

PROCESO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Acuerdos formulados respecto acuerdos ejecutados	40 %	83 %	68 %	79 %	50 %	-36,71%

GRADO DE SATISFACCIÓN PLAYAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	Dif. Meta
Urbanas (meta: 70%)	78 %	75 %	65 %	-%	-%	-%
Naturales (meta: 70%)	85 %	76 %	88 %	-%	-%	-%
Accesibles (meta: 90%)	84 %	74 %	90 %	82 %	-%	-100,00%

Nº DE ENCUESTAS REALIZADAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
N.º Encuestas realizadas en Playas Urbanas	630	1.100	355	-	-	-%
N.º Encuestas realizadas en Playas Naturales	156	263	36	-	-	-%
N.º Encuestas realizadas en Playas Accesibles	195	117	57	14	-	-100,00%

Nº DE USUARIOS ACCESIBLES	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Nº Usuarios Puntos Accesibles	7.686	6.813	2.918	5.883	262	-95,55%
Nº Usuarios Áreas Especiales	19	15	25	20	-	-100,00%

ACTIVIDADES EN LAS PLAYAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
N.º actividades gratuitas impartidas en las playas	-	-	31	4	0	-100,00%

GALARDONES BANDERA AZUL	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Nº de playas con Bandera Azul	5	5	5	5	5	0%
N.º de Centros con galardón Bandera Azul	1	1	1	1	2	100%

SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN AMBIENTAL	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
N.º de campañas realizadas para la prevención de la contaminación y concienciación medioambiental(≥ 7 campañas)	8	13	10	8	5	-38%
Nº de colillas totales recogidas en las playas	19.735	101.337	69.657	74.389	-	-100,00%

PROCESO GESTIÓN DE RRHH	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Evaluación de la eficacia de la evaluación interna de los nuevos puestos de trabajo.(Puntuación de 0 a 10)	-	8	8	8	10	25%

PROCESO DE COMPRAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Valoración criterios gestión calidad y/o ambiental en los pliegos de condiciones nuevos	1 (100%)	1 (100%)	3 (100%)	-	-	-%

PROCESO DE INFRAESTRUCTURAS: ANOMALÍAS PLAYAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Nº Anomalías	70	143	177	159	103	-35,22%

PROCESO DE INFRAESTRUCTURAS: MEJORAS EN LAS PLAYAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
N.º Aseos reformados	-	1	2	0	0	0%
N.º porterías nuevas instaladas en las playas	-	-	-	0	0	0%
N.º juegos infantiles instalados en las playas	-	-	1	1	1	0%
N.º monolitos de sensibilización ambiental instalados en las playas	-	-	6	1	0	-100%

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	Dif. Meta
N.º de expedientes sancionadores abiertos Quioscos	-	-	-	-	0	0 %
N.º de expedientes sancionadores abiertos Socorrismo	-	-	-	-	0	0 %
N.º de expedientes sancionadores abiertos Puntos Accesibles	-	-	-	-	0	0 %
N.º de expedientes sancionadores abiertos Hamacas	-	-	-	-	0	0 %
N.º de expedientes sancionadores abiertos Parque Acuático	-	-	-	-	-	-%
N.º de expedientes sancionadores abiertos Pliego Balizamiento	-	-	-	-	-	-%
N.º de expedientes sancionadores abiertos Pliego Limpieza	-	-	-	-	0	-%
Incumplimiento prestación <15% Zonas Náuticas	3 %	14 %	1 %	-	0,00 %	-%

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS						
SERVICIO DE SOCORRISMO	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Grado de satisfacción del 80% socorrismo	78 %	84 %	88 %	-%	-	-%
Nº de horas socorrismo por día	8	8	8	8	8	0%
		10	10	10	10	0%
Nº de Socorristas por temporada	24	28	28	28	28	0%
LICENCIAS QUIOSCOS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Nº de licencias solicitadas	10	6	6	6	6	0%
Nº de licencias concedidas	0	6	0	0	0	0%
Concienciación Ambiental QUIOSCOS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
N.º ceniceros anti-viento comprados en los quioscos	-	-	10	39	39	0%
SERVICIOS DE VIGILANCIA POLICIAL PLAYAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Grado de satisfacción del 80% policia	72 %	81 %	69 %	-%	-	-%
Nº Agentes Vigilancia Policial	8	6	10	7	15	114,29%
Nº de horas realizadas vigilancia policial	3161	2.670	3.077	738	4.560	517,89%
Nº de denuncias	190	42	157	8	141	1.662,50%
Nº de incidencias	128	88	222	123	444	260,98%
Nº de auxilios	36	20	46	19	112	489,47%
LIMPIEZA DE ESPIGONES	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Nº bolsas recogidas en los espigones / año	311	701	662	405	225	-44,44%
GESTIÓN AMBIENTAL- limpieza	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Nº horas limpieza manual playas urbanas	-	-	-	5.781	8.952	54,85%
Nº horas limpieza manual playas naturales	-	-	-	3.112	5.668	82,13%
Nº horas limpieza mecánica playas urbanas	-	-	-	2.234	3.520	57,56%
Nº horas limpieza mecánica playas naturales	-	-	-	730	1.184	62,19%
Kilos de RSU recogidos en playas (Kg)	626.330	555.500	630.400	632.600	560.900	-11,33%
Kg de Envases recogidos en playas	-	29.700	32.000	37.700	31.500	17,81%
GESTIÓN AMBIENTAL- vidrio	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Kg vidrio playas	48.830	44.080	33.100	24.225	38.220	57,77%
Kg vidrio municipio	407.360	392.940	474.050	517.584	334.261	-35,42%
% kg vidrio playas/municipio	12,00 %	11,00 %	6,98 %	18,82 %	11,43 %	-39,27%
GESTIÓN AMBIENTAL - papeleras contenedores instalados	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
N.º papeleras instaladas en espigones	-	-	13	12	12	0,00%
N.º grupos de contenedores instalados en playas urbanas	-	-	22	23	91	295,7%
N.º grupos de contenedores instalados en playas naturales	-	-	4	3	19	533,3%
% z. Náuticas con grupos de contenedores de reciclaje	-	-	100%	100%	100%	0,0%
GESTIÓN AMBIENTAL-quioscos	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Porcentaje quioscos con recogida selectiva residuos (meta 80%)	-	100%	40%	100%	100%	20,00 %
N.º Aspectos Ambientales significativos	0	2	2	9	0	-100,00%
Litros consumo combustible grupos electrógenos quioscos playas naturales	23.837	13.811	5.200	11.091	5.944	-46,41%
GESTIÓN AMBIENTAL	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Cumplimiento analíticas aguas de baño (meta 100%)	100 %	97 %	100 %	99 %	99 %	-1,00%
N.º Efluentes controlados mediante analíticas.	-	-	1	2	2	0,00 %
% Cumplimiento analíticas favorables aguas de efluentes desembocadura del Vinalopo (meta: 100%)	-	-	-	100 %	86 %	-14,00%

% Cumplimiento analíticas favorables aguas de efluentes canal Virgen del Pilar (meta: 100%)	-	-	75 %	37,5%	50%	-50,00%
---	---	---	------	-------	-----	---------

OCUPACIÓN DEL SUELO NOCHE DE SAN JUAN	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
N.º playas oficialmente disponibles en la Noche de San Juan	3	3	2	2	-	#¡VALOR!
Litros consumo combustible servicio limpieza Noche de San Juan	-	-	-	560	-	-100%
Litros consumo combustible policía (incluida noche de San Juan	269	771	2005	762	1.749,34	129,59%

RESIDUOS NOCHE DE SAN JUAN	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Kg de residuos en la Noche de San Juan	1.116	2.360	2.340	7.240	-	-100%
N.º aproximado de Hogueras en la Noche de San Juan	380	370	327	262	-	-100%

ATENCIÓN DE MEDUSAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Nº asistencia por medusas	7.903	2.371	6.318	498	1.201	141%

GESTIÓN AMBIENTAL	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Nº días de mantenimiento Posidonia Oceánica en playas naturales (al menos 227 días)	-	-	189	227	244	7,49%
Nº días de mantenimiento Posidonia Oceánica en playas urbanas (al menos 182 días)	164	87	175	182	0	-100,00%
M3 Posidonia recogida	8.270	34.822	7.724	8.904	38.385	331,10%
M3 Posidonia cribada	6.590	70	3.805	4.766	2.317	-51,38%
M3 arena repuesta en la playa	-	-	700	1.920	1.068	-44,38%

QUEJAS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	Dif. Meta
100% Quejas contestadas antes de 8 días hab.	90%	72%	98%	94%	83%	-17,00 %
Nº Quejas	30	14	45	17	6	-64,71 %

CARTELES INFORMATIVOS NUEVOS	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
N.º carteles informativos nuevos	-	-	6	8	8	0%

NO CONFORMIDADES Y ACC. CORRECTIVAS/ PREV.	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
Nº de No Conformidades	6	7	9	15	0	-100,00 %
Nº Acciones Correctivas	13	7	9	28	0	-100,00 %

PUBLICACIONES	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
N.º publicaciones en la Web	7	20	19	19	48	152,63 %
N.º Publicaciones monolitos	7	13	12	12	13	8,33 %

OCUPACIÓN DEL SUELO NOCHE DE SAN JUAN	Ref. 2016	Ref. 2017	Ref. 2018	Ref. 2019	Ref. 2020	% de cambio
% ocupación suelo en la Noche de San Juan Playa Levante	50,00 %	50,00 %	57,00 %	57,00 %	-	-%
% ocupación suelo en la Noche de San Juan Gran Playa	66,00 %	33,00 %	28,00 %	28,00 %	-	-%