

SERVICIOS PRESTADOS DIRECTAMENTE POR LA AUTORIDAD PORTUARIA

Aspecto Generales

- Grado de **accesibilidad** a la información de la Autoridad Portuaria
- Grado de **difusión** de la imagen de la Autoridad Portuaria
- Satisfacción con la **Política Comercial** de la Autoridad Portuaria en los últimos años

Factores de Calidad en la Gestión

- Grado de satisfacción con la calidad y la **agilidad de trámites** administrativos
- Capacidad para la **resolución de incidencias o imprevistos**
- Grado de satisfacción con la **seguridad** en el Puerto (Servicio de Vigilancia, Cámaras, Control de Acceso, etc.)
- Respeto del Puerto con el **medio ambiente**.
- **Características profesionales** (conocimientos, eficacia, habilidad,...) del personal de la Autoridad Portuaria.
- **Características personales** (simpatía, amabilidad, atención mostrada,...) del personal que interviene en la prestación del servicio en la Autoridad Portuaria.

Factores de Calidad en Precio y Servicio

- **Política tarifaria** que ofrece la Autoridad Portuaria.
- **Tasas que aplica** la Autoridad Portuaria.
- **Diversidad de servicios** que ofrece la Autoridad Portuaria.
- **Puntualidad y fiabilidad en la asignación de atraques**
- **Servicios logísticos y telemáticos** del Puerto (DUE, Pág. Web, etc.)
- Grado de satisfacción con la **Calidad de los Servicios** que ofrece la Autoridad Portuaria en los siguientes casos: Almacenaje, Rampa RO-RO, Electricidad, Agua, Aparcamiento.
- Nivel de satisfacción con la **conservación y limpieza** de las Instalaciones Portuarias
- **Calidad de las infraestructuras** del Puerto en: Accesos y estancias de buques, Superficies, Señalización Marítima.
- **Disponibilidad** de las Infraestructuras del puerto (amarres, rampas, almacenes, etc.)
- Grado de satisfacción con las **Comunicaciones Terrestre** en el Puerto (Carreteras y Ferrocarril)

SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS

Servicios Prestados por Terceros

- Grado de satisfacción con el **Nivel de Calidad** respecto a la prestación de servicio en los siguientes casos: Consignación, Remolque, Practicaje, Amarre, Marpol, Avituallamiento a buques, Estiba y Desestiba, Grúas, Servicios Aduaneros y Paraaduaneros, Capitanía Marítima.
- Grado de satisfacción con la **Política tarifaria** respecto a la prestación de servicio en los siguientes casos: Consignación, Remolque, Practicaje, Amarre, Marpol, Avituallamiento a buques, Estiba y Desestiba, Grúas, Servicios Aduaneros y Paraaduaneros, Capitanía Marítima.