**GRADO DE CUMPLIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS PLANES Y PROGRAMAS Y, EN SU CASO, DE LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS O QUE PRETENDEN INTRODUCIRSE RESPECTO DE LOS PLANIFICADO**

**INFORME TRIMESTRAL (4º TRIMESTRE)**

**SEGUIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD.**

Los objetivos relacionados con la calidad del servicio que se enumeran en Plan Estratégico son los siguientes:

* **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%.**
* **OBJETIVO 2 AÑO 2021.- Mejorar los niveles de percepción de calidad de nuestros visitantes en los productos de tienda en un 10%.**
* **OBJETIVO 3 AÑO 2021.- Mejorar los niveles de percepción de calidad de nuestros visitantes en los productos de restauración en un 10%.**

**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%.**

Siguiendo el plan estratégico de la Entidad, donde se plasmaba como objetivo el control de costes de la Entidad, además de unirse una etapa crítica para la empresa, motivada por la pandemia, se hizo necesario enunciar este objetivo como prioritario.

A través del análisis de los inventarios se consigue la minimización de errores , y con ellos se consigue un mejor control de todos los procesos como el control de la mercadería, de la recepción de las compras, de las mermas, de los costes de compras etc. Para ello, la dirección de la entidad, a finales del 2.020, saca a licitación el pliego de una herramienta de gestión, que a diferencia de la que existía integra el proceso de compras y ventas. Se saca a concurso y el ganador es la plataforma OPEN BRAVO.

Durante el primer trimestre del año, se trabaja intensamente con la empresa gestora de la herramienta, para preparar la implantación de la misma en toda la red de centros, planeada para abril de 2.021.

Durante el segundo trimestre, se prepara la implantación que tiene lugar el 26 de abril. A partir de ese momento se hacen las pruebas reales en todas la aŕeas, de compras, inventarios, ventas etc para comprobar que los procedimientos integrados funcionan correctamente. Se hace el primer inventario, el 1 de junio, con resultado satisfactorio.

En el tercer trimestre del año, se sigue probando la herramienta y mes a mes se van detectando incidencias y solucionándolas. Por otra parte, se realizan formaciones a todos los niveles de inventario a inventario para que el personal domine la herramienta y el conteo se realice de forma fiable y efectiva. Se realizan ya los primeros informes de auditoría, donde se analizan los resultados y posibles acciones antes las diferencias, por ejemplo en el centro Castillo San José. En el cuarto trimestre se pasa a una segunda fase de análisis de resultados por lo que se realizan acciones de formación interna sobre gestión de stock. Se planifica y ejecuta la formación in situ de los centros donde más lo necesitan, como es Jameos del Agua y Jardín de Cactus. En el cuadro adjunto se puede ver la evolución de las desviación de las diferencias positivas y negativas en cada inventario realizado desde mayo y puede verse cómo en general las mismas han ido mejorando, excepto en los centros de Monumento y Jardín (que en realidad son el mismo, pues se traslada la comida de un lugar al otro). Consideramos el objetivo cumplido y seguiremos trabajando en el Monumento para conseguir esa mejora

| **Histórico Descuadres en Hostelería por Centros** |
| --- |
| **2.021** |
|  | **may 2021** | **jun 2021** | **jul 2021** | **ago 2021** | **sept 2021** | **oct 2021** | **nov 2021** | **dic 2021** |
| **MR** | 101,49 € | 152,15 € | 21,98 € | 24,94 € | 17,05 € | 16,80 € | 17,03 € | 21,40 € |
| **MF** | 106,33 € | 198,60 € | 137,98 € | 118,41 € | 104,98 € | 101,99 € | 111,58 € | 63,92 € |
| **CSJ** | 28,06 € | 38,43 € | 31,93 € | 30,97 € | 34,77 € | 34,60 € | 43,19 € | 37,91 € |
| **MC** | 90,64 € | 99,58 € | 128,06 € | 135,98 € | 138,23 € | 117,38 € | 111,88 € | 135,22 € |
| **JA** | 57,18 € | 37,50 € | 75,77 € | 152,04 € | 110,85 € | 102,45 € | 109,00 € | 84,99 € |
| **JC** | 46,28 € | 78,20 € | 58,76 € | 38,98 € | 33,42 € | 33,92 € | 36,92 € | 25,09 € |



**OBJETIVO 2 AÑO 2021.- Mejorar los niveles de percepción de calidad de nuestros visitantes en los productos de tienda en un 10%.**

Tal como se indicó en el año 2.020, el grado de implantación del cambio de las tiendas de los centros, comenzó en el Mirador del Río, introduciendo mayor cantidad de productos artesanales que se identificaran mejor con la idea original del creador de los Centros. Durante el resto del año pasado, se fueron implantando también en otras tiendas, consiguiendo una mejora en los datos de satisfacción de los clientes. Creyendo que todavía existe trabajo por hacer para conseguir la mayor presencia de más artesanos de la isla en nuestras tiendas, se consideró necesario seguir con este objetivo durante el año 2.021.

Durante el primer trimestre del año, el foco se centra en la tienda de Jameos del agua y del Monumento. La primera después de estar cerrada durante casi un año por la obra de la Casa de los Volcanes, se preparó para abrir la misma, en marzo de 2.021. La apertura de la misma se aprovechó para enfocar al nuevo concepto de escaparate de artesanía y proveedores locales.

En este primer trimestre y segundo trimestre, también se trabaja con la tienda del Monumento, pues con la arquitecta de los centros, se procederá en verano a su cambio de ubicación para hacer la misma más atractiva. Aprovechando el cambio se produjo un cambio en el surtido de productos, con la intención de conseguir mayor facturación y mejor percepción y satisfacción de la misma.

En el segundo trimestre ya tenemos los primeros resultados de las encuestas, (excepto en Jameos, que no está instalado el dispositivo) son positivos, encontrando que el 66% de los visitantes recomiendan nuestras tiendas, el nivel de promotores aumenta con respecto al trimestre anterior de un 52% a un 66%.

En el tercer y cuarto trimestre ha existido una caída, pero se debe a factores aún por resolver como la escasa muestra en algunas tiendas. Trabajaremos para recuperar el nivel de encuestas y obtener conclusiones fiables en relación a satisfacción. Sí se ha conseguido, la introducción de más cantidad de proveedores artesanos en las tiendas, subiendo el nivel de calidad de los productos ofertados. Comparamos con el año 2.019, antes de la pandemia, donde se puede ver que se ha subido un 74% el número de proveedores artesanos en nuestras tiendas.

|  | **2019** | **2020/2021** |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Artesanos | 27 | 47 | 74,07% |
| Total proveedores tienda | 69 | 63 |  |
|  | 39,13% | 74,60% |  |

**OBJETIVO 3 AÑO 2021.- Mejorar los niveles de percepción de calidad de nuestros visitantes en los productos de restauración en un 10%.**

Siguiendo el plan estratégico de la Entidad, donde se plasmaba como objetivo el control de costes de la Entidad, además de unirse una etapa crítica para la empresa, motivada por la pandemia, se hizo necesario enunciar este objetivo como prioritario.

A través del análisis de los inventarios se consigue la minimización de errores , y con ellos se consigue un mejor control de todos los procesos como el control de la mercadería, de la recepción de las compras, de las mermas, de los costes de compras etc. Para ello, la dirección de la entidad, a finales del 2.020, saca a licitación el pliego de una herramienta de gestión, que a diferencia de la que existía integra el proceso de compras y ventas. Se saca a concurso y el ganador es la plataforma OPEN BRAVO.

Durante el primer trimestre del año, se trabaja intensamente con la empresa gestora de la herramienta, para preparar la implantación de la misma en toda la red de centros, planeada para abril de 2.021. Siendo el año 2.020 un año marcado por la pandemia, en el que los restaurantes estuvieron meses cerrados, otras veces abiertos pero con el aforo reducido etc, y si bien se trabajó desde el backoffice para conseguir planificar el cambio de todas las cartas, el sistema de encuestas no nos permitió comprobar si el cliente estaba satisfecho con los cambios. Los sistemas implantados con QR no nos permitieron recopilar una muestra significativa.

En el año 2.021 se traslada el mismo objetivo, para poner en marcha en el sistema de encuestas en papel (de nuevo), poner en marcha la carta de Jameos del Agua que fue la única que no se implantó y desarrollar una línea de eventos diferenciadora que consiga mejorar también la mejor satisfacción ligada a nuestra nueva oferta.

En este sentido en el primer trimestre, el chef contratado para el cambio de cartas culmina la carta de Jameos y trabaja en una nueva oferta de eventos tipo cóctel. A su vez, se contrata a una nueva empresa de asesoramiento en la decoración de eventos, que se prevé crezcan con fuerza a partir del verano.

La carta de Jameos, después de cerrar la mayoría de restaurantes por el nivel 4 en la isla, se retrasa su implantación para la temporada de verano. Al darse dichas circunstancias, seguimos sin implantar el sistema de encuestas en papel, siendo las otras no significativas.

En el tercer trimestre se ha trabajado para la puesta en marcha del programa de encuestas en papel el For return, ya que se había desconfigurado de su planteamiento inicial. Se hacen campañas de prueba y para el cuarto trimestre tendremos de nuevo nuestros informes de satisfacción en restauración.

Por otra parte y con la recuperación turística, vuelven a darse eventos de restauración en los Centros, donde a través de comercial, se reciben comentarios sobre los servicios prestados.

En el cuarto trimestre, ya hemos podido realizar la campaña de restauración y con datos muestrales fiables, se ha llegado a un total de 1.645 encuestas. La recomendación ha subido a un 50,2%, siendo los mayores promotores los clientes del Castillo, seguido Monumento y Jameos. Se han cumplido las expectativas en un 63%, la calidad precio es de un 70% y los datos que nunca habíamos conseguido un 94% de satisfacción, por lo que consideramos el objetivo cumplido. En el momento de elaboración de este informe se había materializado estas cifras en reconocimientos como el solete de la guía repsol en Montañas, la mención de la guía en el Castillo y el el premio a mejor cocina tradicional para el Monumento.

**INDICADORES DE CALIDAD Y GESTIÓN INTERNA**

**Evolución mensual JAMEOS DEL AGUA comparativa años 2020 y 2021.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** |  | **2020** | **2021** |
| Enero | 96 | 94 | 93 | 94 | 92 | 97 | 50 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 90 | 94 |
| Febrero | 97 |  | 97 |  | 93 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  | 50 |  |  | 87 |  |
| Marzo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Abril |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mayo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Junio |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Julio |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Agosto |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Septiembre |  | 94 |  | 89 |  | 99 |  | 50 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 90 |
| Octubre | 96 | 92 | 92 | 84 | 96 | 97 | 50 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 91 | 89 |
| Noviembre | 94 | 91 | 93 | 88 | 96 | 98 | 50 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 90 | 90 |
| Diciembre | 96 | 95 | 91 | 97 | 99 | 100 | 75 | 50 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 |  | 94 | 85 |
| ***Media Periodo*** | ***95*** | ***93*** | ***92*** | ***90*** | ***97*** | ***98*** | ***58*** | ***50*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** |  | ***92*** | ***88*** |
| ***Media Anual*** | ***96*** | ***93*** | ***93*** | ***90*** | ***95*** | ***98*** | ***60*** | ***55*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***90*** | ***90*** | ***100*** |  | ***91*** | ***90*** |

El Centro Jameos del Agua, una vez retomada la actividad, sufre un ligero descenso en varias áreas como la analítica de agua por un exceso de cloro en la analítica de diciembre que se puso en conocimiento del Departamento de Fontanería para que llevara a cabo las revisiones oportunas. Con respecto a la pequeña bajada en Conservación de Estructuras, Limpieza y Registros detallar que vienen producidas por la detección de varias incidencias como son presencia de suciedad en diferente maquinaria, el estado de deterioro en algún equipo, como son las hélices de los evaporadores de neveras y cuarto frío, la falta de actualización del Manual APPCC (pendiente de definir la utilidad o apertura de la nueva zona de Restaurante, así como registros del Bar 1 que no se cumplimentaron durante unos días o registros que se estaban cumplimentando de manera sistemática por el personal de Sala y Cocina sin supervisión directa por los Jefes de Departamento de la buena realización de las tareas.

**Evolución mensual MONTAÑAS DEL FUEGO comparativa años 2020 y 2021.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** |  | **2020** | **2021** |
| Enero | 93 | 96 | 88 | 94 | 97 | 96 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 97 | 94 |
| Febrero | 90 |  | 92 |  | 96 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 97 |  |
| Marzo | 94 |  | 90 |  | 92 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 93 |  |
| Abril |  | 92 |  | 90 |  | 97 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 97 |
| Mayo |  | 91 |  | 95 |  | 97 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 98 |
| Junio |  | 92 |  | 91 |  | 96 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 97 |
| Julio | 92 | 89 | 94 | 90 | 89 | 96 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 96 | 93 |
| Agosto | 97 | 87 | 96 | 88 | 92 | 92 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 98 | 95 |
| Septiembre | 97 | 91 | 97 | 93 | 93 | 96 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 98 | 97 |
| Octubre | 96 | 91 | 98 | 90 | 95 | 93 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 98 | 96 |
| Noviembre | 96 | 91 | 95 | 88 | 96 | 96 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 91 | 96 |
| Diciembre | 95 | 87 | 99 | 96 | 94 | 93 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 98 | 97 |
| ***Media Periodo*** | ***96*** | ***90*** | ***97*** | ***91*** | ***95*** | ***94*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***96*** | ***96*** |
| ***Media Anual*** | ***94*** | ***91*** | ***94*** | ***92*** | ***94*** | ***95*** | ***97*** | ***95*** | ***94*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***96*** | ***96*** |

El Centro Montañas del Fuego mantiene una buena línea en casi todos los aspectos pero sufre un descenso más destacable en Limpieza y Conservación de Estructuras debido principalmente a la aparición de humedades en el Comedor de Personal así como rotura de azulejos o gomas de puertas de alguna nevera y aparición de óxido en varias mesas de trabajo. En cuanto a la Limpieza se han detectado algunas incidencias por no haber limpiado zonas o maquinaria correctamente o en la frecuencia establecida.

**Evolución trimestral MIRADOR DEL RÍO comparativa años 2020 y 2021.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** |  | **2020** | **2021** |
| Enero | 94 | 99 | 98 | 98 | 100 | 99 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 95 | 96 |
| Febrero |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Marzo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Abril |  | 100 |  | 96 |  | 97 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 99 |
| Mayo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Junio |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Julio | 96 | 100 | 98 | 90 | 95 | 92 | 75 | 75 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 |  | 88 | 87 |
| Agosto |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Septiembre |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Octubre | 100 | 99 | 98 | 93 | 94 | 97 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 95 | 98 |
| Noviembre |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Diciembre |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Media Periodo*** | ***100*** | ***99*** | ***98*** | ***93*** | ***94*** | ***97*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***95*** | ***98*** |
| ***Media Anual*** | ***97*** | ***100*** | ***98*** | ***94*** | ***96*** | ***96*** | ***75*** | ***88*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***88*** |  | ***93*** | ***95*** |

El Centro Mirador del Río mantiene una buena línea, siendo sólo destacable el descenso en Limpieza debido a la presencia de suciedad en diversa maquinaria como el microondas y la nevera situadas en el comedor de personal. la tapa de la licuadora o en la goma de una puerta de la nevera del Office.

**Evolución mensual CASTILLO SAN JOSÉ comparativa años 2020 y 2021.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** |  | **2020** | **2021** |
| Enero | 91 |  | 97 |  | 92 |  | 75 |  | 100 |  | 50 |  | 50 |  |  | 79 |  |
| Febrero | 92 |  | 97 |  | 97 |  | 75 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  |  | 91 |  |
| Marzo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Abril |  | 94 |  | 93 |  | 95 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 97 |
| Mayo | 97 | 95 | 97 | 90 | 99 | 97 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 95 | 97 |
| Junio | 97 | 92 | 96 | 85 | 96 | 99 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 95 | 97 |
| Julio | 95 | 94 | 83 | 93 | 86 | 95 | 92 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 94 | 90 |
| Agosto | 94 | 97 | 86 | 91 | 94 | 97 | 85 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 94 | 91 |
| Septiembre | 96 | 97 | 84 | 90 | 94 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 96 | 98 |
| Octubre | 97 | 94 | 97 | 92 | 96 | 99 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 |  | 88 | 94 |
| Noviembre | 94 | 99 | 93 | 92 | 99 | 98 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 94 | 95 |
| Diciembre | 96 | 97 | 94 | 91 | 98 | 97 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 95 | 94 |
| ***Media Periodo*** | ***96*** | ***97*** | ***95*** | ***92*** | ***98*** | ***98*** | ***75*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** | ***100*** |  | ***92*** | ***94*** |
| ***Media Anual*** | ***95*** | ***95*** | ***92*** | ***91*** | ***95*** | ***97*** | ***80*** | ***92*** | ***98*** | ***89*** | ***95*** | ***100*** | ***90*** | ***100*** |  | ***92*** | ***95*** |

El Castillo San José hay que destacar el buen trabajo que se está haciendo, ya que se mantiene o mejora en casi todos los aspectos. La única nota negativa la tenemos en la Limpieza ya que se ha bajado un poco la nota, debido principalmente a la detección de incidencias por mala limpieza en varia maquinaria o presencia de moho en algún botellero así como en el microondas y la nevera del comedor de personal.

**Evolución mensual JARDÍN DE CACTUS comparativa años 2020 y 2021.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** |  | **2020** | **2021** |
| Enero | 98 | 100 | 100 | 95 | 96 | 100 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 96 | 96 |
| Febrero |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Marzo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Abril |  | 98 |  | 95 |  | 94 |  | 75 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  |  | 91 |
| Mayo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Junio |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Julio | 99 | 98 | 98 | 94 | 94 | 89 | 75 | 75 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 95 | 87 |
| Agosto |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Septiembre |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Octubre | 100 | 96 | 99 | 94 | 98 | 95 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 |  | 96 | 87 |
| Noviembre |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Diciembre |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Media Periodo*** | ***100*** | ***96*** | ***99*** | ***94*** | ***98*** | ***95*** | ***75*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***50*** | ***100*** | ***100*** |  | ***96*** | ***87*** |
| ***Media Anual*** | ***99*** | ***98*** | ***99*** | ***95*** | ***96*** | ***95*** | ***75*** | ***75*** | ***100*** | ***81*** | ***100*** | ***88*** | ***100*** | ***100*** |  | ***96*** | ***90*** |

El Jardín de Cactus baja con respecto al buen nivel que había mantenido. De las áreas que empeoran puntuación destacar la bajada en la Analítica de Aguas ya que se detectó un exceso de cloro en la analítica del mes de octubre, lo que se puso en conocimiento del Departamento de Fontanería para que llevara a cabo las revisiones oportunas. Con respecto a la bajada en Conservación, Buenas Prácticas y Limpieza cabe destacar que a pesar del descenso, se debe tener en cuenta la alta puntuación de la que partía el Centro y que esa bajada por la aparición de varias incidencias, si bien no llega a ser significativo o preocupante se seguirá trabajando para evitar que se mantenga esta línea y volver al nivel anterior. De las incidencias detectadas, destacar alguna por presencia de smoothies pasado de fecha, alimentos sin proteger en el congelador, cubo de basura con la tapa rota, hielo en evaporadores de alguna cámara o algo de suciedad en enchufes o parte superior de maquinaria.

**Evolución mensual MONUMENTO AL CAMPESINO comparativa años 2020 y 2021.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** |  | **2020** | **2021** |
| Enero | 87 | 96 | 90 | 93 | 98 | 97 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 93 | 98 |
| Febrero | 90 | 91 | 95 | 82 | 100 | 89 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 91 | 95 |
| Marzo | 92 | 89 | 92 | 86 | 100 | 92 | 50 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 91 | 92 |
| Abril |  | 89 |  | 86 |  | 98 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 93 |
| Mayo | 94 | 91 | 88 | 90 | 99 | 97 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 94 | 93 |
| Junio | 95 | 92 | 89 | 84 | 96 | 97 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 94 | 93 |
| Julio | 92 | 93 | 92 | 81 | 95 | 99 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 0 | 100 | 100 |  | 97 | 78 |
| Agosto | 91 | 92 | 93 | 71 | 97 | 95 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 97 | 90 |
| Septiembre | 91 | 92 | 90 | 83 | 97 | 98 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 93 | 93 |
| Octubre | 97 | 91 | 96 | 85 | 95 | 100 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 |  | 91 | 93 |
| Noviembre | 96 | 93 | 96 | 87 | 97 | 94 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 98 | 93 |
| Diciembre | 97 | 94 | 95 | 84 | 96 | 98 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 |  | 98 | 86 |
| ***Media Periodo*** | ***97*** | ***93*** | ***96*** | ***85*** | ***96*** | ***97*** | ***100*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** | ***83*** | ***100*** |  | ***96*** | ***91*** |
| ***Media Anual*** | ***93*** | ***92*** | ***92*** | ***84*** | ***97*** | ***96*** | ***82*** | ***79*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***88*** | ***95*** | ***100*** |  | ***94*** | ***91*** |

En el Monumento al Campesino se mantiene o mejora en Buenas Prácticas y analíticas de alimentos y superficies pero se baja en analítica de agua, Registros, Limpieza y Conservación. Detallar algunas causas de las bajadas de este periodo, como son el positivo por Bacterias Coliformes en la muestra de agua de diciembre o registros que se estaban cumplimentando de manera sistemática por el personal de Sala y Cocina sin supervisión directa por los Jefes de Departamento de la buena realización de las tareas o el registro de Bares que no se actualizó durante los últimos 4 días anteriores a la auditoría de diciembre. Sobre Limpieza indicar que la bajada en la puntuación viene dada principalmente por el aumento de incidencias detectadas en el Office del Bar Tasca. Con respecto a Conservación se baja un poco por algunas incidencias que se vienen arrastrando y no se han resuelto y alguna nueva como presencia de hielo en techo de las cámaras.

**Cuadro comparativo de incidencias Abiertas y Cerradas por Centro 2020 – 2021.**

| ***4º Trimestre Año 2.021*** |
| --- |
| **JAMEOS** | **Oct 2020** | **Oct 2021** | **Nov 2020** | **Nov 2021** | **Dic 2020** | **Dic 2021** | **Total Periodo 2020-2021** | **Dif** | **Prom. 2020** | **Prom. 2021** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | **8** | **12** | **7** | **7** | **3** | **3** | **18** | **22** | **4** | **6,00** | **7,33** | ***20*** |
| **Incidencias Cerradas** | **8** | **8** | **5** | **9** | **2** | **12** | **15** | **29** | **14** | **5,00** | **9,67** | ***2*** |
|  |  |  |  | **Porcentaje Cerradas / Total Incidencias** | ***-20,00%*** | ***24,14%*** |  |
| **MIRADOR** | **Oct 2020** | **Oct 2021** | **Nov 2020** | **Nov 2021** | **Dic 2020** | **Dic 2021** | **Total Periodo 2020-2021** | **Dif** | **Prom. 2020** | **Prom. 2021** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | **3** | **5** |  |  |  |  | **3** | **5** | **2** | **3,00** | **5,00** | **8** |
| **Incidencias Cerradas** | **6** | **8** |  |  |  |  | **6** | **8** | **2** | **6,00** | **8,00** | **1** |
|  |  |  |  | **Porcentaje Cerradas / Total Incidencias** | ***50,00%*** | ***37,50%*** |  |
| **JARDÍN** | **Oct 2020** | **Oct 2021** | **Nov 2020** | **Nov 2021** | **Dic 2020** | **Dic 2021** | **Total Periodo 2020-2021** | **Dif** | **Prom. 2020** | **Prom. 2021** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | **2** | **7** |  |  |  |  | **2** | **7** | **5** | **2,00** | **7,00** | **8** |
| **Incidencias Cerradas** | **4** | **5** |  |  |  |  | **4** | **5** | **1** | **4,00** | **5,00** | **1** |
|  |  |  |  | **Porcentaje Cerradas / Total Incidencias** | ***50,00%*** | ***-40,00%*** |  |
| **CASTILLO** | **Oct 2020** | **Oct 2021** | **Nov 2020** | **Nov 2021** | **Dic 2020** | **Dic 2021** | **Total Periodo 2020-2021** | **Dif** | **Prom. 2020** | **Prom. 2021** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | **4** | **9** | **6** | **5** | **6** | **6** | **16** | **20** | **4** | **5,33** | **6,67** | **20** |
| **Incidencias Cerradas** | **3** | **6** | **4** | **8** | **5** | **6** | **12** | **20** | **8** | **4,00** | **6,67** | **2** |
|  |  |  |  | **Porcentaje Cerradas / Total Incidencias** | ***-33,33%*** | ***0,00%*** |  |
| **MONUMENTO** | **Oct 2020** | **Oct 2021** | **Nov 2020** | **Nov 2021** | **Dic 2020** | **Dic 2021** | **Total Periodo 2020-2021** | **Dif** | **Prom. 2020** | **Prom. 2021** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | **8** | **4** | **2** | **5** | **2** | **5** | **12** | **14** | **2** | **4,00** | **4,67** | **20** |
| **Incidencias Cerradas** | **8** | **4** | **6** | **8** | **4** | **7** | **18** | **19** | **1** | **6,00** | **6,33** | **1** |
|  |  |  |  | **Porcentaje Cerradas / Total Incidencias** | ***33,33%*** | ***26,32%*** |  |
| **MONTAÑAS** | **Oct 2020** | **Oct 2021** | **Nov 2020** | **Nov 2021** | **Dic 2020** | **Dic 2021** | **Total Periodo 2020-2021** | **Dif** | **Prom. 2020** | **Prom. 2021** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | **3** | **5** | **3** | **7** | **3** | **9** | **9** | **21** | **12** | **3,00** | **7,00** | **20** |
| **Incidencias Cerradas** | **2** | **4** | **2** | **4** | **5** | **9** | **9** | **17** | **8** | **3,00** | **5,67** | **2** |
|  |  |  |  | **Porcentaje Cerradas / Total Incidencias** | ***0,00%*** | ***-23,53%*** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **RESUMEN PERIODO** | **CACT 2020** | **CACT 2021** | **Dif.** | **Porcentaje** |  |  |  |  |  |
| **Incidencias Abiertas** | **60** | **89** | **29** | **48,3%** |  |  |  |  |  |
| **Incidencias Cerradas** | **64** | **98** | **34** | **53,1%** |  |  |  |  |  |
| ***Porcentaje Cerradas / Total Incidencias*** | ***6,25%*** | ***9,18%*** | ***2,93%*** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **RESUMEN ANUAL** | **CACT 2020** | **CACT 2021** | **Dif.** | **Porcentaje** |  |  |  |  |  |
| **Incidencias Abiertas** | **189** | **289** | **100** | **52,9%** |  |  |  |  |  |
| **Incidencias Cerradas** | **187** | **281** | **94** | **50,3%** |  |  |  |  |  |
| ***Porcentaje Cerradas / Total Incidencias*** | ***-1,07%*** | ***-2,85%*** | ***-3,92%*** |  |  |  |  |  |  |  |

**Resumen de las incidencias.**

En cuanto al número de incidencias abiertas y cerradas, podemos ver como los datos correspondientes tanto a este trimestre como al acumulado anual siguen mostrando un aumento generalizado, principalmente debido a que los Centros durante el año anterior estuvieron cerrados por la cuarentena impuesta a consecuencia de la COVID-19. Durante este periodo se han seguido realizando las auditorías de una manera más exhaustiva en los Centros que han ido retomando la actividad, haciendo más hincapié en los aspectos de limpieza y buenas prácticas, con la presencia de dos auditores para llevar a cabo una revisión de la operativa y estado del Centro. Destacar que debido a lo comentado anteriormente hay 2 Centros, Jameos del Agua y Montañas del Fuego que superan ligeramente el valor umbral. En el caso de Jameos se debe principalmente al gran número de incidencias detectadas una vez retomada la actividad y puesta en marcha de los procesos y operativa del servicio pero que se han corregido en los meses siguientes. En el caso de Montañas se debe al incremento de incidencias sufrido en Limpieza y Buenas Prácticas durante los meses de noviembre y diciembre pero que también se han corregido y estabilizado en el mes de enero.

**CONCLUSIONES Y RESUMEN ANUAL**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** | **2020** | **2021** |  | **2020** | **2021** |
| ***Media Anual Jameos*** | ***96*** | ***93*** | ***93*** | ***90*** | ***95*** | ***98*** | ***60*** | ***55*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***90*** | ***90*** | ***100*** |  | ***91*** | ***90*** |
| ***Media Anual Jardín*** | ***99*** | ***98*** | ***99*** | ***95*** | ***96*** | ***95*** | ***75*** | ***75*** | ***100*** | ***81*** | ***100*** | ***88*** | ***100*** | ***100*** |  | ***96*** | ***90*** |
| ***Media Anual Mirador*** | ***97*** | ***100*** | ***98*** | ***94*** | ***96*** | ***96*** | ***75*** | ***88*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***88*** |  | ***93*** | ***95*** |
| ***Media Anual Montañas*** | ***94*** | ***91*** | ***94*** | ***92*** | ***94*** | ***95*** | ***97*** | ***95*** | ***94*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***96*** | ***96*** |
| ***Media Anual Monumento*** | ***93*** | ***92*** | ***92*** | ***84*** | ***97*** | ***96*** | ***82*** | ***79*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***88*** | ***95*** | ***100*** |  | ***94*** | ***91*** |
| ***Media Anual Castillo*** | ***95*** | ***95*** | ***92*** | ***91*** | ***95*** | ***97*** | ***80*** | ***92*** | ***98*** | ***89*** | ***95*** | ***100*** | ***90*** | ***100*** |  | ***92*** | ***95*** |

Como conclusiones generales podemos decir que la totalidad de los Centros muestran una buena implantación y asimilación de todo el sistema de control y seguridad alimentaría ya que todos han acabado el año con una media anual por encima de 90.

Sobre los aspectos que puntualmente han salido con puntuación inferior a 90 detallar lo siguiente:

En Jardín, Jameos, Mirador y Monumento se tiene que mejorar en los registros ya que el personal en algunos casos los ha estado cumplimentando de manera sistemática sin garantizar que las tareas se han llevado a cabo de la manera correcta quedando suciedad en las zonas o maquinaria que se ha limpiado o no los cumplimentan de manera diaria cuando no hay supervisión por parte del Jefe de Departamento o el Encargado. Destacar que en el caso de Jameos se está pendiente de actualizar el Manual APPCC.

Varios positivos puntuales en las analíticas que nos hacen extremar las medidas de higiene y buenas prácticas en la elaboración y manipulación y sobre las que se aplican medidas correctoras concretas en cada caso.

En cuanto a la limpieza en Monumento se ha notado un aumento de las incidencias en limpieza del Departamento de Sala desde que el Maitre del Centro está de baja laboral por lo que urge definir un responsable que lo sustituya en esas funciones para garantizar que se mantiene la misma línea correcta de trabajo que se llevaba.

Arrecife, a 20 de febrero de 2.022

 **Isabel Betancort Delgado**

**Responsable de Control y Auditoría de Gestión**

**Germán Méndez Arencibia**

**Departamento de Control y Auditoría de Gestión**

Actualizado: junio 2022