

Arrecife a 22 de mayo de 2018

Resolución premios Mejor EOMA y Mejor EDG Winter

Los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote con CIF Q3500356E y domicilio a los efectos oportunos en Calle Triana, 38 – 35500 Arrecife, otorgan los siguientes reconocimientos según las bases reguladoras número 95 y 96 con registro de salida del día veinticuatro de enero de 2018.

Los premios mejor EOMA y mejor EDG Winter 2017 - 2018 tendrán vigencia limitada, hasta ser relevados o revalidados por la siguiente convocatoria.

Mejores EOMA 2017

Las EOMA (Empresas Operadoras del Museo Atlántico), son el nexo de unión entre los visitantes y el Museo Atlántico. Como intermediarios colaboradores que han firmado la declaración responsable, deben velar por la conservación del medio y por la satisfacción de los clientes.

Los Centros de Arte, Cultura y Turismo crean y promocionan los premios para reconocer a aquellas EOMA que prestan un servicio de calidad y colaboran con el sistema de escucha, recabando encuestas para conocer la satisfacción de cada uno de nuestros visitantes, contribuyendo así a orientarnos a la mejora continua.

Con respecto a los premios EOMA, recordamos que los requisitos mínimos para obtener el reconocimiento eran cumplir con el porcentaje máximo de error muestral (20%), y al mismo tiempo disponer de al menos un 1% de las visitas totales al Museo.

EOMA	ERROR MUESTRAL	NOTA
Manta Diving	16.8%	9.43
Island Watersports	18.4	9.35
Timanfaya Sub	18.2%	9.12

El 80% del cómputo final de la nota se ha obtenido de las encuestas de satisfacción, específicamente de la pregunta de recomendación final - NPS (de aquellas encuestas debidamente cumplimentadas)

Para la selección de los premiados también se ha tenido en consideración los criterios expuestos en las bases, por parte de los operarios de la Foca Monje (10%), concretamente:

- Puntualidad
- Enviar guías acreditados
- Acudir con entradas
- Traer bautizos en horario establecido
- Amarrar y desamarrar donde se le indica

Por su parte, el diez por ciento (10%) que muestra la valoración de la oficina del Museo Atlántico, para definir el grado de cumplimiento a las normas se basa en los siguientes parámetros:

- Realiza y actualiza las reservas
- Cumple las normas de publicidad

En la siguiente página se muestra la tabla de EOMA, con las **tasas de encuestas** conseguidas (requisito de corte inferior al 20% en la primera columna), y en la última columna las **notas finales**, (en base a aplicar un 80% del NPS, un 10% de las notas de la Oficina del Museo Atlántico y un 10% restante asignado por parte de los operarios de la Foca Monje)



EOMA	Error muestral	NPS	Oficina del Museo	Foca Monje	Media
Eurodivers	67,8%	10,00	4,0	4,0	10,00
Buceo Fariones	63,3%	10,00	4,0	4,0	10,00
Calipso Diving	98,0%	10,00	4,0	3,6	9,90
Dawn Dives	98,0%	10,00	4,0	3,6	9,90
Native Diving	98,0%	10,00	4,0	3,6	9,90
Pura Vida	98,0%	10,00	3,5	3,4	9,73
Dive College	27,1%	9,54	4,0	3,6	9,53
Manta Diving	16,8%	9,66	3,0	3,8	9,43
Island Watersports	18,4%	9,19	4,0	4,0	9,35
Timanfaya Sub	18,2%	8,96	4,0	3,8	9,12
Rubicón Diving	22,4%	9,21	3,0	3,4	8,97
Alisio Sub	23,8%	8,50	4,0	3,8	8,75
Non Stop Divers	20,4%	8,91	3,0	3,4	8,73
Techno Diving	98,0%	9,00	2,0	3,8	8,65
Lanzarote Buceo	15,5%	8,36	4,0	3,8	8,64
Lanzarote Ocean's Divers	98,0%	8,00	4,0	3,6	8,30
Océanos De Fuego	21,5%	7,31	4,0	3,8	7,80
Deep Team			4,0	4,0	2,00
Lanzarote Dive Center			4,0	4,0	2,00
Liquid Planet			4,0	4,0	2,00
The Dive Shop			4,0	4,0	2,00
Aquasport Diving			4,0	3,8	1,95
Canary Island Divers			4,0	3,8	1,95
Daivoon			4,0	3,8	1,95
La Santa Diving			4,0	3,8	1,95
Diving Toninas			4,0	3,6	1,90
Aquanautic			3,5	4,0	1,88
Atlantis Diving			3,5	3,4	1,73
Windbluesports			3,5	3,4	1,73
Active Scuba Divers			3,0	3,8	1,70
Aquatis Diving			3,0	3,8	1,70

Mejores EDG 2017

Un EDG (Eco Dive Guide) es un guía acreditado del Museo Atlántico, que habiendo firmado la declaración responsable, se compromete a contribuir con la conservación del Museo, y del ecosistema marino en el que se encuentra. Éste personal de primera línea con el cliente, supone una pieza fundamental en la satisfacción final del Museo.

La iniciativa del premio mejor EDG surge con la finalidad de premiar las buenas prácticas y fomentar el buen hacer entre el colectivo EDG.

Con respecto a los premios EDG, recordamos que el requisito mínimo para obtener el reconocimiento, era cumplir con al menos 15 valoraciones. De los guías que cumplen este requisito, se presentan los tres con mejores valoraciones.

EDG	EOMA	NOTA
Iain Irving	Island Watersports	9.97
José Luis Acosta Rodríguez	Lanzarote Buceo	9.89
Luis Miguel Estévez Esteban	Timanfaya Sub	9.85

Para fijar la nota final el 80% se ha basado en las tres preguntas del cuestionario relativas a los EDG (trato, profesionalidad y explicaciones del guía). El restante 20% se ha calculado a partir de las puntuaciones de la Foca Monje y Oficina del Museo Atlántico basadas en los siguientes parámetros:

- Aportar la documentación necesaria
- Identificarse al llegar
- Seguir el procedimiento de entrada y salida
- Puntualidad
- Su relación con otros es buena
- Cuidar de sus buzos