Ayuntamiento de Vélez Málaga
Área de Deportes, Turismo y Playas

INDICADORES 2017

PROCESO	INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA/ LÍMITE	PERIODICIDAD	RESP. SEGUIMIENTO	DOCUMENTO DE CONTROL	RESULTADOS 2017												RESULTADO GLOBAL 2017	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
	Nº Quejas y Sugerencias recibidas	< 10	Mensual	Policía Local	Registros de quejas y Sugerencias / Actas de reuniones OGC	0	0	0	0	0	0									
SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS	Nº de incidencias de salvamento (rescates)	N/A	Mensual	Coordinador Servicio salvamento	Partes diarios del Servicio / Informes y estadísticas	-	-	-	-	-										587
	Nº de asistencias en los puestos sanitarios	N/A	Mensual	Coordinador Servicio salvamento	Partes diarios del Servicio / Informes y estadísticas	-	-	-	-	-										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	-	-	-	-	-										85
	Nº No conformidades asociadas a dicho servicio	< 10	Anual	Coordinador Servicio salvamento	Informe de no conformidad															0
	Nº Quejas y Sugerencias recibidas	< 10	Mensual	Coordinador Servicio salvamento	Registros de quejas y Sugerencias / Actas de reuniones del Ente Gestor	-	-	-	-	-	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	0	0	0	0									
	Nº No conformidades asociadas a dicho servicio	< 10	Anual	Responsable de Mantenimiento	Informe de no conformidad															
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									
	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									
	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	-									
	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									
	No conformidades asociadas a dicho servicio	< 10	Anual	Responsable de Mantenimiento	Informe de no conformidad															
	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									
INSPECCIONES	Nº de incidencias referentes a instalaciones y equipamientos de salvamento y primeros auxilios	< 5	Mensual	Inspección Playas	Registro inspección	-	-	-	-	-	1									
	Nº de incidencias referentes a limpieza y mantenimiento de aseos	< 5	Mensual	Inspección Playas	Registro inspección	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									
	Nº de incidencias referentes a concesiones: hamacas, espeteros, chiringuitos, hidropedales, etc..	< 15	Mensual	Inspección Playas	Registro inspección	0	0	0	0	0	1									
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															
	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	0	0	0	0	0									
	% Quejas contestadas en menos de 15 días naturales	80%	Mensual	Responsable de Calidad	Registro Quejas y Sugerencias	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									
MEDIO AMBIENTE	% resultados óptimos análisis microbiológicos agua	100%	Mensual	Responsable de Calidad	Informes analíticas	-	-	-	-	100%	100%									
	% resultados óptimos análisis microbiológicos arena	100%	Mensual	Responsable de Calidad	Informes analíticas	-	-	-	-	-	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									
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									
	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									
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									
	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									