

INDICADORES CARTA DE SERVICIO

21/02/2022

Nº	COMPROMISO	INDICADOR	MÉTODO DE MEDICIÓN (1)	PERIODICIDAD	VALOR LÍMITE (2)	AÑO 2019	AÑO 2020	Año 2021
1	Respuesta eficaz y eficiente	Eficacia anual del rescate de personas por encima del 90% según el cálculo establecido en el Manual IAMSAR	(Nº personas asistidas - Nº desaparecidas y fallecidas después de alarma)/Nº asistidos	Anual	≥ 90%	99,5%	99%	99%
2	Respuesta eficaz y eficiente	Operatividad media anual de la flota de más de un 80%	(Días operativos / Total de días)*100	Mensual	≥ 80%	96,6%	94%	88%
3	Mares Seguros	Control de más de 130.000 buques al año en los Dispositivos de Separación de Tráfico	Nº de buques controlados en DST al año	Anual	≥ 130000	139.584	123.619	132.218
4	Mares Seguros	Más del 90% de controladores certificados por la Dirección General de Marina Mercante como operadores de CCS	(Nº Controladores certificados en periodo actual / Nº total de controladores)*100	Anual	≥ 90%	97,41%	91%	87%
5	Mares Seguros	Velar por la seguridad emitiendo más de 1.800 radioavisos al año	Nº de radioavisos emitidos al año	Anual	≥ 1800	2990	4285	4044
6	Mares Limpios	Vigilancia de una superficie mayor de 125,000,000 km2 al año.	Superficie vigilada en Km2 por año	Anual	≥ 125	227	226	264
7	Mares Limpios	Más de 30 profesionales formados en la lucha contra la contaminación marina con disponibilidad inmediata.	Profesionales formados en lucha contra la contaminación	Anual	≥ 30	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
8	Satisfacción	Valoración del servicio prestado >9	Suma de la nota de las encuestas / Nº de encuestas realizadas	Anual	≥ 9	9,6	9,6	9,2
9	Satisfacción	% reclamaciones y quejas respondidas en plazo	(Nº reclamaciones y quejas respondidas en plazo/ Nº total reclamaciones y quejas)	Anual	≥ 85%	87,79%	99%	94%

(1) Descripción del Indicador

(2) Estándar: Entendiendo el valor por debajo del cual se establecerán acciones