

PRESENTACIÓN

La Autoridad Portuaria de Valencia (APV), bajo la denominación comercial de Valenciaport, es el organismo público responsable de la gestión y administración de los puertos de Valencia, Sagunto y Gandía, los tres de titularidad estatal.

La APV debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios que presta.

En este sentido, desde la APV y haciendo referencia a la incorporación de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones se impulsa el proyecto de implementación de una plataforma en la que el ciudadano tenga pleno derecho y acceso a los servicios que la APV publique, denominada la Sede Electrónica de la APV.

Con la implementación de la Sede Electrónica de la APV se impulsa y garantiza el acceso de todos los ciudadanos a las nuevas tecnologías, facilitando la plena integración de la ciudadanía en la Sociedad de la Información.

Se está trabajando para que los servicios que se prestan a los ciudadanos en la APV, sean accesibles telemáticamente y tramitados por medios electrónicos para garantizar seguridad, fiabilidad, información, eficiencia, transparencia y disponibilidad.

QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Las sugerencias y quejas ayudan a mejorar la calidad de los servicios que presta la APV; éstas podrán presentarse a través de:

- La Sede Electrónica de la APV.
- Por correo electrónico (firmado).
- De forma presencial en el registro de la APV.
- Por correo postal; a la sede social de la APV.
- A través del fax general de la APV.

COMPETENCIAS APV

- Prestación de los Servicios Portuarios Generales
- Autorización y control de los Servicios básicos.
- Gestión del dominio público portuario.
- Coordinación de las operaciones de los distintos modos de transporte en el espacio portuario.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Unidad Organizativa de Calidad y Procedimientos de la Autoridad Portuaria de Valencia.

HORARIO

El horario de atención al público es de 08:30 a 14:30 horas, de lunes a viernes.

DIRECCIÓN

Avenida Muelle del Turia, s/n 46024- Valencia

CONTACTO

Teléfono: +34 96 393 95 00

Fax: +34 96 393 95 99

Página web: www.valenciaport.com

E-mail: calidad_apv@valenciaport.com

Sede Electrónica: <https://valenciaportse.gob.es>

FORMAS DE ACCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO

Parada de autobús:

Ingeniero Manuel Soto- Puente de Astilleros.

Líneas 4 – 30 – 95 – N8

Carta de Servicios de la Sede Electrónica



SERVICIOS/TRÁMITES PRESTADOS POR LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA APV	COMPROMISOS DE CALIDAD	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
<p>TRÁMITES ADMINISTRATIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Registro Electrónico · Notificaciones · Comunicaciones. · Gestión de Usuarios. · Habilitación de Terceros. · Tablón de Anuncios y Avisos. · Presentación de Solicitudes de Empleo Externas. · Registro de empresas prestadoras de servicios portuarios 	<ul style="list-style-type: none"> · Informar al usuario de la puesta a disposición de la Sede Electrónica. Así como informar de manera puntual y precisa sobre los Trámites Administrativos, Servicios Profesionales y actividades que se desarrollan mediante la Sede Electrónica de la APV. · Garantizar la realización de los trámites necesarios para llevar a cabo el alta, baja o las modificaciones pertinentes por parte de cada usuario, de manera telemática, con la máxima eficacia y calidad, en los servicios prestados. · Garantizar la disponibilidad de la sede electrónica, con un cumplimiento mínimo del 95% · Mantenimiento y actualización de la información en la Sede Electrónica de la APV. · Contestar al usuario que haya formulado una sugerencia (si así lo solicita) o queja, en un plazo máximo de 20 días. · Actualizar la Carta de Servicios de los servicios prestados por la APV. · Mejorar la calidad en los servicios que ofrece a los usuarios, mediante la difusión de esta Carta de Servicios. 	<p>Los usuarios que consideren que la APV ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma.</p> <p>En caso de incumplimiento, se informará al reclamante de las causas del incumplimiento y de las medidas correctoras tomadas al efecto.</p>
<p>SERVICIOS PROFESIONALES (En desarrollo)</p>		
<p>DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS</p>		
<ul style="list-style-type: none"> · Obtener de los empleados públicos un tratamiento respetuoso, diligente y confidencial, acorde con el código de conducta de los empleados públicos. Con respuestas a sus solicitudes en lenguaje sencillo y comprensible. · Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos. · Obtener copias selladas de los documentos que presenten, aportándolas junto con los originales, y que formen parte de los expedientes que les conciernen directamente. · Presentar escritos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos o servicios en los que sean interesados, y de acuerdo con los procedimientos establecidos para ello. · Realizar los trámites mediante la sede electrónica de manera segura e identificada mediante registro, firma electrónica o habilitación a terceros. 	<p>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> · Número de actualizaciones anuales de los anuncios de sede electrónica en la página web de la APV. · Porcentaje de trámites realizados correctamente. · Porcentaje de disponibilidad anual de la sede electrónica · Número de actualizaciones anuales del tablón de anuncios y avisos de la sede electrónica. · Porcentaje de quejas o sugerencias tramitadas en un plazo máximo de 20 días. · Número de actualizaciones anuales de la carta de servicios. · Número anual de publicaciones de información relativa al cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios. 	<p>RELACIÓN ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> · Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común. · Real Decreto 208/1996, por el que se regulan los Servicios de Información administrativa y Atención al ciudadano. · 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 julio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. · Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007. · Real Decreto Legislativo 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.