



## **Carta de Servicios Puerto Deportivo**

### **Misión:**

Ofrecer un Puerto Deportivo con servicios de calidad y respetuosos con el medio ambiente, con el objeto de superar las expectativas de la sociedad en general y de los usuarios del puerto deportivo en particular gracias a la continua formación de nuestros recursos humanos y las mejoras de las instalaciones.

Ser un centro generador de actividades económicas favoreciendo el desarrollo económico bajo el prisma de la calidad y la protección ambiental.

### **Servicios y Normativa**

1. Amarre de embarcaciones de recreo.
2. Varada y botadura.
3. Servicios de buzo.
4. Tienda náutica.
5. Suministro de carburante.
6. Punto limpio para recogida de residuos, aguas de sentinas y aguas negras.
7. Agua y electricidad.
8. Seguridad 24 horas.
9. Servicios de restauración.
10. Actividades de turismo activo.

### **Normativa reguladora**

Reglamento de explotación del Puerto Deportivo: Aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 1.10.1976

Real Decreto 875/2014 de 10 de octubre. Titulación exigible a los patrones de embarcaciones de recreo.

Orden FOM/3200/2007 de 26 de octubre relativa a la documentación a llevar a bordo para la práctica de la náutica de recreo.

R.D 347/2011 de 11 de marzo de pesca marítima de recreo en aguas exteriores.

R.D. 607/99 de 16 de abril por el que se aprueba el Reglamento del seguro de responsabilidad civil obligatoria para embarcaciones de recreo o deportivas.



### Datos de ubicación y contacto y Sede electrónica

Avda. Duque de Ahumada, s/n.  
29601 Marbella (Málaga)  
ESPAÑA

Teléfono +34 952 775 524

Email: [puertodeportivo@marbella.es](mailto:puertodeportivo@marbella.es)



### Compromisos de Calidad que ofrecemos

1. Servicio de atención a usuarios 24 horas, 365 días al año.
2. Tramitación de amarre en menos de 1 hora desde su solicitud.
3. Tramitación de varada en menos de 1 hora desde su solicitud.
4. Recepción del 100% de los residuos generados en las embarcaciones.
5. Respuesta a quejas y sugerencias en 24 horas.

### Sugerencias, quejas y reclamaciones

Si cree que podemos mejorar en alguno de los servicios prestado ponemos a su disposición una encuesta de valoración y hoja de sugerencias en las oficinas del Puerto Deportivo de Marbella. Además agradeceremos cualquier comentario enviado al correo [puertodeportivo@marbella.es](mailto:puertodeportivo@marbella.es)

### Canales y opciones de valoración de nuestros Servicios y participación ciudadana

- Presencialmente: Encontrará formularios y buzones de depósito en nuestras Oficinas y en nuestra página web.
- Por correo electrónico: [valoracionserviciosoficinaatencion@marbella.es](mailto:valoracionserviciosoficinaatencion@marbella.es)



- En nuestra web: [gobiernoabierto.marbella.es](http://gobiernoabierto.marbella.es)
- **Mecanismos de Participación Ciudadana: Mediante reuniones periódicas en la Asamblea de Titulares y con las empresas concesionarias en el Puerto**

### Indicadores de seguimiento de nuestros compromisos de calidad

1. % de ocupación de amarres en tránsito.
2. Número de incidencias detectadas.
3. % de operaciones de mantenimiento realizadas frente a planificadas.
4. Número de acciones formativas realizadas frente a planificadas.
5. Número de quejas de clientes.
6. Número de tramitaciones de amarre en menos de 1 hora desde su solicitud realizadas
7. Número de tramitaciones de varada en menos de 1 hora desde su solicitud realizadas
8. Número de incidencias por fallos en la entrega de residuos generados en las embarcaciones.
9. Número de Respuesta a quejas y sugerencias en más 24 horas.

*Publicaremos anualmente los resultados de valoración de nuestros servicios y de las sugerencias, quejas y reclamaciones en el Portal municipal Gobierno Abierto/Calidad/Valoraciones de servicios municipales*

Fecha de redacción de esta Carta: 24/02/2017

Fecha de próxima revisión: 4/11/2017