



Arrecife a 14 de diciembre de 2017

## Resolución premios Mejor EOMA y Mejor EDG 2017

Los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote con CIF Q3500356E, otorgan los siguientes reconocimientos según las bases que regulan el concurso para los premios EOMA y EDG, número 963 y 964 con registro de salida del día cinco de julio de 2017.

Los premios mejor EOMA y mejor EDG summer 2017 tendrán un cuatrimestre de vigencia, hasta ser revalidados por la siguiente convocatoria.

### Mejores EDG 2017

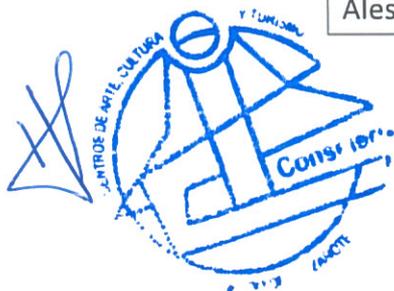
Un EDG (Eco Dive Guide) es un guía acreditado del Museo Atlántico, que habiendo firmado la declaración responsable, se compromete a contribuir con la conservación del Museo, y del ecosistema marino en el que se encuentra. Éste personal, de primera línea con el cliente, supone una pieza fundamental en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

Los Centros de Arte, Cultura y Turismo, se complacen en comunicar que, debido a un empate, se amplía el número de premiados de tres a cuatro, concediéndose un doble segundo premio.

Con respecto a los premios EDG, recordamos que el requisito mínimo para obtener el reconocimiento, era cumplir con al menos 10 valoraciones.

| EDG                        | EOMA              | NOTA |
|----------------------------|-------------------|------|
| Ben Hutchinson             | Manta Diving      | 9.91 |
| Alexander Lehnen           | Océanos del Fuego | 9.83 |
| José Luis Acosta Rodríguez | Lanzarote Buceo   | 9.83 |
| Alessandro Cekarrelli      | Cala Blanca       | 9.75 |





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

## 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.

En beneficio de los premios EOMA, la organización se reserva el derecho de reducir los mínimos requeridos y como no se ha conseguido el objetivo de error muestral inferior al 10%, se ha ampliado el margen en quince puntos porcentuales hasta el 25%.

| EOMA          | ERROR MUESTRAL | NOTA |
|---------------|----------------|------|
| Manta Diving  | 14.9%          | 9.64 |
| Timanfaya Sub | 20.7%          | 9.15 |
| Cala Blanca   | 22.0%          | 9.10 |

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:

- Supera la auditoria
- Realiza y actualiza las reservas
- Tiene la documentación al día
- Cumple las normas de publicidad

En la siguiente página se muestra la tabla de EOMA, con las tasas de encuestas conseguidas (requisito de corte en la primera columna), y en la última columna las notas medias 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)



José Juan Lorenzo  
Consejera Delegada



| EOMA                     | Error muestral | NPS  | Oficina del Museo | Foca Monje | Media |
|--------------------------|----------------|------|-------------------|------------|-------|
| Manta Diving             | 14,87%         | 9,85 | 8,13              | 9,50       | 9,64  |
| Canary Island Divers     | 26,67%         | 9,55 | 8,13              | 9,50       | 9,40  |
| Timanfaya Sub            | 20,69%         | 9,41 | 6,25              | 10,00      | 9,15  |
| Cala Blanca              | 22,03%         | 9,22 | 8,75              | 8,50       | 9,10  |
| Pura Vida                | 69,15%         | 9,00 | 9,38              | 9,50       | 9,09  |
| Lanzarote Ocean's Divers | 48,55%         | 9,25 | 7,50              | 9,00       | 9,05  |
| Alisio Sub               | 33,60%         | 9,38 | 5,63              | 7,50       | 8,82  |
| Hipocampus Fariones      | 25,70%         | 9,11 | 7,50              | 7,50       | 8,79  |
| Dawn Dives               | 69,20%         | 9,00 | 6,25              | 9,50       | 8,78  |
| Lanzarote Buceo          | 13,55%         | 7,92 | 10,00             | 10,00      | 8,34  |
| Océanos de Fuego         | 14,19%         | 8,21 | 5,63              | 10,00      | 8,13  |
| Rubicón Diving           | 48,93%         | 6,25 | 7,50              | 9,50       | 6,70  |
| Daivoon                  |                |      | 10,00             | 10,00      | 2,00  |
| Techno Diving            |                |      | 8,75              | 10,00      | 1,88  |
| Atlantis Diving          |                |      | 8,75              | 9,50       | 1,83  |
| La Santa Diving          |                |      | 9,38              | 8,50       | 1,79  |
| Speedy's                 |                |      | 8,13              | 9,50       | 1,76  |
| Calipso Diving           |                |      | 8,75              | 8,50       | 1,73  |
| Active Scuba Divers      | 98,00%         |      | 7,50              | 9,50       | 1,70  |
| Aquantis Diving          |                |      | 8,13              | 8,50       | 1,66  |
| Non Stop Divers          | -              |      | 6,88              | 9,00       | 1,59  |
| WindBlueSports           |                |      | 6,88              | 9,00       | 1,59  |
| Dive Collage             | 98,00%         |      | 5,63              | 10,00      | 1,56  |
| Island Watersports       | 98,00%         |      | 5,63              | 10,00      | 1,56  |
| Native Diving            |                |      | 6,25              | 9,00       | 1,53  |
| Liquid Planet            |                |      | 5,63              | 9,50       | 1,51  |
| Lanzarote Dive Center    |                |      | 5,00              | 10,00      | 1,50  |
| Aquasport Diving         |                |      | 5,00              | 9,50       | 1,45  |
| Deep Team                |                |      | 4,38              | 7,00       | 1,14  |
| Diving Toninas           | 98,00%         |      | 3,75              | 6,50       | 1,03  |
| North Diving             |                |      | 8,13              | 0,00       | 0,81  |