

# ANEXO X. CUADRO DE MANDO INTEGRAL 2017

GRADO DE SATISFACCIÓN PLAYAS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Urbanas (meta: 70%)	-	91 %	69,7%	76,4%	77,2%	76,5%	65,7%	65 %	65 %	77 %	71 %	69 %	75,85 %	74 %	78 %	75 %
Naturales (meta: 70%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	82 %	70 %	-	63,6%	71 %	85 %	76 %
Accesibles (meta: 90%)/(meta 2017:85%)	-	-	-	-	99 %	95,76 %	93,67 %	93 %	88 %	84 %	88 %	84 %	87 %	83 %	84 %	74 %

  

Nº DE ENCUESTAS REALIZADAS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Urbanas	-	-	-	-	-	1.225	1.946	2.869	1.912	2.868	499	440	420	1.870	630	1.100
Naturales	-	-	-	-	-	760	250	196	130	199	37	5	117	562	156	263
Accesibles	-	-	-	-	-	150	79	192	169	49	300	127	137	174	195	117

  

Nº DE USUARIOS ACCESIBLES	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº Usuarios Puntos Accesibles	2.500	2.750	3.180	3.275	3.582	3.767	3.530	3.271	4.379	2.114	5.996	4.754	4.847	5.722	7.686	6.813
Nº Usuarios Áreas Especiales	-	-	-	-	-	94	127	126	141	83	144	20	22	25	19	15

  

SUGERENCIAS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
100% Sugerencias contestadas antes de 8 días hab.	-	-	-	-	-	-	100 %	94 %	91 %	67 %	63 %	62,50 %	40 %	100 %	100 %
Nº Sugerencias	-	-	-	-	-	21	8	3	17	6	6	8	5	6	7

  

QUEJAS (incluidas las Sugerencias a partir 2017)	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
100% Quejas contestadas antes de 8 días hab.	-	-	-	-	-	-	100 %	100 %	91 %	100 %	95 %	95,45 %	92 %	95,45 %	90 %	72 %
Nº Quejas	-	81	105	41	52	34	27	36	28	22	34	22	24	23	30	14

  

ANOMALÍAS PLAYAS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº Anomalías	-	-	-	-	-	-	-	-	100	126	154	10	16	19	70	143

  

PROCESO DE COMPRAS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Valoración criterios gestión calidad y/o ambiental en los pliegos de condiciones nuevos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	2	2 (40%)	1 (100%)	1 (100%)

  

PROCESO GESTIÓN DE RRHH	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Alcanzar una media de 70% con calificación APTO Zonas Náuticas y Quioscos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75 %	91,7%	100 %	97 %	-
Evaluación de la eficacia de la evaluación interna de los nuevos puestos de trabajo. (Puntuación de 0 a 10)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	83 %	83,3%	89 %	-	8

  

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Incumplimiento prestación <15% Hamacas	-	-	-	-	-	-	-	-	31 %	12 %	47 %	50 %	47 %	29,57 %	39 %	23 %
Incumplimiento prestación <15% Accesibles	-	-	-	-	-	-	-	-	25 %	3 %	-	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Incumplimiento prestación <15% Quioscos	-	-	-	-	-	-	-	-	15 %	12 %	19 %	9 %	16 %	11 %	-	4 %
Incumplimiento prestación <15% Socorrismo	-	-	-	-	-	-	-	-	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Incumplimiento prestación <15% Zonas Náuticas	-	-	-	-	-	-	-	-	35 %	16 %	8 %	8 %	5 %	0 %	3 %	14 %

  

SERVICIO DE SOCORRISMO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Grado de satisfacción del 80% socorrismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	71 %	72 %	73 %	71 %	78 %	84 %
Nº de horas socorrismo por día	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	8	8	8	8	8	8
Nº de Socorristas por temporada	-	-	-	-	-	-	-	-	22	22	22	22	22	24	24	28

SERVICIOS DE VIGILANCIA POLICIAL PLAYAS	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Grado de satisfacción del 80% policía	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	62 %	66 %	67 %	72 %	81 %
Nº Agentes Vigilancia Policial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	8	6
Nº de horas realizadas vigilancia policial	-	-	-	4.260	4.192	4.904	2.945	3.224	3.377	4.172	2.018	2.511	6.306	5.931	3.161	2.670
Nº de denuncias	-	-	-	-	-	-	-	-	41	418	323	359	285	456	190	42
Nº de incidencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	128	88
Nº de auxilios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	36	20

PROCESO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Acuerdos formulados respecto acuerdos ejecutados	-	-	-	-	-	-	-	-	66 %	55 %	70 %	69 %	78 %	61 %	40 %	83 %

GESTIÓN AMBIENTAL	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nº de playas con Bandera Azul	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5
Cimar Centro Bandera Azul	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1
Nº de aparcamientos para bicicletas	-	-	-	-	-	-	-	-	36	72	72	105	129	162	162	162
Km carril bici (KM)	-	-	-	-	-	2,9	3,4	3,4	3,89	4,5	4,5	5,1	5,1	5,1	5,1	3,3
Litros consumo combustible grupos electrógenos quiosco playa natural (L)	-	-	-	-	-	-	-	21.070	14.423	21.058	23.966	25.161	26.552,5	20.121	23.837	13.811
Nª horas limpieza manual (H)	-	5.532	5.892	6.996	9.879	8.796	8.796	8.796	8.796	8.784	8.784	8.784	8.784	8.784	8.784	8.784
Nº horas limpieza mecánica (H)	-	2.400	1.656	1.656	5.553	2.748	2.748	2.748	2.748	2.928	2.928	2.928	2.928	2.928	2.928	2.928
Kilos de RSU recogidos en playas (Kg)	-	-	-	-	-	817.737	825.630	832.760	792.980	573.231	714.930	676.190	660.050	625.510	626.330	555.500
Nº de bolsas recogidas en los espigones / año	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	235,75	311	677
Estimación en Kg	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.414,50	15.550	33.850
Kg vidrio playas T.E	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.390	19.909	34.480	30.250	35.550	48.830	44.080
Kg vidrio municipio T.E	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	292.160	351.999	372.660	407.360	392.940
% kg vidrio playas s/municipal T.E	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11,80 %	11,80 %	10,00 %	12,00 %	11,00 %
Cumplimiento analíticas aguas de baño (100%)	-	-	-	-	-	-	-	83 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	97 %
Publicación analítica aguas de baño	-	-	-	-	-	-	-	100 %	100 %	92 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Nº Publicaciones web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	7	18	7	20
Nº Publicaciones monolitos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6	7	7	13
Porcentaje quioscos recogida selectiva residuos	-	-	-	-	-	73 %	70 %	75 %	72 %	88 %	78,37 %	58 %	83,33 %	80 %	-	100 %
Nª días de mantenimiento Posidonia Oceánica (al menos 155 días)	-	-	-	-	165	154	154	158	158	164	164	164	164	164	164	87
M3 Posidonia recogida	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.700	8.270	34.822
M3 Posidonia cribada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.950	6.590	70
M3 arena recuperada a la playa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.170	1.100	1.379
Obtener un ahorro energético del 64% en el alumbrado público (año 2014)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	64,05 %	-	-	-
Total coste energético antes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.998,82	-	-	-
TCO2 emitidas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26.886	-	-	-
Total coste energético tras situación luminarias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.045,19	-	-	-
TCO2 emitidas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.221,58	-	-	-
Nª de licencias quioscos solicitadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	10	6
Nª de licencias quioscos concedidas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	0	6

<b>SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN AMBIENTAL</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Nº de voluntariado de playas en total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	29	31	20	156	128	438
Nº de kg recogidos por el voluntariado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	255	30	57,22	44,85	29,6	4,5	268,6
Nº de campañas totales realizadas para la prevención de la contaminación (≥ 7 campañas)	-	-	-	-	-	-	2	2	4	4	10	9	10	11	8	13
Nº de proyectos ambientales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	5	5	6	7	-
% Grado satisfacción activ. Ambientales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	82,8%	76,0%	92,9%
Nº Participación recogida colillas en campañas quioscos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	202	128	177
Nº de colillas totales recogidas en las playas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20.926	19.735	101.337

<b>ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Nº playas controladas Hoguera San Juan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	3	12	12	13	13	13
Nº metros utilizados s/ los autorizados Parres Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	400 %	98,35 %	145 %	97,23 %	110 %	100 %	-

<b>NO CONFORMIDADES Y ACC. CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES MEJORA</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Nº de No Conformidades	-	172	161	78	31	14	12	7	11	19	9	14	5	6	6	7
Nº Acciones Correctivas	-	-	-	-	-	-	12	11	16	15	18	15	10	11	13	7
Nº Acciones Preventivas / Oportunidades Mejora	-	-	-	-	-	-	2	6	-	10	3	6	1	2	3	-