

B) Datos derivados de compromisos de calidad y de la normativa aplicable.

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por Puerto Deportivo de Puerto América recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

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.

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.

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

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

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.

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

4.1. Disminuir el número de quejas y sugerencias relacionadas con el medio ambiente a no más de 6.

II. Indicadores.

II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por Puerto Deportivo de Puerto América se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Puerto Deportivo:

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

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

1.3. Porcentaje de comunicaciones realizadas en plazo.

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

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

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

4.1. Número de quejas y sugerencias relacionadas con el medio ambiente.

C) Datos de carácter complementario.

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Temporada alta: Julio y agosto: Administración (de lunes a domingo): De 10,00 a 14,00 y de 16,30 a 19,30 horas.

Temporada baja: Septiembre/junio: Administración (de lunes a viernes): De 10,00 a 14,00 y de 16,00 a 18,00 horas. Sábado, domingos y festivos: De 10,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés.

A través de la página [www.puertosdeandalucia.es](http://www.puertosdeandalucia.es), los usuarios/as pueden consultar la posición en que se encuentra en las listas de espera de concesión de atraque y varadero.

El Puerto Deportivo tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2000.

Sevilla, 8 de octubre de 2008.- La Directora Gerente, Montserrat Badía Belmonte.

*ANUNCIO de 8 de octubre de 2008, de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía, por el que se dispone la publicación de la Resolución de 8 de octubre de 2008 de la Directora Gerente por la que se aprueba la Carta de Servicios del Puerto de Ayamonte.*

Visto el proyecto de Carta de Servicios del Puerto de Ayamonte, y de acuerdo con el informe de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

#### RESUELVO

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Puerto de Ayamonte, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente Resolución y de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente Resolución surtirá efecto el día de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

#### A N E X O

#### CARTA DE SERVICIO DEL PUERTO DEPORTIVO DE AYAMONTE

Prólogo.

La Carta de Servicios de Puerto Deportivo de Ayamonte de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía, dependiente de la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía, tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por Puerto Deportivo de Ayamonte.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por Puerto Deportivo de Ayamonte a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, Puerto Deportivo de Ayamonte adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) Datos de carácter general.

I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos de Puerto Deportivo de Ayamonte.

Puerto Deportivo de Ayamonte es un Centro (Directivo) que depende de la Agencia Pública de puertos de Andalucía, entidad adscrita a la Consejería de Obras Públicas y Transportes.

I.II. Misión de Puerto Deportivo de Ayamonte.

Puerto Deportivo de Ayamonte tiene como misión organizar, gestionar y administrar el puerto deportivo de Ayamonte, en Huelva, así como sus zonas de servicios destinadas a los usuarios de barcos de recreo de uso privativo, sean base o no. El Puerto Deportivo de Ayamonte presta regularmente, servicios náutico-deportivos a los usuarios/as del puerto.

Asimismo, ejerce las funciones de policía y tutela para la salvaguarda del dominio público portuario.

El Puerto Deportivo de Ayamonte ejerce las funciones de control e inspección que corresponden a la administración concedente, en función de las disposiciones legales y los títulos concesionales.

Además, resuelve las reclamaciones que sobre el funcionamiento de los servicios portuarios concedidos efectúen las personas usuarias.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Puerto Deportivo de Ayamonte es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.V. Formas de colaboración y participación con Puerto Deportivo de Ayamonte.

Las personas usuarias de los servicios que presta Puerto Deportivo de Ayamonte en calidad de clientes, ya sea de carácter interno personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos o externo a la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios: Los ciudadanos/as participan y colaboran con el Puerto Deportivo, aportando su opinión sobre su satisfacción con los servicios prestados por el mismo. Por ello, y a través del Sistema de Calidad ISO 9000 implantado, el Puerto analiza y trata los datos obtenidos en entrevistas realizadas a los usuarios/as de los puertos deportivos.

Estos cuestionarios se tratan estadísticamente, así como, recogen las sugerencias aportadas. Asimismo, la ciudadanía puede contribuir y participar con su opinión a través del correo electrónico y página web, (e mail: ayamonted@eppa.es y web: www.puertosdeandalucia.es).

Además, la jefatura del puerto mantiene reuniones con el Ayuntamiento y grupos de usuarios, de forma que se puedan identificar las opiniones y sugerencias más fácilmente.

Por último, la ciudadanía tiene acceso al Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía (www.juntadeandalucia.es), mediante el cual puede hacer las consideraciones y reclamaciones que estime con respecto al Puerto de Ayamonte.

## II. Servicios.

### II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Puerto Deportivo de Ayamonte le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Al Puerto Deportivo de Ayamonte le corresponde:

#### 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) Suministros a embarcaciones de agua, electricidad...

#### 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.

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

#### 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.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Puerto Deportivo de Ayamonte.

Ley 21/2007, de 18 de diciembre, de Régimen Jurídico y Económico de los Puertos de Andalucía. BOJA núm. 253 de 27 de diciembre de 2007.

Ley de 6/1986, de 5 de mayo, BOJA núm. 41, de 10 de mayo de 1986, de determinación y revisión de tarifas y cánones en puertos e instalaciones portuarias de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Disposición adicional décima de la Ley 3/1991, de 28 de diciembre, BOJA núm. 114, de 31 de diciembre de 1991, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma para 1992.

Decreto 235/2001, de 16 de octubre, BOJA 122/2001, por el que se aprueba el Estatuto de la Empresa Pública de Puertos de Andalucía.

Decreto 459/2004, de 20 de julio, BOJA número 147 de 28 de julio 2004, por el que se modifica el Decreto 235/2001, de 16 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Empresa Pública de Puertos de Andalucía.

Decreto 371/2004, de 1 de junio, por el que se regulan los cánones de las concesiones en los puertos e instalaciones portuarias de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Orden 1 de marzo de 1995, BOJA 41/1995, de 1 de marzo por la que se aprueba el Reglamento de Policía, Régimen y Servicio de los Puertos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

### III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información, de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Por otra parte la ciudadanía tiene el derecho de información y petición, tal y como se establece en los arts. 79, 80 y 81 de la Ley 9/2007 de la Administración de la Junta de Andalucía, en general sobre los servicios de la Administración de la Junta de Andalucía y, en particular, sobre los asuntos que le afecten.

En orden a facilitar el derecho a la información de la ciudadanía, la administración de la Junta de Andalucía está obligada a:

a) Informar de manera actualizada sobre la organización propia y sobre los principales servicios y prestaciones públicos, así como facilitar toda aquella información relativa a la



portivo de Ayamonte se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Puerto Deportivo:

- 1.1. Porcentaje atraques en tránsito proporcionado con respecto al total de atraques del puerto.
- 1.2. Puntuación media de satisfacción sobre factor de información del cuestionario de satisfacción anual.
- 1.3. Porcentaje de comunicaciones realizadas en plazo.
- 1.4. Número de desviaciones sobre la fecha de publicación y actualización mensual de las listas de espera a través de la web.
- 2.1. Puntuación media de satisfacción sobre factores de atención al usuario/a.
- 3.1. Porcentaje de incidencias relativas a las concesiones sobre las globales del puerto.
- 4.1. Número de quejas y sugerencias relacionadas con el medio ambiente.

C) Datos de carácter complementario.

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público.

Temporada alta: Julio y agosto: Administración (de lunes a domingo): De 10,00 a 14,00 y de 16,30 a 19,30 horas.

Temporada baja: Septiembre/junio: Administración (de lunes a viernes): De 10,00 a 14,00 y de 16,00 a 18,00 horas. Sábado, domingos y festivos: De 10,00 a 14,00 horas.

I.II. Otros datos de interés: A través de la página [www.puertosdeandalucia.es](http://www.puertosdeandalucia.es), los usuarios/as pueden consultar la posición en que se encuentra en las listas de espera de concesión de atraque y varadero.

El Puerto Deportivo tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2000.

Sevilla, 8 de octubre de 2008.- La Directora Gerente,  
Montserrat Badía Belmonte.

---