



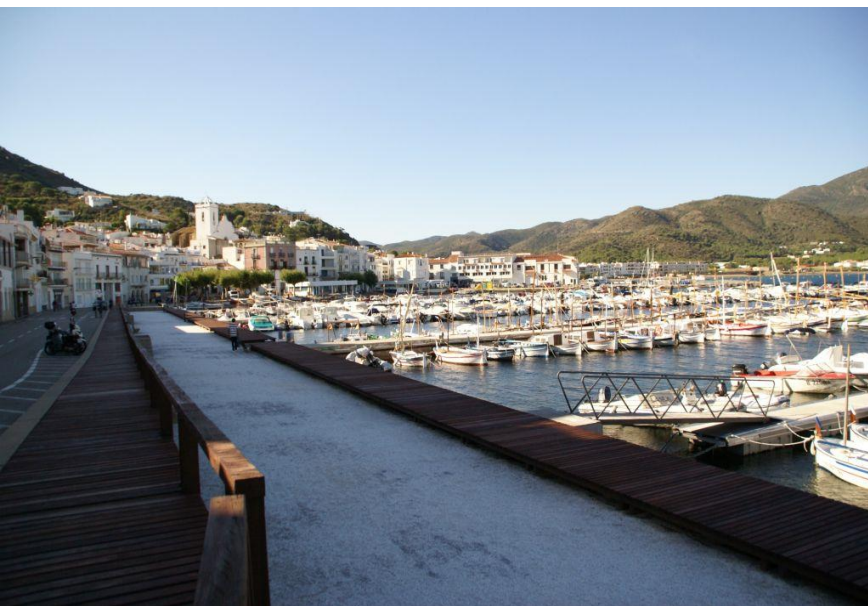
Ports
de la Generalitat

Carta de Servicios

(revisada con fecha octubre 2014)

Carta de Servicios de Ports de la Generalitat

La Carta de Servicios es un instrumento para informar a los usuarios y usuarias de las características, prestaciones y forma de acceder a los servicios de Ports de la Generalitat, manifestando, ante los ciudadanos, un compromiso concreto y medible, con tal de facilitar la evaluación constante de la prestación y su mejora continua.



Objetivos:

- Dar a conocer los servicios y sus prestaciones a los usuarios y ciudadanos
- Gestionar las expectativas de los usuarios respecto al nivel de servicio esperado
- Facilitar la mejora continuada del servicio
- Visualizar el compromiso de la entidad
- Facilitar el cumplimiento de los objetivos de calidad de servicio de la entidad

Misión de Ports de la Generalitat

La misión de Ports de la Generalitat es potenciar el desarrollo y la capacidad de crecimiento sostenible de las diferentes actividades que integran los puertos de Cataluña adscritos, con la consiguiente dinamización de la economía de sus municipios, mediante la creación y la gestión de infraestructuras y la prestación de servicios para mejorar la competitividad y satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de usuarios de los puertos.



SERVICIOS VINCULADOS A LA GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES PORTUARIAS

Servicio	Compromisos	Indicadores
Servicio de señalización marítima	<ul style="list-style-type: none"> Control y mantenimiento ordinario antes de una semana Control y mantenimiento extraordinario antes de un mes Aviso de incidencia no resuelta antes de 24 horas 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de incidencias Disponibilidad según tipología de balizas
Servicio de disposición de superficies por carga y descarga de mercancías	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de autorizaciones si hay disponibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de facturas de la tasa TO2
Servicio de báscula	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de incidencias Nº de días sin funcionamiento
Servicio de limpieza de viales y muelles, y recogida de residuos	<ul style="list-style-type: none"> El 100 % de los puertos 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de incidencias
Servicio de control de acceso, inspección y vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> Control diario Se atenderá el 100 % de las denuncias de usuarios y ciudadanos. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº y % Incidencias vandalismo y robos Nº y % Incidencias control accesos Nº y % Incidencias usuarios de puertos
Servicio de alumbrado en espacios públicos	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de alumbrado en espacios públicos 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de incidencias
Servicio de prevención de emergencias	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de los puertos tendrán Plan de autoprotección. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de accidentes o de incidencias
Servicio de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Vigilancia de las instalaciones mediante un circuito cerrado de televisión o, en caso de ser necesario, mediante presencia personalizada, 24 horas diarias los 365 días del año 	<ul style="list-style-type: none"> Horas sin funcionamiento de los CTTV /año

SERVICIOS PRESTADOS A LA EMBARCACIÓN

Servicio	Compromisos	Indicadores
Servicio de amarre y/o anclaje a barcos comerciales y grandes cruceros	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de forma inmediata, ante la solicitud 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de solicituds Nº de autorizaciones de atraque Nº de comunicaciones de anclaje o fondeo de espera
Servicio de asistencia a grandes cruceros	<ul style="list-style-type: none"> Plena disponibilidad de 1 persona de contacto en tierra durante el atraque 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de intervenciones / nº de cruceros
Servicio de atraque para embarcaciones en base	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de ocupaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Nº autorizaciones embarcaciones turísticas, profesionales y de pasaje Nº amarres náutica popular Nº peticiones en lista de espera Flota autorizada de pesca
Servicio de atraque para embarcaciones de transeúntes	<ul style="list-style-type: none"> Acceso inmediato 	<ul style="list-style-type: none"> Nº facturas
Servicio de suministro de agua y electricidad	<ul style="list-style-type: none"> Inmediatamente para el 75 % de los amarres en la náutica popular de gestión directa de la <i>Zona Portuària Nord</i> 	<ul style="list-style-type: none"> % de amarres con instalación de agua % de amarres con instalación de electricidad
Servicio de suministro de carburante	<ul style="list-style-type: none"> El 90 % de los puertos cuentan con empresas autorizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de empresas autorizadas por puerto
Servicio de recepción de aguas grises y sentinas	<ul style="list-style-type: none"> Se atenderá el 80 % de las peticiones antes de 24 horas 	<ul style="list-style-type: none"> Volumen de aguas de sentina gestionadas

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Servicio	Compromisos	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de atención personalizada al usuario / ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Valoración mínima en la encuesta por encima de 2,5/5 	<ul style="list-style-type: none"> Resultado de las encuestas
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de facilitación de información de datos, de tramitaciones, de asesoramiento y de atención de quejas y sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> Se dará respuesta al 100 % y, antes de 3 meses, a un mínimo del 95 % de los casos. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de observaciones y quejas Respuestas fuera de plazo respuestas
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de tramitación de las solicitudes de servicios portuarios vía web 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad permanente para: <ul style="list-style-type: none"> - Obtener hojas de peticiones, Anuarios estadísticos y Memorias económicas - Obtener normativa relacionada con el sector - Contactar vía correo electrónico - Interactuar con la facturación electrónica 	<ul style="list-style-type: none"> Correos electrónicos recibidos vía web Estadísticas de usabilidad de la web
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de registro 	<ul style="list-style-type: none"> Se aceptan el 100 % de los documentos entregados por los ciudadanos, dentro del horario de atención al público. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de entradas i salidas por centro
<ul style="list-style-type: none"> Servicios a los usuarios mediante la ventana única empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> Plena incorporación en el 2014 de los trámites previstos en la FUE 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de procedimientos disponibles en la FUE
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de facturación de las tasas y tarifas por servicios portuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Las correcciones que sean necesarias serán realizadas inmediatamente . Incorporación del 80% de los usuarios en dos años a la facturación electrónica 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de incidencias/total nº facturas Nº de clientes que utilizan la facturación electrónica/total nº clientes Nº de facturas electrónicas/total nº facturas
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de tramitación y seguimiento de las concesiones y autorizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de respuesta o resoluciones en plazo 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de resoluciones de concesiones y autorizaciones Tiempo medio de resoluciones

Derechos de los usuarios y usuarias

Los usuarios de los servicios que Ports de la Generalitat presta directamente y no tiene encomendados a otras entidades y/u organizaciones, tienen los siguientes derechos:

- **Derecho a la información y a la atención personal:** todos los usuarios de Ports de la Generalitat tienen derecho a obtener la información que precisen, por los canales establecidos, para obtener los servicios, así como el derecho a ser atendidos personalmente, si es necesario.
- **Derecho a recibir una atención profesional y empática:** todos los usuarios de Ports de la Generalitat tienen derecho a recibir una atención técnicamente correcta, con profesionalidad y con una actitud empática en el caso de atención personal.
- **Derecho a participar y a dirigirse personalmente a Ports de la Generalitat:** todos los usuarios tienen derecho a formular sugerencias, a expresar sus quejas o a pedir informaciones específicas que no estén ya disponibles por otros canales.
- **Derecho a expresar su grado de satisfacción y a dar a conocer sus expectativas:** todos los usuarios tienen derecho a pedir y rellenar un cuestionario para expresar su grado de satisfacción sobre las prestaciones recibidas y a participar en encuestas y otros procesos de mejora de los servicios.
- **Derecho a la fiabilidad y a la seguridad jurídica:** todos los usuarios tienen derecho a conocer la normativa y los procedimientos o especificaciones relativas a un servicio y a recibir una prestación de acuerdo con las especificaciones citadas. También tienen derecho a recibir respuesta en los plazos establecidos en la misma normativa cuando hayan presentado una petición a Ports de la Generalitat y a ser tratados sin discriminación hacia terceros. En definitiva, tienen derecho a recibir un marco normativo, común para todos los usuarios, y a que se cumpla siempre de la manera establecida, sin excepciones que no sean motivadas por una causa de interés público o fuerza mayor.
- **Derecho a recibir una respuesta o solución en caso de una incidencia no prevista:** todos los usuarios tienen derecho a recibir una respuesta o solución, en la medida de lo posible, por parte de Ports de la Generalitat, ante una incidencia no prevista en los procedimientos del servicio.

Formas de participación ciudadana

Para facilitar la participación activa de todas las partes interesadas externas, Ports de la Generalitat ofrece diferentes canales, en concreto:

- Buzón electrónico de la página web ([enlace](#))
- Dirección de correo electrónico específico ([enlace](#))
- Formularios de quejas, sugerencias y solicitud de información disponibles en todas las oficinas de Ports de la Generalitat
- Buzón de sugerencias, a través del Departamento de Territorio y Sostenibilidad y de la página web de la Generalitat de Catalunya ([enlace](#))
- Teléfonos de las diferentes oficinas ([enlace](#))
- Encuestas de satisfacción ([enlace](#))

