

Ajuntament de Palma	QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI DE PLATGES 2021															
Indicadors	Observacions	R	Nivells d'incompliment	gen-21	feb-21	mar-21	abr-21	mai-21	jun-21	jul-21	ago-21	set-21	oct-21	nov-21	des-21	total / INDICADOR ANUAL
1. Quan el servei de coordinació de les platges i zones de bany rebí informació d'una <b>incidència</b> pels canals prevists* o detecti la mateixa mitjançant les inspeccions, s'efectuarà la primera gestió el mateix dia o al 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.		MEDI AMBIENT 85%	100,00%	No hi ha incidències	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
2. Tenir cura del <b>bon estat sanitari i mediambiental</b> 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 recupera posteriorment.	MEDI AMBIENT ACUMULAT MENOR QUE 100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
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 recupera posteriorment.	MEDI AMBIENT 95%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NC	NC	100,00%
4. Tenir cura de la <b>neteja de l'arena</b> 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.		MEDI AMBIENT 90%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NC	NC	NC	100,00%
5. <b>Controlar la qualitat de l'aigua</b> 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.		MEDI AMBIENT 90%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NC	NC	100,00%
6. Que el servei d' <b>accessibilitat</b> 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.		MEDI AMBIENT 7	NC	NC	NC	NC	NC	9,84	9,83	9,69	9,92	NC	NC	NC	9,82
7. Que el 99 % de les <b>accions</b> desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme siguin de <b>caire preventiu</b> .	7. Percentatge d'accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme que son de caire preventiu.		MEDI AMBIENT 90%	NC	NC	NC	NC	99,85%	99,96%	99,94%	99,77%	99,96%	100,00%	NC	NC	99,91%
8. Que el <b>servei de salvament i socorrisme</b> 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.		MEDI AMBIENT 7	NC	NC	NC	NC	9,52	9,55	9,27	9,53	9,74	9,87	NC	NC	9,52
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	0,56	NI	1,00	NI	0,00	NI	NI	0,25	0,00	0,00	NI	NI	0,30
	9B. Percentatge de casos als que es compleixen els terminis per fer la primera intervenció.		EMAYA	100,00%	NI	100,00%	NI	100,00%	NI	NI	100,00%	100,00%	100,00%	NI	NI	100,00%
	9C. Numero de d'incidències	Aquest és tan sols un valor informatiu. No hi ha incompliment.	EMAYA	N/A	9	NI	1	NI	3	NI	NI	4	3	2	0	0
10. L'Ajuntament de Palma tindrà cinc punts accessibles a les platges, auditats amb la Norma UNE 170001-2:2007 que estableix els requisits relatius al Sistema de gestió de l'Accessibilitat universal.	10. Numero de punts accessibles de les platges auditats amb la Norma UNE 170001-2:2007.	Indicador anual	ACCESSIBILITAT 4	NC	NC	NC	NC	NC	6,00	NC	NC	NC	NC	NC	NC	6,00
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%	50,00%	0,00%	50,00%	66,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	71,30%
	10B. Nombre de queixes	Aquest és tan sols un valor informatiu. No hi ha incompliment.	QUALITAT	N/A	2	2	2	3	8	7	10	5	8			47
NC: NO HI HA COMPROMÍS	NI: NO HI HA INFORMACIÓ															
INCOMPLIMENTS FEBRER	DMS-2021/003321	Estat: Tramitada		Els mesos de gener i febrer no s'ha complit el compromís 11, ja que hi ha hagut queixes que no s'han tramitat en el termini màxim de 15 dies laborables. DMS-2021/001351 DMS-2021/000788 DMS-2021/002186. El motiu de la demora és el gaudi de les vacances pendents de les les persones que tramiten les DMS.												
INCOMPLIMENTS ABRIL	DMS-2021/007291	Estat: Tramitada		Els mesos de març i abril no s'ha complit el compromís 11, ja que hi ha hagut queixes que no s'han tramitat en el termini màxim de 15 dies laborables.												