

**Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Puerto
América (Cádiz)**

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2016 -31/12/2016



Informe sobre el cuadro de mandos.

Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Puerto América (Cádiz)

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:

1.1 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

Estándar de Calidad: 25%

| | | | |
|------------|--------------|------------|--------------|
| 01/01/2016 | 36.65 | 01/07/2016 | 48.76 |
| 30/06/2016 | | 31/12/2016 | |

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 42.70

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

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

| | |
|------------|-------------|
| 01/01/2016 | 4.15 |
| 31/12/2016 | |

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 4.15

Seguimiento del Indicador: Datos obtenidos mediante encuestas anuales.

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.

Informe sobre el cuadro de mandos.

Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Puerto América (Cádiz)

Frecuencia de la medición: anualmente
Estándar de Calidad: 80%

01/01/2016
31/12/2016

100.00

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 100.00

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
Estándar de Calidad: 11

01/01/2016
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.

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.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estándar de Calidad: 3,5

01/01/2016
31/12/2016

4.68

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 4.68

Seguimiento del Indicador: Datos obtenidos mediante encuestas anuales

Servicio:

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

Informe sobre el cuadro de mandos.

Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Puerto América (Cádiz)

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 inexistencia de ninguna referida a 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 medic anualmente

Estándar de Calidad: 6

01/01/2016

1.0

31/12/2016

Valor anual del indicador (Sumatorio): 2.0

Seguimiento del Indicador: Las quejas referidas a Medio Ambiente en este ejercicio son referidas a la limpieza durante un breve espacio de tiempo debido a problemas habidos en la contratación del Servicio de Marinería