**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 2022.- Minimizar los errores (diferencias de inventario entre el stock teórico y stock real) en el proceso de gestión de stocks en un 50% en el área de mantenimiento.**

**OBJETIVO 2 AÑO 2022.- Mejorar los niveles de percepción de calidad de nuestros visitantes en el centro Jameos del Agua en un 10%.**

**OBJETIVO 3 AÑO 2022.- Mejorar los niveles de percepción de calidad de nuestros visitantes en los productos de restauración (en eventos) en un 10%.**

**OBJETIVO 1 AÑO 2022.- Minimizar los errores (diferencias de inventario entre el stock teórico y stock real) en el proceso de gestión de stocks en un 50% en el área de mantenimiento.**

Durante el primer trimestre, se trabaja en la definición de la base de datos del mantenimiento por parte de los jefes de departamentos. Una vez se tenga definida esa base de datos, se podrá importar al sistema de gestión Openbravo y comenzar a comprar a través de dicha herramienta. A la vez , se termina de definir en diferentes reuniones con Openbravo, la gestión del SAT, importante a la hora de controlar el inventario, pues a través del parte de trabajo de personal se dará salida al material que se ha comprado.

Durante el segundo trimestre y tercer trimestre, si bien ya están definidos los artículos que componen la base de datos, se ha parado la parte de implantación del SAT por Openbravo, al tener que realizarse una ampliación en horas de su contrato. En breve se activarán las compras de estos artículos en Openbravo y se dejará para una segunda fase, la implantación del uso de los partes de trabajo e inventario.

Durante el cuarto trimestre, se decide retrasar este objetivo para el año 2.023, pues se ha dado prioridad a la implantación con Openbravo del módulo de RRHH.

**OBJETIVO 2 AÑO 2022.- Mejorar los niveles de percepción de calidad de nuestros visitantes en el centro Jameos del Agua en un 10%.**

La mejora de los niveles de satisfacción en este centro pasa por la intervención proyectada en la nueva Casa de los Volcanes. En el primer trimestre se termina de definir el pliego de contratación técnico, y se saca a licitación. Se resolverán las dudas de los distintos licitadores, incluso realizando visitas in situ de las instalaciones, hasta recibir las distintas propuestas.

En el segundo trimestre, se adjudicó la licitación, tras el análisis exhaustivo de las cinco propuestas presentadas. Finalmente el adjudicatario es la empresa PlayMedia de Barcelona. Se realizan los primeros contactos y se establece la primera reunión de definición del proyecto el 26 de mayo, firmando el acta de inicio del proyecto.

Durante el tercer trimestre se comienza a trabajar en la definición y ejecución del proyecto de museografía. Se han realizado intensas reuniones de trabajo con los licitadores para poder tener ejecutado más del 50% del proyecto antes del 31 de diciembre para poder ampliar el plazo de la subvención. Se han realizado en este periodos las reuniones de definición de las sinopsis de cada sala, aprobaciones de guiones y primeros planos de producción de mobiliario.

Durante el cuarto trimestre, se da el visto bueno definitivo a los contenidos y la gráfica y se amplía el contrato con la empresa licitadora para ejecutar la sala César que había quedado fuera de licitación por inactividad de la FCM tras la pandemia. Se han realizado varias reuniones con esta Entidad hasta llegar a un acuerdo de colaboración para ejecutar dicha sala. Con Playmedia, se ha definido el diseño y se están trabajando los contenidos. El resto del museo está ejecutado en un 85% y se prevé su terminación e inauguración el 28 de febrero o primera semana de marzo. Si bien no se ha medido el objetivo, no tenemos ninguna duda, que dicho museo aportará un mayor valor al Centro y se reflejará en las encuestas de nuestros visitantes.

**OBJETIVO 3 AÑO 2022.- Mejorar los niveles de percepción de calidad de nuestros visitantes en los productos de restauración (en eventos) en un 10%.**

Durante el primer trimestre se termina de definir la encuesta final que se va a pasar a los clientes de eventos, tras resolver los problemas con la herramienta Foreturn y tras confirmarse la eliminación de las restricciones impuestas por la pandemia. La contratación de eventos, comienza a movilizarse y por ello se reconstruye el procedimiento a seguir con el departamento comercial. Se nos da acceso al calendario total de eventos que tendrán lugar en todos los centros, para seleccionar la muestra de eventos que será objeto de encuestación. A partir del segundo trimestre y tercero, se han comenzado a medir los datos, y se elige una muestra semanal de dos grandes eventos, escogiendo prioritariamente eventos sensibles donde los invitados sean población local, o con un volumen de facturación significativo. Si bien los primeros informes estaban previstos para el mes de julio, para comparar resultados con la restauración habitual diaria que tiene lugar en cada centro, se ha pensado que se realizará un informe final que recoja los resultados de todo el año, para que la muestra sea significativa.

Los resultados de los informes de satisfacción recogidos son muy positivos, y comparando con los datos recogidos en la restauración diaria con los eventos, podemos ver que los mismos son similares. Superan los promotores el 51%, y el índice de satisfacción es de un 60%. Podemos dar por conseguido el objetivo, pues se partía de datos en eventos de una satisfacción del 80%.

**INDICADORES DE CALIDAD Y GESTIÓN INTERNA**

**Evolución trimestral JARDÍN DE CACTUS comparativa años 2021 y 2022.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| Enero | 100 | 98 | 95 | 99 | 100 | 98 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 |  | 96 | 89 |
| Abril | 98 | 96 | 95 | 93 | 94 | 98 | 75 | 75 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 91 | 91 |
| Julio | 98 | 99 | 94 | 89 | 89 | 97 | 75 | 75 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 87 | 94 |
| Octubre | 96 | 98 | 94 | 97 | 95 | 98 | 75 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 |  | 87 | 99 |
| ***Media Periodo*** | ***96*** | ***98*** | ***94*** | ***97*** | ***95*** | ***98*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***50*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***87*** | ***99*** |
| ***Media Anual*** | ***98*** | ***98*** | ***95*** | ***95*** | ***95*** | ***98*** | ***75*** | ***81*** | ***81*** | ***94*** | ***88*** | ***88*** | ***100*** | ***100*** |  | ***90*** | ***93*** |

Este trimestre el Jardín de Cactus sube de nivel en todas las áreas a pesar de las altas puntuaciones que ya venía obteniendo. Mirando los datos del año, podemos notar la mejoría a nivel general una vez se ha estabilizado y definido el equipo que se quedará asociado al Centro y se ha finalizado con los cambios de personal.

**Evolución mensual MONTAÑAS DEL FUEGO comparativa años 2021 y 2022.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| Enero | 96 | 90 | 94 | 96 | 96 | 93 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 94 | 93 |
| Febrero |  | 96 |  | 97 |  | 92 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 94 |
| Marzo |  | 89 |  | 95 |  | 89 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 96 |
| Abril | 92 | 97 | 90 | 90 | 97 | 97 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 |  | 97 | 91 |
| Mayo | 91 | 98 | 95 | 94 | 97 | 96 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 98 | 98 |
| Junio | 92 | 95 | 91 | 94 | 96 | 95 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 97 | 98 |
| Julio | 89 | 99 | 90 | 87 | 96 | 96 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 93 | 97 |
| Agosto | 87 | 98 | 88 | 90 | 92 | 97 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 95 | 98 |
| Septiembre | 91 | 99 | 93 | 88 | 96 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 97 | 98 |
| Octubre | 91 | 98 | 90 | 93 | 93 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 96 | 98 |
| Noviembre | 91 | 98 | 88 | 99 | 96 | 98 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 96 | 96 |
| Diciembre | 87 | 98 | 96 | 91 | 93 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 |  | 97 | 91 |
| ***Media Periodo*** | ***90*** | ***98*** | ***91*** | ***94*** | ***94*** | ***98*** | ***100*** | ***92*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** |  | ***96*** | ***95*** |
| ***Media Anual*** | ***91*** | ***96*** | ***92*** | ***93*** | ***95*** | ***96*** | ***95*** | ***94*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***96*** | ***100*** | ***96*** |  | ***96*** | ***96*** |

El Centro Montañas del Fuego mantiene una línea muy buena donde podemos destacar la importante mejora en Conservación y Buenas Prácticas. Por contra, se ha bajado un poquito en Registros por una incidencia detectada en noviembre, donde se detectó que puntualmente no se hicieron controles de temperatura en algún producto recepcionado. También se baja en las analíticas de superficie por un positivo en Bacterias Aerobias detectadas en una tabla de corte. A nivel global, Montañas mantiene el alto nivel que ya tenía el año pasado.

**Evolución mensual CASTILLO SAN JOSÉ comparativa años 2021 y 2022.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| Enero |  | 97 |  | 93 |  | 96 |  | 75 |  | 100 |  | 50 |  | 100 |  |  | 87 |
| Febrero |  | 99 |  | 95 |  | 97 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 99 |
| Marzo |  | 99 |  | 96 |  | 97 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 99 |
| Abril | 94 | 99 | 93 | 95 | 95 | 96 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 97 | 99 |
| Mayo | 95 | 98 | 90 | 90 | 97 | 93 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 97 | 97 |
| Junio | 92 | 98 | 85 | 100 | 99 | 95 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 97 | 95 |
| Julio | 94 | 98 | 93 | 94 | 95 | 96 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 90 | 98 |
| Agosto | 97 | 95 | 91 | 93 | 97 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 91 | 98 |
| Septiembre | 97 | 96 | 90 | 94 | 98 | 98 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 98 | 95 |
| Octubre | 94 | 98 | 92 | 94 | 99 | 97 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 94 | 98 |
| Noviembre | 99 | 98 | 92 | 94 | 98 | 92 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 |  | 95 | 91 |
| Diciembre | 97 | 98 | 91 | 95 | 97 | 97 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 94 | 99 |
| ***Media Periodo*** | ***97*** | ***98*** | ***92*** | ***94*** | ***98*** | ***95*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** |  | ***94*** | ***96*** |
| ***Media Anual*** | ***95*** | ***98*** | ***91*** | ***94*** | ***97*** | ***96*** | ***92*** | ***94*** | ***89*** | ***100*** | ***100*** | ***96*** | ***100*** | ***96*** |  | ***95*** | ***96*** |

El Castillo San José ha mejorado su puntuación en varias áreas como son Conservación, Limpieza y Registros pero por contra tiene un ligero descenso en Buenas Prácticas por varias incidencias con el etiquetado de los alimentos y algún que otro producto pasado de fecha. También baja la puntuación en analíticas de superficie por un positivo en Enterobacterias detectado en el frotis de manos hecho a un trabajador el pasado mes de noviembre. A nivel anual podemos ver una ligera mejoría con respecto al año anterior.

**Evolución mensual JAMEOS DEL AGUA comparativa años 2021 y 2022.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| Enero | 94 | 95 | 94 | 95 | 97 | 100 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 94 | 95 |
| Febrero |  | 98 |  | 88 |  | 99 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 94 |
| Marzo |  | 98 |  | 91 |  | 99 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 95 |
| Abril |  | 100 |  | 89 |  | 100 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 95 |
| Mayo |  | 100 |  | 92 |  | 97 |  | 50 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 91 |
| Junio |  | 100 |  | 85 |  | 97 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 97 |
| Julio |  | 99 |  | 89 |  | 100 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 95 |
| Agosto |  | 100 |  | 86 |  | 99 |  | 75 |  | 100 |  | 100 |  | 100 |  |  | 94 |
| Septiembre | 94 | 100 | 89 | 88 | 99 | 100 | 50 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 90 | 95 |
| Octubre | 92 | 98 | 84 | 95 | 97 | 98 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 89 | 99 |
| Noviembre | 91 | 97 | 88 | 95 | 98 | 97 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 90 | 98 |
| Diciembre | 95 | 95 | 97 | 94 | 100 | 97 | 50 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 50 |  | 85 | 91 |
| ***Media Periodo*** | ***93*** | ***97*** | ***90*** | ***95*** | ***98*** | ***97*** | ***50*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** |  | ***88*** | ***96*** |
| ***Media Anual*** | ***93*** | ***98*** | ***90*** | ***91*** | ***98*** | ***99*** | ***55*** | ***81*** | ***100*** | ***100*** | ***90*** | ***100*** | ***100*** | ***96*** |  | ***90*** | ***95*** |

En este periodo, el Centro Jameos del Agua mejora bastante en Conservación, Limpieza, Registros y Analítica de Aguas. Mantiene una puntuación alta en Buenas Prácticas a pesar de bajar 1 punto y la única bajada significativa se detecta en las analíticas de superficies por el positivo en Bacterias Aerobias detectadas en unas pinzas de servicio durante el mes de diciembre. A nivel global, Montañas mantiene el alto nivel que ya tenía el año pasado. A nivel anual el Centro también ha mejorado significativamente, subiendo 5 puntos con respecto al año anterior.

**Evolución trimestral MIRADOR DEL RÍO comparativa años 2021 y 2022.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| Enero | 99 | 100 | 98 | 92 | 99 | 98 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 96 | 99 |
| Abril | 100 | 98 | 96 | 93 | 97 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 99 | 99 |
| Julio | 100 | 93 | 90 | 89 | 92 | 100 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 |  | 87 | 94 |
| Octubre | 99 | 93 | 93 | 98 | 97 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 98 | 99 |
| ***Media Periodo*** | ***99*** | ***93*** | ***93*** | ***98*** | ***97*** | ***99*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***98*** | ***99*** |
| ***Media Anual*** | ***100*** | ***96*** | ***94*** | ***93*** | ***96*** | ***99*** | ***88*** | ***94*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***88*** | ***100*** |  | ***95*** | ***97*** |

El Centro Mirador del Río mantiene un muy buen nivel, llegando a ser casi perfecto, destacando sobre todo la mejora en Buenas Prácticas y Limpieza. Por contra se baja la puntuación en Conservación debido a varias incidencias detectadas por el deterioro del microondas o puertas del botellero del bar que no cierran correctamente, si bien debemos tener en cuenta que venía de una puntuación casi perfecta. Como análisis anual podemos ver que el Centro ha mejorado con respecto al año anterior

**Evolución mensual MONUMENTO AL CAMPESINO comparativa años 2021 y 2022.**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA MENSUAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| Enero | 96 | 92 | 93 | 81 | 97 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 98 | 96 |
| Febrero | 91 | 94 | 82 | 85 | 89 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 95 | 97 |
| Marzo | 89 | 95 | 86 | 87 | 92 | 97 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 92 | 93 |
| Abril | 89 | 95 | 86 | 91 | 98 | 98 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 93 | 94 |
| Mayo | 91 | 96 | 90 | 80 | 97 | 100 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 93 | 93 |
| Junio | 92 | 96 | 84 | 81 | 97 | 95 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 93 | 92 |
| Julio | 93 | 97 | 81 | 87 | 99 | 99 | 75 | 75 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 |  | 85 | 94 |
| Agosto | 92 | 96 | 71 | 84 | 95 | 96 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 90 | 93 |
| Septiembre | 92 | 95 | 83 | 87 | 98 | 97 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 93 | 97 |
| Octubre | 91 | 94 | 85 | 91 | 100 | 100 | 75 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 93 | 94 |
| Noviembre | 93 | 92 | 87 | 90 | 94 | 95 | 75 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |  | 93 | 97 |
| Diciembre | 94 | 95 | 84 | 95 | 98 | 100 | 75 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 |  | 86 | 99 |
| ***Media Periodo*** | ***93*** | ***94*** | ***85*** | ***92*** | ***97*** | ***98*** | ***75*** | ***92*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***91*** | ***97*** |
| ***Media Anual*** | ***92*** | ***95*** | ***84*** | ***87*** | ***96*** | ***98*** | ***79*** | ***85*** | ***100*** | ***100*** | ***92*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***92*** | ***95*** |

El Monumento al Campesino este periodo ha mejorado bastante en la puntuación de todas las áreas, destacando las importantes mejoras en Registros y Limpieza ya que sufren subidas considerables con respecto a los datos obtenidos en el año anterior. Mirando el dato anual podemos observar que este Centro también ha mejorado, subiendo hasta 3 puntos con respecto a los datos obtenidos durante el 2021.

**Cuadro comparativo de incidencias Abiertas y Cerradas por Centro 2021 – 2022.**

| ***4º Trimestre Año 2.022*** |
| --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **JAMEOS** | **OCT 2.021** | **OCT 2.022** | **NOV 2.021** | **NOV 2.022** | **DIC 2.021** | **DIC 2.022** | **Total Periodo 2021 2022** | **Dif.** | **Promedio 2.021** | **Promedio 2.022** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | 12 | 4 | 7 | 5 | 3 | 5 | **22** | **14** | **-8** | 7,33 | 4,67 | *20* |
| **Incidencias Cerradas** | 8 | 6 | 9 | 3 | 12 | 4 | **29** | **13** | **-16** | 9,67 | 4,33 | *2* |
|  |  |  | ***Porcentaje Cerradas / Total Incidencias*** | ***24,14%*** | ***-7,69%*** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **MIRADOR** | **OCT 2.021** | **OCT 2.022** | **NOV 2.021** | **NOV 2.022** | **DIC 2.021** | **DIC 2.022** | **Total Periodo 2021 2022** | **Dif.** | **Promedio 2.021** | **Promedio 2.022** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | 5 | 4 |  |  |  |  | **5** | **4** | **-1** | 5,00 | 4,00 | *8* |
| **Incidencias Cerradas** | 8 | 6 |  |  |  |  | **8** | **6** | **-2** | 8,00 | 6,00 | *1* |
|  |  |  | ***Porcentaje Cerradas / Total Incidencias*** | ***37,50%*** | ***33,33%*** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **JARDÍN** | **OCT 2.021** | **OCT 2.022** | **NOV 2.021** | **NOV 2.022** | **DIC 2.021** | **DIC 2.022** | **Total Periodo 2021 2022** | **Dif.** | **Promedio 2.021** | **Promedio 2.022** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | 7 | 3 |  |  |  |  | **7** | **3** | **-4** | 7,00 | 3,00 | *8* |
| **Incidencias Cerradas** | 5 | 8 |  |  |  |  | **5** | **8** | **3** | 5,00 | 8,00 | *1* |
|  |  |  | ***Porcentaje Cerradas / Total Incidencias*** | ***-40,00%*** | ***62,50%*** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **CASTILLO** | **OCT 2.021** | **OCT 2.022** | **NOV 2.021** | **NOV 2.022** | **DIC 2.021** | **DIC 2.022** | **Total Periodo 2021 2022** | **Dif.** | **Promedio 2.021** | **Promedio 2.022** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | 9 | 4 | 5 | 6 | 6 | 3 | **20** | **13** | **-7** | 6,67 | 4,33 | *20* |
| **Incidencias Cerradas** | 6 | 6 | 8 | 5 | 6 | 4 | **20** | **15** | **-5** | 6,67 | 5,00 | *2* |
|  |  |  | ***Porcentaje Cerradas / Total Incidencias*** | ***0,00%*** | ***13,33%*** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **MONUMENTO** | **OCT 2.021** | **OCT 2.022** | **NOV 2.021** | **NOV 2.022** | **DIC 2.021** | **DIC 2.022** | **Total Periodo 2021 2022** | **Dif.** | **Promedio 2.021** | **Promedio 2.022** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | 4 | 5 | 5 | 9 | 5 | 1 | **14** | **15** | **1** | 4,67 | 5,00 | *20* |
| **Incidencias Cerradas** | 4 | 6 | 8 | 6 | 7 | 7 | **19** | **19** | **0** | 6,33 | 6,33 | *1* |
|  |  |  | ***Porcentaje Cerradas / Total Incidencias*** | ***26,32%*** | ***21,05%*** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **MONTAÑAS** | **OCT 2.021** | **OCT 2.022** | **NOV 2.021** | **NOV 2.022** | **DIC 2.021** | **DIC 2.022** | **Total Periodo 2021 2022** | **Dif.** | **Promedio 2.021** | **Promedio 2.022** | **Valor Admisible** |
| **Incidencias Abiertas** | 5 | 3 | 7 | 2 | 9 | 5 | **21** | **10** | **-11** | 7,00 | 3,33 | *20* |
| **Incidencias Cerradas** | 4 | 5 | 4 | 4 | 9 | 2 | **17** | **11** | **-6** | 5,67 | 3,67 | *2* |
|  |  |  | ***Porcentaje Cerradas / Total Incidencias*** | ***-23,53%*** | ***9,09%*** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **RESUMEN PERIODO** | **CACT 2.021** | **CACT 2.022** | **Dif.** | **%** |  |  |  |  |  |
| **Incidencias Abiertas** | 89 | 60 | **-29** | **-32,6%** |  |  |  |  |  |
| **Incidencias Cerradas** | 98 | 81 | **-17** | **-17,3%** |  |  |  |  |  |
| ***Porcentaje Cerradas / Total Incidencias*** | ***9,18%*** | ***25,93%*** | ***16,74%*** |  |  |  |  |  |  |  |

| **RESUMEN ANUAL** | **CACT 2.021** | **CACT 2.022** | **Dif.** | **%** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Incidencias Abiertas** | 297 | 304 | **7** | **2,4%** |
| **Incidencias Cerradas** | 287 | 322 | **35** | **12,2%** |
| **Porcentaje Cerradas / Total Incidencias** | ***-3,48%*** | ***5,59%*** | ***2,11%*** |  |  |

**Resumen de las incidencias.**

Con respecto a este trimestre y detallando por Centro vemos cómo durante este periodo, prácticamente todos han mejorado y disminuido el número de incidencias detectadas con respecto al año anterior bajando en un -32%.

En cuanto al número de incidencias abiertas y cerradas, podemos ver como los datos de los Centros a nivel global mejoran, se detectan menos incidencias lo que también influye en que se hayan cerrado menos. A nivel anual hay un ligero incremento de incidencias abiertas que no resulta significativo pero destacamos la mejoría en la resolución de incidencias con un aumento de más del 12% con respecto al año anterior lo que denota una mejora en la implicación y resolución de las mismas.

**CONCLUSIONES Y RESUMEN ANUAL**

|  | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA GLOBAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| ***Media Anual Jameos*** | ***93*** | ***98*** | ***90*** | ***91*** | ***98*** | ***99*** | ***55*** | ***81*** | ***100*** | ***100*** | ***90*** | ***100*** | ***100*** | ***96*** |  | ***90*** | ***95*** |
| ***Media Anual Jardín*** | ***98*** | ***98*** | ***95*** | ***95*** | ***95*** | ***98*** | ***75*** | ***81*** | ***81*** | ***94*** | ***88*** | ***88*** | ***100*** | ***100*** |  | ***90*** | ***93*** |
| ***Media Anual Mirador*** | ***100*** | ***96*** | ***94*** | ***93*** | ***96*** | ***99*** | ***88*** | ***94*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***88*** | ***100*** |  | ***95*** | ***97*** |
| ***Media Anual Montañas*** | ***91*** | ***96*** | ***92*** | ***93*** | ***95*** | ***96*** | ***95*** | ***94*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***96*** | ***100*** | ***96*** |  | ***96*** | ***96*** |
| ***Media Anual Monumento*** | ***92*** | ***95*** | ***84*** | ***87*** | ***96*** | ***98*** | ***79*** | ***85*** | ***100*** | ***100*** | ***92*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***92*** | ***95*** |
| ***Media Anual Castillo*** | ***95*** | ***98*** | ***91*** | ***94*** | ***97*** | ***96*** | ***92*** | ***94*** | ***89*** | ***100*** | ***100*** | ***96*** | ***100*** | ***96*** |  | ***95*** | ***96*** |

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 puntos, incluso mejorando las buenas puntuaciones del año anterior.

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

En Jardín, Jameos, Monumento y Almacén se tiene que seguir trabajando en la mejora en cuanto a registros y etiquetado, haciendo ver al personal la importancia de que no se trata sólo de cumplimentar los registros de manera sistemática sino que son una herramienta que garantiza la realización de las tareas establecidas y deja constancia de que estas se han llevado a cabo de la manera correcta y en la frecuencia establecida.

Un positivo puntual en la analítica de aguas de Jardín de Cactus en el mes de enero, lo que se puso en conocimiento de los responsables del Departamento de Fontanería para que llevaran a cabo las medidas de control necesarias y que quedó corregida de manera inmediata tal y como se puede ver en el resto de analíticas.

En cuanto a la limpieza en Monumento, a pesar de la mejoría con respecto al año anterior podemos decir que se siguen detectando bastantes incidencias, especialmente relacionadas con el Departamento de Sala que son corregidas en su mayoría de manera inmediata, pero que en algunos casos se vuelven a repetir con el tiempo, por falta de limpieza ya que no se consigue una buena implicación del personal para que lleve a cabo estas tareas.

En el siguiente cuadro resumen podemos ver la evolución trimestral de cada Centro:

| ***RESUMEN DETALLADO POR CENTRO*** |
| --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***JAMEOS DEL AGUA*** | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA GLOBAL** |
| **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| ***Media 1er Trimestre*** | ***94*** | ***97*** | ***94*** | ***91*** | ***97*** | ***99*** | ***75*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***94*** | ***95*** |
| ***Media 2º Trimestre*** |  | ***100*** |  | ***89*** |  | ***98*** |  | ***75*** |  | ***100*** |  | ***100*** |  | ***100*** |  |  | ***95*** |
| ***Media 3er Trimestre*** | ***94*** | ***99*** | ***92*** | ***89*** | ***98*** | ***99*** | ***63*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***92*** | ***95*** |
| ***Media 4º Trimestre*** | ***93*** | ***97*** | ***90*** | ***95*** | ***98*** | ***97*** | ***50*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** |  | ***88*** | ***96*** |
| ***Media Anual*** | ***93*** | ***98*** | ***90*** | ***91*** | ***98*** | ***99*** | ***55*** | ***81*** | ***100*** | ***100*** | ***90*** | ***100*** | ***100*** | ***96*** |  | ***90*** | ***95*** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***JARDÍN DE CACTUS*** | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA GLOBAL** |
| **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| ***Media 1er Trimestre*** | ***100*** | ***98*** | ***95*** | ***99*** | ***100*** | ***98*** | ***75*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***50*** | ***100*** | ***100*** |  | ***96*** | ***89*** |
| ***Media 2º Trimestre*** | ***98*** | ***96*** | ***95*** | ***93*** | ***94*** | ***98*** | ***75*** | ***75*** | ***75*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***91*** | ***91*** |
| ***Media 3er Trimestre*** | ***98*** | ***99*** | ***94*** | ***89*** | ***89*** | ***97*** | ***75*** | ***75*** | ***50*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***87*** | ***94*** |
| ***Media 4º Trimestre*** | ***96*** | ***98*** | ***94*** | ***97*** | ***95*** | ***98*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***50*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***87*** | ***99*** |
| ***Media Anual*** | ***98*** | ***98*** | ***95*** | ***95*** | ***95*** | ***98*** | ***75*** | ***81*** | ***81*** | ***94*** | ***88*** | ***88*** | ***100*** | ***100*** |  | ***90*** | ***93*** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***MIRADOR DEL RÍO*** | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA GLOBAL** |
| **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| ***Media 1er Trimestre*** | ***99*** | ***100*** | ***98*** | ***92*** | ***99*** | ***98*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***96*** | ***99*** |
| ***Media 2º Trimestre*** | ***100*** | ***98*** | ***96*** | ***93*** | ***97*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***99*** | ***99*** |
| ***Media 3er Trimestre*** | ***100*** | ***93*** | ***90*** | ***89*** | ***92*** | ***100*** | ***75*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***50*** | ***100*** |  | ***87*** | ***94*** |
| ***Media 4º Trimestre*** | ***99*** | ***93*** | ***93*** | ***98*** | ***97*** | ***99*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***98*** | ***99*** |
| ***Media Anual*** | ***100*** | ***96*** | ***94*** | ***93*** | ***96*** | ***99*** | ***88*** | ***94*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***88*** | ***100*** |  | ***95*** | ***97*** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***MONTAÑAS DEL FUEGO*** | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA GLOBAL** |
| **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| ***Media 1er Trimestre*** | ***96*** | ***92*** | ***94*** | ***96*** | ***96*** | ***91*** | ***75*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***94*** | ***95*** |
| ***Media 2º Trimestre*** | ***92*** | ***97*** | ***92*** | ***93*** | ***97*** | ***96*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** |  | ***97*** | ***96*** |
| ***Media 3er Trimestre*** | ***89*** | ***99*** | ***90*** | ***88*** | ***95*** | ***97*** | ***92*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***95*** | ***98*** |
| ***Media 4º Trimestre*** | ***90*** | ***98*** | ***91*** | ***94*** | ***94*** | ***98*** | ***100*** | ***92*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** |  | ***96*** | ***95*** |
| ***Media Anual*** | ***91*** | ***96*** | ***92*** | ***93*** | ***95*** | ***96*** | ***95*** | ***94*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***96*** | ***100*** | ***96*** |  | ***96*** | ***96*** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***MONUMENTO AL CAMPESINO*** | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA GLOBAL** |
| **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| ***Media 1er Trimestre*** | ***92*** | ***94*** | ***87*** | ***84*** | ***93*** | ***98*** | ***92*** | ***92*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***95*** | ***95*** |
| ***Media 2º Trimestre*** | ***91*** | ***96*** | ***87*** | ***84*** | ***97*** | ***98*** | ***75*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***93*** | ***93*** |
| ***Media 3er Trimestre*** | ***92*** | ***96*** | ***78*** | ***86*** | ***97*** | ***97*** | ***75*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***89*** | ***95*** |
| ***Media 4º Trimestre*** | ***93*** | ***94*** | ***85*** | ***92*** | ***97*** | ***98*** | ***75*** | ***92*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***91*** | ***97*** |
| ***Media Anual*** | ***92*** | ***95*** | ***84*** | ***87*** | ***96*** | ***98*** | ***79*** | ***85*** | ***100*** | ***100*** | ***92*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***92*** | ***95*** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***CASTILLO SAN JOSÉ*** | **CONSERV. DE ESTRUCT.** | **LIMPIEZA Y DESINFECC.** | **BUENAS PRÁCTICAS** | **REGISTROS APPCC** | **VERIFIC. ALIMENTOS** | **VERIFIC. AGUA** | **VERIFIC. SUPERFICIES** |  | **MEDIA GLOBAL** |
| **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** | **2.021** | **2.022** |  | **2.021** | **2.022** |
| ***Media 1er Trimestre*** |  | ***98*** |  | ***95*** |  | ***97*** |  | ***92*** |  | ***100*** |  | ***83*** |  | ***100*** |  |  | ***95*** |
| ***Media 2º Trimestre*** | ***94*** | ***98*** | ***89*** | ***95*** | ***97*** | ***95*** | ***100*** | ***92*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***97*** | ***97*** |
| ***Media 3er Trimestre*** | ***96*** | ***96*** | ***91*** | ***94*** | ***97*** | ***98*** | ***100*** | ***92*** | ***67*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** |  | ***93*** | ***97*** |
| ***Media 4º Trimestre*** | ***97*** | ***98*** | ***92*** | ***94*** | ***98*** | ***95*** | ***75*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***100*** | ***83*** |  | ***94*** | ***96*** |
| ***Media Anual*** | ***95*** | ***98*** | ***91*** | ***94*** | ***97*** | ***96*** | ***92*** | ***94*** | ***89*** | ***100*** | ***100*** | ***96*** | ***100*** | ***96*** |  | ***95*** | ***96*** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Arrecife, a 24 de febrero de 2.023

 **Isabel Betancort Delgado**

**Responsable de Control y Auditoría de Gestión**

**Germán Méndez Arencibia**

**Departamento de Control y Auditoría de Gestión**