

## PORTS DE LES 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 Islas Baleares y esta integrada dentro del conjunto de Cartas de Ciudadanía desarrolladas por el Gobierno de las Islas Baleares

- **¿QUIENES SOMOS?**

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

Ports de les Illes Balears, esta integrada a la estructura de la Conselleria de Medio Ambiente 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 recaptación tributaria y la sancionadora.

Ports de les Illes Balears

Teléfono: 902 024 444

Fax: 902 024 000

[www.portsib.es](http://www.portsib.es);

[info@portsib.es](mailto:info@portsib.es)

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 abarcan un total de 13 Puertos de Gestión Directa de Ports de les Illes Balears.

Esta Carta y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios de Ports de les Illes Balears está disponible en la página web de la Dirección General de Qualitat del Serveis del Govern de les Illes Balears [www.caib.es](http://www.caib.es) y en la página web de Ports de les Illes Balears [www.portsib.es](http://www.portsib.es)

*Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Govern 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 Consellerías y en las Oficinas de Ports de les Illes Balears. (C/ Vicente Tofiño núm.36)*

- **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 portuariasUtilizando diferentes métodos y soportes. Presencial, escrito, telefónico, telemático.
- Facilitar la disponibilidad de plazas de amarre online 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

- **ESTAMOS TRABAJANDO 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 pagina web de Ports de les 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 les 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. M<sup>3</sup> 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

**PORTS DE LES ILLES BALEARS DE GESTIÓ DIRECTA**

<b>MALLORCA</b>		
<b>01</b>	Port de la Colònia de Sant Jordi	971 65 62 24
<b>02</b>	Port de Cala Figuera	971 64 52 42
<b>03</b>	Port de Portopetro	971 64 52 42
<b>04</b>	Port de Portocolom	971 82 46 83
<b>05</b>	Port de Porto Cristo	971 82 04 19
<b>06</b>	Port de Cala Bona	971 58 62 56
<b>07</b>	Port de Cala Rajada	971 56 50 67
<b>08</b>	Port de Pollença	971 86 68 67
<b>09</b>	Port de Sóller	971 63 33 19
<b>10</b>	Port d'Andratx	971 67 42 16
<b>MENORCA</b>		
<b>11</b>	Port de Fornells	971 37 66 04
<b>12</b>	Port de Ciutadella	971 48 44 55
<b>EIVISSA</b>		
<b>13</b>	Port de Sant Antoni de Portmany	971 34 05 03