

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

Documento Revisado Febrero 2020

Objetivos estratégicos relacionados con sistema de gestión de la calidad.

OBJETIVO 1 AÑO 2019. Lograr que el dato de recomendación de la visita supere el 50% en los centros de (Jameos, Mirador y Castillo)

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
<p>!! Gestionar en tiempo real, a satisfacción del cliente y la prestación objetiva del servicio.</p> <p>!! Identificar los indicadores de calidad objetiva.</p> <p>!! Identificar los procesos de críticos desde la perspectiva del cliente.</p> <p>!! Desarrollar experiencias memorables del cliente por emplazamiento. (en el caso de Jameos, desarrollo de la nueva Casa de los Volcanes)</p>	<p>1.1 Modificar los soportes en que se produce la recogida de opiniones de los clientes. Cambiar sistemas manuales por plataformas tecnológicas. (Herramienta Sogo)</p> <p>1.2 Orientar las preguntas a los clientes a temas relacionados con investigación de mercados para acercarnos a las necesidades reales de los clientes y fidelizar. (productos, percepción de calidad de los mismos, etc).</p> <p>1.3 Tratamiento de la información de forma más dinámica y ágil para incluirla en la toma de decisiones diaria.</p> <p>2. Identificar los factores de calidad de los que habla el cliente y establecer indicadores de los mismos para su seguimiento.</p> <p>3. Analizar el discurso del cliente y desplegar la voz del mismo en nuestros procesos a través de la elaboración participativa de las especificaciones de servicio.</p> <p>4. Diseñar experiencias para que el cliente en base a su discurso nos recomiende.</p>	<p>Directora CX/ Consejero Delegado / Jefe de sistemas/Asistentes CX</p>	<p>1º fase, Analizar la voz del cliente, crear grupo de innovación y configurar las especificaciones de servicio. Realizar la formación oportuna para estandarizar procesos. 31/06/2019</p> <p>2º fase, diseñar experiencia memorable en base a esas especificaciones y lograr mayor recomendación. 31/12/2019</p>	<p>Nº de encuestas recogidas con el nuevo sistema / Puntuación de recomendación del cliente a través nuevo método en los sectores de tienda y visita</p>	<p>Pendiente de realizar</p>

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

OBJETIVO 2 AÑO 2019.- Cumplir el 50% de las especificaciones de prestación de servicio evaluadas a través de auditorías de procesos en tiendas y la visita de Cueva, visita Jardín, visita Monumento.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
<p>1 Crear en base a las especificaciones de servicio ya creadas en tienda y en los centros de la Cueva., Monumento y Jardín, un sistema de vigilancia y medición basado en la figura del auditor de procesos para comprobar su cumplimiento. Complementar con encuestas a clientes.</p>	<p>1 Formar y compartir con el personal las especificaciones para su ejecución. 2 Elaborar los check list de auditoría en base a esas especificaciones. 3 Medición de los resultados a través de auditorías.</p>	<p>Directora CX/ Consejero Delegado / Encargado de centro / Dependientes de Tienda/ Directores de centro.</p>	<p>Medición y control a través de auditorías.31/12/2019 en las actividades de y centros mencionados</p>	<p>Resultados Auditorías de procesos sobre cumplimiento de servicio estipulado. Satisfacción clientes a través de encuestas.</p>	<p>Pendiente de realizar</p>

OBJETIVO 3 AÑO 2019.- Cumplir el 50% de las especificaciones de prestación de servicio evaluadas a través de mystery shopper en tienda y visita ya analizados (restauración, Montañas, Cueva, Jardín y Monumento).

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
<p>1 Crear las especificaciones de servicio para las tres actividades y por centro en todos los centros dentro del marco del proyecto de Customer Experience. 2 Crear en base a las anteriores un sistema de vigilancia y medición basado en la figura del mystery shopper para comprobar su cumplimiento. Complementar con encuestas a clientes.</p>	<p>1. Escucha activa de los clientes in situ y en redes sociales para concluir en que se traduce la excelencia de un servicio de cara a la conseguir la experiencia memorable. 2. Trasladar lo que el cliente entiende por un buen servicio, de forma escrita a las especificaciones y protocolos de servicio que se realizarán por actividad y por centro. 3. Formar y compartir con el personal las mismas para su ejecución. 4. Elaborar los check list de auditoría para el cliente misteriosos en base a esas especificaciones. 4. Medición de los resultados a través de mystery shopper.</p>	<p>Directora de CX/ Consejero Delegado / Encargado de centro / Dependientes de Tienda/ Jefes de sala/ Jefes de Cocina.</p>	<p>1. Fase. Elaboración de especificaciones de servicio en tienda y visita 31/06/2019 2º Fase. Medición y control a través de visitas del mystery shopper en actividades de tienda y visita, 31/12/2019</p>	<p>Resultados mystery shopper sobre cumplimiento de servicio estipulado. Satisfacción clientes a través de encuestas.</p>	<p>Pendiente de realizar</p>

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

Medio Ambiente

OBJETIVO 1 AÑO 2019.- Desarrollar la repoblación de sebadal como proyecto de apoyo al medioambiente impulsado por MA.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
1. Aprender de los errores cometidos en la acción realizada durante el año 2.018. . 2. Favorecer la regeneración de la seba (<i>Cymodocea nodosa</i>) en el entorno del Museo Atlántico o en lugares indicados con más luz. 3. Obtener los permisos necesarios para poder obtener seba sana y transplantar o bien pensar en plantar directamente de semillas. 4. Implicar a la población local en el proyecto de restauración del sebadal.	1. Recabar los permisos pertinentes con la administración competente. 2. Identificación de las poblaciones donantes. 3. Recolección y traslado de esquejes. 4. Aclimatación y desarrollo en laboratorio. 5. Traslado y replantación de las plantas. 6. Trasplante. 7. Seguimiento. 8. Divulgación.	Responsable de la oficina del Museo Atlántico	31/12/2019	Seguimiento mensual una vez al mes de los principales parámetros biométricos (densidad, altura de las hojas, longitud del rizoma, etc).	Pendiente de realizar

OBJETIVO 2 AÑO 2019.- Contribuir al seguimiento y medición de parámetros oceánicos vinculados al cambio climático en el MA.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
1. Establecer un convenio de colaboración con las universidades para establecer que tipo de indicadores serían los adecuados para medir el cambio climático. 2. Establecer los instrumentos necesarios para la sensorización. 3. Medir. 4. Divulgación de los resultados.	1. Detectar a las personas que están desarrollando este tipo de proyectos en las Islas Canarias y configurar un convenio de colaboración para definir los indicadores. 2. Sacar a licitación la instrumentalización necesaria para realizar la sensorización con cargo al FDCAN. 3. Comenzar las mediciones.	CEO, Coordinador MA.	31/12/19 Revisión trimestral	Temperatura del agua, flujos de biomasa, PH, Procesos de adificación, salinidad, corrientas, mareas etc	Pendiente de realizar

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

	4. Establecer un lugar físico para divulgar los datos obtenidos y las imágenes del MUSEO, como puede ser la Fermina o Castillo de las Coloradas.				
--	--	--	--	--	--

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

OBJETIVO 3 AÑO 2018/2019.- Eliminar en más de un 50% las emisiones de gases en el centros Montañas del Fuego y parque móvil CACT					
ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
1. Llevar energía eléctrica al Islote del Hilario, en Montañas del Fuego. 2. Adquisición de 2 vehículos eléctricos para la ruta de los volcanes o híbridos.	1. Solicitar la inclusión en la redacción del nuevo PRUG de la posibilidad planteada, tal como aparece en el actual. 2. Contratar y elaborar el proyecto necesario de menos impacto medio ambiental para llevar la línea de electricidad al centro. 3. Solicitar permisos. 4. Ejecutar la obra 5. Iniciar el proceso de contratación adquisición vehículos	Dirección de Conservación y Mantenimiento/ Dirección de CX	Fases; año 2017, contratación del proyecto. 2.018 consecución de permisos. Segunda fase, 2019, ejecución de la obra.	Medición de las emisiones del grupo electrógeno anualmente. Número de vehículos eléctricos de la Entidad	Pendiente de realizar.

OBJETIVO 4 AÑO 2018/2019.- Fomentar el cambio de una movilidad convencional a una movilidad sostenible					
ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
1 Adquisición de varias unidades de vehículos eléctricos y de la infraestructura necesaria para la recarga rápida de los mismos ampliando sensiblemente los puntos de recarga en la isla. 2 Desarrollar el proyecto CITIES , prototipo de guagua eléctrica y autónoma en la ruta de los volcanes.	1. Compra de guagua eléctrica y autónoma para la ruta de los volcanes. (PROYECTO CITIES, movilidad eléctrica y conducción autónoma) 2. Adquirir guaguas para servicios de apoyo en los CACT en ruta de los volcanes,. Estudiar las posibilidades actuales del mercado, y seleccionado si no fuese posible el modelo híbrido.	Dirección de Conservación/ CEO	31/12/019 Presupuesto: 3.054.695,02 euros (con cargo FDCAN)	Reducción anual de la emisión de gases invernadero. (se estima 180.000 euros de coste de combustible y 4.700 toneladas de CO2 en 10 años) Número de infraestructuras creadas o mejoradas. (vehículos eléctricos de la Entidad)	Pendiente de realizar.

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

OBJETIVO 5 AÑO 2019. Reducir la cantidad de papel generado en los CACT en un 10%. (a través digitalización paneles).					
ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓ
Digitalización de paneles informativos en los CACT.	1. Contratar con una empresa especializada para adquirir los paneles necesarios y el software para publicar las comunicaciones a los trabajadores y clientes. 2. Insertar los contenidos necesarios. 3. Medir	Dirección de RRHH/ Dirección CX.	31 Diciembre de 2019	Consumo de papel por centro (folios)	Pendiente de realizar

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

OBJETIVO 6 AÑO 2019.- Mejorar los consumos eléctricos en los centros de Jameos del Agua y Castillo San José en un 10%.					
ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
Proceder al cambio de iluminación halógena a led en las zonas de visita de los clientes (cambio de iluminación artística).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encargar y realizar los proyectos de iluminación. Contratar la supervisión del artista que originariamente creó la iluminación con César Manrique. 2. Solicitar los permisos a la comisión de Patrimonio. 3. Licitación el suministro de lámparas autorizadas por la arquitecta encargada y la comisión de patrimonio. 4. Proceder a realizar las pruebas de iluminación para conseguir el efecto final igual al original. 5. Medir. 	Director de conservación y mantenimiento.	31/12/2019	Consumo eléctrico en los centros mencionados.	Realizado en un 80% en Castillo, Pendiente de realizar en Jameos.

OBJETIVO 7 AÑO 2019.- Eliminar los residuos generados por la depuración de aguas en Monumento y Cueva de los Verdes. (eliminar depuradoras)					
ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
<p>Estudiar la mejor forma de abordar la eliminación de la depuración de aguas en los centros mencionados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-, Retirar las depuradoras y enganchar a la red general. 2. Cambiar el sistema de depuración a un sistema de Biodigestión Anaerobia con humedales artificiales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Realizar el proyecto de enganche para las depuradoras a la red municipal con el trazado necesario. Pedir permisos a medio ambiente, Patrimonio y PIOT, ayuntamiento etc. 2 Solicitar la visita de un ingeniero especialista para analizar si es factible realizar este tipo de proyecto en los centros mencionados. Realizar propuesta y estudiarla. Si fuera elegida, realizar proyecto, pedir permisos. 3 Elegir mejor opción. Ejecutar proyecto. 4 Medir parámetros. 	Dirección de Conservación y mantenimiento/ Dirección CX.	31/12/2019	Parámetros depuradoras actuales y lodos generados.	Pendiente realización.

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

OBJETIVO 8 AÑO 2019.- Mejorar y recuperar la zona paisajística Salinas del Río (Vistas desde Mirador del Río)					
ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
1. Realizar proyecto segunda fase restauración Salinas del Río, basada en la restauración de elementos vinculados a las antiguas estructuras de producción y almacenamiento de la sal.	1 Contratar proyecto de ejecución al arquitecto que realizó el proyecto de la I fase de restauración de muros. 2 Solicitar permisos. 3 Ejecutarlo en período autorizados por medio ambiente por ser zona de nidificación. 4 Divulgación del proyecto.	CEO/ Dirección de conservación y mantenimiento	31/12/2019	Restauración de la zona.	Pendiente de realizar.

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

OBJETIVO 9 AÑO 2019.- Reducir el consumo de combustible en el MA en un 20%.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
Proceder al cambio del barco de apoyo actual del Museo movido por combustible por un barco ecológico, electrosolar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contactar con posibles proveedores para conocer que barco se adapta más a las necesidades del Museo. 2. Una vez conocidas las características, sacar a licitación la compra del barco electrosolar. 3. Proceder a la sustitución del barco. 4. Medir. 	CEO/ Dirección de conservación y mantenimiento	31/12/2019	Consumo de gasoil	Pendiente de realizar.

OBJETIVO 10 AÑO 2019.- Mejorar la sustitución de especies perdidas de cactus en el Jardín de Cactus.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico preciso de las colecciones vivas en el Jardín. 2. Recuperar el inventario de especies originarias del Jardín 3. Creación de un comité científico 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar una base de datos profesional (software) para la gestión de jardines botánicos. 2. Culminar el correcto etiquetado de todas las especies del Jardín. 3. Registrar cada vez que una especie muera, su causa, fecha, etc. 4. Estudiar especies originarias y analizar porque ya no están en el Jardín. 5. Trabajar con el comité científico para estudiar los casos, y dar el visto bueno a nuevas incorporaciones para que tengan el gran valor que tenía la colección al principio. 6. Divulgación del proyecto. 	CEO/ Dirección CX	31/12/2019	Número de especies recuperadas Número de especies inventariadas	Pendiente de realizar.

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

OBJETIVO 11 AÑO 2019.- Mejorar la divulgación del ámbito medioambiental de los CACT. (Recuperación espacio Islote Fermina)

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
1. Recuperar una zona deteriorada del paisaje insular como es el Islote de la Fermina para usarlo como un espacio de ocio, formación, investigación y divulgación en el ámbito medio ambiental, pero también turístico y náuticos.	1. Realizar proyectos de restauración de la zona mencionada. 2. Licitación de la obra y ejecución de la misma tras obtener los permisos necesarios. 3. El desarrollo de la obra debe girar en conseguir un espacio eco, con suministros energéticos, gestión de residuos, aires acondicionados etc lo más eficiente y sostenibles posibles. 4. Desarrollar el modelo de negocio del Islote de la Fermina, enfocado a actividades de innovación, de formación, divulgación mediciones ambientales, y de ocio náutico. 5. Divulgación del proyecto.	CEO/ Dirección de conservación y mantenimiento/ dirección CX	31/12/2019	Restauración de la zona. Publicación de datos de desempeño ambiental sobre los distintos proyectos mencionados.	Pendiente de realizar.

OBJETIVO 12 AÑO 2019.- Reducir las emisiones de CO2 (eliminación de gases refrigerantes) en un 10%

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
1. Eliminar los gases refrigerantes R12 y R22 existentes aún en los CACT. Se mantienen a la espera de la rotura de las máquinas que los utilizan para proceder a su sustitución.	1. Presupuestar cuanto supone la sustitución y reconversión de las máquinas para no dilatar más en el tiempo la sustitución de las mismas. 2. Proceder a la reconversión. 3. Medir	CEO/ Dirección de conservación y mantenimiento	31/12/19	Emisión de gases CO2.	Pendiente de realizar.

OBJETIVO 13 AÑO 2019.- Reducir la invasión de especies invasoras (vinagrera) en paisajes de la isla

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
1. Impulsar un proyecto con la universidad para estudiar posibles soluciones al control de la plaga de la vinagrera a través de acciones que no tengan repercusión medioambientales.	1. Firmar convenio de colaboración con la Fundación de la universidad de la Laguna que quiere desarrollar el proyecto. 2. Financiar las acciones de investigación para obtener patógenos no químicos así como trabajos de campo.	CEO/ Elena Mateo, responsable de Geoparque	31/12/2019	Número de especies invasoras eliminadas.	Pendiente de realizar.

OBJETIVOS DE MEJORA AÑO 2.019

	3. Contrastar resultados y aplicarlos si el estudio es exitoso.				
--	---	--	--	--	--