



**GOBIERNO  
DE ESPAÑA**

**MINISTERIO  
DE FOMENTO**

**Puertos del Estado**



***CARTA DE SERVICIOS  
DE PUERTOS DEL ESTADO  
EN EL ÁMBITO DE LAS  
AYUDAS A LA NAVEGACIÓN MARÍTIMA***

***Edición 4ª  
2012-2015***

<b>HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>Nº EDICION/FECHA</b>	<b>NATURALEZA DEL CAMBIO</b>
Edición 1 ( 29.Nov. 2001)	PRIMERA EDICIÓN
Edición 2 (30 Dic. 2008)	Actualización de contenidos
Edición 3 (2 Nov. 2010)	Revisión según criterios AEVAL
Edición 4 (20 Mar. 2012)	Revisión referencias legislativas.

**Edición 4ª – 20 de marzo de 2012**

**Elaborada por: Área de Ayudas a la Navegación Marítima.**

Aprobada por: El Presidente del Organismo Público Puertos del Estado

<b>José Llorca Ortega</b>

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO</b>	<b>5</b>
<b>3. LOS SERVICIOS QUE PRESTA PUERTOS DEL ESTADO EN EL ÁMBITO DE LAS AYUDAS A LA NAVEGACIÓN MARÍTIMA.</b>	<b>7</b>
Planificación (PL)	7
Normalización (NL)	8
Inspección y Control (IC)	8
Prestación directa del servicio de señalización marítima	8
Representación Institucional e internacional (RI)	8
Formación (FM)	8
<b>4. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO</b>	<b>9</b>
<b>5. PARTICIPACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>9</b>
<b>6. NORMATIVA REGULADORA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>10</b>
<b>7. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>10</b>
<b>8. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD</b>	<b>11</b>
Planificación	12
Normalización	12
Inspección y Control	12
Formación	12
Representación Internacional	12
Quejas y Sugerencias	13
<b>9. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>13</b>
<b>10. RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>	<b>13</b>

<b>11. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS</b>	<b>14</b>
<b>Formas de acceso y transporte</b>	<b>14</b>
<b>12. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DEL RESPONSABLE DE LA CARTA</b>	<b>15</b>
<b>13. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD</b>	<b>15</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>15</b>
<b>I - Relación de Autoridades Portuarias</b>	<b>15</b>
<b>II- Glosario de términos usuales</b>	<b>16</b>
<b>III - Misión, Visión y Valores de Puertos del Estado en el ámbito de las Ayudas a la Navegación Marítima</b>	<b>20</b>
<b>IV- Otra información de interés</b>	<b>21</b>
1- La Comisión de Faros	21
2- La Asociación Internacional de Ayudas a la Navegación Marítima y Autoridades de Faros (IALA)	22

## 1. INTRODUCCIÓN

El Organismo Público Puertos del Estado, a finales del año 2001 puso en marcha la CARTA DE SERVICIOS en el ámbito de las Ayudas a la Navegación Marítima, dentro de una política general para la mejora de los servicios portuarios. Por otra parte, desde el mes de enero de 2007, Puertos del Estado está Certificado bajo un Referencial de Calidad de Servicios en el ámbito de las Ayudas a la Navegación Marítima.

Teniendo en cuenta que el reglamento de las Cartas de Servicios obliga a la revisión periódica de las mismas y que a lo largo del tiempo transcurrido desde la primera edición se ha constatado la conveniencia de ajustar los compromisos a las nuevas realidades, se ha elaborado esta nueva edición.

Las ayudas a la navegación marítima, en el presente documento, se refieren a todo dispositivo visual, acústico, electrónico o radioeléctrico, destinado a mejorar la seguridad en la navegación, facilitando los tráficos y salvaguardando el medio ambiente, permitiendo confirmar la posición de buques en navegación.

Bajo esta consideración y a efectos de esta Carta, se denomina “**servicio de ayudas a la navegación marítima**” al servicio que prestan las señales antes mencionadas (ayudas a la navegación marítima), con independencia del agente prestador del mismo, así como las actividades de gestión asociadas a las mismas.

## 2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

Respecto del conjunto de ayudas a la navegación que conforman el Sistema de Señalización Marítima Español, la Constitución Española reconoce, en su artículo 149.1.20ª, como competencia exclusiva de la Administración del Estado la iluminación de costas y señales marítimas, competencia que se ejerce a través del Organismo Público Puertos del Estado, bajo la dependencia y supervisión del Ministerio de Fomento.

De acuerdo con el RDL 2/2011, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (en lo sucesivo Ley de Puertos), el Organismo Público Puertos del Estado es un Organismo de Derecho Público adscrito al Ministerio de Fomento, con personalidad jurídica y patrimonio propios, así como plena capacidad de obrar, que ajusta su funcionamiento al ordenamiento jurídico privado, salvo en el ejercicio de funciones de poder público.

Está configurado como órgano encargado de control de las facultades que ejerce en nombre del Estado, de la ejecución de la política portuaria del Gobierno y de la coordinación y control de eficiencia del Sistema Portuario de Titularidad Estatal, ejerciendo, además funciones consultivas y de asesoramiento, así como otras comunes al conjunto de puertos que integran el Sistema Portuario de Titularidad Estatal.

El Sistema de Señalización Marítima Español, al que se refiere la Ley de Puertos, está formado por el conjunto de las distintas ayudas a la navegación marítima que prestan su servicio en las costas españolas, cuya propiedad y responsabilidad corresponde a distintos agentes: las Autoridades Portuarias, las Comunidades Autónomas, así como ciertos particulares en el caso de instalaciones en régimen de concesión y, en su caso, el propio Puertos del Estado en aquellos casos reconocidos en la Ley de Puertos.

**Puertos del Estado**, en materia de señalización marítima, tiene asignada la **competencia**: de la planificación, coordinación y control del Sistema de Señalización Marítima Español, y el fomento de la formación, la investigación y el desarrollo tecnológico en estas materias. La coordinación en materia de señalización marítima se llevará a cabo a través de la Comisión de Faros, cuya estructura y funcionamiento se determinará por el Ministerio de Fomento.

Esta competencia se desarrolla a través de las **funciones** de la planificación, normalización, inspección y control del funcionamiento de los servicios de señalización marítima, y la prestación de los que no se atribuyan a las Autoridades Portuarias. También ostenta la representación de la Administración General del Estado en materia de señalización marítima, en organismos y comisiones internacionales, cuando no sea asumida por el Ministerio de Fomento y sin perjuicio de las competencias propias del Ministerio de Asuntos Exteriores

También son funciones de Puertos del Estado en materia de ayudas a la navegación marítima:

- Determinar la procedencia o no del balizamiento, estableciendo sus características técnicas y ubicación, previo dictamen de la Comisión de Faros.
- Establecer, por razones de seguridad o urgencia, balizamientos provisionales

No obstante, el servicio de señalización marítima es prestado por distintos agentes, como son las Autoridades Portuarias, que tienen asignadas las competencias de la planificación, proyecto, construcción, conservación y explotación del servicio de las señales marítimas que tengan encomendadas, con sujeción a lo establecido en el marco legal vigente, así como la gestión del dominio público portuario afecto al servicio de señalización marítima que les sea adscrito.

Estas competencias se desarrollan a través de las funciones de gestión de los servicios portuarios generales y los de señalización marítima, así como de la inspección de las ayudas a la navegación marítima de terceros ubicadas en la zona de inspección asignada a cada Autoridad Portuaria, pudiendo aplicar, en su caso el régimen sancionador que sea aplicable.

También se incluyen como parte del “servicio de señalización marítima” asignado a las Autoridades Portuarias:

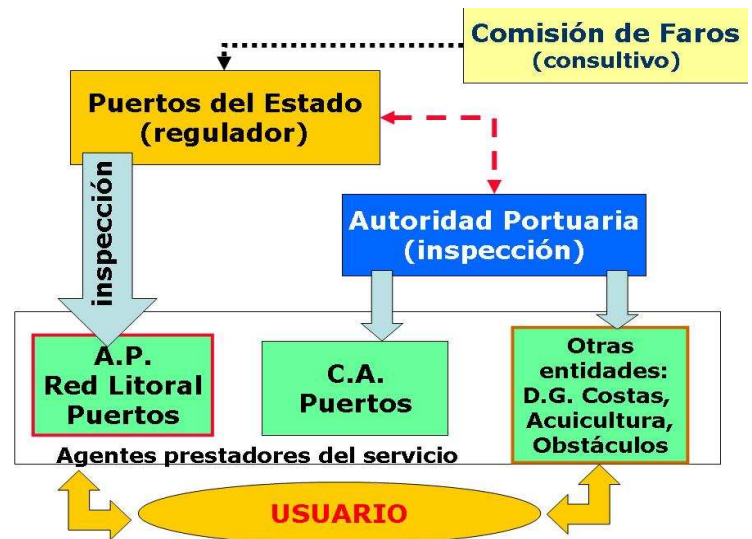
- Aprobación de los proyectos de ejecución de las instalaciones de señalización marítima ubicadas en zona de servicio de los puertos de las mismas o espacios afectos al servicio.
- Informe vinculante de los proyectos de ejecución de las instalaciones de señalización marítima ubicadas fuera de las zonas de servicio de los puertos de las Autoridades Portuarias o espacios afectos al servicio de señalización marítima, incluidos en la zona geográfica asignada a estos efectos (balizamiento de terceros)
- Balizamiento de todo obstáculo a la navegación de tipo natural
- Llevar a cabo la instalación de los balizamientos correspondientes a terceros, a costa de éstos, cuando no haya sido ejecutada por los responsables de dichos balizamientos.

Por otra parte, las ayudas necesarias para la aproximación, acceso y la navegación interior de las instalaciones portuarias bajo gestión de las Comunidades Autónomas, son responsabilidad de estas entidades. Del mismo modo, las ayudas a la navegación necesarias como consecuencia de instalaciones de las Administraciones Públicas o de organismos dependientes de ellas, así como las instalaciones otorgadas en concesión o autorización, serán responsabilidad de estas entidades.

En todo caso, cada entidad responsable tiene la obligación de efectuar un seguimiento y control continuo del estado de funcionamiento de sus instalaciones, así como de comunicar al organismo competente, las incidencias que se produzcan en el servicio.



A la vista del marco competencial descrito, se podría establecer un esquema funcional en el que Puertos del Estado podría asimilarse al organismo regulador, ostentando la competencia a nivel nacional en esta materia. Las Autoridades Portuarias actúan en dos ámbitos, como prestadoras del servicio y como organismo inspector y, en su caso, sancionador, además de asumir la subsidiariedad cuando se produzcan incumplimientos de las obligaciones de los otros prestadores del servicio, en los casos recogidos en el marco legal vigente.



Por otra parte, las Autoridades Portuarias, los particulares concesionarios y distintos organismos de las Comunidades Autónomas son los proveedores directos del servicio de ayudas a la navegación a los usuarios, siendo responsables de la calidad de su servicio.

Dentro de la estructura del Ministerio de Fomento, el Organismo Público Puertos del Estado depende de la Ministra de Fomento. Por su parte Puertos del Estado, cuenta con un Área de Ayudas a la Navegación Marítima, dependiente de la Dirección Técnica a través de la Subdirección de Medio Físico y Ayudas a la Navegación.

Puertos del Estado es el sujeto de la presente Carta de Servicios.

### 3. LOS SERVICIOS QUE PRESTA PUERTOS DEL ESTADO EN EL ÁMBITO DE LAS AYUDAS A LA NAVEGACIÓN MARÍTIMA.

Los servicios prestados por Puertos del Estado en el ámbito de las Ayudas a la Navegación Marítima, de acuerdo con las funciones que tiene establecidas por el marco legal vigente, son los siguientes:

#### Planificación (PL)

- Planificación del sistema español de ayudas a la navegación mediante la elaboración de los planes generales necesarios sobre la base del Convenio SOLAS-Cap. V y recomendaciones de la IALA, disponiendo las ayudas necesarias según los tráficos y el nivel de riesgos en cada caso.
- Determinación de los niveles de servicio en cada zona y para cada ayuda a la navegación.
- Presidencia y Secretaría permanente de la Comisión de Faros.
- Atención continua a cuestiones planteadas por usuarios e interesados.

### **Normalización (NL)**

- Elaboración de recomendaciones, notas técnicas y normas referentes al servicio de ayudas a la navegación españolas, y a los distintos elementos que las componen, coordinando las especificaciones técnicas de todas ellas conforme a los avances de la técnica y a las recomendaciones generales, nacionales e internacionales.
- Promover la implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad del servicio de ayudas a la navegación, para todos los agente proveedores del mismo.

### **Inspección y Control (IC)**

- Control del funcionamiento y gestión de los servicios de ayudas a la navegación existentes, redactando informes de situación y propuestas de mejora.
- Seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio y propuesta de acciones de mejora.
- Ejercer la inspección de las ayudas a la navegación, bien directamente o a través de los sistemas de aseguramiento de la calidad implantados por los agentes proveedores del servicio.

### **Prestación directa del servicio de señalización marítima**

- Actualmente, Puertos del Estado no presta directamente ningún servicio de señalización marítima ya que no tiene asignada la explotación directa de ninguna ayuda a la navegación.

### **Representación Institucional e internacional (RI)**

- Ostentar la representación de la Administración del Estado, dentro del marco legal vigente, en organizaciones y comisiones de trabajo internacionales, en especial ante la Comisión de las Comunidad Europea y la Asociación Internacional de Ayudas a la Navegación Marítima y Autoridades de Faros (IALA).

### **Formación (FM)**

- Promover y organizar cursos y jornadas técnicas de formación y reciclaje de las personas adscritas a ayudas a la navegación, tanto en las Autoridades Portuarias como en Puertos del Estado, en puertos dependientes de Comunidades Autónomas, y cualquier otro agente prestador del servicio.

Estos servicios se prestan a través de:

- El Sistema de Señalización Marítima Español, que se compone de ayudas visuales (faros, balizas y boyas), radioeléctricas (DGPS, racones y AIS-AtoN)
- Base de datos informatizada.
- Recomendaciones y normas aplicables.
- La implantación de sistemas de aseguramiento de calidad del servicio.
- Información escrita.
- Información telefónica.
- Página Web.



#### **4. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO**

El objetivo de las ayudas a la navegación, como se ha indicado anteriormente, es colaborar a la mejora de la seguridad de la navegación, así como a la protección del medio ambiente, cumpliendo, para ello, las normas y recomendaciones internacionales sobre la materia, utilizando la tecnología disponible, en cada momento, con objeto de incrementar la seguridad de personas, buques y mercancías, Se han de tener en cuenta los distintos tipos de usuarios, así como las diferentes actividades que puedan desarrollarse en el medio marino.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Puertos, el Organismo Público Puertos del Estado somete su funcionamiento al ordenamiento jurídico privado, salvo en el ejercicio de funciones de poder público.

Por otra parte, según lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a obtener información acerca de los requisitos jurídicos y técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones y solicitudes que se propongan realizar.

En general, los usuarios de los servicios objeto de esta Carta tienen derecho a:

- Disponer y utilizar el Sistema de Señalización Marítima Español, en las condiciones de calidad comprometidas.
- Ser atendidos en sus consultas de forma directa y personalizada.
- Recibir información sobre el despliegue, disponibilidad, características técnicas y forma de utilización de las ayudas a la navegación de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- Proponer la implantación de ayudas a la navegación, justificando los motivos de su petición.
- Dar su opinión en los trámites de información pública que se incoan en el procedimiento de consulta previo al establecimiento de los balizamientos.
- Obtener información de manera eficaz y rápida.
- A una información real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.
- A reclamar, en caso de ser directamente afectados, por el posible incumplimiento de algunos de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios.

#### **5. PARTICIPACIÓN DE USUARIOS**

Los usuarios de los servicios de ayudas a la navegación podrán colaborar en la prestación de los mismos, aportando tanto sus manifestaciones de insatisfacción como sus iniciativas y sugerencias para mejorar la calidad de la prestación del servicio, a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen.
- Dando su opinión en los trámites de información pública previos al establecimiento de los balizamientos.
- Mediante escritos de comunicación electrónica que dirijan a los buzones señalados en la página Web de Puertos del Estado.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Cualquier forma prevista en el ordenamiento jurídico vigente.

## 6. NORMATIVA REGULADORA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

En el ámbito internacional, el Convenio Internacional sobre la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS), del que España es firmante, en su nueva redacción del Capítulo V, regla 13, indica que cada Gobierno Firmante proporcionará, según juzgue necesario, individualmente o en colaboración con otros Gobiernos Firmantes, las ayudas a la navegación marítima según el nivel de riesgo asumible en cada caso y que el volumen de tráfico justifique.

También hace referencia a que, cuando se dispongan ayudas a la navegación marítima, para obtener la mayor homogeneidad posible en las mismas, los Gobiernos Firmantes tendrán en cuenta las recomendaciones internacionales, como las recomendaciones de IALA<sup>1</sup> y el Sistema de Balizamiento Marítimo.

Termina, la mencionada regla 13, con una referencia a la obligación de proporcionar información sobre las características del servicio y de los cambios que se produzcan, para lo cual los Gobiernos Firmantes dispondrán de los mecanismos para comunicar las incidencias en el funcionamiento de las ayudas a la navegación marítima, de manera que el navegante reciba la información lo más fiel y rápidamente posible.

En España, tomando como referencia el artículo 149.1.20ª, de la Constitución, el servicio de ayudas a la navegación marítima está regulado, básicamente, por:

- RDL 2/2011, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.
- Ley 22/88 de 28 de julio, de Costas
- Real Decreto 1471/1989, de 1 de diciembre, Reglamento General para el Desarrollo y Ejecución de la Ley de Costas.
- Real Decreto vigente sobre la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento.
- Real Decreto 1685/83 de 25 de mayo por el que se adopta el Sistema de Balizamiento Marítimo de la ALA.
- Orden del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de 28 de abril de 1994, de adscripción de señales marítimas.
- Orden del Ministerio de Obras Públicas y Transportes de 27 de febrero de 1996 por la que se determina la estructura y funcionamiento de la Comisión de Faros.
- Decretos de transferencias a las Comunidades Autónomas en materia de puertos y señales marítimas.
- Recomendaciones de IALA.
- Resoluciones de la Organización Marítima Internacional (OMI) y en especial el capítulo V del Convenio SOLAS
- Resoluciones de la Presidencia de Puertos del Estado, previo dictamen de la Comisión de Faros, y otros documentos técnicos de Puertos del Estado.

## 7. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios de los servicios objeto de esta Carta de Servicios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los mismos en los lugares y formas que se señalan a continuación:

- De forma presencial.
- Por correo postal.
- Por medios electrónicos.

---

<sup>1</sup> IALA: Asociación Internacional de Ayudas a la Navegación Marítima y Autoridades de Faros.

### De forma presencial

El interesado se dirigirá al registro general de Puertos del Estado, sito en la Avda. del Partenón, nº 10, Madrid, 4ª planta, en donde podrá rellenar el correspondiente formulario o bien entregar su escrito, en el que incluirá nombre, DNI o documento que le sustituya y domicilio postal, ya que la respuesta le será remitida por correo postal, certificado con acuse de recibo.

### Por correo postal

Dirigiendo escrito a la siguiente dirección:

Organismo Público Puertos del Estado  
Avda. del Partenón, 10  
28042 MADRID

Se recomienda que el escrito se dirija certificado con acuse de recibo a efectos de garantizar la recepción del mismo. La respuesta será remitida al interesado por el mismo conducto, para lo cual, en su escrito, deberá indicar su nombre, DNI o documentos que le sustituya y domicilio postal. En caso de que desee recibir la contestación por correo electrónico, deberá indicarlo expresamente en su escrito e indicar la dirección electrónica para la respuesta.

### Por medios electrónicos

A través de la Sede Electrónica de Puertos del Estado:

<https://sede.puertos.gob.es/> de forma que quede registro formal de la comunicación del interesado, entrando en el apartado quejas y sugerencias.

Otra forma es remitiendo un correo electrónico a la dirección: [AtoN@puertos.es](mailto:AtoN@puertos.es)

Tal y como establece el artículo 15 del R.D. 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado, las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Puertos del Estado mantiene un registro de quejas y sugerencias sobre los servicios objeto de esta Carta de Servicios con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios de los servicios como las iniciativas e ideas para mejorar su calidad. Asimismo, Puertos del Estado se compromete a ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas, y en su caso, de las medidas adoptadas, en el plazo comprometido.

## **8. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD**

A continuación se expresan los **compromisos de calidad** asociados a cada tipo de servicio que presta el Organismo Público Puertos del Estado en el ámbito de las Ayudas a la Navegación Marítima.

Los **indicadores de calidad** correspondientes a cada compromiso será el porcentaje de casos en los que se ha cumplido dicho compromiso y el porcentaje de los que han tenido una desviación igual o inferior al 10%.

## Planificación

- ⇒ Puertos del Estado, en el ámbito de las Ayudas a la Navegación Marítima tiene definido como **tiempo medio de respuesta 20 días naturales** para las consultas recibidas. En aquellos casos que de forma justificada se necesite dedicar más tiempo o solicitar más información, se le comunicará al interesado.
- ⇒ Puertos del Estado, establece los Balizamientos Provisionales comunicándolo a los interesados y a la Autoridad Portuaria inspectora, en el **plazo de un (1) mes**, una vez disponible toda la documentación solicitada.
- ⇒ Puertos del Estado somete, **al menos, 20 ponencias** para su debate en la Comisión de Faros, que **distribuirá entre los miembros de ésta, al menos, con un (1) mes de antelación**.
- ⇒ Puertos del Estado realizará una “revisión sistemática del balizamiento” entendida como el estudio del balizamiento general o específico sobre un tipo de balizamiento concreto. **Se revisará, al menos, 1 revisión anual general de alguna zona o tipo de balizamiento**.

## Normalización

- ⇒ Puertos del Estado **elaborará cada año, al menos, 3 documentos técnicos**, normas y recomendaciones, sobre equipamiento o sistemas de gestión del servicio.

## Inspección y Control

- ⇒ Puertos del Estado **realizará, al menos, 4 inspecciones anuales** a otras tantas Autoridades Portuarias, de forma que **cada una haya sido inspeccionada, al menos, una (1) vez cada 7 años**.

En estas inspecciones, con una orientación hacia la formación y la mejora, se evaluará el estado de las instalaciones bajo gestión de las Autoridades Portuarias y la idoneidad de los sistemas de gestión del servicio para el cumplimiento de las competencias y funciones que éstas tienen asignadas.

- ⇒ Puertos del Estado realizará una encuesta a los usuarios con objeto de conocer su opinión sobre distintos aspectos de la gestión del servicio y, en su caso, de su nivel de satisfacción, cuyos resultados serán publicados en la Web junto con un informe de situación del Sistema de Señalización Marítima Español.

## Formación

- ⇒ Puertos del Estado **organizará, al menos, 1 acción** de formación, información y/o divulgación a través de Jornadas Técnicas dirigidas al personal responsable del servicio de señalización marítima de los distintos agentes prestadores del mismo u otro personal relacionado con dicho servicio.

## Representación Internacional

- ⇒ Puertos del Estado **participará, al menos, en una (1) Asociación Técnica Internacional**,

## Quejas y Sugerencias

⇒ Puertos del Estado dispone de un sistema de solicitudes de información, quejas, reclamaciones y sugerencias referido al servicio de ayudas a la navegación marítima, que incluye su tratamiento. **El plazo de respuesta establecido no será superior a 15 días naturales.**

**Todos los indicadores se computarán en periodos de año natural.**

## 9. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Área de Ayudas a la Navegación Marítima, de Puertos del Estado, dispone de sistemas para asegurar la calidad de la información que maneja y la operatividad del sistema de ayudas a la navegación. Los elementos de dicho sistema son los siguientes:

- Información facilitada por las Autoridades Portuarias, Comunidades Autónomas y otros prestadores del servicio, bien de forma automática o manual, incluyendo datos de inventario y las comunicaciones de incidencias en el servicio.
- Se mantienen registros de los indicadores de seguimiento definidos en esta Carta, así como de las quejas y sugerencias presentadas; los registros y archivos se conservan durante seis años.
- Puertos del Estado dispone de los sistemas de seguridad, higiene y prevención de riesgos laborales requeridos legalmente.
- Puertos del Estado mantiene una página Web como vía de difusión y comunicación con los interesados en general.

Adicionalmente, Puertos del Estado mantiene un sistema de aseguramiento de la calidad a través del mantenimiento de la Certificación de Calidad de Servicios, basado en un Referencial específico, armonizado con los compromisos e indicadores referidos en esta Carta de Servicios..

## 10. RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Puertos del Estado revisa, anualmente, el cumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta, identificando aquellos en los que no se hayan alcanzado los indicadores establecidos. En esos casos, pone en marcha las medidas para la subsanación de dichas incumplimientos.

Las medidas serán, fundamentalmente, la revisión de los procedimientos y, en su caso, la revisión de los indicadores en relación con el entorno, lo que podría dar lugar a una revisión de los mismos. En caso de que esta revisión pudiese representar una modificación significativa de los niveles de calidad originales, se procedería a elaborar una nueva edición de esta Carta, además de la revisión reglamentaria cada tres años.

Adicionalmente a estas medidas de subsanación de tipo general sobre la evaluación de indicadores anuales, Puertos del Estado pondrá en marcha las medidas de subsanación que estime oportuno para minimizar los efectos de las quejas o reclamaciones que, en su caso, así lo recomienden, incluyendo la remisión de un escrito de disculpa por parte del titular de Puertos del Estado al interesado.

Los interesados, afectados por algún posible incumplimiento de los compromisos de esta Carta, podrán remitir a Puertos del Estado su reclamación de acuerdo con lo indicado en el apartado 7 de esta Carta “presentación de quejas y sugerencias”

## 11. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y ELECTRÓNICAS

Organismo Público Puertos del Estado  
Avenida del Partenón, 10 – Campo de las Naciones-  
28042 MADRID – España -

Teléfono: +34 91 5245500

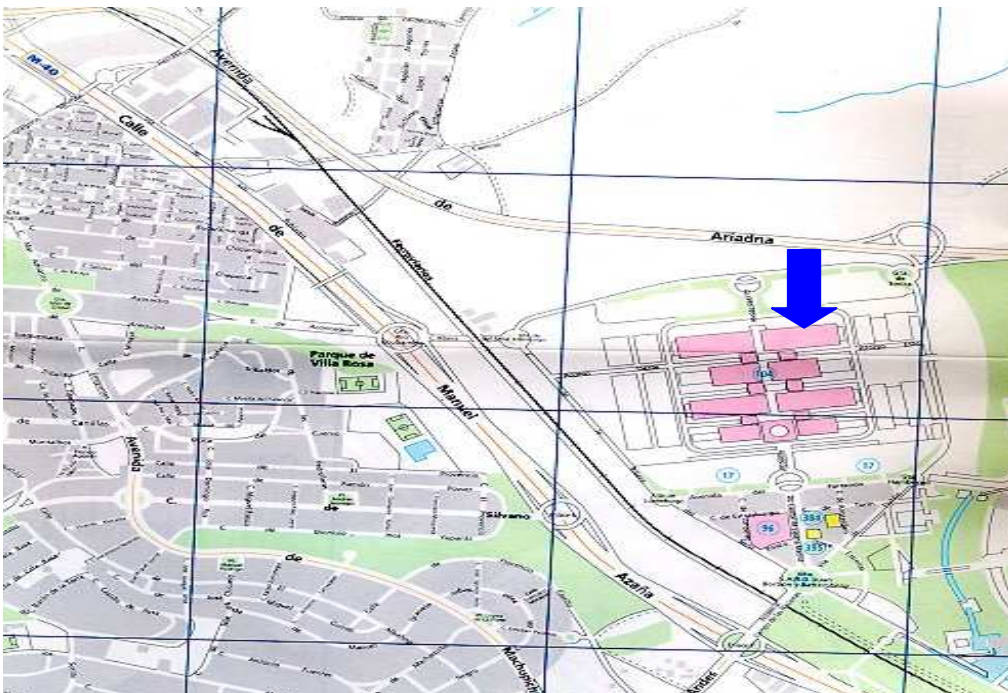
Fax- +34 91.524.55.06

Página en Internet: <http://www.puertos.es>

Dirección de correo electrónico para los aspectos relacionados con las ayudas a la navegación marítima : [AtoN@puertos.es](mailto:AtoN@puertos.es)

### Formas de acceso y transporte

A Puertos del Estado se puede acceder mediante transporte público:



Estación de metro: Campo de las Naciones (línea 8)

Autobús municipal: Línea 122



## 12. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DEL RESPONSABLE DE LA CARTA

Bajo las instrucciones de Puertos del Estado, el Jefe del Área de Ayudas a la Navegación Marítima será el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en esta Carta de Servicios, así como de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Su ubicación física está en las oficinas de Puertos del Estado (Avda. del Partenón, 10 Campo de las Naciones, 28042 Madrid); Correo electrónico: [AtoN@puertos.es](mailto:AtoN@puertos.es)

## 13. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

La red española de ayudas a la navegación está orientada hacia la prestación de un servicio a los navegantes y está sujeta a limitaciones de responsabilidad.

Puertos del Estado no se hace responsable del uso e interpretación que se pueda dar a las ayudas disponibles, ni de las consecuencias por fallos en el servicio, así como de las consecuencias que de la falta de disponibilidad se puedan derivar, especialmente si es el uso que se está haciendo de la ayuda es ajeno al propio ámbito de la navegación marítima.

## ANEXOS

### I - Relación de Autoridades Portuarias

Autoridad Portuaria	Dirección postal
A Coruña	Avda. de la Marina, 3 15001 LA CORUÑA
Alicante	Muelle de Poniente, 11 03001 ALICANTE
Almería	Muelle de Levante 04001 ALMERÍA
Avilés	C/ Juan Ochoa, 8 33400 AVILES
Bahía de Algeciras	Paseo de la Conferencia, s/n 11207 ALGECIRAS
Bahía de Cádiz	Plaza de España, 17, Apto.125 11006 CÁDIZ
Baleares	Muelle Viejo,3 07012 BALEARES
Barcelona	Puerta de la Paz, 1 08001 BARCELONA
Bilbao	Campo de Volantín, 37 48007 BILBAO
Cartagena	Plaza Héroes de Cavite, s/n 30290 CARTAGENA
Castellón	Muelle Serrano Lloberes 12071 CASTELLÓN
Ceuta	Muelle de España 11701 CEUTA
Ferrol - S. Cibrao	Muelle de Curuxeiras, s/n 15401 FERROL
Gijón	Claudio Alvargonzález, 32 33201 GIJÓN

Autoridad Portuaria	Dirección postal
Huelva	Avda. Real Soc. Colombina Onubense s/n 21071 HUELVA
Las Palmas	Explanada Tomás Quevedo, s/n 35007 LAS PALMAS
Málaga	Muelle de Cánovas, s/n 29001 MÁLAGA
Marín - Pontevedra	Avda. de las Corbaceiras, s/n 36002 PONTEVEDRA
Melilla	Avda. Marina Española, 4 29804 MELILLA
Motril	Recinto Portuario, s/n 18613 MOTRIL (Granada)
Pasajes	Pasaje Ancho, s/n 20110 PASAJES
Santa Cruz de Tenerife	Avda. Anaga, 47 38001 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Santander	Paseo Pereda, 33 39004 SANTANDER
Sevilla	Avda. Molini, s/n 41012 SEVILLA
Tarragona	Arranque Rompeolas, s/n 43004 TARRAGONA
Valencia	Muelle de la Aduana, s/n 46024 VALENCIA
Vigo	Plaza del Puerto, 2 36201 VIGO
Vilagarcía	Muelle de Pasajeros, 5 36600 VILLAGARCÍA

## II- Glosario de términos usuales

### **Acción correctiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada, u otra situación indeseable.

### **Acción preventiva**

Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

### **Aprobación definitiva**

La Aprobación Definitiva se otorga por Resolución del Presidente de Puertos del Estado, previo dictamen preceptivo de la Comisión de Faros. Para ello, se ha debido seguir una tramitación administrativa que incluye la consulta a “interesados”.

### **Autorización provisional**

La autorización que concede Puertos del Estado o las Autoridades Portuarias, sin necesidad de dictamen de la Comisión de Faros, para la instalación de un balizamiento necesario por obras u otra razón accidental de duración limitada. También se emplea para los balizamientos mientras se tramita su aprobación Definitiva y es necesaria su instalación por razones de seguridad.

### **Avería**

Fallo o deficiencia en un equipo, instalación o infraestructura, de manera que éste no cumple con la función para la que está diseñado.

Dependiendo de la configuración de la instalación técnica, la avería de un equipo o daños en la instalación o infraestructura puede, o no, producir una incidencia en el servicio.

Respecto a las infraestructuras o instalaciones en las que se ubican las ayudas a la navegación marítima, se considera avería a los fallos o deficiencias funcionales o estructurales de las mismas.

### **Ayudas establecidas**

Se entenderán como ayudas establecidas a todas aquellas que dispongan de Autorización Provisional o Aprobación Definitiva, con independencia de su instalación y entrada en servicio.

### **Ayudas Instaladas**

Se entenderán como ayudas instaladas a todas aquellas que han entrado en servicio con independencia de que estén aprobadas o no.

## Balizamiento

En el contexto de la presente carta de servicios, representa el conjunto de ayudas a la navegación marítima necesarias, en una zona concreta, para prestar el servicio establecido.

## Características

Se denomina “característica” de Calidad del Servicio a cada uno de los compromisos, elementos, parámetros o cualidades, sobre los que aplicarán los registros e indicadores correspondientes, de manera que puedan ser auditables, en el sentido ya indicado anteriormente. Cada característica puede contener distintos aspectos, que serán explicados en el “detalle de la característica”

## Cliente

Los navegantes: cualquiera que sea el tipo de navegación que realicen, serán considerados como los destinatarios principales del servicio de ayudas a la navegación marítima, en tanto que se usa dicho servicio para facilitar su navegación y mejorar su seguridad.

## Otras partes implicadas

- Los agentes de la Comunidad Portuaria: entendidos como el conjunto de operadores que hacen posible la prestación de los servicios.
- Consignatarios: agentes que actúan como intermediarios por cuenta de un naviero, armador (operador del buque), prestando servicios al buque y a la tripulación, y realizando cuantas gestiones relacionadas con la estancia de un buque en puerto le sean encomendadas.
- Prácticos: agentes que actúan dando asesoramiento a los capitanes de los buques y afectados flotantes, para facilitar su entrada y salida a puerto y las maniobras náuticas dentro de este, en condiciones de seguridad y en los términos que se definen en la LPMM, en la reglamentación final que regula este servicio y en cualquier otra disposición normativa o contractual que le sean de aplicación futura.
- Entidades e Instituciones: como el Instituto Hidrográfico de la Marina (IHM), la Dirección General de la Marina Mercante (DGMM), las Capitanías Marítimas, Salvamento Marítimo (SASEMAR), las cofradías de pescadores y sus Federaciones, las asociaciones de puertos deportivos y de patrones de yate, los clubes náuticos, y todo aquel grupo que tenga una vinculación, explícita o implícita, con el ámbito de ayudas a la navegación marítima o el objeto de estas.
- La sociedad: la mejora en la seguridad de la navegación marítima también redundará en un posible desarrollo social en la zona considerada. Además generará menor número de accidentes con una reducción de los efectos sobre Medio ambiente, y la salud de personas y otros seres vivos.

Un caso que requiere una consideración especial por su proximidad, es la relación con los Ayuntamientos y las relaciones entre el servicio de ayudas a la navegación marítima y los servicios de la ciudad.

Por otro lado, alguna de las ayudas a la navegación marítima forma parte del patrimonio histórico-cultural nacional, regional o local, de manera que su conservación representa un beneficio para la sociedad.

### **Certificación de servicio**

Esquema de gestión voluntario que permite certificar por parte de una tercera parte independiente (la Entidad de Certificación) que el servicio de una empresa/organización es conforme a las características desarrolladas en un documento de carácter normativo.

### **Comisión de Faros**

Órgano colegiado consultivo dependiente del Ministerio de Fomento que tiene asignada la coordinación en materia de señalización marítima de acuerdo con la LPMM y la Orden Ministerial de 27 de febrero de 1996, por la que se establece su composición y funcionamiento. Su informe es preceptivo para todas las Resoluciones de Aprobación Definitiva de los balizamientos.

### **Comité Técnico de Expertos**

El Comité Técnico de Expertos garantiza la participación de los diferentes representantes de los intereses implicados en el proceso de certificación. Su composición se decidirá en función del alcance de la certificación y está formado por: expertos en evaluación de la conformidad, representantes de los proveedores, representantes de las instituciones relacionadas con los usuarios, la Administración, y miembros de la Entidad de Certificación.

### **Control del funcionamiento**

Actividad que organiza el organismo prestador del servicio sobre sus propias instalaciones y que incluye los mecanismos necesarios para la detección de incidencias, su comunicación y el mantenimiento preventivo y correctivo, de las mismas.

### **Dispositivo formado por un conjunto de ayudas (“mix” de ayudas)**

Conjunto de ayudas a la navegación, del mismo o de distinto tipo, que prestan su servicio de manera conjunta y complementaria para un objetivo de navegación específico, de tal forma que el fallo en el servicio de alguna de ellas no produce confusión para la navegación. El conjunto mínimo de ayudas para cada caso concreto se establece para cada organismo prestador del servicio, que debe asignar a dicho conjunto el nivel de servicio comprometido.

### **Documentación Reglamentaria**

Documentos de obligado cumplimiento, correspondientes al marco legislativo y regulador vigente. Su cumplimiento se considera un mínimo no suficiente para la certificación. En el caso de iniciarse una certificación de servicio, el cumplimiento de la documentación reglamentaria será objeto de verificación en la medida en que esté relacionada con el alcance de la propia certificación.

### **Documentación de Referencia**

Documentos que contienen especificaciones técnicas y requisitos sectoriales, los cuales se han utilizado como referencia para el establecimiento y definición del esquema desarrollado en el sistema de aseguramiento de la calidad, desarrollado en la presente carta de servicio; y de uso habitual en el ámbito de las ayudas a la navegación marítima, aunque no están soportados por una figura del ordenamiento jurídico.

### **Entidad de certificación**

Organismo que realiza la certificación, por la que se demuestra que está razonablemente fundamentado el que un proceso o servicio debidamente identificado es conforme con un referencial o documento normativo. Los criterios aplicables a las entidades de certificación, para el caso de producto y servicios, están fijados en la Norma EN 45011 (Guía ISO 65)

### **Incidencia (del servicio)**

Fallo en alguna de las cualidades, o requisitos técnicos o funcionales, establecidos para la prestación del servicio de las ayudas a la navegación marítima, en el sentido de que no pueden ser utilizadas por los usuarios en las condiciones establecidas.

### **Inspección**

Actividad periódica obligatoria que realizan las Autoridades Portuarias y Puertos del Estado, por imperativo legal, sobre el servicio y/o las instalaciones de un tercero, con objeto de verificar el cumplimiento de las especificaciones y/o requisitos establecidos normativamente.

### **Mantenimiento correctivo**

Conjunto de acciones necesarias para la reparación de una avería o para la reposición del servicio interrumpido o que se está prestando con un nivel de servicio inferior al especificado, por cualquier causa. También se incluyen todas las actuaciones de reconfiguración, adaptación y verificación necesarias, que permitan garantizar que la avería ha sido reparada o que el servicio ha sido efectivamente restaurado a sus niveles establecidos.

### **Mantenimiento preventivo**

Conjunto de actividades de seguimiento y control de las instalaciones y sus infraestructuras asociadas, de sustitución, adecuación o de cualquier otro tipo, cuyo objetivo es evitar averías en los equipos e infraestructuras o fallos en la prestación del servicio.

### **No-conformidad**

Incumplimiento de los requisitos establecidos en el capítulo de características de esta carta de servicios, o de los que, voluntariamente, cada organismo añada en su referencial específico.

### III - Misión, Visión y Valores de Puertos del Estado en el ámbito de las Ayudas a la Navegación Marítima

#### MISIÓN

Mejora continua de la eficiencia, la calidad y la seguridad, a través de las siguientes acciones:

- Garantizar la disponibilidad de un sistema nacional de ayudas a la navegación marítima, diseñado y revisado en función de los tráficos y riesgos identificados en cada zona y para cada momento, contribuyendo a la mayor eficiencia y seguridad de la navegación marítima para los distintos tipos de navegantes.
- Desarrollar los estándares necesarios que faciliten el cumplimiento de los niveles de calidad, ejercer la inspección y potenciar la formación, la investigación, el desarrollo y la innovación en materia de ayudas a la navegación marítima. Todo ello, dentro del mayor nivel de coordinación internacional.
- Velar por que se cumplan los niveles mínimos de calidad del servicio que se presta a los distintos tipos de navegantes, con independencia del organismo proveedor del mismo.

#### VISIÓN

“Ser un Centro de Excelencia en materia de Ayudas a la Navegación”

- Dentro del marco legal vigente en cada momento y con sujeción a las directrices que de ello se deriven, como Organismo nacional con mayor competencia técnica y de gestión en materia de ayudas a la navegación marítima, facilitar que los navegantes reciban un servicio de calidad y que España se sitúe y mantenga en el más alto nivel internacional en estas materias, salvaguardando el legado histórico dentro de su ámbito, siendo identificado como un centro de Excelencia en esta materia.



#### VALORES

- El intercambio tecnológico y de conocimientos interdisciplinarios, tanto a nivel nacional como internacional, fomentando el trabajo en equipo.
- Escuchar a los usuarios e interesados identificándose con éstos, estudiar, enseñar, comunicar y negociar soluciones gana-gana.
- La satisfacción de los usuarios.
- Facilitar a los usuarios información útil en el menor tiempo posible.
- Como parte de la Administración, el concepto de Servicio Público de las ayudas a la navegación marítima primará sobre cualquier otro interés puntual.



## IV- Otra información de interés

### 1- La Comisión de Faros

Creada en el año 1842, ha venido desarrollando su actividad hasta el día de hoy, con más de 500 sesiones, habiendo tenido varias estructuras y modos de funcionamiento. Actualmente, está regulada por la Orden de 27 de febrero de 1996 del entonces Ministerio de Obras Públicas, Transporte y Medioambiente de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 27/1992 de 24 de noviembre de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.

Es un órgano colegiado adscrito al actual Ministerio de Fomento (a través de la Secretaria de Estado de Infraestructuras) en el que están representados el Instituto Hidrográfico de la Marina, la Dirección General de la Marina Mercante, la Dirección General de Aviación Civil, la Sociedad Estatal de Salvamento y Seguridad Marítima y Puertos del Estado. Además asisten, con voz pero sin voto, representantes del sector naviero, del de la navegación deportiva, nombrados por las respectivas asociaciones nacionales, y del sector pesquero nombrado por la Federación Nacional de Cofradías.

Las funciones de la Comisión de Faros son las siguientes:

- Coordinar las actuaciones de las distintas Administraciones y entidades, públicas o privadas, relacionadas con la señalización marítima en España.
- Dictaminar, con carácter preceptivo, todos los planes referentes a la señalización marítima española en lo relativo a la situación, alcance y características generales de las señales marítimas y de los sistemas de posicionamiento en el mar que se proyecte instalar, modificar o suprimir.
- Informar sobre cualquier otro asunto relacionado con los sistemas españoles de señalización marítima y de posicionamiento en el mar.

La sede de la Comisión de Faros está en la de Puertos del Estado y en ella celebra sus sesiones, reuniéndose, al menos, dos veces al año.

Se puede encontrar más información en [www.puertos.es](http://www.puertos.es) , sección de Área de Ayudas a la Navegación Marítima, apartado “Comisión de Faros”.

## 2- La Asociación Internacional de Ayudas a la Navegación Marítima y Autoridades de Faros (IALA)



Se trata de una asociación técnica internacional, no gubernamental, creada en 1957 por los servicios de señalización marítima de 20 países, con la finalidad de que las autoridades nacionales responsables de las ayudas a la navegación en cada país, los fabricantes y empresas consultoras de todo el mundo compartan sus experiencias y logros. Hoy día tiene más de 200 miembros, de los que 80 son de servicios nacionales.

Pretende un trabajo conjunto de todos sus miembros para armonizar las ayudas a la navegación en el mundo y asegurar que las navegaciones de los buques sean seguras, rápidas y económicas.

Mediante su participación en trabajos de organizaciones intergubernamentales tales como la Organización Marítima Internacional OMI, la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT o la Organización Hidrográfica Internacional OHI se ha convertido en un organismo mundialmente reconocido en el campo de la señalización marítima. De hecho numerosos de sus trabajos han sido adoptados oficialmente por alguna de las organizaciones citadas.

Trabaja mediante comités de expertos de las distintas Organizaciones miembros. Actualmente los comités son:

- Comité de Ingeniería , Medio Ambiente y Conservación de Faros (EEP)
- Comité de Servicios de Tráfico de Buques (VTS)
- Comité de Gestión de los Servicios de Ayuda a la Navegación (ANM)
- Comité de Navegación electrónica (e-NAV)

Se puede encontrar más información en [www.iala-aism.org](http://www.iala-aism.org)

# FIN DEL DOCUMENTO