Autoridad Portuaria de Ferrol -San Cibrao

G. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

43. Informe mensual de coordinación de seguridad y salud de las obras ejecutadas por la Autoridad Portuaria
44. Informe de coordinación de seguridad y salud sobre el contratista
45. Informe de subcontratación de obras del coordinador de seguridad y salud
46. Informes de visitas a obras del coordinador de seguridad y salud

47. Informe sobre la documentación de empresas que acceden a obras no Subcontratas
48. Documentación de seguridad y salud de la obra del Acceso Ferroviario al Puerto Exterior
49. Solicitud de tarjeta de acceso peatonal al puerto
50. Documentación de seguridad a un expediente de concesión y/o autorización
51. Documentación sobre seguridad y protección portuaria
52. Control de mercancías peligrosas
53. Solicitud de grabaciones de las cámaras de seguridad de la Autoridad Portuaria
54. Documentación de prevención de riesgos laborales
55. Documentación relacionada con la coordinación de actividades empresariales

H. MEDIOAMBIENTE

56. Documentación de medio ambiente de un expediente de concesión y/o autorización de dominio público
57. Comunicación y seguimiento de incidencias ambientales
58. Documentación del servicio MARPOL
59. Informes de controles medio ambientales

I. RECURSOS Y RECLAMACIONES

60. Interposición de Recurso Especial en Materia de Contratación
61. Declaración de Abandono de Buque
62. Reclamación de responsabilidad patrimonial
63. Reclamación por siniestro ocurrido en la zona de servicio del Puerto de Ferrol
64. Interposición de Recurso Administrativo
65. Interposición de recurso de alzada
66. Interposición de recurso de reposición
67. Interposición de recurso de revisión
68. Interposición de recurso contencioso administrativo
69. Solicitud de revisión de oficio de un acto o de una Disposición Administrativa
70. Alegaciones a un expediente sancionador por infracciones de tráfico y transportes
71. Alegaciones a un expediente sancionador

J. ECONOMÍA Y FINANZAS

72. Solicitud de Certificado de Deuda a mi Favor
73. Solicitud de datos del volumen de operaciones económicas

74. Solicitud de compensación de deudas

K. EMPLEO

75. Solicitud de traslado a o desde otra Autoridad Portuaria

L. NEGOCIACIÓN COLECTIVA

76. Quejas relacionadas con las condiciones laborales

77. Preaviso de elecciones sindicales

78. Presentación de candidaturas a las elecciones sindicales

79. Composición y funcionamiento de la mesa electoral

80. Solicitudes, comunicaciones y reclamaciones relacionadas con el proceso de las elecciones sindicales

81. Convocatoria de huelga de trabajadores de la Autoridad Portuaria

82. Documentación relacionada con el seguimiento de una huelga de trabajadores de la Autoridad Portuaria

M. TRANSPARENCIA

83. Solicitud de Reuniones y Entrevistas con el Personal de esta Entidad

84. Solicitud de acceso a la información pública por los ciudadanos

N. PROTECCIÓN DE DATOS

85. Formulario de Contacto con el Delegado de Protección de Datos

86. Ejercicio de los Derechos de Rectificación, Supresión, Limitación, Portabilidad u Oposición en relación con Datos de Carácter Personal

87. Ejercicio del Derecho de Acceso (Datos de Carácter Personal)

88. Gestión de consultas y reclamaciones sobre protección de datos personales

O. ACCESIBILIDAD SITIOS WEB

89. Comunicaciones sobre Requisitos de Accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles

90. Solicitudes de Información Accesible y Quejas en relación a la accesibilidad sitios web y apps

91. Reclamación contra la respuesta a una Solicitud de Información Accesible o Queja relacionada con la accesibilidad de sitios web y apps

P. ORGANIZACIÓN DE LA APFSC

92. Participación en la Elaboración de Normativa

93. Nombramiento de representantes en el Consejo de Navegación y Puerto de los puertos de interés general de Ferrol y San Cibrao

94. Documentación del expediente de un consejero del Consejo de Administración

Q. TRÁMITES GENERALES

95. Aportación de Documentos

96. Quejas y sugerencias

97. Solicitud de certificado

98. Solicitud de informe

99. Instancia General

100. Denuncia

101. Solicitud de Consulta de Fondos del Archivo

A estos procedimientos se añadirán los trámites externos necesarios para la tramitación de la documentación de las convocatorias de empleo, que sólo estarán disponibles durante el tiempo que dure el proceso selectivo en la categoría EMPLEO.

1. Solicitudes de admisión en procesos selectivos de personal
2. Documentación para el baremo de méritos de un proceso selectivo
3. Solicitud de revisión de examen

ANEXO II: TRÁMITES DISPONIBLES EN EL APARTADO DE EMPLEADOS Y CARGOS PÚBLICOS

1. Solicitud del Reconocimiento de Compatibilidad por parte de los Cargos Públicos
2. Solicitud de Derecho de Acceso a la Información Pública por parte de los Cargos Públicos
3. Declaración de Bienes y Actividades por parte de los Miembros de la Corporación
4. Nombramiento y cese de representantes de la parte social en los comités y comisiones de la Autoridad Portuaria
5. Nombramiento de representantes en el Consejo de Navegación y Puerto de los puertos de interés general de Ferrol y San Cibrao
6. Documentación del expediente de un consejero del Consejo de Administración
7. Comunicación de Denuncia de Convenio Colectivo
8. Comunicaciones relacionadas con reuniones del Comité de Empresa y Asambleas de Trabajadores
9. Comunicación relacionada con la gestión de las secciones sindicales
10. Solicitudes relacionadas con las condiciones laborales
11. Quejas relacionadas con las condiciones laborales
12. Documentación de prevención de riesgos laborales
13. Solicitud de reconocimiento de antigüedad para un empleado de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao
14. Solicitud de anticipo de nómina
15. Solicitud de préstamo
16. Solicitud de certificado en materia de personal
17. Solicitud de modificación de la jornada laboral
18. Solicitud de jubilación parcial
19. Solicitud de baja incentivada
20. Solicitud de permanencia en el servicio activo
21. Solicitud de excedencia
22. Solicitud de reingreso al servicio activo
23. Solicitud de reconocimiento de compatibilidad
24. Comunicación de baja voluntaria en la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao
25. Preaviso de elecciones sindicales

26. Presentación de candidaturas a las elecciones sindicales
27. Composición y funcionamiento de la mesa electoral
28. Solicitudes, comunicaciones y reclamaciones relacionadas con el proceso de las elecciones sindicales
29. Solicitud de voto por correo en las elecciones sindicales de la Autoridad Portuaria de Ferrol-San Cibrao
30. Convocatoria de huelga de trabajadores de la Autoridad Portuaria
31. Documentación relacionada con el seguimiento de una huelga de trabajadores de la Autoridad Portuaria
32. Documentación sobre seguridad y protección portuaria