



Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Mazagón

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2015 - 31/12/2015

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

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:

1.2. 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

01/01/2015

31/12/2015

4.32

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 4.32

Seguimiento del Indicador:

Datos obtenidos mediante encuestas anuales contratadas por la Agencia Pública de Puertos de Andalucía

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

01/01/2015

31/12/2015

11.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 11.0

Seguimiento del Indicador:

En la actualidad las listas de espera en los puertos de Gestion Directa de Agencia Pública de Puertos de Andalucía, publicada en la web se actualiza automáticamente.

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

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%

01/01/2015

31/12/2015

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

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

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%

01/01/2015

30/06/2015

3.83

01/07/2015

31/12/2015

6.46

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 5.15

Seguimiento del Indicador: Datos extraídos de la aplicación Lantía 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.

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

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

Estandar de Calidad: 3,5

01/01/2015

31/12/2015

4.37

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 4.37

Seguimiento del Indicador: Datos obtenidos mediante encuestas anuales contratadas por la Agencia Pública de Puertos de Andalucía

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

01/01/2015

30/06/2015

0.0

01/07/2015

31/12/2015

0.0

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 0.0

Seguimiento del Indicador: En el seguimiento de las reclamaciones de usuarios se constata la no existencia de ninguna referida a Concesiones o Autorizaciones.

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

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

01/01/2015

31/12/2015

6.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 6.0

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