

## INDICADORES 2020

PROCESO	INDICADOR	FINALIDAD	VALOR OBJETIVO	PERIODICIDAD	RESULTADOS 2020											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>OBJETIVOS</b>	% Objetivos cumplidos con respecto a los marcados en el año	Eficacia de las acciones planificadas como objetivos de mejora durante el año	>=70%	Anual	<b>67%</b>											
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Nº de quejas recibidas	Conocer el volumen de quejas recibidas por los usuarios.	< 20	Trimestral	<b>2</b>			<b>2</b>			<b>4</b>			<b>3</b>		
	Nota media de encuestas de satisfacción	Conocer la satisfacción global de los usuarios de las cuatro playas del municipio	≥ 3	Anual	<b>3,31</b>											
<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b>	Nº No conformidades internas de mantenimiento de equipamientos de playas	Conocer las desviaciones que han sido detectadas en las inspecciones en mantenimiento y han derivado a una no	< 3	Mensual	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Nº de quejas/sugerencias de mantenimiento de equipamientos	Conocer las quejas de los usuarios con respecto al mantenimiento de los equipamiento	<5	Trimestral	<b>0</b>			<b>1</b>			<b>0</b>			<b>0</b>		
	Nota media de las encuestas de satisfacción en el mantenimiento de las playas	Conocer la satisfacción de los usuarios con respecto al mantenimiento de los equipamientos	≥ 3	Anual	<b>3,65</b>											

## INDICADORES 2020

PROCESO	INDICADOR	FINALIDAD	VALOR OBJETIVO	PERIODICIDAD	RESULTADOS 2020											
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	Nº de quejas/sugerencias de limpieza de la superficie seca (arena sucia, accesos sucios, falta de recogida de basura...)	Conocer las quejas de los usuarios con respecto a la recogida de basura de las playas	< 3	Trimestral	0			0			3			1		
	Nº quejas y sugerencias en referencia a la limpieza del agua de baño	Conocer las quejas de los usuarios con respecto a la limpieza del agua	< 5	Trimestral	0			0			0			0		
	Nº No conformidades internas en limpieza y recogida de residuos	Conocer las desviaciones que han sido detectadas en limpieza de las playas en las inspecciones y han derivado a una no conformidad interna en el Sistema	< 3	Mensual	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Nota media de las encuestas de satisfacción en la limpieza de las playas	Conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la recogida de basura de las playas	≥ 3	Anual	3,58											

## INDICADORES 2020

PROCESO	INDICADOR	FINALIDAD	VALOR OBJETIVO	PERIODICIDAD	RESULTADOS 2020												
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	
SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS	Tiempo de respuesta medio de salvamentos	Que el servicio cumpla con los tiempos medios establecidos	< 4 minutos	Anual (Temporada de baño)						4 minutos							
	Tiempo de respuesta medio de intervenciones sanitarias		< 15 minutos	Anual (Temporada de baño)						11 minutos							
	Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de salvamento y primeros auxilios	Conocer las quejas de los usuarios con respecto al servicio de salvamento	≥ 3	Anual (Temporada de baño)	4,16												
	Nº Quejas y Sugerencias recibidas sobre el servicio de salvamento	Conocer la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de salvamento	< 3	Mensual (Temporada de baño)						0	0	0	0				
SEGURIDAD	Tasa de variación de infracciones con respecto al año anterior	Conocer si han aumentado o disminuido las infracciones durante la temporada de playas.	≤5%	Cuatrimestral (Temporada de baño)						-78%							
	Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de seguridad	Conocer las quejas de los usuarios con respecto al servicio de seguridad en playas	>3	Anual	3,37												
	Número de Quejas/Sugerencias recibidas en materia de seguridad	Conocer la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de seguridad en playas	<10	Trimestral	2		0			0			0				

