

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.

*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 Isla Cristina.*

Visto el proyecto de Carta de Servicios del Puerto de Isla Cristina, 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 Isla Cristina, 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 ISLA CRISTINA

Prólogo.

La Carta de Servicios de Puerto Deportivo de Isla Cristina 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 Isla Cristina.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por Puerto Deportivo de Isla Cristina a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, Puerto Deportivo de Isla Cristina 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 Isla Cristina.

Puerto Deportivo de Isla Cristina 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 Isla Cristina.

Puerto Deportivo de Isla Cristina tiene como misión organizar, gestionar y administrar el puerto deportivo de Isla Cristina, 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 Isla Cristina 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 Isla Cristina 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 Isla Cristina es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con Puerto Deportivo de Isla Cristina.

Las personas usuarias de los servicios que presta Puerto Deportivo de Isla Cristina 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.

Así mismo, la ciudadanía puede contribuir y participar con su opinión a través del correo electrónico y página web (e mail: [islacristinad@eppa.es](mailto:islacristinad@eppa.es) y web: [www.puertosdeandalucia.es](http://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](http://www.juntadeandalucia.es)), mediante el cual puede hacer las consideraciones y reclamaciones que estime con respecto al Puerto de Isla Cristina.

II. Servicios.

II.I. Relación de Servicios que presta.

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

Al Puerto Deportivo de Isla Cristina 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) Servicios a embarcaciones y ocupación de superficie.
- e) 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.
- 4.4. Suministrar combustible a embarcaciones.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Puerto Deportivo de Isla Cristina.

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 núm. 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 Proce-

dimiento 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 identificación y la localización de los órganos y unidades administrativas, especialmente a través de páginas Web claras, completas, accesibles y actualizadas.
- b) Ofrecer información general sobre los procedimientos vigentes de la competencia de la Administración de la Junta de Andalucía, utilizando especialmente para ello las vías electrónicas que permitan un acceso rápido y eficaz a dicha información.
- c) Adoptar las estrategias multicanales de atención a la ciudadanía al objeto de ampliar e integrar las vías de información entre la Administración y la ciudadanía.
- d) Informar sobre los medios de impugnación y de reclamación al alcance del ciudadano.

Asimismo, tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con las garantías establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

IV. Sugerencias y reclamaciones.

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con Puerto Deportivo de Isla Cristina, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico ([www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)).

IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopia-

tivas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lshr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lshr/index.jsp).

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

#### IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por Puerto Deportivo de Isla Cristina, ante cuyo servicio se formula la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios de Puerto Deportivo de Isla Cristina, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Urb. Punta del Caimán, s/n.  
21410 - Isla Cristina (Huelva).  
Web: [www.puertosdeandalucia.es](http://www.puertosdeandalucia.es); E-Mail: [islacristinad@eppa.es](mailto:islacristinad@eppa.es).  
Teléfono: 959343501.  
Fax: 959343511.  
Coordenadas: Latitud: 37° 11' 52,5 N; Longitud: 7° 19' 43,0 W.

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. A Puerto Deportivo de Isla Cristina se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Parada más cercana del servicio de autobús «Playa Punta del Caimán» y de taxi «Paseo de las Flores» y «Paseo de los Reyes».

#### 2. Plano de situación:



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 Isla Cristina 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 Isla Cristina 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.