

PRESENTACIÓN	COMPETENCIAS APV
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.	• 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 SAC 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- València
	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
SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LOS CIUDADANOS	FORMAS DE ACCESO EN TRANSPORTE PÚBLICO
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.	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
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS: • Registro Electrónico. • Notificaciones. • Comunicaciones. • Gestión de Usuarios. • Habilitación de Terceros. • Tablón de Anuncios y Avisos. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS • 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.	• Informar al usuario de la puesta a disposición de la Sede Electrónica. Así como informar de manera puntual y precisa sobre los Trámites Administrativos 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. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS • 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.	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. En caso de incumplimiento, se informará al reclamante de las causas del incumplimiento y de las medidas correctoras tomadas al efecto. RELACIÓN ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS • 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. • 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. • Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. • Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.