

INDICADORES

REV:02



INDICADORES ANUALES: JUNIO 2016 A JUNIO 2017

PLAYAS: Rincón de la Victoria/Cala del Moral/T.Benaglabón

PROCESOS	INDICADORES	VALOR DE REF.	RESP./SEGUIMIENTO	PERIODICIDAD	RESULTADOS 2017											
					En	Fb	Mr	Ab	My	Jn	Jl	Ag	Sp	Ot	Nv	Dc
MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Urgente	< 1	Director de Calidad	Mensual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Alta	< 2	Director de Calidad	Mensual	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Media	< 4	Director de Calidad	Mensual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tiempo Respuesta (media de días) ante incidencias de Prioridad Baja	< 7	Director de Calidad	Mensual	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
	Tiempo medio de resolución de las incidencias referentes a la accesibilidad	< 3 días	Director de Calidad	Mensual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nº de incidencias detectadas referentes a la limpieza de la arena	20	Director de Calidad	Mensual	0	0	0	0	0	3	5	3	0	0	0	0
DIRECCIÓN	Número de Quejas recibidas	< 20	Director de Calidad	Mensual	0	0	0	0	0	0	0	11	3	0	0	0
	Porcentaje de Quejas contestadas en menos de 30 días naturales	90%	Director de Calidad	Mensual	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
SATISFACCIÓN AL	Nota media de encuestas de	> 3	Director de	Anual	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0

SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Nota media de encuestas de satisfacción	> 3	Director de Calidad	Anual	0	0	0	0	0	3	3	1	0	0	0	0
INSPECCIONES	Nº de incidencias referentes a la arena-duchas	< 10	Director de Calidad	Mensual	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0
	Nº de incidencias referentes al agua	< 2	Director de Calidad	Mensual	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Nº de incidencias referentes a concesiones	< 10	Director de Calidad	Mensual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% Cumplimiento de inspecciones	90%	Director de Calidad	Mensual	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
SEGURIDAD, SALVAMENTO Y SOCORRISMO	% Cumplimiento de presencia de socorristas en las playas	90%	Director de Calidad	Mensual	-	-	-	-	-	100 %	100 %	100 %	100 %	-	-	-
	Tiempo de respuesta en simulacros de salvamentos	< 4 min	Director de Calidad	Anual	Ver informe simulacro											
	Tiempo de respuesta en simulacros de intervenciones sanitarias	< 15 min	Director de Calidad	Anual	Ver informe simulacro											
	Nº de incidencias registradas por el servicio de vigilancia	< 30	Director de Calidad	Mensual	-	-	-	-	-	0	2	10	12	3	0	0
INFORMACIÓN	Nº de quejas de usuarios referentes a deficiencia en la información de playas	< 2	Director de Calidad	Anual	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0