

CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE CALETA DE VÉLEZ

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2025

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

IGNACIO ALVAREZ-OSSORIO RAMOS

17/03/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jmSBSSZCZBFV6ZJYK7RXJDXYALS

PÁG. 1/6



CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE CALETA DE VÉLEZ
Informe sobre el cuadro de mandos 2025

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 *semestral*
Estándar de calidad: *25,00%*
Resultados:

01/01/2025 a 30/06/2025: 12,77%

01/07/2025 a 31/12/2025: 12,77%

Observaciones: 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 *anual*
Estándar de calidad: *3,00*
Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: 4,00

Observaciones: Datos obtenidos mediante encuestas anuales a través de la web de la Agencia

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 *anual*
Estándar de calidad: *80,00%*
Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: 90,90%

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR IGNACIO ALVAREZ-OSSORIO RAMOS

17/03/2026

VERIFICACIÓN Pk2jmSBSSZCZBFV6ZJYK7RXJDXYALS

PÁG. 2/6



CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE CALETA DE VÉLEZ
Informe sobre el cuadro de mandos 2025

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 *anual*

Estándar de calidad: *11*

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: 11

Observaciones: *Las listas de espera en los puertos de Gestión Directa de Agencia Pública de Puertos de Andalucía, publicada en la web se actualiza automáticamente.*

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	IGNACIO ALVAREZ-OSSORIO RAMOS	17/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSBSSZCZBFV6ZJYK7RXJDXYALS	PÁG. 3/6	

CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE CALETA DE VÉLEZ
Informe sobre el cuadro de mandos 2025

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 *anual*

Estándar de calidad: *3,50*

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: 5,00

Observaciones: Datos obtenidos mediante encuestas anuales a través de la web de la Agencia

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	IGNACIO ALVAREZ-OSSORIO RAMOS	17/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSBSSZCZBFV6ZJYK7RXJDXYALS	PÁG. 4/6	

CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE CALETA DE VÉLEZ
Informe sobre el cuadro de mandos 2025

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 *semestral*

Estándar de calidad: *<30,00%*

Resultados:

01/01/2025 a 30/06/2025: *0,00%*

01/06/2025 a 31/12/2025: *0,00%*

Observaciones: *En el seguimiento de las reclamaciones de usuarios se constata la no existencia por este concepto*

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	IGNACIO ALVAREZ-OSSORIO RAMOS	17/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSBSSZCZBFV6ZJYK7RXJDXYALS	PÁG. 5/6	

CARTA DE SERVICIOS DEL PUERTO DEPORTIVO DE CALETA DE VÉLEZ
Informe sobre el cuadro de mandos 2025

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 *anual*

Estándar de calidad: *6,00*

Resultados:

01/01/2025 a 31/12/2025: 0,00

Observaciones: *En el seguimiento de las reclamaciones de usuarios se constata la casi no existencia por este concepto*

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	IGNACIO ALVAREZ-OSSORIO RAMOS	17/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmSBSSZCZBFV6ZJYK7RXJDXYALS	PÁG. 6/6	