

TABLA DE INDICADORES 2016

PROCESO	INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA	RESP. EQUIVOCIDAD	PERIODICIDAD	DOCUMENTO DE CONTROL	RESULTADO 2016											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Urgente	≤ 1	Director de Calidad	Mensual	GECOR	-	-	-	-	-	0						
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Alta	≤ 2	Director de Calidad	Mensual	GECOR	2	-	0,39	-	-	0						
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Media	≤ 4	Director de Calidad	Mensual	GECOR	4	-	-	-	-	6						
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Baja	≤ 7	Director de Calidad	Mensual	GECOR	1,77	0,89	0,39	1,07	0,27	2						
	Tiempo medio de resolución de las incidencias referentes a la accesibilidad	< 3 días	Director de Calidad	Mensual	GECOR	-	-	-	-	-	0						
	Nº de incidencias detectadas referentes a la limpieza de la arena	≤ 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	0	0	0	0	1						
	Nº de incidencias de pasarelas	≤ 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	2	0	2	6	5	6						
	Nº de incidencias de aseos playas	≤ 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	10	10	3	8	10	12						
DIRECCIÓN	Satisfacción de usuarios respecto al mantenimiento y limpieza de las instalaciones	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios												
	Número de Quejas recibidas	< 20	Director de Calidad	Mensual	Archivo de quejas y sugerencias	2	4	3	6	22	14						
	Porcentaje de Quejas contestadas en menos de 30 días naturales	90%	Director de Calidad	Mensual	Archivo de quejas y sugerencias	100%	100%	100%	100%	100%	100%						
INSPECCIONES	Nota media de encuestas de satisfacción	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios												
	Nº de incidencias referentes a la arena-duchas	< 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	3	17	17	6	6	10						
	Nº de incidencias referentes al agua	< 2	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	0	0	0	1	3						
	Nº de incidencias referentes a concesiones	< 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	0	0	0	0	0						
	% Cumplimiento de inspecciones	90%	Director de Calidad	Mensual	Actas de inspección				100%	100%	100%						
SEGURIDAD, SALVAMENTO Y SOCORRISMO	% Cumplimiento de presencia de socorristas en las playas	90%	Director de Calidad	Mensual	Informes seguimiento Salvamento	-	-	-	100 %	100%	100%						
	Tiempo de respuesta en simulacros de salvamentos	< 4 min.	Director de Calidad	Anual	Informes simulacro							< 3					
	Tiempo de respuesta en simulacros de intervenciones sanitarias	< 15 min.	Director de Calidad	Anual	Informes simulacro							< 7					
	Nº de intervenciones con la ambulancia	< 35	Director de Calidad	Mensual	Informes de seguimiento	-	-	-	0	0	20						
	Nº de intervenciones por picaduras	< 500	Director de Calidad	Mensual	Informes seguimiento Salvamento	-	-	-	-	-	87						
	Nº de asistencias en los puestos sanitarios	< 1000	Director de Calidad	Mensual	Informes de seguimiento	-	-	-	0	0	210						
	Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de salvamento y primeros auxilios	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios												
	Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de seguridad	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios												
	Satisfacción de los usuarios respecto al punto de baño asistido	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios												
INFORMACIÓN	Nº de incidencias registradas por el servicio de vigilancia	< 30	Director de Calidad	Mensual	Mensual	-	-	-	-	-	0						
	Nº de quejas de usuarios referentes a deficiencia en la información de playas	< 2	Director de Calidad	Anual	Anual												
MEDIO AMBIENTE	% resultados óptimos análisis microbiológicos agua	100%	Director de Calidad	Mensual	Informes analíticas	-	-	-	-	-	100%						
	% resultados óptimos análisis microbiológicos arena	100%	Director de Calidad	Mensual	Informes analíticas	-	-	-	-	-	100%						
	Nº de días de cierre de playas	< 10	Director de Calidad	Mensual	Seguridad	-	-	-	-	-	0						