

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.

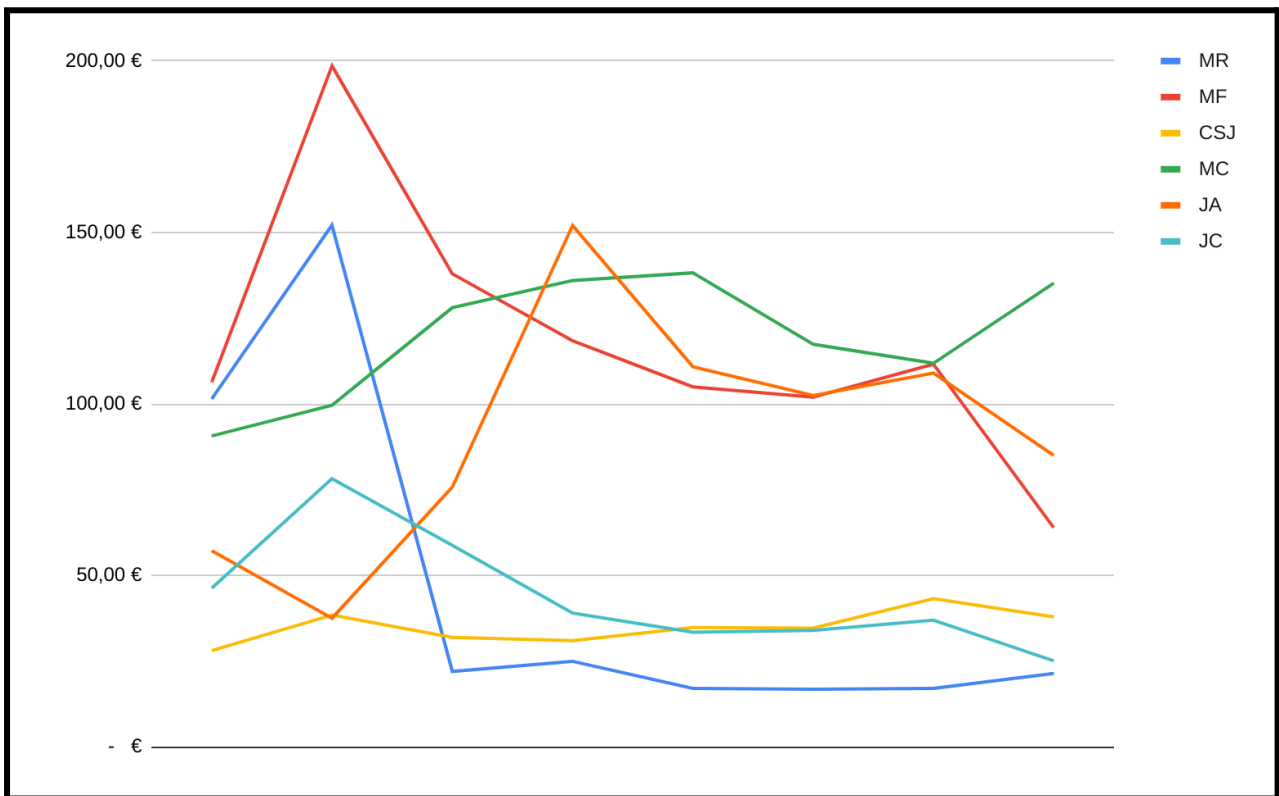
Durante el segundo trimestre, se prepara la implantación que tiene lugar el 26 de abril. A partir de ese momento se hacen las pruebas reales en todas las áreas, de compras, inventarios, ventas etc para comprobar que los procedimientos integrados funcionan correctamente. Se hace el primer inventario,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

4° Trimestre Año 2.021

JAMEOS	Oct	Oct	Nov	Nov	Dic	Dic	Total		Dif	Prom.	Prom.	Valor
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	Periodo			2020	2021	
							2020-2021					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 **-20,0** **24,14**

Incidencias **0%** **%**

MIRADOR	Oct	Oct	Nov	Nov	Dic	Dic	Total		Dif	Prom.	Prom.	Valor
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	Periodo			2020	2021	
							2020-2021					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 **50,00** **37,50**

Incidencias **%** **%**

JARDÍN	Oct	Oct	Nov	Nov	Dic	Dic	Total		Dif	Prom.	Prom.	Valor
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	Periodo			2020	2021	
							2020-2021					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 **50,00** **-40,0**

Incidencias **%** **0%**



CASTILLO	Oct	Oct	Nov	Nov	Dic	Dic	Total		Dif	Prom.	Prom.	Valor
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	Periodo			2020	2021	
							2020-2021					
<u>Incidencias</u> <u>Abiertas</u>	4	9	6	5	6	6	16	20	4	5,33	6,67	20
<u>Incidencias</u> <u>Cerradas</u>	3	6	4	8	5	6	12	20	8	4,00	6,67	2

Porcentaje Cerradas / Total **-33,33**
Incidencias **%** **0,00%**

MONUMENTO	Oct	Oct	Nov	Nov	Dic	Dic	Total		Dif	Prom.	Prom.	Valor
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	Periodo			2020	2021	
							2020-2021					
<u>Incidencias</u> <u>Abiertas</u>	8	4	2	5	2	5	12	14	2	4,00	4,67	20
<u>Incidencias</u> <u>Cerradas</u>	8	4	6	8	4	7	18	19	1	6,00	6,33	1

Porcentaje Cerradas / Total **33,33** **26,32**
Incidencias **%** **%**

MONTAÑAS	Oct	Oct	Nov	Nov	Dic	Dic	Total		Dif	Prom.	Prom.	Valor
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	Periodo			2020	2021	
							2020-2021					
<u>Incidencias</u> <u>Abiertas</u>	3	5	3	7	3	9	9	21	12	3,00	7,00	20
<u>Incidencias</u> <u>Cerradas</u>	2	4	2	4	5	9	9	17	8	3,00	5,67	2

Porcentaje Cerradas / Total **0,00%** **-23,53**
Incidencias **%** **%**

RESUMEN PERIODO	CACT	CACT	Dif.	Porcentaje
	2020	2021		
<u>Incidencias Abiertas</u>	60	89	29	48,3%
<u>Incidencias Cerradas</u>	64	98	34	53,1%

Porcentaje Cerradas / Total **6,25** **9,18** **2,93**
Incidencias **%** **%** **%**

RESUMEN ANUAL	CACT 2020	CACT 2021	Dif.	Porcentaje
<u>Incidencias Abiertas</u>	<u>189</u>	<u>289</u>	<u>100</u>	<u>52,9%</u>
<u>Incidencias Cerradas</u>	<u>187</u>	<u>281</u>	<u>94</u>	<u>50,3%</u>
<u>Porcentaje Cerradas / Total</u>	<u>-1,07</u>	<u>-2,85</u>	<u>-3,92</u>	
<u>Incidencias</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	

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