

# PRESENTACIÓN

A Autoridade Portuaria da Coruña é un organismo público dependente de Portos do Estado (Ministerio de Fomento), ao que corresponde a xestión do Porto da Coruña. O Porto presenta unha localización xeográfica estratéxica nas rutas marítimas internacionais e é un dos principais motores económicos da cidade e de súa área metropolitana, canalizando boa parte da actividade importadora e exportadora das industrias situadas no seu contorno.

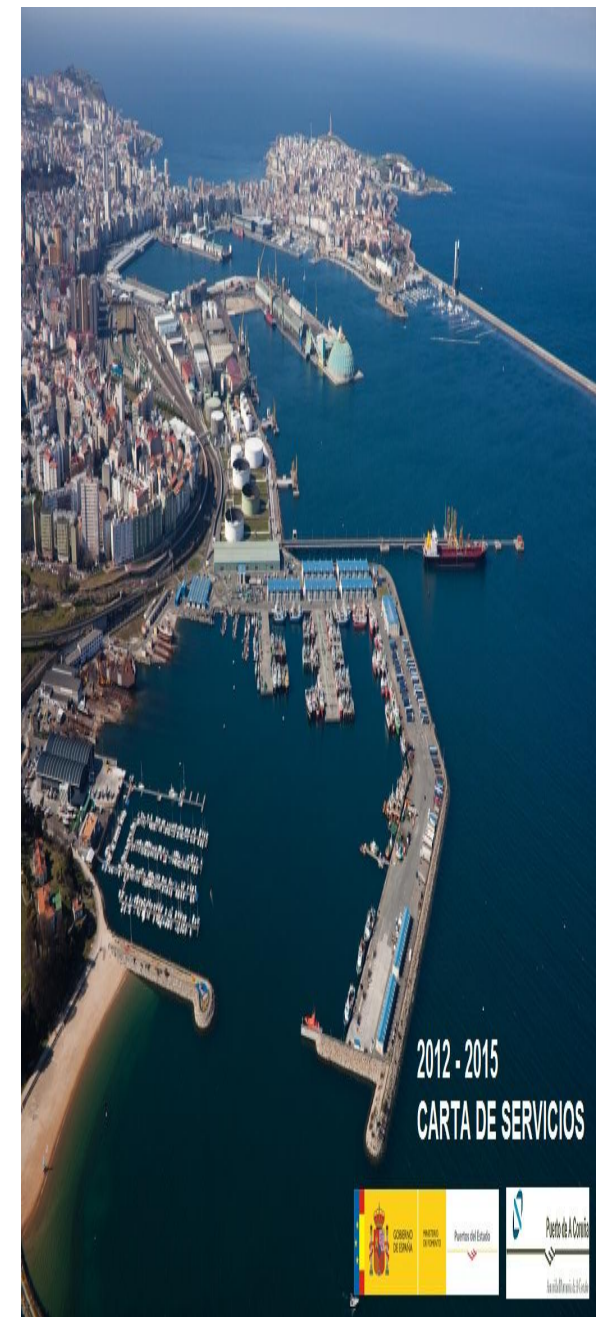
O Porto da Coruña dispón dunha totalidade de 12.679 metros lineais de peiraos para os distintos servizos: 5.437 metros de peiraos comerciais, 2.912 metros en dársenas pesqueiras y 3.464 metros en dársenas náutico-deportivas.

O sistema de xestión da calidade da Autoridad Portuaria, baseado na norma UNE-EN ISO 9001:2008 q ten como campo de aplicación a "prestación de servizos xerais e xestión de servizos portuarios, xestión da execución das obras no ámbito portuario e xestión do uso del dominio público portuario", está certificado, con validez ata o 7 de novembro de 2016, por Det Norske Veritas.

A Autoridade Portuaria da Coruña oríentase cara o aseguramento das cadeas de transporte e valor das que o Porto da Coruña, como infraestrutura industrial y plataforma loxística no Noroeste de la Península Ibérica, é nodo de interconexión modal. A misión é facilitar servizos eficientes, creando oportunidades para la mellora da competitividade, e impulsar o desenvolvemento económico do contorno.

O símbolo máis representativo da cidade está estreitamente relacionado coa súa condición de porto de mar. A Torre de Hércules, de construción romana e Ben Cultural Patrimonio de la Humanidad desde o ano 2009, é o faro máis antigo do mundo que continúa en activo.

A Autoridade Portuaria da Coruña atópase ante un momento decisivo do seu desenvolvemento, coa execución e posta en servizo das Novas Instalacións de Punta Langosteira. A actividade do Porto Exterior iniciouse no ano 2012 e proporcionará progreso económico e emprego na súa área de influencia. Ademais, permitirá ampliar as capacidades da actividade portuaria adaptando as instalacións aos tráficos potenciais, minimizando riscos ambientais e ao mesmo tempo repercutiendo positivamente na cidade ao permitir la ordenación de espazos para la necesaria expansión urbana.

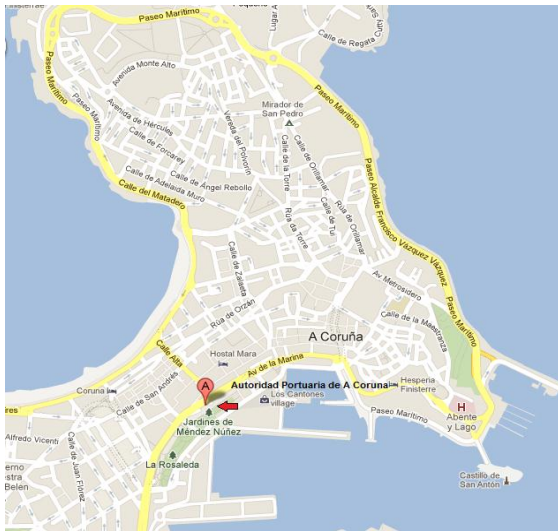


## INFORMACIÓN AUTORIDADE PORTUARIA

Estamos á súa disposición nos seguintes teléfonos e direccións:

	Teléfono	Fax
<b>Autoridade Portuaria</b> (Oficinas centrais)	981 219 621	981 219 607
<b>Emerxencias (24 h.)</b>	981 219 626	
<b>Dirección Postal</b>	Avenida de la Marina, 3	
	15001- A Coruña	
<b>Correo Electrónico Xeneral</b>	J usuario@puertocoruna.com	
<b>Correo Electrónico Atención Cliente</b>	usuario@puertocoruna.com	

## LOCALIZACIÓN Y ACCESO



## DIRECCIÓNS

AUTORIDADE PORTUARIA DA 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](mailto:usuario@puertocoruna.com)

### Página web

[www.puertocoruna.com](http://www.puertocoruna.com)

## SERVIZOS QUE PRESTA

De acordo coa normativa legal vixente, na Autoridade Portuaria da Coruña desenvólvense unha serie de servizos que se clasifican en servizos xerais, cuxa prestación resérvase a propia Autoridade Portuaria e que veñen reflectidos no art.106 del TRLPMM; do resto de servizos la Autoridade Portuaria é garante de que se prestan en condicións de seguridade, eficiencia, regularidade, continuidade e non discriminación. Dentro deste servizos están os servizos portuarios, onde atopamos os servizos técnicos-náuticos (practicaxe, remolque portuario y amarre e desamarre) e os servizos ao pasaxe, de recepción de desfeitos xerados por buques e de manipulación de mercadorías (art. 108 TRLPMM); e os servizos comerciais que, non tendo o carácter de servizo portuario, estean vinculados á actividade portuaria (art. 138 TRLPMM).

## COMPROMISO DE CALIDADE

Para o aseguramento das canles de transporte e valor, a Autoridade Portuaria da Coruña comprométese a unha mellora continua da oferta de infraestructuras e servizos portuarios e de sinalización marítima, baseada na cooperación con todos os axentes da comunidade portuaria, na consideración dos intereses dos cidadáns, usuarios e clientes, no cumprimento dos requisitos do sistema de calidade e na mellora continua dos seus procesos, interaccións e elementos de control coa finalidade de reducir os seus riscos e mellorar, establecendo e revisando obxectivos, a competitividade do conxunto do Puerto.

## MEDIDAS DE SUBSANAMENTO

Os usuarios que consideren que a Autoridade Portuaria da Coruña incumpriu os compromisos asumidos nesta Carta poderán dirixir un escrito ou reclamación á institución.

No caso de incumprimento, a Dirección do Centro, responsable da Carta de Servizos, dirixirá unha carta de desculpas ao cidadán, comunicando as causas do incumprimento así como as medidas adoptadas en relación á deficiencia observada.

Este incumprimento non dará lugar a responsabilidade patrimonial da Autoridade Portuaria.

## QUEIXA E SUXESTIÓNS

Os cidadáns poderán presentar as súas queixas e suxestións dos servizos prestados mediante:

Correo postal, dirixido ao Rexistro Xeral da Autoridade Portuaria da Coruña, Avenida de la Marina, 3, 15001 – A Coruña.

A través da sede electrónica ([sede.puertocoruna.gob.es](http://sede.puertocoruna.gob.es)), sistema que require o uso de DNI-e ou sinatura electrónica acreditada mediante certificación recoñecida polo Estado.

A través dun correo electrónico á dirección [usuario@puertocoruna.com](mailto:usuario@puertocoruna.com).

Mediante o buzón de queixas e suxestións que se ofrece na páxina web da Autoridade Portuaria.

Presencialmente, mediante a cumprimentación do formulario dispoñible no Rexistro Xeral da Autoridade Portuaria.

Mediante o teléfono, indicando os datos do reclamante.

Todas as queixas e suxestións responderanse no prazo máximo de vinte días hábiles, de acordo ao disposto no Real Decreto 951/2005, de 29 de xullo.

## XEITO DE PARTICIPACIÓN E COLABORACIÓN DOS CIDADÁNS

A formulación de queixas e suxestións conforme ao previsto nesta Carta de Servizos.

Escritos remitidos á Autoridade Portuaria.

Mediante enquisas de satisfacción para dar a coñecer a opinión sobre o servizo prestado, as cales realizan de xeito periódico.