

5	INDICADOR	NIVEL DE REFERENCIA/ LÍMITE	PERIODICIDAD MEDICIÓN	CONTROL DE RESULTADOS AÑO 2019												OBSERVACIONES SEGUIMIENTOS	RESULTADO GLOBAL AÑO 2018	RESULTADO GLOBAL AÑO 2017
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
6																		
7	Número de acciones de mejora implantadas	≥3	ANUAL	1												Incluido de criterios ambientales en plan que a educación playa	1	0
8	Número de infracciones producidas por incumplimiento de restricciones (incumplimiento ordenanza playas)	NA	ANUAL	0													0	0
9	Número de quejas recibidas por usuarios de playas en relación al servicio de seguridad	< 5%	MENSUAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		0	1
10	Número de incidencias destacadas en salvamento	3000	ANUAL	4996													4996	3321
11	Número de quejas recibidas por usuarios de playas en relación al servicio de salvamento y primeros auxilios	< 5%	MENSUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
12	Número de no conformidades asociadas al servicio de salvamento y primeros auxilios	< 5	MENSUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
13	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con la limpieza	<5 %	MENSUAL	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0		5	7
14	Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento	<5 %	MENSUAL	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0		5	1
15	Controles microbiológicos (plataformas duchas y arena)	1	MENSUAL	-	-	-	-	-	0%	0	0	0	0	0	0		100	100
16	Número de quejas por fallos en los accesos a personas con diversidad funcional	<5 %	MENSUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
17	Número de derrames de sustancias peligrosas	0	MENSUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1		1	0
18	Número total de incidencias solucionadas (mantenimiento correctivo)	< 40	MENSUAL	0	0	0	0	0	4	20	22	12	4	0	0		62	61
19	Número de reclamaciones de clientes sobre hamacas	<5 %	ANUAL	0													0	0
20	Número de reclamaciones de clientes sobre otros servicios de ocio	<5 %	ANUAL	0													0	0
21	Valoración de encuestas satisfacción	4	ANUAL	6,48													6,48	
22	Total de quejas y sugerencias recibidas en playas	<50	ANUAL	15													15	9
23	Cumplimiento analíticas de agua	cumplimiento legislación	QUINCENAL	-	-	-	-	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE			NO CUMPLE	CUMPLE
24	Número de días con cierre de playa efectuado	0	ANUAL															0
25	Controles microbiológicos arena y duchas	Bueno	MENSUAL	-	-	-	-	-	BUENO	BUENO	BUENO						BUENO	BUENO
26	Número de usuarios informados en el punto de información	70	ANUAL	341													341	301
27	Nº de quejas recibidas en relación a los servicios ofrecidos en las playas adaptadas	< 5%	MENSUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
28	Satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos en las playas adaptadas	4	ANUAL	6,98													6,98	
29	Nº incidencias detectadas en relación a las instalaciones y equipamientos del punto accesible de playas	< 15	MENSUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0