


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI DE PLATGES 2019															
	Indicadors	Observacions	R	Nivells d'incompliment	gen-19	feb-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	oct-19	nov-19	des-19	total / INDICADOR ANUAL
1. Quan el servei de coordinació de les platges i zones de bany rebi informació d'una incidència pels canals previstos* o detecti la mateixa mitjançant les inspeccions, s'efectuarà la primera gestió el mateix dia o el següent dia laborable en el 95% dels casos. En el 5% restant s'efectuarà la primera gestió abans de 3 dies laborables.	1. Percentatge d'incidències detectades a les que s'ha efectuat la primera gestió el mateix dia o al següent laborable.		ECOLOGIA	85%	88,89%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,07%
2. Tenir cura del bon estat sanitari i mediambiental de les platges i zones de bany duent a terme el servei municipal una inspecció ocular per 1 vegada a la setmana durant tot l'any.	2. Percentatge de setmanes que s'ha realitzat la inspecció al mes.	NC quan el percentatge acumulat de les inspeccions realitzades en relació al nombre total de les planificades sigui inferior al 100% ja que aquesta inspecció és recuperada posteriorment.	ECOLOGIA	ACUMULAT MENOR QUE 100%	4,00%	86,79%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90,90%
3. Durant la temporada de bany, desenvoluparà el personal del servei de salvament i socorrisme una inspecció addicional a les platges 2 vegades diàries.	3. Percentatge de setmanes que s'ha realitzat la inspecció diària a les platges.	NC quan el valor acumulat de les inspeccions realitzades en relació al nombre total de les planificades el percentatge es inferior al 100% ja que aquesta inspecció és recuperada posteriorment.	ECOLOGIA	95%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NC	NC	NC	100,00%
4. Tenir cura de la neteja de l'arena mitjançant la realització d'anàlisis quinzenals a les platges durant la temporada de bany.	4. Percentatge d'anàlisis realitzades en relació amb les programades al mes.		ECOLOGIA	90%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NC	NC	NC	100,00%
5. Controlar la qualitat de l'aigua durant la temporada de bany mitjançant anàlisis realitzades quinzenalment (amb independència de les anàlisis realitzades per l'òrgan competent –CAIB–)	5. Percentatge d'anàlisis realitzades en relació amb les programades.		ECOLOGIA	90%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NC	NC	NC	100,00%
6. Que el servei d'accessibilitat sigui valorat com a molt satisfactori, amb una mitjana de 8 punts, pels usuaris del servei.	6. Índex de satisfacció a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.		ECOLOGIA	7	NC	NC	NC	NC	NC	9,75	9,70	9,13	9,53	NC	NC	NC	9,53
7. Que el 99 % de les accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme siguin de caire preventiu.	7. Percentatge d'accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme que son de caire preventiu.		ECOLOGIA	90%	NC	NC	NC	NC	99,96%	99,81%	99,60%	99,93%	99,89%	99,94%	NC	NC	99,84%
8. Que el servei de salvament i socorrisme sigui valorat com a molt satisfactori, amb una mitjana de 8 punts, pels usuaris del servei.	8. Índex de satisfacció a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.		ECOLOGIA	7	NC	NC	NC	NC	9,23	8,57	9,63	9,42	9,70	NC	NC	NC	9,31
9. A les demandes de servei a EMAYA en l'àmbit de les platges i zones de bany de la seva competència, es realitzarà la primera intervenció en un termini no superior a 3 dies naturals de mitjana durant la temporada de bany, i de 5 a la temporada no de bany.	9A. Mitjana de dies als que es realitza la primera intervenció.		EMAYA	>4 temporada de bany >6 temporada no de bany	1,50	0,00	1,40	0,50	No hi ha demandes	1,00	0,00	No hi ha demandes	0,80	No hi ha demandes	No hi ha demandes	1,00	0,78
	9B. Percentatge de casos als que es compleixen els terminis per fer la primera intervenció.			90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%		100,00%			100,00%	100,00%
	9C. Numero de d'incidències	Aquest és tan sols un valor informatiu. No hi ha incompliment.		N/A	4	5	5	4	0	1	1	0	5				
10. L'Ajuntament de Palma tindrà cinc punts accessibles a les platges, certificats amb la Norma UNE 170001-2:2007 que estableix els requisits relatius al Sistema de gestió de l'Accessibilitat universal.	10. Número de punts accessibles de las playas certificadas con la Norma UNE 170001-2:2007.	El numero de punts certificats es recull mensualment però no és acumulat, es tracta del nombre de punts certificats en el mes al que es fa referència.	ACCESSIBILITAT	4	NC	NC	NC	NC	PENDENT AUDITORIA	PENDENT AUDITORIA	PENDENT AUDITORIA	PENDENT AUDITORIA	PENDENT AUDITORIA	NC	NC	NC	PENDENT AUDITORIA
11. El 100% de les queixes relatives a la gestió de la neteja i salvament de les platges es respondran en un termini màxim de 15 dies laborables.	10A. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.		QUALITAT	90%	100,00%	100,00%	No hi ha DMS	50,00%	100,00%	93,33%	66,67%	91,67%	100,00%	83,33%	100,00%	No hi ha DMS	88,50%
	10B. Nombre de queixes				1	1		2	13	15	9	12	1	6	2		62
NC: NO HI HA COMPROMÍS	NI: NO HI HA INFORMACIÓ																
Incompliments gener-febrrer	Compromís 2	DMS-2019005671		Estat: Tramitada	Els mesos de gener i febrer no s'ha complit el compromís 2. Tenir cura del bon estat sanitari i mediambiental de les platges i zones de bany duent a terme el servei municipal una inspecció ocular per 1 vegada a la setmana durant tot l'any. MOTIU: Falta de personal.												