



## INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PLAYAS (AÑO 2023)

| PROCESO                         | INDICADOR  | VALOR OBJETIVO | PERIODICIDAD                                |
|---------------------------------|--|----------------|---|
| PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA       | Objetivos conseguidos de los propuestos<br>(Objetivos conseguidos/Objetivos totales) x 100   | $\geq 75 \%$   | Anual                                       |
| GESTIÓN RECURSOS HUMANOS        | Eficacia de la Formación<br>(Acciones eficaces/Acciones realizadas) x 100  | $\geq 85\%$    | Anual                                       |
| GESTIÓN INFRAESTRUCTURAS        | Tiempo promedio de reparación de instalaciones / equipamientos<br>(Suma de tiempos requeridos en reparaciones de mantenimiento correctivo)                             | $\leq 24$      | Trimestral<br>(Temporada media y alta)      |
|                                 | Índice de reparaciones de mantenimiento correctivo<br>Reparaciones de mantenimiento correctivo/total actividades de mantenimiento preventivo                           | $\leq 15$      | Trimestral<br>(Temporada media y alta)      |
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO         | Control de servicios e instalaciones al inicio temporada alta.<br>(Sumatorio de incumplimientos / total aspectos evaluados) * 100                                      | $\leq 30\%$    | Al inicio de temporada alta                 |
|                                 | Control de servicios e instalaciones en temporada alta.<br>(Sumatorio de incumplimientos / total aspectos evaluados) * 100   | $\leq 15\%$    | Mensualmente en temporada alta              |
| SERVICIO DE SOCORRISMO          | Tiempo promedio de respuesta del servicio de socorrismo (Simulacros)<br>Suma de tiempos de respuesta del servicio de socorrismo (socorrista y embarcación) en la playa | $\leq 4$       | Anual (al final de temporada alta de baños) |
| SERVICIO DE ASISTENCIA POLICIAL | Tiempo promedio de respuesta del servicio de asistencia policial (Simulacros)<br>Suma de tiempos de respuesta del servicio de asistencia policial en la playa          | $\leq 5$       | Anual (al final de temporada alta de baños) |
| LIMPIEZA AGUA                   | % de días con presencia de plagas de medusas<br>(Sumatorio de días con presencia de plagas / total días temporada alta de baños) * 100                                 | $\leq 10\%$    | Anual (al final de temporada alta de baños) |
| POLICÍA LOCAL                   | % de días con presencia de pesca ilegal<br>(Sumatorio de días con presencia de pesca ilegal / total días temporada alta de baños) * 100                                | $\leq 10\%$    | Anual (al final de temporada alta de baños) |



| PROCESO                                     | INDICADOR  | VALOR OBJETIVO | PERIODICIDAD                                |
|---|--|----------------|---|
|   | <b>% de días con presencia de fondeo de embarcaciones fuera de zona habilitada</b><br>(Sumatorio de días con fondeo de embarcaciones / total días temporada alta de baños) * 100 | ≤ 10%          | Anual (al final de temporada alta de baños) |
| <b>ANÁLISIS DE AGUA</b>                     | <b>Resultados óptimos de los análisis del agua del mar en la playa</b><br>(Sumatorio de análisis de resultados óptimos / total análisis realizados) * 100                        | ≥ 75%          | Anual (al final de temporada alta de baños) |
| <b>GESTIÓN NO CONFORMIDADES</b>             | <b>% NC Repetitivas</b><br>(NC Repetitivas / NC totales) x 100   | ≤ 15%          | Anual                                       |
| <b>QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL SERVICIO</b>  | <b>Adecuación Servicio</b><br>(Nº Quejas-Reclamaciones repetitivas/Total Quejas-Reclamaciones) x 100   | ≤ 15%          | Anual                                       |
| <b>SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> | <b>Índice de Satisfacción</b><br>(valoraciones ≥ 6/ Valoraciones totales) x 100  | ≥ 80%          | Anual (al final de temporada alta de baños) |
| <b>SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS</b>          | <b>Cumplimiento de Indicadores</b><br>(Indicadores Satisfactorios / Indicadores totales) x 100   | ≥ 85%          | Anual                                       |