Ayuntamiento de Vélez Málaga
Área de Deportes, Turismo y Playas

# INDICADORES DE CALIDAD 2016

| PROCESO | INDICADOR | VALOR DE REFERENCIA/ LÍMITE | PERIODICIDAD | RESP. SEGUIMIENTO | DOCUMENTO DE CONTROL | RESULTADOS 2016 | | | | | | | | | | | | RESULTADO GLOBAL 2016 | RESULTADO GLOBAL 2015 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | | |
| SEGURIDAD | Nº de infracciones producidas por temporada por incumplimiento de restricciones (incumplimiento del Bando Municipal) | N/A | Anual | Policía Local | Partes diarios de Servicio / Informes y Estadísticas | | | | | | | | | | | | | | 206 |
| | Nº No conformidades asociadas al servicio de seguridad en playas | < 10 | Anual | Policía Local | Informe de no conformidad | 0 | | | | | | | | | | | | 0 | 0 |
| | Nº Quejas y Sugerencias recibidas | < 10 | Mensual | Policía Local | Registros de quejas y Sugerencias / Actas de reuniones OGC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS | Nº de incidencias de salvamento (rescates) | N/A | Mensual | Coordinador Servicio salvamento | Partes diarios del Servicio / Informes y estadísticas | - | - | - | - | - | 5 | | | | | | | | 587 |
| | Nº de asistencias en los puestos sanitarios | N/A | Mensual | Coordinador Servicio salvamento | Partes diarios del Servicio / Informes y estadísticas | - | - | - | - | - | 95 | | | | | | | | 4732 |
| | Nº de Intervenciones con la Ambulancia | N/A | Mensual | Coordinador Servicio salvamento | Parte de traslado de usuario / Partes diarios del Servicio / Informes y estadísticas | - | - | - | - | - | 15 | | | | | | | | 85 |
| | Nº No conformidades asociadas a dicho servicio | < 10 | Anual | Coordinador Servicio salvamento | Informe de no conformidad | 0 | | | | | | | | | | | | | 0 |
| | Nº Quejas y Sugerencias recibidas | < 10 | Mensual | Coordinador Servicio salvamento | Registros de quejas y Sugerencias / Actas de reuniones del Ente Gestor | - | - | - | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - | - | 0 | |
| LIMPIEZA | Nº de Kilos de residuos urbanos retirados (número de bolsas) | N/A | Anual | Responsable de Mantenimiento | Partes de trabajo | - | | | | | | | | | | | | | |
| | Nº de Kilos de residuos plástico retirados (número de bolsas) | N/A | Anual | Responsable de Mantenimiento | Partes de trabajo | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| | Nº de kilos de vidrio retirados (número de bolsas) | N/A | Anual | Responsable de Mantenimiento | Partes de trabajo | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| | Nº de Kilos de Papel retirados (número de bolsas) | N/A | Mensual | Responsable de Mantenimiento | Registro de mantenimiento correctivo/ software de gestión | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| | Nº Quejas y Sugerencias recibidas | < 10 | Mensual | Responsable de Mantenimiento | Registros de quejas y Sugerencias / Actas de reuniones del Ente Gestor | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| | Nº No conformidades asociadas a dicho servicio | < 10 | Anual | Responsable de Mantenimiento | Informe de no conformidad | 0 | | | | | | | | | | | | 0 | |
| MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES | Nº total de incidencias al mes | < 30 | Mensual | Responsable de Mantenimiento | Registro de mantenimiento correctivo/ software de gestión | 3 | 2 | 1 | 9 | 11 | 9 | | | | | | | | |
| | Nº averías que se resuelven por encima de las 24 h | < 10 | Mensual | Responsable de Mantenimiento | Registro de mantenimiento correctivo/ software de gestión | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | | | | | | | | |
| | Tiempo medio de respuesta (media de días) en resolver incidencias de Prioridad Urgente | ≤ 1 | Mensual | Responsable de Mantenimiento | Registro de mantenimiento correctivo/ software de gestión | 0 | - | - | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | - | - | 0 | | |
| | Tiempo medio de respuesta (media de días) en resolver incidencias de Prioridad Alta | ≤ 2 | Mensual | Responsable de Mantenimiento | Registro de mantenimiento correctivo/ software de gestión | 0 | 3 | - | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | | |
| | Tiempo medio de respuesta (media de días) en resolver incidencias de Prioridad Media | ≤ 4 | Mensual | Responsable de Mantenimiento | Registro de mantenimiento correctivo/ software de gestión | - | 4 | - | - | 1 | - | 2 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | | |
| | Tiempo medio de respuesta (media de días) en resolver incidencias de Prioridad Baja | ≤ 7 | Mensual | Responsable de Mantenimiento | Registro de mantenimiento correctivo/ software de gestión | 0 | - | - | - | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | | |
| | No conformidades asociadas a dicho servicio | < 10 | Anual | Responsable de Mantenimiento | Informe de no conformidad | 0 | | | | | | | | | | | | | |
| | Nº Quejas y Sugerencias recibidas | < 5 | Mensual | Responsable de Mantenimiento | Registros de quejas y Sugerencias / Actas de reuniones OGC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| INSPECCIONES | Nº de incidencias referentes a instalaciones y equipamientos de salvamento y primeros auxilios | < 5 | Mensual | Inspección Playas | Registro inspección | - | - | - | - | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| | Nº de incidencias referentes a limpieza y mantenimiento de aseos | < 5 | Mensual | Inspección Playas | Registro inspección | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Nº de incidencias referentes a ocio: zonas deportivas | < 5 | Mensual | Inspección Playas | Registro inspección | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Nº de incidencias referentes a concesiones: hamacas, espeteros, chiringuitos, hidropedales, etc.. | < 15 | Mensual | Inspección Playas | Registro inspección | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| INFORMACIÓN | Nº de quejas de usuarios referentes a deficiencia en la información de playas | < 10 | Anual | Técnico Playas | Registro Quejas y Sugerencias / Informe Satisfacción usuarios | | | | | | | | 0 | | | | | 0 | |
| | Nº visitantes que demandan información en el punto de información turística | N/A | Mensual | Técnico Turismo | Informe Oficina de Turismo | | | | | | | | | | | | | | 676 |
| DIRECCIÓN | Número total de quejas/sugerencias recibidas | < 20 | Mensual | Responsable de Calidad | Registro Quejas y Sugerencias | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 16 | |
| | %Quejas contestadas en menos de 15 días naturales | 80% | Mensual | Responsable de Calidad | Registro Quejas y Sugerencias | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | Nota media satisfacción usuarios de playas | > 3 | Anual | Responsable de Calidad | Informe Satisfacción usuarios | | | | | | | | - | | | | | - | |
| | Nº NC internas repetitivas en relación a los distintos servicios ofrecidos en playas | < 2 NC repetitivas/servicio | Mensual | Responsable de Calidad | Informe de NC_AC_AP/ Actas reuniones OGP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| MEDIO AMBIENTE | %resultados óptimos análisis microbiológicos agua | 100% | Mensual | Responsable de Calidad | Informes analíticas | - | - | - | - | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | %resultados óptimos análisis microbiológicos arena | 100% | Mensual | Responsable de Calidad | Informes analíticas | - | - | - | - | - | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | Consumo de agua en playas | N/A | Mensual | Responsable de Calidad | Facturas | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 37.770 m3 |
| | Consumo de electricidad en playas | N/A | Mensual | Responsable de Calidad | Facturas | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| | Nº de días de cierre de las playas | < 10 | Mensual | Responsable de Calidad | Seguridad | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| OCIO | Nº de quejas recibidas en relación al servicio de ocio | < 5 | Mensual | Responsable de Calidad | Registro de Quejas y Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| | Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de ocio | > 3 | Anual | Responsable de Calidad | Informe Satisfacción usuarios | | | | | | | | - | | | | | | |
| | Nº Incidencias detectadas en relación a las instalaciones y equipamientos del servicio de ocio | < 10 | Mensual | Responsable Mantenimiento y Limpieza | Registros inspección/ registro de incidencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| ACCESIBILIDAD | Nº de quejas recibidas en relación a los servicios ofrecidos en las playas adaptadas | < 5 | Mensual | Responsable de Accesibilidad | Registro de Quejas y Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | Satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos en las playas adaptadas | > 3 | Anual | Responsable de Accesibilidad | Informe Satisfacción usuarios | | | | | | | | | | | | | | |
| | Nº Incidencias detectadas en relación a las instalaciones y equipamientos del punto accesible de playas | < 10 | Mensual | Responsable Mantenimiento y Limpieza | Registros inspección/ registro de incidencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |