

Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Mazagón

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2016 -31/12/2016



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

Estándar de Calidad: 3

01/01/2016

31/12/2016

4.06

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 4.06

Seguimiento del Indicador: Datos obtenidos mediante encuestas

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: En la actualidad 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:

Informe sobre el cuadro de mandos.

Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Mazagón

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: 29.17	80%
31/12/2016		

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 29.17

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

	Estándar de Calidad: 18.30	25%	
01/01/2016			
30/06/2016		01/07/2016	35.41
		31/12/2016	

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 26.85

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.

Informe sobre el cuadro de mandos.

Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Mazagón

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

4.59

31/12/2016

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 4.59

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

Estándar de Calidad: 30

01/01/2016

0.0

30/06/2016

01/07/2016

0.0

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 dicho 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.

Informe sobre el cuadro de mandos.

Carta de Servicios del Puerto Deportivo de Mazagón

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

01/01/2016	Estándar de Calidad:	6
31/12/2016	0.0	

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 dicho concepto