

Arrecife a 13 de mayo de 2019

Resolución premios Mejor EOMA y Mejor EDG Winter 2018/19

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 reconocimientos mejor EOMA y mejor EDG Winter 2018/2019, los cuales 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	17,13	9,65
Pura Vida	6,68%	9,40
Lanzarote Dive Center	15,30	8,88

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 (esto es validadas vía e-mail)

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 y Oficina del Museo Atlántico (20%), concretamente:

- Puntualidad
- Enviar guías acreditados
- Acudir con reservas
- Traer principiantes en horario establecido
- Amarrar y desamarrar donde se le indica
- Actualiza las reservas
- Disponibilidad de contacto
- 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 20% de las notas de la Oficina del Museo Atlántico y operarios de la Foca Monje)



EOMA	ERROR MUESTRAL	NPS*	PUNTUACIÓN MUSEO ATLÁNTICO	Puntuación final
Pura Vida Diving	6,68%	9,34	9,64	9,40
Lanzarote Dive Center	15,30%	8,88	9,64	9,03
Manta Diving Lanzarote	17,13%	9,65	9,64	9,65
Lanzarote Buceo	18,52%	8,29	9,64	8,56
Dive College Lanzarote	22,53%		8,93	1,79
Océanos de Fuego	32,67%		10,00	2,00
Island Watersports	34,00%		9,64	1,93
Timanfaya Sub	43,83%		10,00	2,00
Alisios Sub	44,73%		9,64	1,93
Marina Rubicon Diving Center	69,10%		9,29	1,86
Aquasport Diving	98,00%		9,64	1,93
Atlantis Diving Lanzarote	98,00%		10,00	2,00
La Santa Diving	98,00%		10,00	2,00
Native Diving Lanzarote	98,00%		8,93	1,79
Active Scuba Diving			9,64	1,93
Apnea Canarias			9,64	1,93
Aquanautic Club Lanzarote			10,00	2,00
Aquatis Diving Center			8,93	1,79
Calipso Diving			7,14	1,43
Canary Island Divers			9,64	1,93
Daivoon Dive Center			9,64	1,93
Dawn Dives Academy Rubicon			8,93	1,79
Deep Team Lanzarote			9,64	1,93
Euro Divers Lanzarote			9,64	1,93
Lanzarote Non Stop Divers			8,93	1,79
Lanzarote Ocean's Divers			8,93	1,79
Liquid Planet			7,14	1,43
Techno Diving			10,00	2,00
The Dive Shop			8,93	1,79
Windblue Sports			9,64	1,93
Diving Toninas			**	**

* Se presentan solamente aquellos resultados NPS representativos, es decir, de las EOMA que cumplan con la fiabilidad exigida para el concurso (cuyo error muestral sea inferior al 20 %)

** Se carecen de datos suficientes para su valoración.

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.

En esta cuarta edición, son dos EDG los que cumplen con el requisito de valoraciones mínimas. A continuación se exponen los premiados que cuentan con 86 y 17 menciones respectivamente.

EDG	EOMA	NOTA
Santiago Alonso	Pura Vida Diving	9.87
Vallerie Williams	Lanzarote Dive Center	9,57

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