

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

## RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

### Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

### Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

## MISIÓN

Planificar, construir, organizar, gestionar y explotar el sistema portuario de competencia autonómica satisfaciendo las necesidades generadas por las actividades pesqueras, deportivas y comerciales.

## LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Obras Públicas y Vivienda  
Dirección General de Obras Públicas  
**Servicio de Puertos**  
C/ Alta 5, 3ª planta, 39008 Santander  
puertos@cantabria.es  
Tel.: 942 209 958  
Fax: 942 210 337

**Horario de atención a la ciudadanía:**  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Página web: [www.puertosdecantabria.es](http://www.puertosdecantabria.es)



Depósito Legal: SA-666-2010

## CARTA DE SERVICIOS



## SERVICIO DE PUERTOS



## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

## COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

## COMO LO MEDIMOS

### INFORMACIÓN

>>>> Información presencial, telefónica y telemática sobre cuestiones relativas a los puertos de titularidad autonómica.	>>>> Informar de forma personalizada y precisa sobre cuestiones relativas a los puertos de titularidad autonómica.	>>>> Número de reclamaciones relativas al trato y a la información recibidos.
--	--	---

### SERVICIOS GENERALES

>>>> Elaboración de proyectos, contratación, dirección, construcción, control e inspección de obras de infraestructura portuaria.	>>>> Optimizar la ejecución del presupuesto anual de inversiones en obra nueva y conservación.	>>>> Porcentaje de ejecución del presupuesto anual de inversiones en obra nueva y conservación.
>>>> Mantenimiento del adecuado estado de navegabilidad de los canales de acceso a los puertos de titularidad autonómica y sus dársenas interiores.	>>>> Garantizar la navegabilidad de los canales de acceso a los puertos de titularidad autonómica y sus dársenas interiores todos los días del año.	>>>> Porcentaje de días en que se mantiene adecuadamente la navegabilidad de los canales de acceso a los puertos de titularidad autonómica y sus dársenas interiores.
>>>> Mantenimiento de la seguridad: vigilancia, policía, alumbrado y limpieza.	>>>> Disponer de los medios necesarios para evitar actos vandálicos y accidentes en áreas portuarias.	>>>> Número de actos vandálicos en áreas portuarias. >>>> Número de accidentes en áreas portuarias.
>>>> Planificación, implantación, mantenimiento y control, en el ámbito de competencia autonómico, del sistema de balizamiento marítimo.	>>>> Garantizar permanentemente un correcto servicio de balizamiento marítimo.	>>>> Disponibilidad del servicio para el conjunto de ayudas a la navegación marítima.
>>>> Tramitación de reclamaciones relativas a los puertos de titularidad autonómica.	>>>> Tramitar las reclamaciones relativas a los puertos de titularidad autonómica en el momento de su solicitud.	>>>> Porcentaje de reclamaciones relativas a los puertos de titularidad autonómica cuya tramitación se ha comenzado en el momento de su solicitud.
>>>> Otorgamiento de autorizaciones y concesiones en zona de dominio público portuario de titularidad autonómica y vigilancia del cumplimiento de las condiciones establecidas.	>>>> Tramitar las autorizaciones y concesiones en zona de dominio público portuario de titularidad autonómica en el momento de su solicitud.	>>>> Porcentaje de autorizaciones y concesiones en zona de dominio público portuario cuya tramitación se ha comenzado en el momento de su solicitud.

### SERVICIOS RELATIVOS A OPERACIONES PORTUARIAS

>>>> Gestión de las instalaciones: - Accesos, viales y paseos portuarios. - Dársenas. - Grúas. - Almacenes. - Carros de varada y similares. - Puntos limpios destinados al depósito de residuos sólidos y líquidos. - Otros.	>>>> Garantizar la óptima disposición de las instalaciones portuarias.	>>>> Número de reclamaciones relativas a la disposición de las instalaciones portuarias.
>>>> Gestión de los servicios: - Entrada y estancia de barcos. - Atraque. - Embarque y desembarque de mercancías y pasajeras/os. - Desembarque de pesca. - Servicios a embarcaciones deportivas y de recreo. - Suministros a embarcaciones. - Señalización marítima. - Otros.	>>>> Prestar los servicios portuarios de forma adecuada a las personas y entidades que los demanden.	>>>> Número de reclamaciones relativas a la prestación de los servicios portuarios.

La versión íntegra de esta Carta de Servicios se publicó en el BOC n.º 77, de 22 de abril de 2016 y puede ser consultada en [www.cantabria.es](http://www.cantabria.es)

## CARTA DE SERVICIOS



[www.cantabria.es](http://www.cantabria.es)