

PRESENTACIÓN

La Autoridad Portuaria de A Coruña es un organismo público dependiente de Puertos del Estado (Ministerio de Fomento), al que corresponde la gestión del Puerto de A Coruña. El Puerto presenta una localización geográfica estratégica en las rutas marítimas internacionales y es uno de los principales motores económicos de la ciudad y de su área metropolitana, canalizando buena parte de la actividad importadora y exportadora de las industrias ubicadas en su entorno.

El Puerto de A Coruña dispone de una totalidad de 12.679 metros lineales de muelles para los distintos servicios: 5.437 metros de muelles comerciales, 2.912 metros en dársenas pesqueras y 3.464 metros en dársenas náutico-deportivas.

El sistema de gestión de la calidad de la Autoridad Portuaria, basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y cuyo campo de aplicación es la "prestación de servicios generales y gestión de servicios portuarios, gestión de la ejecución de las obras en el ámbito portuario y gestión del uso del dominio público portuario", está certificado, con validez hasta el 7 de noviembre de 2016, por Det Norske Veritas.

La Autoridad Portuaria de A Coruña se orienta al aseguramiento de las cadenas de transporte y valor de las que el Puerto de A Coruña, como infraestructura industrial y plataforma logística en el Noroeste de la Península Ibérica, es nodo de interconexión modal. La misión es facilitar servicios eficientes, creando oportunidades para la mejora de la competitividad, e impulsar el desarrollo económico del entorno.

El símbolo más representativo de la ciudad está estrechamente relacionado con su condición de puerto de mar. La Torre de Hércules, de construcción romana y Bien Cultural Patrimonio de la Humanidad desde el año 2009, es el faro más antiguo del mundo que continúa en activo.

La Autoridad Portuaria de A Coruña se encuentra ante un momento decisivo de su desarrollo, con la ejecución y puesta en servicio de las Nuevas Instalaciones de Punta Langosteira. La actividad del Puerto Exterior se inició en el año 2012 y proporcionará progreso económico y empleo en su área de influencia. Además, permitirá ampliar las capacidades de la actividad portuaria adaptando las instalaciones a los tráficos potenciales, minimizando riesgos medioambientales y al mismo tiempo repercutiendo positivamente en la ciudad al permitir la ordenación de espacios para la necesaria expansión urbana.

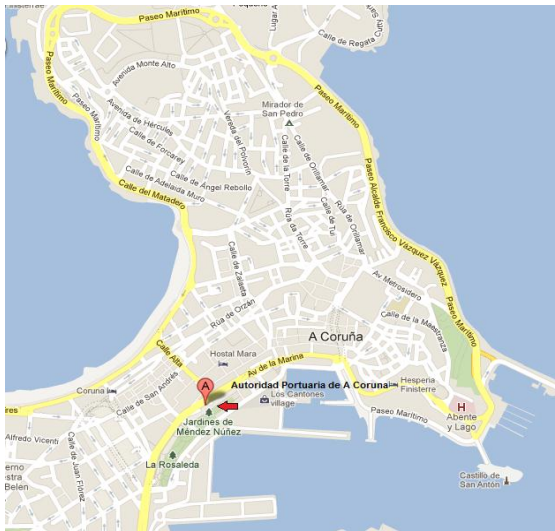


INFORMACIÓN AUTORIDAD PORTUARIA

Estamos a su disposición en los siguientes teléfonos y direcciones:

	Teléfono	Fax
Autoridad Portuaria (Oficinas centrales)	981 219 621	981 219 607
Emergencias (24 h.)	981 219 626	Avenida de la Marina, 3
Dirección Postal	15001- A Coruña	
Correo Electrónico General	J usuario@puertocoruna.com	
Correo Electrónico Atención Cliente	usuario@puertocoruna.com	

LOCALIZACIÓN Y ACCESO



DIRECCIONES

AUTORIDAD PORTUARIA DE A CORUÑA

Dirección Postal

Avenida de la Marina, 3
15001, A Coruña

Teléfonos de información

+34 981 219 621

Fax

+34 981 219 607

Correo Electrónico

usuario@puertocoruna.com

Página web

www.puertocoruna.com

SERVICIOS QUE PRESTA

De acuerdo con la normativa legal vigente, en la Autoridad Portuaria de A Coruña se desarrollan una serie de servicios que se clasifican en servicios generales, cuya prestación se reserva la propia Autoridad Portuaria y que vienen reflejados en el art.106 del TRLPMM; del resto de servicios la Autoridad Portuaria es garante de que se prestan en condiciones de seguridad, eficiencia, regularidad, continuidad y no discriminación. Dentro de estos servicios están los servicios portuarios, donde encontramos los servicios técnicos-náuticos (practicaje, remolque portuario y amarre y desamarre) y los servicios al pasaje, de recepción de desechos generados por buques y de manipulación de mercancías (art. 108 TRLPMM); y los servicios comerciales que, no teniendo el carácter de servicio portuario, estén vinculados a la actividad portuaria (art. 138 TRLPMM).

COMPROMISO DE CALIDAD

Para el aseguramiento de las cadenas de transporte y valor, la Autoridad Portuaria de A Coruña se compromete a una mejora continua de la oferta de infraestructuras y servicios portuarios y de señalización marítima, basada en la cooperación con todos los agentes de la comunidad portuaria, en la consideración de los intereses de los ciudadanos, usuarios y clientes, en el cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad y en la mejora continua de sus procesos, interacciones y elementos de control con la finalidad de reducir sus riesgos y mejorar, estableciendo y revisando objetivos, la competitividad del conjunto del Puerto.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que la Autoridad Portuaria de A Coruña ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta podrán dirigir un escrito o reclamación a la institución.

En el caso de incumplimiento, la Dirección del Centro, responsable de la Carta de Servicios, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Autoridad Portuaria.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias de los servicios prestados mediante:

Correo postal, dirigido al Registro General de la Autoridad Portuaria de A Coruña, Avenida de la Marina, 3, 15001 – A Coruña.

A través de la sede electrónica (sede.puertocoruna.gob.es), sistema que requiere el uso de DNI-e o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.

A través de un correo electrónico a la dirección usuario@puertocoruna.com.

Mediante el buzón de quejas y sugerencias que se ofrece en la página web de la Autoridad Portuaria.

Presencialmente, mediante la cumplimentación del formulario disponible en el Registro General de la Autoridad Portuaria.

Mediante el teléfono, indicando los datos del reclamante.

Todas las quejas y sugerencias se contestarán en el plazo máximo de veinte días hábiles, de acuerdo a lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

Escritos remitidos a la Autoridad Portuaria.

Mediante encuestas de satisfacción para dar a conocer la opinión sobre el servicio prestado, las cuales realizan de forma periódica.