

**Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Isla Cristina**

**INFORME DE CUADRO DE MANDOS**

**01/01/2016 -31/12/2016**

---



## 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

01/01/2016

**Estándar de Calidad:** 80%

31/12/2016

**100.0**

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Seguimiento de las reclamaciones de los usuarios verificado mediante Registros de Entradas y Salidas (Media Anual)

**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

1/01/2016

**Estándar de Calidad:** 11

31/12/2016

**11.0**

Valor anual del indicador (Sumatorio): 11.0

**Seguimiento del Indicador:** Las listas de espera en los puertos de Gestión Directa de Agencia Pública de Puertos de Andalucía, publicada en la web se actualiza automáticamente.

**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

**Estándar de Calidad:** 3

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

01/01/2016	<b>3.35</b>
31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 3.35

**Seguimiento del Indicador:** Datos obtenidos mediante encuestas anuales

**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.

<b>Frecuencia de la medición:</b>	semestralmente
<b>Estándar de Calidad:</b>	25%

01/01/2016	<b>42,65</b>	01/07/2016	<b>94,61</b>
30/06/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 68.63

**Seguimiento del Indicador:** Datos extraídos de la aplicación que gestiona las estancias en los Puertos Deportivos de Gestión Directa Adscritos a la Agencia Pública de Puertos de Andalucía

**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.

**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.

<b>Frecuencia de la medición:</b>	anualmente
<b>Estándar de Calidad:</b>	3,5

01/01/2016	<b>4.09</b>
31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 4.09

**Seguimiento del Indicador:** Datos obtenidos mediante encuestas anuales

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

**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

**Estándar de Calidad:** <30%

01/01/2016	0.0	01/07/2016	0.0
30/06/2016		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 0.0

**Seguimiento del Indicador:** En el seguimiento de las reclamaciones de usuarios se constata la no existencia de ninguna por este concepto.

**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

**Estándar de Calidad:** 6

01/01/2016	0.0	31/12/2016
------------	-----	------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 0.0

**Seguimiento del Indicador:** En el seguimiento de las reclamaciones de usuarios se constata la no existencia de ninguna por este concepto