



INDICADORES DE CALIDAD DE PLAYAS (Q)

INDICADORES DE SEGURIDAD

INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA	DOCUMENTO DE CONTROL
Número de infracciones producidas mensualmente por incumplimiento de restricciones (incumplimiento del Bando Municipal)	Mensualmente	El Responsable de Seguridad contabiliza el número de sanciones o llamadas de atención a los usuarios por incumplimiento de las restricciones de las playas, tales como, presencia de animales domésticos, cañas de pescar, pesca deportiva en zona balizada, alteración del orden público, juegos con pelotas y barcos en zona balizada, recogidas en el Bando Municipal.	- Parte diario de Servicio. - Informes y Estadísticas.
Número de denuncias no recogidas en el Bando Municipal	Mensualmente	El Responsable de Seguridad contabiliza el número de sanciones o llamadas de atención a los usuarios, tales como, robos/hurtos, vandalismos, etc.	- Parte diario de Servicio. - Informes y Estadísticas.
Número de irregularidades, infracciones e incumplimientos a las condiciones de las concesiones de carácter grave o muy grave al mes.	Mensualmente	El Responsable de Seguridad contabiliza el número de irregularidades, sanciones o llamadas de atención a las concesiones por incumplimiento de las condiciones. Debería estar coordinado con los vigilantes de Costas (Delegación Provincial de Costas) y comunicado a la Dirección del Ente Gestor.	- Parte diario de Servicio. - Informes y Estadísticas.

INDICADORES DE SEGURIDAD (2)

INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA	DOCUMENTO DE CONTROL
% de cumplimiento de tiempos de repuestas (5 min Seguridad)	Anualmente cada simulacro ejecutado (mínimo la realización de un Simulacro)	Se revisan los tiempos de respuestas ante incidentes a partir de la notificación de la misma. Control del número de simulacros planificados y ejecutados en la Temporada de Playas en materia de Seguridad, así como el estudio y análisis de la eficacia de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Simulacro. - Planes de Mejora.
% de Satisfacción de los usuarios	Anualmente se realizarán encuestas de satisfacción de los usuarios coincidentes con la temporada de máxima afluencia de los mismos.	El Coordinador Técnico del Sistema comunicará al Responsable de Seguridad los resultados obtenidos tras su análisis.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Análisis en Revisión por la Dirección. - Actas de reuniones del OGP
Nº Quejas y Sugerencias Recibidos	Según se recepcione las Mismas	En el momento en el que se reciba una queja o sugerencia de algún usuario referente al servicio de Seguridad, el Coordinador Técnico del Sistema se pondrá en contacto con el Responsable de Seguridad para su tratamiento y respuesta si es factible.	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de Quejas y Sugerencias. - Informe de Análisis en Revisión por la Dirección. - Actas de reuniones del OGP

INDICADORES DE SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS

INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA	DOCUMENTO DE CONTROL
Número de avisos de Salvamento, primeros auxilios, rescates realizados, etc. (Desglose de Incidencias por Tipología)	Mensual	Control mensual del número de avisos de los rescates, atenciones médicas y curas, ayudas a discapacitados, niños perdidos y otras incidencias. Control del número de incidencias Detectadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Partes diarios de servicio. - Informes y Estadísticas.
Número de Intervenciones con la Ambulancias (traslados)	Mensual	Control mensual de los traslados con el servicio de ambulancia Ea Centro de Salud u Hospital más Cercano.	<ul style="list-style-type: none"> - Parte de traslado de usuarios. - Partes diarios de servicio. - Informes y Estadísticas.
% de cumplimiento de tiempos de repuestas (4 min Salvamento y Primeros Auxilios)	Anualmente cada simulacro ejecutado (mínimo la realización de un simulacro de salvamento y uno de primeros Auxilios)	Se revisan los tiempos de respuestas ante incidentes a partir de la notificación de la misma. Control del número de simulacros planificados y ejecutados en la Temporada de Playas en materia de Salvamento y Primeros Auxilios, así como el estudio y análisis de la eficacia de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Simulacros. - Planes de Mejora.
% de Satisfacción de los usuarios	Anualmente se realizarán encuestas de satisfacción de los usuarios coincidentes con la temporada de máxima afluencia de los mismos.	El Coordinador Técnico del Sistema comunicará al Responsable de Salvamento y Primeros Auxilios los resultados obtenidos tras su análisis.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Análisis en Revisión por la Dirección. - Actas de reuniones del OGP
Nº Quejas y Sugerencias recibidos	Según se recepcione las mismas	En el momento en el que se reciba una queja o sugerencia de algún usuario referente al servicio de Salvamento y Primeros Auxilios, el Coordinador Técnico del Sistema informará para su tratamiento y respuesta si es factible.	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de Quejas y Sugerencias. - Informe de Análisis en Revisión por la Dirección. - Actas de reuniones del OGP

INDICADORES DE LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS

INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA	DOCUMENTO DE CONTROL
Kilogramos de residuos recogidos de cada una de las Fracciones	Mensualmente	El Responsable de Limpieza recoge los datos del pesaje de todos los tipos de residuos recogidos en las playas e informa al Coordinador Técnico del Sistema de Gestión.	<ul style="list-style-type: none"> - Registros de generación de residuos. - Informe de Análisis en Revisión por la Dirección.
Nº de incidencias Detectadas	Semanalmente	Control del número de incidencias detectadas durante y tras la prestación del servicio de Limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> - Q-FOM-07-01, Programa de Puntos de Inspección. - Q-FOM-07-02, Parte de Incidencias.
% de Satisfacción de los usuarios	Anualmente se realizarán encuestas de satisfacción de los usuarios coincidentes con la temporada de máxima afluencia de los mismos.	El Coordinador Técnico del Sistema comunicará al Responsable de Limpieza de las empresas subcontratadas los resultados obtenidos tras su análisis.	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Análisis en Revisión por la Dirección. - Actas de reuniones del OGP
Nº Quejas y Sugerencias Recibidos	Según se recepcione las Mismas	En el momento en el que se reciba una queja o sugerencia de algún usuario referente al servicio de Limpieza, el Coordinador Técnico del Sistema informará para su tratamiento y respuesta si es factible.	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de Quejas y Sugerencias. - Informe de Análisis en Revisión por la Dirección. - Actas de reuniones del OGP

INDICADORES DE MANTENIMIENTO

INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA	DOCUMENTO DE CONTROL
Nº reparaciones correctivas / mes	Semanalmente	Control mensual del número de avisos y reparaciones efectuadas.	- Registros de Mantenimiento Correctivo.
% de éxito en las Reparaciones	Trimestralmente	El Responsable de Mantenimiento realiza un estudio de las órdenes de reparación imputables a equipos e instalaciones anteriormente reparados	- Registros de Mantenimiento Correctivo.
% de cumplimiento de tiempos de repuestas establecidos en el Plan	Trimestralmente	El Responsable de Mantenimiento revisa los registros de tiempo de respuestas ante incidentes a partir de la notificación de la misma.	- Registros de Mantenimiento Correctivo.
% de incidencias Detectadas	Semanalmente	Control del número de incidencias detectadas durante y tras la prestación del servicio de Mantenimiento.	- Q-FOM-07-01, Programa de Puntos de Inspección. - Q-FOM-07-02, Parte de Incidencias.
% de Satisfacción de los usuarios	Anualmente se realizarán encuestas de satisfacción de los usuarios coincidentes con la temporada de máxima afluencia de los mismos.	El Coordinador Técnico del Sistema comunicará al Responsable de Mantenimiento de la empresa subcontratada los resultados obtenidos tras su análisis.	- Informe de Análisis en Revisión por la Dirección. - Actas de reuniones del OGP
Nº Quejas y Sugerencias Recibidos	Según se recepcione las Mismas	En el momento en el que se reciba una queja o sugerencia de algún usuario referente al servicio de Mantenimiento, el Coordinador Técnico del Sistema informará para su tratamiento y respuesta si es factible.	- Registro de Quejas y Sugerencias. - Informe de Análisis en Revisión por la Dirección. - Actas de reuniones del OGP

INDICADORES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA	DOCUMENTO DE CONTROL
Nº de visitantes y distribución Geográfica	Diariamente	Se registra las personas que demandan Información	- Registro de Visitas
% de Satisfacción de los usuarios	Anualmente se realizarán encuestas de satisfacción de los usuarios coincidentes con la temporada de máxima afluencia de los mismos.	El Coordinador del Sistema comunicará al Responsable de Información los resultados obtenidos tras su análisis.	- Informe de Análisis en Revisión por la Dirección. - Actas de reuniones del OGP
Nº Quejas y Sugerencias Recibidos	Según se recepcionen las Mismas	En el momento en el que se reciba una queja o sugerencia de algún usuario referente al servicio de Información, el Coordinador del Sistema informará para su tratamiento y respuesta si es factible.	- Registro de Quejas y Sugerencias. - Informe de Análisis en Revisión por la Dirección. - Actas de reuniones del OGP

