

TABLA DE INDICADORES 2019

Proceso	Indicador	Valor de Referencia	Resp. Seguimiento	Periodicidad	Documento de Control	Resultado 2019											
						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	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Media	≤ 4	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	-	-	-	0	1.5	1	1	-	-	-	-
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Baja	≤ 7	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	0	0,4	2	1	3	4	6	3	2	1	0
	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	0	0	0
	Nº de incidencias detectadas referentes a la limpieza de la arena	≤ 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	2	2	3	4	6	0	0	0	0	0	0	0
	Nº de incidencias de pasarelas	≤ 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	2	2	2	1	3	5	2	2	5	5	1	0
	Nº de incidencias de aseos playas	≤ 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	3	6	14	18	7	4	6	4	10	3	8	0
	Satisfacción de usuarios respecto al mantenimiento y limpieza de las instalaciones	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios	3,77											
DIRECCIÓN	Número de Quejas recibidas	< 20	Director de Calidad	Mensual	Archivo de quejas y sugerencias	6	5	3	4	11	15	20	11	4	0	4	0
	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	3,50											
INSPECCIONES	Nº de incidencias referentes a las duchas	< 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	3	6	6	16	16	6	5	5	7	5	6	0
	Nº de incidencias referentes al agua	< 2	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0
	Nº de incidencias referentes a conexiones	< 10	Director de Calidad	Mensual	GECOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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%
	% Cumplimiento de presencia de socorristas en las playas	90%	Director de Calidad	Mensual	Informes seguimiento Salvamento	-	-	-	100 %	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-
SEGURIDAD, SALVAMENTO Y SOCORRISMO	Tiempo de respuesta en simulacros de salvamentos	< 4 min.	Director de Calidad	Anual	Informes simulacro	3,15											
	Tiempo de respuesta en simulacros de intervenciones sanitarias	< 15 min.	Director de Calidad	Anual	Informes simulacro	9,15											
	Nº de intervenciones con la ambulancia	< 35	Director de Calidad	Mensual	Informes de seguimiento	-	-	-	0	0	17	14	14	3	-	-	-
	Nº de intervenciones por picaduras	< 500	Director de Calidad	Mensual	Informes seguimiento Salvamento	-	-	-	0	0	28	50	112	29	-	-	-
	Nº de asistencias en los puestos sanitarios	< 1000	Director de Calidad	Mensual	Informes de seguimiento	-	-	-	0	0	92	186	320	96	-	-	-
	Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de salvamento y primeros auxilios	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios	3,50											
	Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de seguridad	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios	2,75%											
	Satisfacción de los usuarios respecto al punto de baño asistido	> 3	Director de Calidad	Anual	Informe Satisfacción Usuarios	4,10											
	Nº de incidencias registradas por el servicio de vigilancia	< 30	Director de Calidad	Mensual	Mensual	-	-	-	-	-	0	9	7	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 análisis microbiológicos agua	100%	Director de Calidad	Mensual	Informes analíticas	-	-	-	-	100%	100%	100%	-	-	-	-	-
	% resultados 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