

Objetivos estratégicos relacionados con sistema de gestión de la calidad.

OBJETIVO 1 AÑO 2020.- 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>1. Gestionar en tiempo real, la satisfacción del cliente y la prestación objetiva del servicio.</p> <p>2. Identificar los indicadores de calidad objetiva.</p> <p>3. Identificar los procesos de críticos desde la perspectiva del cliente.</p> <p>4. Desarrollar experiencias memorables del cliente por emplazamiento. (en el caso de Jameos, desarrollo de la nueva Casa de los Volcanes)</p>	<p>1. Modificar los soportes en que se produce la recogida de opiniones de los clientes. Cambiar sistemas manuales por plataformas tecnológicas. (Herramienta Sogo) 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 y crear los manuales por centro.</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. 30/06/2020</p> <p>2º fase, diseñar experiencia memorable en base a esas especificaciones y lograr mayor recomendación. 31/12/2020</p>	<p>Dato de recomendación y NPS.</p>	<p>Pendiente de realizar</p>

OBJETIVO 2 AÑO 2020.- Mejorar los niveles de percepción de calidad de nuestros visitantes en los productos de tienda en un 10%.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
<p>1. Incrementar la presencia de productos de mayor calidad en las tiendas de los CACT, mejorando la imagen y la experiencia global del cliente en los Centros.</p>	<p>1. Dotar a las tiendas de producto artesanal hecho en la isla o en Canarias.</p> <p>2. Llamamiento y comunicado por la Presidencia del Cabildo para que todos los artesanos presenten sus propuestas en los Centros.</p>	<p>Directora CX/ Consejero Delegado / Encargado de Centro / Dependientes de Tienda / Responsable UN Tienda</p>	<p>31/12/2020</p>	<p>Encuestas de satisfacción de clientes, apartados factores de calidad en tiendas.</p> <p>Número de proveedores artesanos que venden a las tiendas de los</p>	<p>Pendiente de realizar</p>



	<p>3. Utilizar la tienda del Mirador, como tienda piloto para realizar los cambios y extrapolar los mismos al resto de tiendas.</p> <p>4. Ver y analizar resultados a nivel costes y facturación, y niveles de satisfacción.</p>			<p>CACT, antes y después de la fecha fijada para cumplir objetivos</p>	
--	--	--	--	--	--

OBJETIVO 3 AÑO 2020.- Mejorar los niveles de percepción de calidad de nuestros visitantes en los productos de restauración en un 10%.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
<p>1. Incrementar la presencia de productos locales en los restaurantes de los CACT, mejorando la imagen y experiencia global del cliente en los Centros.</p>	<p>1. Dotar a los restaurantes de mayor cantidad de producto local hecho en la isla o en Canarias.</p> <p>2. Contactar con Cabildo para obtener las listas de productores locales en la isla (agricultores, ganaderos, viticultores, queseros, etc).</p> <p>3. Cambiar en primera instancia las cartas de bebidas de los Centros para dar espacios a productos realizados en la isla (vermut, ginebra, vinos etc)</p> <p>4. Cambiar paulatinamente las cartas de los restaurantes con asesoramiento de cocineros expertos en la tradición.</p> <p>5. Medir resultados.</p>	<p>Directora CX/ Consejero Delegado / Encargado de Centro / Chef Ejecutivo.</p>	<p>31/12/2020</p>	<p>Encuestas de satisfacción de clientes, apartados factores de calidad en restauración</p> <p>% de producto local que venden en los restaurantes y tiendas de los CACT, antes y después de la fecha fijada para cumplir objetivos</p>	<p>Pendiente de realizar</p>

Medio Ambiente

OBJETIVO 1 AÑO 2019/2020.- 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
<p>1. Llevar energía eléctrica al Isote de Hilario, en Montañas del Fuego.</p> <p>2. Adquisición de 2 vehículos más eficientes para la ruta de los volcanes (valorar de que tipo: eléctricos, híbridos...)</p>	<p>1. Solicitar la inclusión en la redacción del nuevo PRUG de la posibilidad planteada, tal como aparece en el actual.</p> <p>2. Contratar y elaborar el proyecto necesario de menos impacto medio ambiental para llevar la línea de electricidad al centro.</p> <p>3. Solicitar permisos.</p> <p>4. Ejecutar la obra</p> <p>5. Iniciar el proceso de contratación adquisición vehículos</p>	<p>Dirección de Conservación y Mantenimiento/ Dirección de CX</p>	<p>Primera fase: año 2017, contratación del proyecto. 2.018/2019, consecución de permisos.</p> <p>Segunda fase: 2020/2021, ejecución de la obra.</p>	<p>Medición de las emisiones del grupo electrógeno anualmente.</p> <p>Número de vehículos eléctricos de la Entidad.</p>	<p>Pendiente de realizar.</p>

OBJETIVO 2 AÑO 2019/2020.- 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
<p>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.</p> <p>2. Desarrollar el proyecto CITIES , prototipo de guagua eléctrica y autónoma en la rute los volcanes.</p>	<p>1. Compra de guagua eléctrica y autónoma para la ruta de los volcanes. (PROYECTO CITIES, movilidad eléctrica y conducción autónoma)</p> <p>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.</p>	<p>Dirección de Conservación/ CEO</p>	<p>31/12/2020</p> <p>Presupuesto: 3.054.695,02 euros (con cargo FDCAN)</p>	<p>Reducción anual de la emisión de gases invernadero. (se estima 180.000 euros de coste de combustible anual y 4.700 toneladas de CO2 en 10 años)</p> <p>Número de infraestructuras creadas o mejoradas. (vehículos eléctricos de la Entidad)</p>	<p>Pendiente de realizar.</p>

OBJETIVO 3 AÑO 2019/2020.- 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 VERIFICACIÓN
<p>Digitalización de paneles informativos en los CACT.</p> <p>Posibilidad de que la entrada on line se valide directamente desde el móvil del cliente.</p>	<p>1. Contratar con una empresa especializada para adquirir los paneles necesarios y el software para publicar las comunicaciones a los trabajadores y clientes.</p> <p>2. Insertar los contenidos necesarios.</p> <p>3. Medir</p> <p>Sobre las entradas, ejecutar el proyecto de venta on line de entradas con los dispositivos necesarios para llevarlo a cabo</p>	<p>Dirección de RRHH/ Dirección CX.</p> <p>Dirección de Transformación Digital</p>	31/12/2020	Consumo de papel por centro (folios)	Pendiente de realizar

OBJETIVO 4 AÑO 2019/2020.- 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
<p>Proceder al cambio de iluminación halógena a led en las zonas de visita de los clientes (cambio de iluminación artística).</p>	<p>1. Encargar y realizar los proyectos de iluminación. Contratar la supervisión del artista que originariamente creó la iluminación con César Manrique.</p> <p>2. Solicitar los permisos a la comisión de Patrimonio.</p> <p>3. Licitación el suministro de lámparas autorizadas por la arquitecta encargada y la comisión de patrimonio.</p> <p>4. Proceder a realizar las pruebas de iluminación para conseguir el efecto final igual al original.</p> <p>5. Medir.</p>	<p>Director de Conservación y Mantenimiento.</p>	31/12/2020 Parte de Jameos	Consumo eléctrico en los centros mencionados.	Realizado en un 80% en Castillo. Pendiente de realizar en Jameos.

OBJETIVO 5 AÑO 2019/2020.- Eliminar los residuos generados por la depuración de aguas en Monumento al Campesino 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> <p>1-, Retirar las depuradoras y enganchar a la red general.</p> <p>2. Cambiar el sistema de depuración a un sistema de Biodigestión Anaerobia con humedales artificiales.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>3. Elegir mejor opción. Ejecutar proyecto.</p> <p>4. Medir parámetros.</p>	<p>Dirección de Conservación y Mantenimiento/ Dirección CX.</p>	<p>31/12/2020</p>	<p>Parámetros depuradoras actuales y lodos generados.</p>	<p>Pendiente realización.</p>

OBJETIVO 6 AÑO 2019/2020.- 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
<p>1. Recuperar una zona deteriorada del paisaje insular como es el Islote de la Fermina para usarlo como un espacio de ocio y divulgación en el ámbito medio ambiental.</p>	<p>1. Realizar proyectos de restauración de la zona mencionada.</p> <p>2. Licitación de la obra y ejecución de la misma tras obtener los permisos necesarios.</p> <p>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.</p> <p>4. Desarrollar el modelo de negocio del Islote de la Fermina, enfocado a actividades de divulgación sobre la Marina de Arrecife.</p> <p>5. Divulgación del proyecto.</p>	<p>CEO/ Dirección de Conservación y Mantenimiento/ Dirección CX</p>	<p>31/12/2020</p>	<p>Restauración de la zona. Apertura de la zona de información medioambiental al público.</p>	<p>Pendiente de realizar.</p>

OBJETIVO 7 AÑO 2019/2020.- 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.	<ol style="list-style-type: none"> 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. 3. Contrastar resultados y aplicarlos si el estudio es exitoso. 	CEO/ Elena Mateo, Responsable de Geoparque	31/12/2020	Número de especies invasoras eliminadas	Pendiente de realizar.

Seguridad y Salud Laboral

OBJETIVO 1 AÑO 2020.- Mejorar la identificación de los casos de Drogodependencias en el ámbito laboral de los CACT, identificando los grupos con mayor riesgo de abuso de drogas.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
Elaboración, desarrollo de un Plan de Prevención y Tratamiento de Drogodependencia en el ámbito Laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulando Objetivos y articulando los medios necesarios para la consecución del fin. 2. Desarrollando actividades informativas, sensibilizadoras y de atención a las demandas en los Cact. 3. Creación de un grupo o equipo de trabajo, con una persona de referencia en cada centro. 4. Formación específica de las personas claves en la empresa para abordar esta materia. 5. Colaboración con entidades de la isla especializadas en el 	Técnico de PRL	31/12/2020	Nº Casos Identificados Nº Casos Solucionados	Pendiente de realizar.



	tratamiento y prevención de consumo de drogas.				
--	--	--	--	--	--

OBJETIVO 2 AÑO 2020.- Incrementar la Formación en materia de PRL de los Encargados de cada Centro y mandos intermedios en un 50%.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
Aumentar el nivel de formación en prevención de riesgos laborales, que en la actualidad es del puesto de trabajo a un nivel superior de formación en PRL de nivel básico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nº de trabajadores que ejercen como mandos intermedios en cada centro en los diferentes departamentos. 2. Formalizar el acuerdo con una empresa que ponga al servicio a un formador con experiencia y capacitado para impartir la formación. 3. Establecer la modalidad de formación 4. Ejecutar la Formación. 5. Medir la eficacia o retorno de la inversión en la formación 	Técnico de PRL	31/12/2020	<p>Nº de Encargados formados en el 2019 y 2020</p> <p>Nº de mandos intermedios formados en el 2019 y en el 2020.</p>	Pendiente de realizar.

OBJETIVO 3 AÑO 2020.- Aumentar el número de incidencias, acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST comunicadas por los trabajadores no directivos en un 10% con respecto al año anterior (2019).

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
Aumentar el número de acciones para la mejora del sistema de consulta y participación en el trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizando campañas de información y divulgación mediante comunicados publicados en los tabloneros de personal, involucrando a todos los departamentos de cada centro. Charlas in situ por el Técnico de Prevención de riesgos laborales. 2. Proporcionar los tiempos, la información y los recursos necesarios para la consulta y participación a los trabajadores. 3. Participación de los delegados de prevención como mecanismo para la consulta y participación. 	Técnico de PRL	31/12/2020	<p>Nº de acciones que no sean accidentes laborales comunicadas en el 2020</p> <p>Nº de incidentes comunicados en el 2019 / Nº de incidentes en el 2019</p>	Informes de resultados del buzón de sugerencias



	<p>4. Eliminar cualquier obstáculo o barrera a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse, es decir la falta de respuesta a los aportes o sugerencias de los trabajadores.</p> <p>5. Colocación de un nuevo buzón de sugerencias en los centros que no disponen de ellos, (Islote de la Fermina, CIC Almacén y Casa Amarilla) para recopilar información reportadas por los trabajadores de dichos centros. Aplicación de un sistema de incentivos o reconocimiento para aquellos centros donde se ha obtenido una mayor participación y proactividad.</p>				
--	--	--	--	--	--

OBJETIVO 4 AÑO 2020.- Mejora de la Salud de los trabajadores eliminando la fuente de riesgo al Bisfenol A (BPA).

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
Supresión del papel térmico de los puntos de venta (TPVs y datáfonos)	<p>Identificación de todos los dispositivos presentes en la empresa (TPVs, Datáfonos), donde existe este papel térmico.</p> <p>Búsqueda de otras alternativas diferentes al uso de este papel en los dispositivos donde está presente en los centros y que ofrezcan garantías de seguridad y salud a los trabajadores que entran en contacto con ellos.</p> <p>Implantación de nuevos dispositivos, o soporte físico libre de Bisfenol A</p>	Técnico de PRL / Encargados de Centro	31/12/2020	Nº de rollos de papel térmico sustituido o eliminado de todos los puntos de venta	Pendiente de realizar.

