TABLA DE INDICADORES 2018

PROCESO	INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA	RESP. SEGUIMIENTO	PERIODICIDAD	DOCUMENTO DE CONTROL	RESULTADO 2018											
						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	0	0	0	-	-	-	-
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Alta	≤ 2	Director de Calidad	Mensual	GECOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Media	≤ 4	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	-	-	-	0	2.5	0	1	0	0	-	-
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Baja	≤ 7	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	0	0,45	2,5	2	1,8	1,2	2,2	1,7	0,8	0	1
	Tiempo medio de resolución de las incidencias referentes a la accesibilidad	< 3 días	Director de Calidad	Mensual	GECOR	-	-	0	0	1	1	1	0	0	-	-	-
	Nº de incidencias detectadas referentes a la limpieza de la arena	**≤ 10**	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nº de incidencias de pasarelas	≤ 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	1	0	0	5	2	5	4	6	1	0	0	0
	Nº de incidencias de aseos playas	≤ 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	7	5	3	6	7	3	5	3	3	4	4	2
	Satisfacción de usuarios respecto al mantenimiento y limpieza de las instalaciones	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios	3,2											
DIRECCIÓN	Número de Quejas recibidas	< 20	Director de Calidad	Mensual	Archivo de quejas y sugerencias	1	0	1	8	9	19	16	65*	8	4	2	1
	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Nota media de encuestas de satisfacción	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios	3,80											
INSPECCIONES	Nº de incidencias referentes a la arena-duchas	< 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	4	7	5	2	3	3	2	3	4	3	2	4
	Nº de incidencias referentes al agua	< 2	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
	Nº de incidencias referentes a concesiones	< 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	0	0	1	0	2	1	0	1	0	0	0
	% Cumplimiento de inspecciones	90%	Director de Calidad	Mensual	Actas de inspección	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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%	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	24	56	154	30	0	0	0
	Nº de intervenciones por picaduras	< 500	Director de Calidad	Mensual	Informes seguimiento Salvamento	-	-	-	0	0	71	431	468	62	0	0	0
	Nº de asistencias en los puestos sanitarios	< 1000	Director de Calidad	Mensual	Informes de seguimiento	-	-	-	0	0	171	900	1014	153	0	0	0
	Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de salvamento y primeros auxilios	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios	3,62%											
	Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de seguridad	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios	3%											
	Satisfacción de los usuarios respecto al punto de baño asistido	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios	4,08%											
	Nº de incidencias registradas por el servicio de vigilancia	< 30	Director de Calidad	Mensual	Mensual	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0
INFORMACIÓN	Nº de quejas de usuarios referentes a deficiencia en la información de playas	< 2	Director de Calidad	Anual	Anual	0											
MEDIO AMBIENTE	% resultados óptimos analítis microbiológicos agua	100%	Director de Calidad	Mensual	Informes analíticas	-	-	-	-	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-
	% resultdos óptimos análisis microbiológicos arena	100%	Director de Calidad	Mensual	Informes analíticas	-	-	-	-	-	100%	100%	-	-	-	-	-
	Nº de días de cierre de playas	< 10	Director de Calidad	Mensual	Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0