

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

PROCESO	INDICADOR	VALOR OBJETIVO	PERIODICIDAD
PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA	Objetivos conseguidos de los propuestos (Objetivos conseguidos/Objetivos totales) x 100	$\geq 75 \%$	Anual
GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	Eficacia de la Formación (Acciones eficaces/Acciones realizadas) x 100	$\geq 85\%$	Anual
GESTIÓN INFRAESTRUCTURAS	Tiempo promedio de reparación de instalaciones / equipamientos (Suma de tiempos requeridos en reparaciones de mantenimiento correctivo)	≤ 24	Trimestral (Temporada media y alta)
	Índice de reparaciones de mantenimiento correctivo Reparaciones de mantenimiento correctivo/total actividades de mantenimiento preventivo	≤ 15	Trimestral (Temporada media y alta)
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Control de servicios e instalaciones al inicio temporada alta. (Sumatorio de incumplimientos / total aspectos evaluados) * 100	$\leq 30\%$	Al inicio de temporada alta
	Control de servicios e instalaciones en temporada alta. (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) Suma de tiempos de respuesta del servicio de socorrismo (socorrista y embarcación) en la playa	≤ 4	Anual (al final de temporada alta de baños)
SERVICIO DE ASISTENCIA POLICIAL	Tiempo promedio de respuesta del servicio de asistencia policial (Simulacros) Suma de tiempos de respuesta del servicio de asistencia policial en la playa	≤ 5	Anual (al final de temporada alta de baños)
LIMPIEZA AGUA	% de días con presencia de plagas de medusas (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 (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
	% de días con presencia de fondeo de embarcaciones fuera de zona habilitada (Sumatorio de días con fondeo de embarcaciones / total días temporada alta de baños) * 100	$\leq 10\%$	Anual (al final de temporada alta de baños)
ANÁLISIS DE AGUA	Resultados óptimos de los análisis del agua del mar en la playa (Sumatorio de análisis de resultados óptimos / total análisis realizados) * 100	$\geq 75\%$	Anual (al final de temporada alta de baños)
GESTIÓN NO CONFORMIDADES	% NC Repetitivas (NC Repetitivas / NC totales) x 100	$\leq 15\%$	Anual
QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL SERVICIO	Adecuación Servicio (Nº Quejas-Reclamaciones repetitivas/Total Quejas-Reclamaciones) x 100	$\leq 15\%$	Anual
SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Índice de Satisfacción (valoraciones ≥ 6 / Valoraciones totales) x 100	$\geq 80\%$	Anual (al final de temporada alta de baños)
SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS	Cumplimiento de Indicadores (Indicadores Satisfactorios / Indicadores totales) x 100	$\geq 85\%$	Anual