

INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN PLAYA DE LA ANTILLA TEMPORADA ESTIVAL 2020

ANT-F-33
Rev. 02

Fecha Rev:
Abril 2016

Última actualización:
Octubre 2020

PROCESO	INDICADOR	VALOR FINAL ESPERADO	VALOR OBTENIDO				RESULTADO	
			JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	C	NC
MEJORA CONTINUA	Número de acciones de mejora implantadas	3	4	0	0	4	X	
SEGURIDAD	N.º de quejas y sugerencias recibidas	MAX. 30	0	0	0	0	X	
DIRECCIÓN	N.º quejas de usuarios de la playa en general	MAX. 100	5	2	4	11	X	
	N.º quejas de servicios y concesionarios ofrecidos en la playa	MAX. 20	0	0	0	0	X	
SALVAMENTO Y 1º AUXILIOS	Tiempo de respuesta en salvamento (simulacro) anual	MAX. 5'	5'	5'	5'	5'	X	
	N.º avisos atendidos por pérdida de personas	MAX. 30	9	13	5	27	X	
	Tiempo de respuesta del servicio de ambulancia en casos de urgencia	-5'	-5'	-5'	-5'	-5'	X	
	N.º de intervenciones con ambulancia (traslados sanitarios)	MAX. 60	16	21	8	45	X	
	N.º de quejas y sugerencias recibidas	MAX. 20	0	0	0	0	X	
	N.º de rescates acuáticos realizados	MAX. 80	19	28	14	61	X	
	Asistencias en Puestos de Socorro	MAX. 800	89	90	30	209	X	
	N.º de avisos de Salvamento y primeros auxilios (intervenciones)	MAX. 800	92	135	70	297	X	
LIMPIEZA	Número de incidencias relacionadas con la limpieza	MAX. 30	1	1	0	2	X	
	% de incidencias resueltas en menos de 24 horas	MIN. 80%	100%	100%	100%	100%	X	
	Nº de quejas y sugerencias recibidas	MAX. 20	1	1	0	2	X	
	Certificado de desinfección de período quincenal en aseos	APTO	APTO	APTO	APTO	APTO	X	
MANTENIMIENTO	Nº de incidencias de mantenimiento en duchas y lavapiés	MAX. 20	0	0	0	0	X	
	Nº de incidencias de mantenimiento en paseo marítimo y accesos	MAX. 20	0	1	1	2	X	
	N.º de quejas y sugerencias recibidas	MAX. 20	0	1	1	2	X	
INFORMACIÓN TURÍSTICA	N.º personas que acceden al punto de información	MIN. 300	118	135	50	303	X	
	N.º de quejas y sugerencias recibidas	MAX. 10	0	0	0	0	X	
MEDIOAMBIENTE	Nº casos de derrames ocurridos	0	0	0	0	0	X	
HIGIÉNICO-SANITARIO	Resultados óptimos de los análisis del agua	APTO	APTO	APTO	APTO	APTO	X	
	Nº reclamaciones por excrementos y entrada de perros en la playa	MAX. 20	2	0	1	3	X	
SATISFACCIÓN USUARIO	Nota media de la encuesta de satisfacción del cliente	MIN. 3 (sobre 5)	3,92	3,86	3,98	3,92	X	

C= Conforme / NC= No Conforme