

Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Isla
Cristina

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2014 - 31/12/2014



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Isla Cristina

Servicio:

1. Gestión Administrativa del Puerto:

1.1 Gestionar las solicitudes de reserva de atraque (contrato base, tránsito estricto y tránsito de larga duración).

1.2 Actualizar e informar a los usuarios sobre el control de las listas de espera para atraques en agua.

1.3 Gestionar las liquidaciones por tasas portuarias respecto a:

a) Depósitos de la reserva. b) Atraques. c) Servicios administrativos específicos para las instalaciones; Aseos y duchas para los usuarios/as. d) Servicios a embarcaciones y ocupación de superficie. e) Suministros a embarcaciones de agua, electricidad,...

Compromiso:

1.3 Comunicar a los usuarios/as el estado de las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas en el plazo de 7 días.

Indicador:

1.3. Porcentaje de comunicaciones realizadas en plazo.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2014

31/12/2014

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Mediante la generación de una no conformidad en el sistema de calidad que provoca la elaboración de un escrito dirigido al usuario. Se soporta sobre un procedimiento de gestión de las hojas de reclamaciones.

Compromiso:

1.4. Publicar y actualizar mensualmente las listas de espera a través de la web, en los 5 primeros días del mes.

Indicador:

1.4. Número de desviaciones sobre la fecha de Publicación y actualización mensual de las listas de espera a través de la web.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 11

01/01/2014

31/12/2014

11.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 11.0

Seguimiento del Indicador:

Mediante listas de actualización publicadas en el tablón de anuncios del Puerto.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Isla Cristina

Compromiso:

1.2. Conseguir una puntuación media de 3 sobre 5 en el factor 'información recibida por los usuarios/as' de los cuestionarios de satisfacción anuales.

Indicador:

1.2. Puntuación media de satisfacción sobre factor de 'información' del cuestionario de satisfacción anual.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 3

01/01/2014

31/12/2014

2.97

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 2.97

Seguimiento del Indicador:

Mediante las encuestas telefónicas anuales gestionadas y explotadas por un call center contratado desde SSCC

Compromiso:

1.1 Disponer de un mínimo de un 25% de atraques de embarcaciones en tránsito para esloras superiores a 6 metros, sobre el 100% de atraques del puerto.

Indicador:

1.1 Porcentaje de atraques en tránsito proporcionado con respecto al total de atraques del puerto.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 25%

01/07/2014

31/12/2014

12.64

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 12.64

Seguimiento del Indicador:

Mediante las estadísticas de ocupación anual que se envían a los SSCC y se soportan en hoja excell desde los datos exportados de la aplicación LANTIA.

Servicio:

2. Centro de control:

2.1 Gestionar los sistemas de comunicación del puerto (telefonía y emisora).

2.2 Dar información de carácter general sobre el puerto, navegabilidad y previsiones meteorológicas.

2.3 Controlar las zonas de acceso restringido a personas y vehículos.

2.4 Prestar y retirar tarjetas, llaves y tomas de conexión eléctricas entregadas a las personas usuarias.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Isla Cristina

Compromiso:

2.1. Obtener una media de 3,5 sobre 5 en la puntuación global/anual del cuestionario de satisfacción en los factores de atención al usuario/a.

Indicador:

2.1 Puntuación media de satisfacción sobre factores de atención al usuario/a.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 3,5

01/01/2014

31/12/2014

2.74

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 2.74

Seguimiento del Indicador:

Mediante las encuestas telefónicas anuales gestionadas y explotadas por un call center contratado desde SSCC

Servicio:

3. Control de concesiones y autorizaciones: Supervisar periódicamente, las condiciones de los servicios prestados por las concesiones y autorizaciones administrativas.

Compromiso:

3.1 Asegurar que la proporción de incidencias relativas a los controles semestrales de concesiones no supere el 30%.

Indicador:

3.1 Porcentaje de incidencias relativas a las concesiones sobre las globales del puerto.

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: <30%

01/07/2014

31/12/2014

12.5

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 12.5

Seguimiento del Indicador:

Mediante las no conformidades del sistema de calidad en gestión.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Isla Cristina

Servicio:

4. Otros servicios:

4.1 Servicio de Marinería.

4.2 Recogida de basuras y residuos peligrosos producidos por embarcaciones con contrato.

4.3 Servicio de Vigilancia para las instalaciones públicas, en el ámbito de las competencias propias de la Administración Portuaria.

4.4 Suministrar combustible a embarcaciones.

Compromiso:

4.1 Disminuir el número de Quejas y sugerencias relacionadas con el medio ambiente a no más de 6 (seis).

Indicador:

4.1 Número de Quejas y sugerencias relacionadas con el medio ambiente

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 6

01/01/2014

31/12/2014

2.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 2.0

Seguimiento del Indicador:

Fichero de hojas de reclamaciones con apertura de no conformidades.