

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI DE PLATGES 2023



Indicadors	Observacions	R	Nivells d'incompliment	gen-23	feb-23	mar-23	abr-23	mai-23	jun-23	jul-23	ago-23	set-23	oct-23	nov-23	des-23	total / INDICADOR ANUAL
1. Quan el servei de coordinació de les platges i zones de bany rebí informació d'una incidència pels canals prevists ¹ 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.	MEDI AMBIENT	85%	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%
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.	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.	MEDI AMBIENT	95%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%	100,00%	54,19%	70,00%	88,81%	NC	NC	85,50%
4. Tenir cura de la neteja de l'arena mitjançant la realització d'anàlitzes quinzenals a les platges durant la temporada de bany.	4. Percentatge d'anàlitzes realitzades en relació amb les programades al mes.	MEDI AMBIENT	90%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%	NI ₃	NI ₃	NI ₃	NI	NC	NC	100,00%
5. Controlar la qualitat de l'aigua durant la temporada de bany mitjançant analítiques realitzades quinzenalment (amb independència de les analítiques realitzades per l'òrgan competent –CAIB–)	5. Percentatge d'anàlitzes realitzades en relació amb les programades.	MEDI AMBIENT	90%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%	NI ₃	NI ₃	NI ₃	NI ₃	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.	6A. Índex de satisfacció a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.	MEDI AMBIENT	7	NC	NC	NC	NC	NC	8,55	8,94	8,89	8,78	8,84	NC	NC	8,79
	6B. Percentatge de persones que han avaluat el servei amb un 8,9 o 10 a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.		70%	NC	NC	NC	NC	NC	84,55%	96,32%	100,00%	100,00%	100,00%	NC	NC	95%
	6C. Índex de satisfacció² a les enquestes generals que es desenvolupen per una entitat independent.		Indicador anual.													
7. Que el 99 % de les accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme sigui de caire preventiu .	7. Percentatge d'accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme que son de caire preventiu.	MEDI AMBIENT	90%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%	99,66%	99,95%	99,94%	99,74%	NC	NC	99,88%
8. Que el servei de salvament i socorrisme sigui valorat com a molt satisfactori, amb una mitjana de 8 punts, pels usuaris del servei.	8A. Índex de satisfacció a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.		7	NC	NC	NC	NC	8,96	9,74	9,43	8,95	9,69	9,40	NC	NC	9,36

	8B. Percentatge de persones que han avaluat el servei amb un 8,9 o 10, a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.		MEDI AMBIENT	70%	NC	NC	NC	NC	87,04%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NC	NC	97,84%	
	8C. Índex de satisfacció a les enquestes generals que es desenvolupen per una entitat independent.	Indicador anual.																8,37
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 en què es realitza la primera intervenció.		EMAYA	>4 temporada de bany >6 temporada no de bany	1,00	NI	1,00	0,00	NI	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	NI	1,00	0,78	
	9B. Percentatge de casos als que es compleixen els terminis per fer la primera intervenció.			90%	100,00%	NI	100,00%	100,00%	NI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NI	100,00%	100,00%
	9C. Numero de d'incidències	Aquest és tan sols un valor informatiu. No hi ha incompliment.		N/A	2	0	1	3	0	2	1	1	2	1	0	3	16	
10. L'Ajuntament de Palma tindrà sis 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 accesibles cerficats de les platges auditats amb la Norma UNE 170001-2:2007.	Indicador anual. S'incorporarà al mes al que es desenvolupen les auditories.	ACCESSIBILITAT	5						6							6	
11. El 100% de les queixes relatives a la gestió de la neteja i salvament de les platges es respondrà en un termini màxim de 15 dies laborables.	11A. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.		QUALITAT	90%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100,00%	0,00%	100,00%	14,00%	91,00%	22,00%	100,00%	100,00%	No hi ha DMS	0,00%	58,56%	
	11B. Nombre de queixes			N/A				3	7	6	7	11	9	1	1		1	46
NC: NO HI HA COMPROMÍS																		
NI: NO HI HA INFORMACIÓ NO HI HA INCIDÈNCIES																		
	1-Les formes de comunicar incidències a l'Ajuntament relatives a platges i zones de bany de Palma són les establertes al sistema de queixes i suggeriments de l'Ajuntament (demandes municipals de servei).																	
	2-Mostra realitzada= 1800 enquestes. 106 persones usuàries dels punts accessibles.																	
	3-No hi haurà dades des de juny 2023 per no disposar dels mitjans per fer les anàlitzes municipals (tancament del Laboratori municipal)																	
Incompliment maig	DMS-2023/004238	Estat: Tramitada	El mes de maig s'obre no conformitat per no tenir publicats els resultats dels indicadors del mes de febrer.															
Incompliment octubre	DMS-2023/009598	Estat: Tramitada	A data 30/10/2023 no està publicat el quadre de comandament del mes de juliol. En compliment del que s'estableix a la carta de compromisos quant a publicació: Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta es publicaran al web municipal els resultats d'aquest seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes objecte de la publicació.															
Incompliment octubre compromís 3	DMS-2024/000587	Estat: Tramitada	Els mesos d'agost, setembre i octubre no s'ha complit el compromís 3. Durant la temporada de bany, desenvoluparà el personal del servei de salvament i socorrisme una inspecció addicional a les platges 2 vegades diàries.Tampoc el mes d'octubre.															
Incompliment desembre compromís 11	DMS-2024/000588	Estat: Tramitada	Els mes de desembre correspon no-conformitat per incompliment quatre mesos no consecutius del compromís 11. El 100% de les queixes relatives a la gestió de la neteja i salvament de les platges es respondrà en un termini màxim de 15 dies laborables.															