



Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Rota

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2017 - 31/12/2017

---

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

### 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

**Estandar de Calidad:** 25%

01/01/2017

**26.72**

01/07/2017

**31.04**

30/06/2017

31/12/2017

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 28.88

#### Seguimiento del Indicador:

Datos extraídos de la aplicación informática que gestiona las estancias en los Puertos Deportivos de Gestión Directa Adscritos a la Agencia.

### 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

01/01/2017

**4.38**

31/12/2017

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 4.38

#### Seguimiento del Indicador:

Datos obtenidos mediante encuestas anuales contratadas

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

### 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%

01/01/2017

31/12/2017

**71.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 71.0

**Seguimiento del Indicador:** Seguimiento de las reclamaciones de los usuarios verificado mediante Registros de Entradas.

### 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

01/01/2017

31/12/2017

**11.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 11.0

**Seguimiento del Indicador:** Las listas de espera en los puertos de Gestion Directa de Agencia son publicada en la web y se actualizan automaticamente.

### 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 Rota

**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

01/01/2017

31/12/2017

**4.73**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 4.73

**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.

**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%

01/01/2017

30/06/2017

**0.0**

01/07/2017

31/12/2017

**0.0**

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 0.0

**Seguimiento del Indicador:** No constan reclamaciones por este concepto.

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

### 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

01/01/2017

31/12/2017

**0.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 0.0

**Seguimiento del Indicador:** No constan quejas por este concepto