

PROCESO	INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA/ LÍMITE	PERIODICIDAD	RESP. SEGUIMIENTO	DOCUMENTO DE CONTROL	RESULTADOS 2022								RESULTADO GLOBAL 2022			
						Trimestre 1		Trimestre 2		Trimestre 3		Trimestre 4					
DIRECCIÓN	Nº total de quejas/sugerencias recibidas	< 10	Trimestral	Responsable de Calidad	Registro Quejas y Sugerencias	0		0		0		0		0			
	% Quejas contestadas en menos de 15 días naturales	90%	Trimestral	Responsable de Calidad	Registro Quejas y Sugerencias	-		-		-		-		0			
	Nota media satisfacción usuarios	> 3	Anual	Responsable de Calidad	Informe Satisfacción	4,7								4,7			
SERVICIO DE INFORMACIÓN	Nº NC internas repetitivas en relación a los distintos servicios ofrecidos en la DIT	< 2 NC repetitivas	Trimestral	Responsable de Calidad	Informe de NC	0		0		0		0		0			
	Nº de consultas telefónicas	N/A	Trimestral	Responsable de Información	Estadísticas mensuales	374		694		1.091		417		2.576			
	Nº total de consultas realizadas	N/A	Trimestral	Responsable de Información	Estadísticas mensuales	6.814		8.839		10.175		6.640		32.468			
APROVISIONAMIENTO Y MARKETING	Nº total de visitantes	N/A	Trimestral	Responsable de Información	Estadísticas mensuales	4.929		6.410		7.366		5.152		23.857			
	Nº de solicitudes no resueltas por ausencia de material solicitado o del lugar de destino	< 5	Trimestral	Responsable de aprovisionamiento	Estadísticas	0		0		0		0		0			
	Nº de documentos solicitados (en materia de información turística) el cual estaba agotado	< 4	Trimestral	Responsable de aprovisionamiento	Estadísticas	0		0		0		0		0			
	Nº de no conformidades/ incidencias relacionadas con el proceso de compras a proveedores	< 4 leves ó 1 grave que afecten significativamente a la prestación del servicio	Trimestral	Responsable de Calidad	Informes NC	0		0		0		0		0			
	Nº de no conformidades/ incidencias relacionadas con las inspecciones regimentarias/ mantenimiento infraestructuras	< 5	Trimestral	Responsable de Calidad	Informes NC	0		0		0		0		0			
GESTIÓN AMBIENTAL	Consumo de papel (cajas folios)	≤10	Trimestral	Responsable de Calidad	Facturas	1		3		3		2		9			
	Consumo de agua en m3	< 20	Bimestral	Responsable de Calidad	Facturas	35		13		52		18		20	22	160	
	Consumo de electricidad en Kw/h	≤ 3.500	Mensual	Responsable de Calidad	Facturas	999	994	1084	756	607	681	614	768	841	758	646	688