

FINES DE LA UNIDAD

RESPECTO DEL CONJUNTO DE AYUDAS A LA NAVEGACIÓN QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA ESPAÑOL, LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA RECONOCE 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.

EN MATERIA DE AYUDAS A LA NAVEGACIÓN MARÍTIMA, PUERTOS DEL ESTADO OSTENTA LA REPRESENTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN ORGANISMOS Y COMITÉS INTERNACIONALES Y TIENE ASIGNADAS FUNCIONES DE PLANIFICACIÓN, NORMALIZACIÓN, INSPECCIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA.

PUERTOS DEL ESTADO DISPONE DE UN ÁREA DE AYUDAS A LA NAVEGACIÓN MARÍTIMA QUE SE ENCUADRA EN LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, A TRAVÉS DE LA SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN DE SERVICIOS, SIENDO SU OBJETIVO SER UN CENTRO DE EXCELENCIA EN ESTA MATERIA.

SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA ESPAÑOL

RED LITORAL

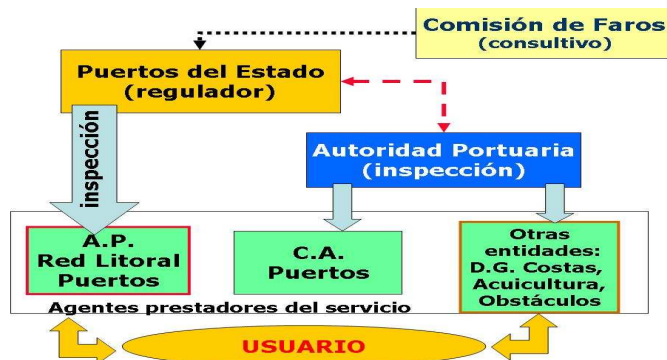
CONJUNTO DE AYUDAS QUE PRESTAN SERVICIO EN LAS COSTAS DEL LITORAL ESPAÑOL Y SUS ACCIDENTES NATURALES

BALIZAMIENTO PORTUARIO

CONJUNTO DE AYUDAS NECESARIAS PARA LA APROXIMACIÓN, ACCESO Y NAVEGACIÓN INTERIOR EN CADA UNO DE LOS PUERTOS E INSTALACIONES PORTUARIAS.

BALIZAMIENTO DE INSTALACIONES NO PORTUARIAS Y OBSTÁCULOS ARTIFICIALES (MAN-MADE)

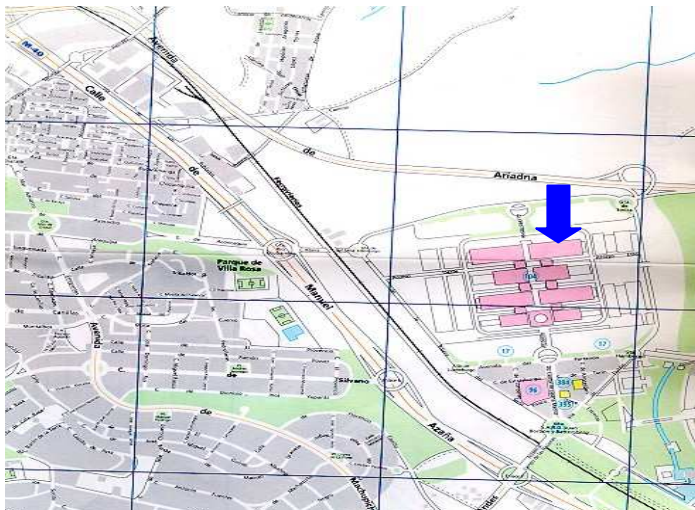
SEÑALIZACIÓN PARA ADVERTIR AL NAVEGANTE DE LA PRESENCIA DE INSTALACIONES EN EL MEDIO MARINO, (ACUICULTURA, EMISARIOS, GENERACIÓN DE ENERGÍA, DEFENSA DE PLAYAS, ETC.)



LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LA RED ESPAÑOLA DE AYUDAS A LA NAVEGACIÓN ESTÁ ORIENTADA HACIA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO A LOS NAVEGANTES Y ESTA SUJETA A LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD, ESPECIALMENTE SI SU USO ES AJENO A LA PROPIA APLICACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA NAVEGACIÓN MARÍTIMA.

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE



ESTACIÓN DE METRO:
CAMPO DE LAS NACIONES (LÍNEA 8)
AUTOBÚS MUNICIPAL: LÍNEA 122

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

ORGANISMO PÚBLICO PUERTOS DEL ESTADO
ÁREA DE AYUDAS A LA NAVEGACIÓN MARÍTIMA
AVDA. DEL PARTENÓN, 10
28042 MADRID

TEL: 91 524 55 00 FAX: 91 524 55 06
ATON@PUERTOS.ES
WWW.PUERTOS.ES



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

Edición: 4 – 2012–2015

SERVICIOS PRESTADOS

PLANIFICACIÓN

- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA ESPAÑOL DE AYUDAS A LA NAVEGACIÓN MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES GENERALES
- DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO EN CADA ZONA Y PARA CADA AYUDA A LA NAVEGACIÓN.
- SECRETARÍA PERMANENTE DE LA COMISIÓN DE FAROS.
- ATENCIÓN CONTINUA A CUESTIONES PLANTEADAS POR USUARIOS E INTERESADOS.

NORMALIZACIÓN

- ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES, NOTAS TÉCNICAS Y NORMAS REFERENTES AL SERVICIO DE AYUDAS A LA NAVEGACIÓN ESPAÑOLAS, Y A LOS DISTINTOS ELEMENTOS QUE LAS COMPONEN,
- PROMOVER LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AYUDAS A LA NAVEGACIÓN.

INSPECCIÓN Y CONTROL

- CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE AYUDAS A LA NAVEGACIÓN; 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,

PRESTACIÓN DIRECTA DEL SERVICIO

- ACTUALMENTE, PUERTOS DEL ESTADO NO PRESTA DIRECTAMENTE NINGÚN SERVICIO DE SEÑALIZACIÓN MARÍTIMA

REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL E INTERNACIONAL

- OSTENTAR LA REPRESENTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO EN ORGANIZACIONES Y COMISIONES DE TRABAJO INTERNACIONALES, EN ESPECIAL ANTE LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDAD EUROPEA Y LA IALA, DENTRO DEL MARCO REGULADOR VIGENTE.

FORMACIÓN

- 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.



COMPROMISOS DE CALIDAD

PLANIFICACIÓN

- PUERTOS DEL ESTADO TIENE DEFINIDO COMO **TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA 20 DÍAS NATURALES** PARA LAS CONSULTAS DE BALIZAMIENTOS Y OTRAS CONSULTAS RECIBIDAS.
- PUERTOS DEL ESTADO, ESTABLECE LOS BALIZAMIENTOS PROVISIONALES EN EL **PLAZO DE UN (1) MES**,
- PUERTOS DEL ESTADO SOMETE, ANUALMENTE, **AL MENOS, 20 PONENCIAS** A DEBATE EN LA COMISIÓN DE FAROS, (
- PUERTOS DEL ESTADO REALIZARÁ UNA “REVISIÓN SISTEMÁTICA DEL BALIZAMIENTO” DE TIPO GENERAL O ESPECÍFICO SOBRE UN TIPO DE BALIZAMIENTOS CONCRETO. **SE REALIZARÁ, AL MENOS, 1 REVISIÓN ANUAL GENERAL DE ALGUNA ZONA O TIPO DE BALIZAMIENTO..**

NORMALIZACIÓN

- PUERTOS DEL ESTADO ELABORARÁ, AL MENOS, 3 DOCUMENTOS TÉCNICOS CADA AÑO Y DISPONE DE NORMAS Y ESTÁNDARES SOBRE EQUIPOS (CALIDAD DE PRODUCTO)

INSPECCIÓN Y CONTROL

- PUERTOS DEL ESTADO **REALIZA, AL MENOS, 4 INSPECCIONES ANUALES** QUE AFECTAN DE MANERA GLOBAL AL SERVICIO PRESTADO POR LOS PROVEEDORES.
- PUERTOS DEL ESTADO, ANUALMENTE, REALIZARÁ UNA ENCUESTA A LOS USUARIOS SOBRE S ASPECTOS DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y DE SU NIVEL DE SATISFACCIÓN .

FORMACIÓN

- PUERTOS DEL ESTADO PROMUEVE Y **ORGANIZA, AL MENOS, 1 ACCIÓN** DE FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN A TRAVÉS DE JORNADAS TÉCNICAS.

REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL E INTERNACIONAL

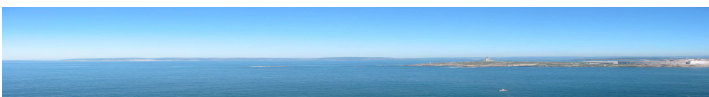
- PUERTOS DEL ESTADO PARTICIPA DE FORMA CONTINUA Y ACTIVA **AL MENOS, EN UNA (1) ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL** RELACIONADA CON ESTA MATERIA.

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.**

INDICADORES

PARA CADA COMPROMISO LOS INDICADORES SERÁN EL PORCENTAJE DE CASOS EN LOS QUE SE HA CUMPLIDO EL COMPROMISO Y EL PORCENTAJE DE CASOS EN LOS QUE LA DESVIACIÓN HA SIDO IGUAL O INFERIOR AL 10%.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

- REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, IDENTIFICANDO LAS ÁREAS DE MEJORA, SIN QUE EN NINGÚN CASO SE MODIFIQUEN LOS NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS.
- EN SU CASO, REVISIÓN DE INDICADORES Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.
- ANÁLISIS DE CASOS CONCRETOS Y TOMA DE MEDIDAS, INCLUYENDO ESCRITO DE DISCULPA, EN SU CASO, AL INTERESADO.

FORMULACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- LOS INTERESADOS AFECTADOS POR ALGÚN POSIBLE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE ESTA CARTA, PODRÁN REMITIR A PUERTOS DEL ESTADO SUS QUEJAS Y RECLAMACIONES:
 - DE FORMA PRESENCIAL EN LAS INSTALACIONES DE PUERTOS DEL ESTADO
 - POR CORREO POSTAL
 - POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

EL HORARIO DE ATENCIÓN SERÁ DE 9:30 A 14 H, DE LUNES A VIERNES, NO FESTIVO EN MADRID-CAPITAL.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

- PARA LA PRESENTACIÓN TELEMÁTICA (CORREO ELECTRÓNICO O INTERNET) DEBERÁN SUSCRIBIRSE CON LA FIRMA ELECTRÓNICA DEL INTERESADO.
- LOS USUARIOS PODRÁN COLABORAR EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, APORTANDO SUS INICIATIVAS Y SUGERENCIAS A TRAVÉS DE
 - CONTESTANDO A LAS ENCUESTAS
 - DANDO SU OPINIÓN EN LAS FASE DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE LAS TRAMITACIONES.
 - CONTACTANDO CON PUERTOS DEL ESTADO
 - MEDIANTE LA FORMULACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

