

INDICADORES QUE PERMITIRÁN SU SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A continuación se presentan distintos cuadros donde se muestran los indicadores que permitirán hacer el seguimiento y evaluación de los objetivos estratégicos perseguidos por la Entidad Pública Empresarial Local “Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote” para el año 2021.

Dichos cuadros fueron aprobados por el Consejero Delegado de la Entidad a fecha marzo 2020.

Actualizado: junio 2022

Objetivos estratégicos relacionados con el sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVO 1 AÑO 2021.- Minimizar los errores (diferencias de inventario entre el stock teórico y stock real) en el proceso de gestión de stocks en un 50%.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
1. Implantar una nueva ERP donde venga integrado el proceso de compras y de venta de la entidad a tiempo real. 2. Implantar un proceso de conteo que minimice los errores que se puedan dar a la hora de realizar los inventarios.	1. Sustituir las dos ERP que no estaban bien integradas en los centros, ICS y Navision, y unificarlas en una única que integre todos los procesos. 2. Negociar con la nueva ERP. 3. Contratar la misma tras la licitación oportuna. 4. Planificar la implantación por procesos. 5. Trabajar en la digitalización de procesos de conteo a través del etiquetado de todos los productos de los centros con código de barras. 6. Realizar el inventario con pda o con pistolas de escaneo. 7. Finalizar el proceso con un buen informe de valoración de inventario donde se valore las diferencias.	Directora Control y Auditoría/ Consejero Delegado	1º fase. Realizar el trabajo de etiquetar todos los productos de compra de los Centros Turísticos. 30/04/2021 2º Fase, implantar la nueva herramienta en todos los Centros. 31/08/2021	Diferencias valoradas entre stock real y stock teórico.	Pendiente de realizar

OBJETIVO 2 AÑO 2021.- 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
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.	<ol style="list-style-type: none"> Dotar a las tiendas de producto artesanal hecho en la isla o en Canarias. Llamamiento y comunicado por la Presidencia del Cabildo para que todos los artesanos presenten sus propuestas en los Centros. Utilizar la tienda del Mirador, como tienda piloto para realizar los cambios y extrapolar los mismos al resto de tiendas. Ver y analizar resultados a nivel costes y facturación, y niveles de satisfacción. 	Directora CX/ Consejero Delegado / Encargado de centro / Dependiente s de Tienda/ Directores de centro.	<p>1ª fase aplicar cambios tienda del Mirador. 31/12/2020</p> <p>2º fase extrapolar cambios al resto de tiendas 31/12/2021</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 CACT, antes y después de la fecha fijada para cumplir objetivos</p>	Pendiente de realizar

OBJETIVO 3 AÑO 2021.- 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
1. Incrementar la presencia de productos locales en los restaurantes de los CACT, mejorando la imagen y experiencia global del cliente en los Centros.	<ol style="list-style-type: none"> Dotar a los restaurantes de mayor cantidad de producto local hecho en la isla o en Canarias. Contactar con el Cabildo para obtener las listas de productores locales en la isla (agricultores, ganaderos, viticultores, queseros, etc). Cambiar en primera instancia las cartas de bebidas de los Centros para dar espacios a productos realizados en la isla (vermut, ginebra, vinos etc) Cambiar paulatinamente las cartas de los restaurantes con asesoramiento de cocineros expertos en la tradición. Medir resultados. 	Directora CX/ Consejero Delegado / Encargado de centro /Chef ejecutivo.	<p>1º fase Cambio de cartas todas la bebidas, y cambio carta de Montañas y Monumento 31/12/2020</p> <p>2º fase, cambio de carta de Jardín, Castillo, eventos y Jameos. 31/05/2021</p>	Encuestas de satisfacción de clientes, apartados factores de calidad en restauración % de producto local que venden en los restaurantes y tiendas de los CACT, antes y después de la fecha fijada para cumplir objetivos	Pendiente de realizar

Medio Ambiente

OBJETIVO 1 AÑO 2019/2020/2021.- 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 Islote de Hilario, en Montañas del Fuego.</p> <p>2. Adquisición de 2 vehículos eléctricos para la ruta de los volcanes o 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>Fases; año 2017, contratación del proyecto. 2.018 y 2019 consecución de permisos. 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. Se está solicitando subvenciones para ejecución de obras y también se ha declarado la obra de interés general para poder continuarla.</p>

OBJETIVO 2 AÑO 2019/2020/2021.- 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 ruta de 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>	Dirección de Conservación/ CEO	31/12/2021 Presupuesto: 3.054.695,02 euros (con cargo FDCAN)	<p>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)</p> <p>Número de infraestructuras creadas o mejoradas. (vehículos eléctricos de la Entidad)</p>	<p>Pendiente de realizar. Se espera la llegada de la guagua eléctrica y autónoma al centro Montañas del Fuego en mayo de 2.021.</p>

OBJETIVO 3 AÑO 2022.- 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
1. Digitalización de paneles informativos en los CACT. 2. Posibilidad de que la entrada on line se valide directamente desde el móvil del cliente.	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 Sobre las entradas, ejecutar el proyecto de venta on line de entradas con los dispositivos necesarios para llevarlo a cabo	Dirección de RRHH/ Dirección CX. Dirección de transformación digital	31 Diciembre de 2022	Consumo de papel por centro (folios)	Pendiente de realizar. Se traslada al objetivo por tener otras prioridades motivado por el Covid 19.



OBJETIVO 4 AÑO 2022.- 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
1. Proceder al cambio de iluminación halógena a led en las zonas de visita de los clientes (cambio de iluminación artística).	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.	31/12/2022 Parte de Jameos	Consumo eléctrico en los centros mencionados.	Realizado en un 100% en Castillo, Pendiente de realizar en Jameos. No existe consenso con Patrimonio.



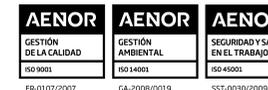
OBJETIVO 5 AÑO 2022.- Eliminar los residuos generados por la depuración de aguas en Monumento y Cueva de los Verdes. (eliminar depuradoras).

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> <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 la mejor opción. Ejecutar proyecto.</p> <p>4. Medir parámetros.</p>	<p>Dirección de Conservación y mantenimiento/ Dirección CX.</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>Parámetros depuradoras actuales y lodos generados.</p>	<p>Se pospone el objetivo pues se considera necesario priorizar otras intervenciones motivado por la pandemia, en lo que se consiguen los permisos oportunos y la financiación. Pendiente realización.</p>



OBJETIVO 6 AÑO 2020/2021.- 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. 3. Contrastar resultados y aplicarlos si el estudio es exitoso.	CEO/ Elena Mateo, responsable de Geoparque	31/12/2021	Número de especies invasoras eliminadas.	Pendiente realizar.



OBJETIVO 7 AÑO 2020/2021.- Reducir la energía eléctrica generada en los Centros Turísticos a través de combustibles fósiles en un 50%.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
1. Instalación de placas solares en las cubiertas de los Centros Turísticos, excepto en la Cueva y Mirador del Río por sus características especiales.	1. Realizar un estudio en colaboración con Patrimonio Histórico para determinar las ubicaciones más idóneas. 2. Solicitar permiso en función del resultado de ese estudio. 3. Obtener financiación para el suministro de las placas solares necesarias. 4. Instalación de las placas solares, boletín y legalización de las mismas. 5. Medición de los resultados.	Arquitecto/ Consejero delegado	31/12/2021	% de energía eléctrica producida con origen renovable. Reducción de las emisiones CO ² equivalencia.	Pendiente realizar.

Posibles acciones ya solicitadas a modo de subvención pero no se sabe si se concretarán en 2021:

- Dotación al Jardín de Cactus de energía renovable (eólica) a través del molino tradicional.
- Dotación al Jardín de iluminación nocturna de última generación (LED).
- Dotación a las oficinas centrales de sistemas más eficientes de energía.
- Accesibilidad en los baños de la Cueva de los Verdes y en las salas expositivas del Monumento al Campesino.
- Rehabilitación Salinas del Río.
- Renovación de flota de guaguas por otras más eficientes en combustibles (no serán eléctricas).

Objetivos Estratégicos relacionados con Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral

OBJETIVO 1 AÑO 2021. 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
1. 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 tratamiento y prevención de consumo de drogas. 	Técnico de prevención de Riesgos laborales	31 Diciembre de 2021	Nº Casos Identificados Nº Casos Solucionados	Pendiente de realizar

OBJETIVO 2 AÑO 2021. Reducir el número de casos de contagios por coronavirus en la plantilla de los CACT.

ACCIONES A REALIZAR	MÉTODO DE DESARROLLO	RESPONSABLE	FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO VERIFICACIÓN
<p>1. Establecer cribados entre la plantilla de trabajadores de los CACT mediante la realización de pruebas rápidas de diagnóstico de Infección activa del SARS-CoV-2 para la identificación de trabajadores/as asintomáticos, cortando las cadenas de transmisión del Virus.</p> <p>La finalidad de este objetivo es reforzar el control de la propagación del coronavirus entre la plantilla de trabajadores de los centros, mediante la detección de casos asintomáticos y la identificación de los contactos estrechos, de tal forma que el</p>	<p>Se plantea el objetivo a desarrollar con las siguientes fases:</p> <p>1. Fase de Identificación, elección de la prueba de diagnóstico de Infección activa.</p> <p>2 Fase de acuerdo/Contratación Llegar a un acuerdo de colaboración con una entidad especializada para el asesoramiento, la compra y posterior suministro de test de antígenos durante un período de 3 meses ampliable a otros 3 meses.</p> <p>3. Fase de Información: Difusión entre los trabajadores/as de los diferentes centros de trabajo de la información acerca de la finalidad de los test, objetivo, etc. Difusión en las RRSS de la campaña</p> <p>4. Fase Programación: Establecimiento de un calendario para la realización de los test en cada centro de trabajo. Designación de un coordinador del proyecto, entre la empresa y el para la operativa del plan de cribado.</p> <p>5. Fase de análisis de los resultados y posterior intervención. Se realizará un seguimiento de aquellos casos probables y/o positivos, con activación de los protocolos vigentes.</p> <p>6. Fase de Reconocimiento como entorno seguro</p>	Técnico de Prevención de Riesgos Laborales	30 de Junio de 2021	<p>Porcentaje de trabajadores afectados por las pruebas</p> <p>(Toda la plantilla)</p> <p>Porcentaje de trabajadores contagiados por coronavirus.</p>	<p>El porcentaje se cumple si han realizado las pruebas al menos un 50 % de la plantilla de los que prestan su consentimiento para la realización del test, lo cual permite conocer aproximadamente el estado de salud de los trabajadores/as.</p>

<p>aislamiento del caso y la cuarentena de los contactos sean la clave para controlar la transmisión del virus en los diferentes centros de trabajo de la entidad.</p>					
--	--	--	--	--	--

Ventajas de los test rápidos para Covid-19

La fiabilidad de esta prueba, su rapidez y el hecho de **ser muy asequible** nos proporciona un sinnúmero de ventajas. Gracias a ellas, la prueba PCR, más costosa y lenta en dar resultados, puede reservarse para circunstancias determinadas.

- Su utilidad básica es servirnos de apoyo a las **estrategias de salud pública**, para realizar análisis masivos o rastrear los posibles contactos de casos positivos ya confirmados. Esto permite un aislamiento inmediato de los casos positivos.
- Para estas **pruebas diagnósticas de coronavirus**, no necesitamos equipos especiales ni profesionales altamente cualificados, aunque sí debe estar presente personal sanitario al realizarla.
- La especificidad de los test rápidos frente a la PCR es la misma. Esto quiere decir que cuando un caso resulta positivo en cualquiera de los dos test, **no nos hace falta confirmar** el diagnóstico.
- Los instrumentos necesarios para realizar la prueba de antígenos rápida se pueden trasladar con facilidad. De esta manera, podemos realizarla fuera de los centros de salud, en el **domicilio del paciente**. Esto contribuye notablemente a descongestionar los hospitales y a liberar recursos y personal.
- Los resultados se obtienen en 15 minutos, por lo que determinamos **casi de inmediato** los casos positivos cuando hay síntomas como fiebre, tos o anosmia.

Inconvenientes

A pesar de ser muy fiables, en algunos casos, sigue siendo necesario realizar una prueba PCR, como explicaremos a continuación.

- La **especificidad es muy elevada** y por esta razón no hay prácticamente posibilidad de un falso positivo. Sin embargo, los test rápidos para determinar antígenos sí pueden darnos resultados falsos negativos.
- La razón es que su sensibilidad es inferior a la demostrada por la prueba PCR, por lo que no son capaces de detectar antígenos virales en las **etapas iniciales o finales** de la infección. El paciente debe haber tenido síntomas por unos 5 o 7 días para que el resultado sea positivo; de otra manera, será un falso negativo.
- Si la sospecha que tenemos de estar frente a un caso positivo para COVID-19 es muy alta, pues se fundamenta en **criterios clínicos y epidemiológicos**, está indicado realizar además una prueba PCR para confirmar el resultado falso negativo. Las muestras para ambos test deben tomarse en un lapso no mayor de 2 días.

Los **test rápidos de antígenos** son extremadamente útiles en las actuales circunstancias. Constituyen una herramienta accesible, rápida y fácil de usar, por lo que nos permite confirmar casos sospechosos de manera inmediata y segura.