



Conforme establece el artículo 24 del Real Decreto Legislativo 2/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante, la Autoridad Portuaria de Ceuta constituye el órgano de gestión del Puerto en régimen de autonomía, tratándose de una organización dependiente del Ente Público "Puertos del Estado", adscrito al Ministerio de Fomento.



La presente Carta de Servicios tiene como objetivo informar a los usuarios acerca de los servicios que se encuentran a su disposición, así como de difundir los requerimientos técnicos que debe tener el equipo del usuario/a para acceder a esos servicios. Asimismo, también recoge los compromisos de calidad asumidos por la Autoridad Portuaria de Ceuta en su prestación. De este modo se consigue que los usuarios puedan intervenir de un modo más activo en la mejora de la Administración.

IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

El Presidente de la Autoridad Portuaria de Ceuta será el responsable de la Carta de Servicios y el encargado de velar por su cumplimiento de los compromisos proclamados y de impulsar las acciones de mejora.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Autoridad Portuaria de Ceuta

Horarios Registro General

De lunes a viernes: 09:00 a 14:00h

Cerrado: sábados y domingos. Fiestas nacionales y fiestas de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Acceso

Edificio de la Autoridad Portuaria situado en el Muelle de España, primera planta.

Dirección

Muelle de España S/N
51001 Ceuta

Teléfono

(34) 956 527 000
(34) 956 527 007

Fax

(34) 956 527 001

Correo electrónico

calidad@puertodeceuta.com

Página Web de la Autoridad Portuaria de Ceuta

<http://www.puertodeceuta.com/>

Sede Electrónica

<https://sede.puertodeceuta.gob.es>

Acceso al Registro Electrónico y al Buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica

a) No tengo certificado electrónico:

Si no tiene un certificado electrónico, visite la página de ayuda sobre firma y certificado electrónicos <http://www.fnmt.es/> para saber cómo obtener uno y conocer la relación de certificados admitidos por la Autoridad Portuaria de Ceuta

b) Tengo certificado electrónico:

Se accede a través de la dirección siguiente: <https://sede.puertodeceuta.gob.es>. Al acceder a este portal, el sistema presentará al usuario en la interfaz web la necesidad de acceder al portal mediante certificado digital que será la única forma de acceder. El diseño del portal web será el siguiente, con una cabecera y el menú en la parte izquierda, ambos fijos, y una parte central en la que se presentarán las interfaces al usuario.

Página Web de Puertos del Estado

<http://www.puertos.es/>



CARTA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

2013-2016

AUTORIDAD PORTUARIA DE CEUTA



IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

La Autoridad Portuaria de Ceuta como establece el artículo 24 del Real Decreto Legislativo 2/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante es un organismo público de los previstos en la letra g) del apartado 1 del artículo 2 de la Ley General Presupuestaria, con personalidad jurídica y patrimonio propios, así como plena capacidad de obrar que dependen del Ministerio de Fomento, a través de Puertos del Estado.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Relación de servicios:

- a) Consulta de las disposiciones normativas relativas a las diferentes tramitaciones.
- b) Obtención de impresos para la tramitación de los diferentes procedimientos:
 - Pliegos de descargos.
 - Modelo de reclamación patrimonial.
 - Instancia para la Gestión de Infracción de Ley: Pliegos de Descargo / Alegación sanciones.
 - Instancia para la retirada buques y vehículos abandonados.
 - Procedimiento de Contratación: Perfil del Contratante.
- c) Servicios con clave concertada:
 - Solicitud de Escala (DUE) y asignación de atraque.
 - Solicitud de admisión de Mercancías Peligrosas en el Puerto.
- d) Servicios de acceso con certificado digital:
 - Tramitaciones administrativas a través del registro electrónico (sede electrónica).
 - Buzón de quejas y sugerencias (sede electrónica).

DERECHOS CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

Los ciudadanos y usuarios ostentan los derechos que les atribuye el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y en el artículo 6 de la ley 11/2007, de 22 de junio, entre los que se encuentran:

- a) Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) Conocer la identidad de las autoridades y empleados públicos que tramiten los procedimientos en que sean interesados.
- c) Obtener copias selladas de los documentos que presenten, aportándolas junto con los originales, y que formen parte de los expedientes que les conciernen directamente.
- d) Presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos o servicios en los que sean interesados, y de acuerdo con los procedimientos establecidos para ello.

- e) Obtener de los empleados públicos un tratamiento respetuoso, diligente y confidencial, acorde con el código de conducta de los empleados públicos. y con respuestas a sus solicitudes en lenguaje sencillo y comprensible.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- a) Corrección de los errores detectados y comunicados por los usuarios/as en un plazo de 72 horas.
- b) Comunicar en la propia Sede Electrónica de la Autoridad Portuaria de Ceuta su cierre temporal, con una antelación mínima de 24 horas.
- c) Resolver las quejas y sugerencias en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- d) Se garantiza la disponibilidad de la Sede Electrónica, con un cumplimiento mínimo del 97 por 100.
- e) Se garantiza la disponibilidad de la aplicación web "DUE "Solicitud de Escalas de Buques en un 98 por 100.
- f) Se garantiza la disponibilidad de la aplicación web "Mercancías Peligrosas" en un 98 por 100.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

- a) Porcentaje de las correcciones de errores detectados y comunicados por usuarios/as en un plazo de 72 horas.
- b) Número de interrupciones de la Sede Electrónica de la Autoridad Portuaria de Ceuta avisadas con más de 24 horas de antelación, con respecto al total de interrupciones del servicio.
- c) Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo no superior de 10 días hábiles.
- d) Porcentaje de disponibilidad anual de la Sede Electrónica.
- e) Porcentaje de disponibilidad mensual de la aplicación web: "DUE" Solicitud de Escalas de Buques
- f) Porcentaje de disponibilidad mensual de la aplicación web: Mercancías Peligrosas

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios en caso de incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicio podrán dirigir el pertinente escrito de reclamación al Presidente de la Autoridad Portuaria de Ceuta, titular de la organización.

En caso de incumplimiento, se informará al reclamante de las causas del incumplimiento y de las medidas correctoras tomadas al efecto, estableciendo un compromiso de subsanación de 20 días hábiles.

QUEJAS Y SUGERENCIAS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos podrán formular las quejas relacionadas con los servicios que presta la Autoridad Portuaria de Ceuta, así como las sugerencias que ayuden a mejorar los compromisos adquiridos.

Se podrán presentar de dos maneras:

- Presencialmente en la Oficina del Registro General de la Autoridad Portuaria de Ceuta (Muelle de España S/N 51002 Ceuta).
- A través de la siguiente dirección web: <https://sede.puertodeceuta.gob.es> siempre que el formulario de quejas y sugerencia se presente firmado electrónicamente por el interesado.

Para facilitar la presentación la Autoridad Portuaria de Ceuta pone a disposición de los ciudadanos formularios en formato pdf disponible en la siguiente dirección electrónica:

https://sede.puertodeceuta.gob.es/Sede_Electronica/Catalogos_ServiciosYTramites.html.

Una vez cumplimentado se podrá presentar de las dos maneras señaladas o bien en cualquier Registro del Ministerio y, en general, en los registros y oficinas señalados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992., de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común, en relación con el artículo 2 del Real Decreto 7/1999, de 7 de mayo. (BOE 22-05-1999).

Recibida la queja o la sugerencia el Presidente de la APC remitirá al área responsable que informará de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles, conforme al 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. En caso de no recibir contestación en el plazo no indicado, el interesado podrá acudir a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Fomento Paseo de la Castellana, 67. Nuevos Ministerios. Código Postal: 28071; Localidad: Madrid. La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento administrativo al que pudiera afectar, no condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados.

El Ministerio de Fomento pone a disposición de los ciudadanos su sede electrónica en la siguiente dirección: <https://sede.fomento.gob.es>

NORMATIVA APLICABLE

- Real Decreto Legislativo 2/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.
- 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.
- LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.