

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO INDICADORES 2020

INDICADOR	NIVEL DE REFERENCIA/ LÍMITE	PERIODICIDAD MEDICIÓN	RESULTADO GLOBAL AÑO 2018	RESULTADO GLOBAL AÑO 2019	RESULTADO GLOBAL AÑO 2020
Número de acciones de mejora implantadas	≥3	ANUAL	1	2	2
Número de infracciones producidas por incumplimiento de restricciones (incumplimiento ordenanza playas)	NA	ANUAL	0	86	146
Número de quejas recibidas por usuarios de playas en relación al servicio de seguridad	< 5%	MENSUAL	1	0	0
Número de incidencias destacadas en salvamento	3000	ANUAL	3331	802	255
Número de quejas recibidas por usuarios de playas en relación al servicio de salvamento y primeros auxilios	< 5%	MENSUAL	0	0	0
Número de no conformidades asociadas al servicio de salvamento y primeros auxilios	< 5	MENSUAL	0	0	0
Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con la limpieza	<5 %	MENSUAL	7	13	0
Número de reclamaciones de usuarios relacionadas con el mantenimiento	<5 %	MENSUAL	1	0	0
Controles microbiológicos (plataformas duchas y arena)	1	MENSUAL	100	100	100
Número de quejas por fallos en los accesos a personas con diversidad funcional	<5 %	MENSUAL	0	0	0
Número de derrames de sustancias peligrosas	0	MENSUAL	0	0	0
Número total de incidencias solucionadas (mantenimiento correctivo)	< 40	MENSUAL	61	76	56
Número de reclamaciones de clientes sobre hamacas	<5 %	ANUAL	0	2	0
Número de reclamaciones de clientes sobre otros servicios de ocio	<5 %	ANUAL	0	0	0
Valoración de encuestas satisfacción	4	ANUAL	6,48		4,413
Total de quejas y sugerencias recibidas en playas	<50	ANUAL	9	15	0
Cumplimiento analíticas de agua	cumplimiento legislación	QUINCENAL	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Número de días con cierre de playa efectuado	0	ANUAL	0	0	0
Controles microbiológicos arena y duchas	Bueno	MENSUAL	BUENO	BUENO	BUENO
Número de usuarios informados en el punto de información	70	ANUAL	341	1225	0
Nº de quejas recibidas en relación a los servicios ofrecidos en las playas adaptadas	< 5%	MENSUAL	0	0	0
Satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos en las playas adaptadas	4	ANUAL	6,98		4,4
Nº Incidencias detectadas en relación a las instalaciones y equipamientos del punto accesible de playas	< 15	MENSUAL	0	0	0