

## Puertos de las Illes Balears

Teléfono: 902 024 444

Fax: 902 024 000

www.portsib.es

info@portsib.es



Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno y especialmente sobre los compromisos establecidos en sus Cartas se pueden efectuar **sugerencias y quejas** por vía:

- Telemática: a través de nuestra página web [www.caib.es](http://www.caib.es)

- Telefónica: en nuestro número 012.

- Presencial: En cualquiera de las oficinas de Información y Registro de las Consejerías y en las Oficinas de Puertos de las Illes Balears. (C/ Vicente Tofiño núm.36).

Todos los teléfonos de la red están también en el teléfono de información administrativa 012 o en el 902 024 444.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco abarca un total de 13 Puertos de Gestión Directa de Puertos de las Illes Balears.

Esta Carta y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios de Puertos de las Illes Balears está disponible en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears [www.caib.es](http://www.caib.es) y en la página web de Puertos de las Illes Balears. [www.portsib.es](http://www.portsib.es).

Fecha de realización: diciembre de 2008

Fecha de revisión: antes de diciembre de 2010

Tirada de ejemplares: 1.500

Coste de impresión por ejemplar: 1,00 €

# Carta Marco

## Puertos de las Illes Balears



Esta Carta Marco es el resultado del Programa número 9 de Compromisos con la Ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears y está integrada dentro del conjunto de Cartas de Ciudadanía desarrolladas por el Gobierno de las Illes Balears.

### ■ ¿QUIÉNES SOMOS?

“SER UN RED DE PUERTOS INTEGRADA EN EL ENTORNO, EFICIENTE Y DE CALIDAD”

Puertos de las Illes Balears, está integrada en la estructura de la Consejería de Turismo y Deportes y tiene como tarea el ejercicio de las competencias ejecutivas de la administración autonómica en materia de puertos y de instalaciones portuarias y marítimas, incluidas las potestades de carácter autorizador de la recaudación tributaria y la sancionadora.



■ **LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

**ATENCIÓN A USUARIOS:**

- Información relativa a:
  - Meteorológica de la zona.
  - Servicios disponibles del puerto.
  - Servicios del entorno útiles para el usuario.
  - Actividades y servicios que se realizan en las instalaciones portuarias.

Utilizando diferentes métodos y soportes. Presencial, escrito, telefónico, telemático.

- Facilitar la disponibilidad de plazas de amarre en línea para las embarcaciones de tránsito.
- Suministro de agua y energía eléctrica a embarcaciones amarradas.
- Facilitar amarre y desamarre de las embarcaciones y la botadura de las embarcaciones a remolque.
- Recepción de residuos generados por las embarcaciones.
- Sistema para extracción de aguas de sentina y residuales.
- Baños públicos.

**SERVICIOS GENERALES:**

- Gestión de incidencias, reclamaciones y quejas.
- Ordenación, coordinación y control del tráfico portuario tanto marítimo como terrestre.
- Señalización, balizamiento y otras ayudas a la navegación.
- Mantenimiento de las instalaciones.
- Prevención, vigilancia y seguridad en las instalaciones del puerto.

**SERVICIOS ADMINISTRATIVOS:**

- Gestión de las listas de espera de amarres.
- Tramitación de concesiones y autorizaciones para la ocupación y explotación del dominio público portuario.
- Seguimiento y control de la gestión del espacio público portuario.
- Facturación de las tasas y tarifas por servicios portuarios prestados.

■ **TRABAJAMOS PARA:**

1. Mantener informado (Web, tablón, Infoports...) al usuario:  
- De las actividades, servicios y mejoras de los puertos.  
- Información de sensibilización medioambiental.

2. Actualizar la página web de Puertos de las Illes Balears:  
[www.portsib.es](http://www.portsib.es).

3. Atender a los usuarios de 9 a 14 horas.

4. Captar las necesidades y expectativas de los usuarios y del entorno, para adaptar y mejorar las actuaciones y servicios ofrecidos.

5. Recoger selectivamente los residuos que se generan en los puertos.

6. Dotar de máquinas de aspiración de sentinas y aguas residuales antes de 2010.

7. Mejorar la conservación de las instalaciones y espacio portuario, atendiendo las demandas de los usuarios.

8. Disponer de equipamiento de seguridad en las instalaciones.

9. Atender la tramitación de concesiones y autorizaciones.

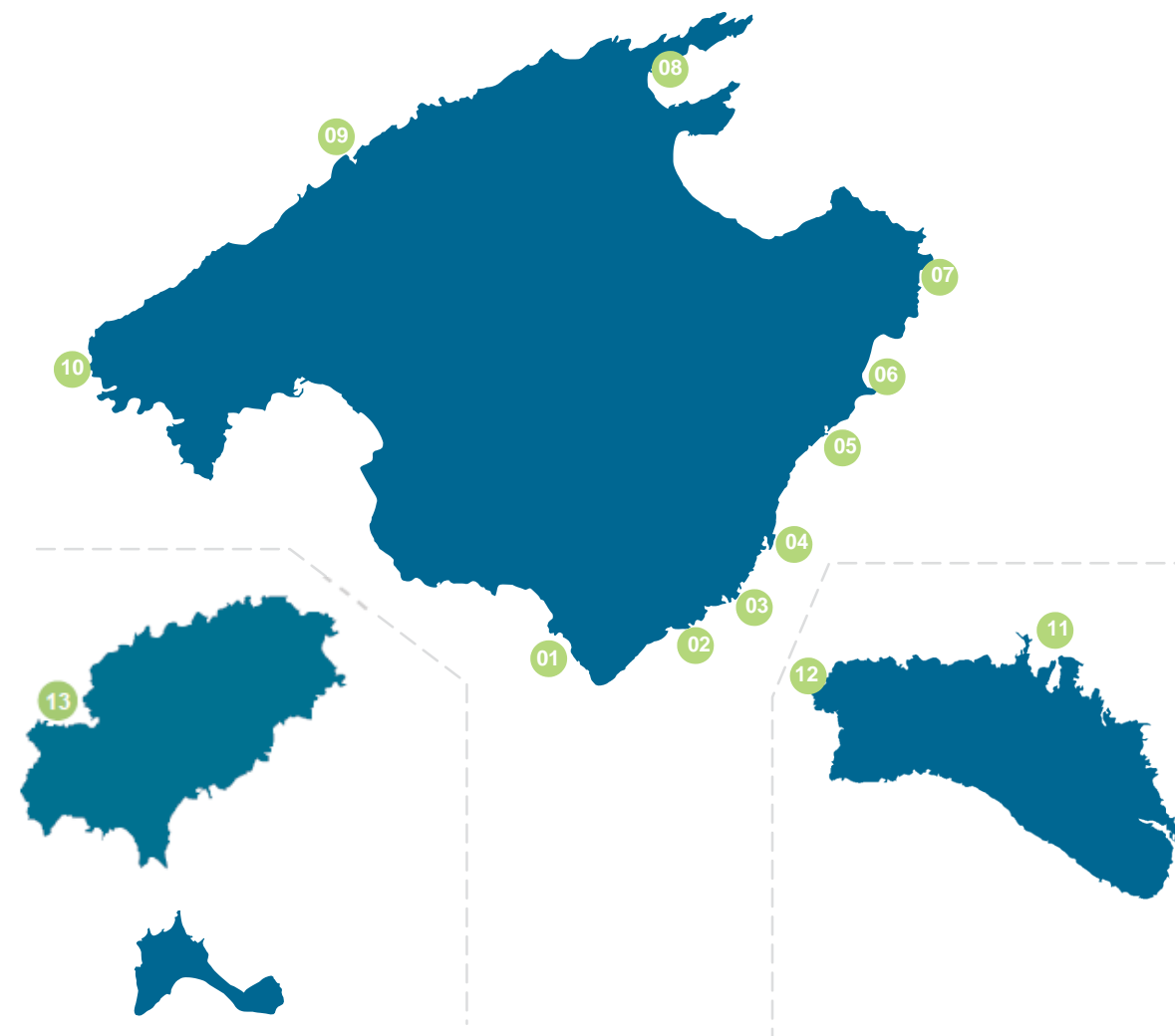
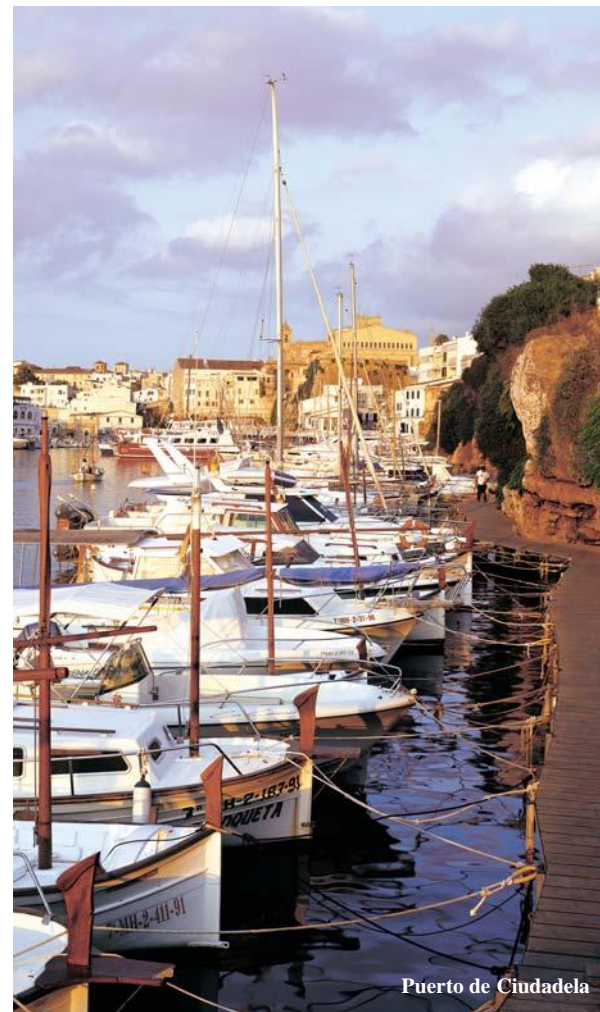
10. Verificar semestralmente la prestación eficaz de los servicios mínimos obligatorios establecidos en la Ley 10/2005 de 21 de Junio, de Puertos de las Illes Balears en los puertos deportivos gestionados en régimen de concesión.

11. Posibilitar la liquidación de tasas mediante tarjeta de crédito.



**NOS EVALUAMOS MEDIANTE:**

1. Número de “Infoports” publicados al año.
2. Nivel de satisfacción de los clientes, en base a las encuestas de satisfacción y los planes de mejora que se deriven.
3. Volumen de residuos recogidos.
4. M3 aguas sentina recogidos.
5. Número de inspecciones en puertos deportivos e instalaciones portuarias en régimen de concesión.
6. % de pagos de tasas a través de tarjeta.
7. Consumo de agua por puerto.
8. Consumo de electricidad por puerto.
9. Número de simulacros de emergencia realizados.
10. Número de autorizaciones otorgadas dentro del plazo.



**PUERTOS DE LAS ILLESBALEARS  
DE GESTIÓN DIRECTA**

**MALLORCA**

|                                       |              |
|---------------------------------------|--------------|
| 01 Puerto de la Colònia de Sant Jordi | 971 65 62 24 |
| 02 Puerto de Cala Figuera             | 971 64 52 42 |
| 03 Puerto de Portopetro               | 971 64 52 42 |
| 04 Puerto de Portocolom               | 971 82 46 83 |
| 05 Puerto de Porto Cristo             | 971 82 04 19 |
| 06 Puerto de Cala Bona                | 971 58 62 56 |
| 07 Puerto de Cala Rajada              | 971 56 50 67 |
| 08 Puerto de Pollença                 | 971 86 68 67 |
| 09 Puerto de Sóller                   | 971 63 33 19 |
| 10 Puerto de Andratx                  | 971 67 42 16 |

**MENORCA**

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| 11 Puerto de Fornells   | 971 37 66 04 |
| 12 Puerto de Ciutadella | 971 48 44 55 |

**IBIZA**

|                                      |              |
|--------------------------------------|--------------|
| 13 Puerto de Sant Antoni de Portmany | 971 34 05 03 |
|--------------------------------------|--------------|