RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA BUGAMVILLEA 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	NO APLICA						
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	100	100	0	100	100	70	**78** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,91						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas				1				**1** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA ILLETAS BALNEARIO 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	100	100	100	100	70	70	**90** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,91						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas								**0** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA CALA CONTESA 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	NO APLICA						
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	100	100	100	100	100	50	**92** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,59						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas				1				**1** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA PORTALS NOUS 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	70	100	100	100	100	100	**95** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	50	100	100	70	70	100	**82** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,92						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas					1			**1** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA ORATORIO 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	100	100	100	100	100	50	**92** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,92						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas				1				**1** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA ES CARREGADOR 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,95						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas				3				**3** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA PALMANOVA 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	- %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas de arena	>70%	70	100	100	100	70	100	**90** %
					Analíticas super. duchas	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	8,07						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas				2				**2** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA SON MATIES 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	70	100	100	100	**95** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,73						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas								**0** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA MAGALUF 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	70	100	100	100	**95** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,85						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas				1	1	1		**3** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA CALA VINYES 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	100	70	100	100	100	70	**90** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,6						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas					1			**1** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA SES PENYES ROGES 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	100	100	100	70	**95** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	70	70	100	100	100	100	**90** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,9						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas								**0** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA STA. PONÇA 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	70	100	100	100	100	70	**90** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	70	70	100	70	100	100	**85** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,85						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas				1	1			**2** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA ROMANA 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	8,08						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas								**0** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA TORA 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	70	70	70	100	100	100	**85** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	8,27						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas				1				**1** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %

RESULTADOS DE LOS INDICADORES Q PLAYA PALMIRA 2020

	COMPROMISO			Indicador		Umbral	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
PLAYAS ACCESIBLES	• Disponemos de puntos de acceso para personas con movilidad reducida debidamente señalizados.	1. Mantendremos en buen estado los accesos para personas con movilidad reducida.	1	Nº de Quejas en relación a los puntos de acceso para personas con movilidad reducida disponibles en las playas en relación al año anterior		<5%	0	0	0	0	0	0	**0** %
PLAYAS LIMPIAS	• Disponemos de un Servicio de Limpieza Manual y Mecánica en temporada alta.	2. Velaremos por una correcta limpieza de la playa utilizando los medios adecuados y necesarios para cada situación. Diariamente se realizará la limpieza de forma manual y semanalmente de forma mecánica	2	% cumplimiento programación Servicio de limpieza manual (barridos)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			3	% cumplimiento programación Servicio de limpieza mecánica		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			4	% cumplimiento programación analíticas de aguas de baño		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			5	% actualización paneles informativos en relación al número de analíticas realizadas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	• Garantizamos la higiene de las aguas de baño a través de los controles higiénico sanitario de las aguas de baño en temporada media y alta.	3. Garantizaremos el control de la Calidad de aguas de baño realizando analíticas semanales y publicando los resultados realizando analíticas semanales y publicando los resultados obtenidos en los paneles informativos de las playas.	6	% de resultados óptimos de las analíticas realizadas.	Analíticas de agua	>70%	100	100	70	100	100	100	**95** %
					Analíticas de arena	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
					Analíticas super. duchas	>70%	70	100	100	100	100	100	**95** %
PLAYAS SEGURAS	Disponemos de un servicio de socorrismo y salvamento en horario continuado (en temporada alta en los meses de junio a septiembre de 9:00 a 19:00 y en los meses de mayo y octubre y en temporada media de 10:00 a 18:00) y garantizamos la señalización del estado del mar y las condiciones para el baño.	4. Aseguraremos la presencia de personal de salvamento debidamente cualificado en el horario establecido que informarán diariamente sobre el estado de la mar y las condiciones de baño.	7	% del cumplimiento de Presencia de socorristas en la playa		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
			8	% de los dias en que se ha informado sobre las condiciones para el baño (colocación de la bandera)		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
SERVICIOS GARANTIZADOS	Contamos con un de servicio de alquiler de hamacas y sombrillas de explotación externa en temporada media y alta.	5. Velaremos por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el concesionario de la playas	9	Número de infracciones de los concesionarios por incumplimiento del pliego		<5	0	0	0	0	0	0	**0** %
			10	% del cumplimiento de la programación de mantenimiento de duchas		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
	Disponemos de un servicio de mantenimiento de equipamientos e infraestructuras de la playa y de un control higiénico sanitario de duchas (en temporada media y alta).	6. Velaremos para el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones de las playas realizando una programación de mantenimiento de las mismas.	11	Número de inspecciones óptimas respecto del total realizadas de WC.		>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %
ANÁLISIS DE LA VOZ DEL CIUDADANO	Escuchar y analizar la voz del ciudadano mediante encuestas de satisfacción es uno de nuestros principales compromisos.	7. Realizaremos encuestas de satisfacción periódicas para conocer la demanda y evaluar la satisfacción de los ciudadanos	12	Indice de satisfacción del cliente: Puntuación de encuesta de clientes sobre 10 puntos.		>7	7,86						puntos
SISTEMA QUEJAS Y SUGERENCIAS	Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias y fomentamos la participación de los ciudadanos.	8. Atenderemos todas las quejas y sugerencias y las contestaremos en un plazo máximo de 15 días naturales	13	% de quejas y sugerencias contestadas en el plazo establecido	nº quejas				1	1			**2** ud
					% contestación en plazo	>70%	100	100	100	100	100	100	**100** %