

Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI DE PLATGES 2024															UNE 93200 BUREAU VERITAS Certification 	
Compromisos	Indicadors	Observacions	R	Nivells d'incompliment	gen-24	feb-24	mar-24	abr-24	mai-24	jun-24	jul-24	ago-24	set-24	oct-24	nov-24	des-24	total / INDICADOR ANUAL	
1. Quan el servei de coordinació de les platges i zones de bany rebi 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.	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%	77,50%	81,43%	100,00%	100,00%	100,00%	96,58%	
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	65,56%	26,33%	100,00%	94,67%	84,52%	94,52%	91,00%	86,45%	NC	NC	80,38%	
4. Tenir cura de la neteja de l’arena mitjançant la realització d’analítiques quinzenals a les platges durant la temporada de bany.	4. Percentatge d'analítiques realitzades en relació amb les programades al mes.		MEDI AMBIENT	90%	NC	NC	NI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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'analítiques realitzades en relació amb les programades.		MEDI AMBIENT	90%	NC	NC	NI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80,77%	NC	NC	97,25%	
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	MI²	7,64	9,06	9,74	9,26	8,34	8,62	9,00	NC	NC	8,81	
	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	MI²	74,29%	0,93	100,00%	97,43%	98,66%	95,71%	90,00%	NC	NC	92,77%	
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	99,81%	99,88%	99,76%	99,44%	99,29%	99,29%	99,45%	99,42%	NC	NC	99,54%	
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.		MEDI AMBIENT	7	NC	NC	MI²	9,03	8,00	9,94	9,87	9.62	9,20	9,30	NC	NC	9,22	
	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.			70%	NC	NC	MI²	83,58%	100,00%	100,00%	100,00%	98,11%	100,00%	100,00%	NC	NC	97,38%	

Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI DE PLATGES 2024														UNE 93200 BUREAU VERITAS Certification 	
Compromisos	Indicadors	Observacions	R	Nivells d'incompliment	gen-24	feb-24	mar-24	abr-24	mai-24	jun-24	jul-24	ago-24	set-24	oct-24	nov-24	des-24	total / INDICADOR ANUAL
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	No hi ha incidències	0,00	0,00	No hi ha incidències	0,75	1,00	0,00	1,00	1,00	0,33	1,00	1,00	0,61
	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%	66,67%	100,00%	100,00%	96,67%	
	9C. Numero de d'incidències	Aquest és tan sols un valor informatiu. No hi ha incompliment.		N/A	0	1	7	0	4	1	1	1	1	3	1		20
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	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	71,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	79,18%
	11B. Nombre de queixes			N/A		1	2	2	3	1	5	7	1	1	1	25	
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 recollida insuficient.																
Incompliments ABRIL	Compromís 3	DMS-2024/5150	Estat: Tramitada		Els mesos de març i abril hi ha incompliment dos mesos consecutius del compromís 3.												
Incompliments JULIOL	Compromís 3	DMS-2024/9709	Estat: Tramitada		Els mesos de juny i juliol hi ha incompliment dos mesos consecutius del compromís 3.												
Incompliments SETEMBRE	Compromís 3	DMS-2024/9710	Estat: Tramitada		Els mesos d'agost i setembre hi ha incompliment dos mesos consecutius del compromís 3.												
	Compromís 2	DMS-2024/9929	Estat: Tramitada		Els mesos d'agost i setembre hi ha incompliment dos mesos consecutius del compromís 2.												