

PROCESO	SUBPROCESO	Nº	INDICADORES	Tipo	Frecuencia	ALERTAS			Año 2016			
									1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri
PLANIFICACION DEL SISTEMA	Manual de Gestión Política de Gestión	7	Nº de objetivos planificados para el Sistema de Gestión Integrado	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	9			
		8	Porcentaje de ejecución de metas planificadas (Objetivos)	Medición	ANUAL	50%	55%	60%	18 / 30		60%	
		9	Porcentaje de objetivos planificados alineados con la Política	Medición	ANUAL	50%	65%	80%	100%			
PLANIFICACION DEL SISTEMA	Carta de servicios Parque del Oeste	10	Operaciones de mantenimiento y limpieza de zonas verdes	Medición	TRIMESTRAL	80%	90%	100%	65%	64%	53%	58%
		11	El 70% de los productos para el abonado de las zonas verdes son ecológicos	Medición	TRIMESTRAL	70%	75%	80%	0%	0%	0%	0%
		12	Sistema de video vigilancia con tres camaras de seguridad. Nº de incidencias con denuncia ante la autoridad policial	Medición	ANUAL	---	---	---	0			
		13	El trato de los empleados será amable y personalizado	Medición	ANUAL	7	7,5	8	8,84			
		14	Incidencias resueltas en plazo superior 48 h.	Medición	TRIMESTRAL	10%	5%	0%	1%	1%	0%	0%
		15	Papeleras a una distancia de 50 m. en los paseos principales	Medición	ANUAL	10%	5%	0%	0%			
		16	Limpieza diaria de papeleras	Medición	TRIMESTRAL	90%	95%	100%	80%	100%	100%	100%
		17	Los juegos infantiles se repararán en 24 h.	Medición	TRIMESTRAL	90%	95%	100%	100%	100%	100%	100%
		18	Limpieza diaria de la arena	Medición	TRIMESTRAL	90%	95%	100%	---	---	---	---
		19	Análisis de agua anuales	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	7 / 7		100%	
		20	Servicio veterinario de 24 h.	Medición	TRIMESTRAL	---	---	100%	100%	100%	100%	
		21	Divulgación de aspectos ambientales mediante visitas guiadas (este termino no hace referencia al concepto que establece la ISO 14001)	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	51			
		22	Plazo de respuesta de las solicitudes de eventos, 15 días (mismo que el indicador nº 60 "explotación instalaciones")	Medición	TRIMESTRAL	80%	90%	100%	100%	100%	100%	100%
		23	Obtención de los seguimientos de ISO 9001, 14001 y 170001	Medición	ANUAL	---	---	100%	100%			
		24	Atender las quejas en un plazo no superior a 15 días. BUZON (mismo que el indicador nº 89 "Quejas y Sugerencias")	Medición	TRIMESTRAL	---	---	100%	100%	100%	100%	
25	Valoración global del usuario (mismo que el indicador nº 49 "Satisfacción")	Medición	ANUAL	7	7,5	8	8,84					
SEGUIMIENTO Y MEDICION	Auditorias	44	Nº de auditorias internas realizadas / Total planificadas	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	3 / 3			
		45	Nº de auditorias externas realizadas / Total planificadas	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	1 / 3			
	Satisfacción	46	Valoración global (Colegios)	Medición	ANUAL	6	7	8	6,50			
		47	Valoración global (Centros Municipales)	Medición	ANUAL	6	7	8	Año - 2015		7,33	

PROCESO	SUBPROCESO	Nº	INDICADORES	Tipo	Frecuencia	ALERTAS			Año 2016			
									1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri
		48	Valoración global (Usuarios Parque)	Medición	ANUAL	7	7,5	8	8,84			
		50	Valoración global (Arrendatarios de Locales)	Medición	ANUAL	6	7	8	7,24			
		51	Valoración global (Visitas Grupo Zoológico)	Medición	ANUAL	6	7	8	9,01			
		52	Valoración global (Accesibilidad)	Medición	ANUAL	6	7	8	8,52			
LIMPIEZA	Inspección de los Servicios	58	% centros inspeccionados	Medición	TRIMESTRAL	90%	---	100%	74%	90%	61%	79%
PARQUE DEL OESTE	Explotación de las instalaciones	61	Plazo de respuesta de las solicitudes de eventos, 15 días	Medición	TRIMESTRAL	80%	90%	100%	100%	100%	100%	75%
		62	Nº de solicitudes	Seguimiento	TRIMESTRAL	---	---	---	4	7	5	4
		63	% de solicitudes con resolución favorable	Seguimiento	TRIMESTRAL	---	---	---	100%	100%	100%	75%
	Mantenimiento de instalaciones	68	Control operacional (Tareas y Responsables Mantenimiento)	Medición	TRIMESTRAL	80%	90%	100%	80%	70%	65%	80%
69		Nº de actuaciones desarrolladas como consecuencia de actos vandálicos	Seguimiento	TRIMESTRAL	---	---	---	86	103	77	40	
GESTION DE LAS PERSONAS	Plan de Igualdad	72	Nº de cursos para concienciar sobre la importancia de denunciar situaciones de acoso	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	0,00			
		73	Nº de acciones de sensibilización e información	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	0,00			
		74	Revisión cuantitativa de los materiales e información entregados al personal de nuevo ingreso en las acciones de bienvenida a la Entidad	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	28,00			
		75	% de mujeres y hombres que han percibido formación en igualdad	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	0,00			
		76	Nº de eventos formativos	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	0,00			
		77	Nº de consultas/año sobre el protocolo antiacoso	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	0,00			
		78	% de mujeres y hombres que denuncian situaciones de acoso	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	100 % Mujeres			
		79	Nº de informaciones, solicitudes, peticiones de actuación, etc. Recibidas en materia de igualdad	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	0,00			
		80	Nº de medidas solicitadas en relación con la violencia de género	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	1,00			
		81	% de mujeres y hombres que han participado en acciones formativas mientras tenían el contrato suspendido	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	0%			
		82	Nº de mujeres y hombres que hacen uso de la flexibilidad horaria	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	1,00			
		83	Nº de personas que solicitan y disfrutan permisos no retribuidos	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	20,00			
		84	Nº de acciones de difusión de igualdad	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	0,00			
		85	Nº de acciones para informar del plan de igualdad	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	0,00			
86	Nº de visitas a la intranet corporativa	Seguimiento	ANUAL	---	---	---	0,98					