



**Centros de Arte,  
Cultura y Turismo**  
LANZAROTE

## **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 SEGUIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD (4º TRIMESTRE 2.023)**

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

**OBJETIVO 1 AÑO 2023.- 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, a través de la puesta en marcha del sistema de inventarios.**

**OBJETIVO 2 AÑO 2023.- Reducción de los procesos manuales de la gestión del Departamento de Recursos Humanos en un 5%.**

**OBJETIVO 3 AÑO 2023.- Mejora de las puntuaciones de auditoría del sistema APPCC en el registro industrial del Monumento en un 5%.**

A continuación se detalla el estado actual y los avances llevados a cabo para la consecución de los objetivos planteados:

**OBJETIVO 1 AÑO 2023.- 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, a través de la puesta en marcha del sistema de inventarios.**

El proyecto se suspendió temporalmente durante la primera parte del año debido a los cambios organizativos que se produjeron tras el cambio de dirección. Los trabajos se retomaron a partir del tercer trimestre, retomando la comunicación con la empresa de desarrollo para adaptar OpenBravo a las necesidades identificadas por el área de Mantenimiento. Durante esta parte se desarrollaron las diferentes bases de datos que se extrajeron de la anterior plataforma (GIM) para su integración y así poder hacer una presentación de las funcionalidades del módulo con ejemplos reales para valorar su nivel de adaptación y puesta en marcha. Se hace necesario trasladar el objetivo hasta el próximo año para su integración definitiva.

**OBJETIVO 2 AÑO 2023/24.- Reducción de los procesos manuales de la gestión del Departamento de Recursos Humanos en un 5%.**



A principios de año se han llevado a cabo diferentes reuniones del Departamento de informática con ALIA, OpenBravo y personal del Cabildo donde se han valorado las diferentes opciones y necesidades para poder llevar a cabo la integración del programa de nóminas ALIA con Openbravo. Con el cambio de dirección, se analizan las capacidades de Openbravo como herramienta de gestión de RRHH y se decide detener el proyecto. Se inicia un estudio de mercado para encontrar un proveedor de soluciones integrales de RRHH. Se seleccionaron 5 empresas para una licitación.

A finales de año se comienzan los trabajos de elaboración de los pliegos de condiciones técnicas con un presupuesto aproximado de 180.000 euros para el proyecto completo. El objetivo no se cumplió en el año en curso, pero se trasladó al 2024 para su desarrollo e implantación definitiva.

**OBJETIVO 3 AÑO 2023.- Mejora de las puntuaciones de auditoría del sistema APPCC en el registro industrial del Monumento en un 5%.**

Para la consecución de este objetivo, inicialmente se llevaron a cabo reuniones entre todos los departamentos y áreas implicadas para definir las necesidades de material y cambios en las infraestructuras del Centro. También se solicita presupuesto para la puesta en marcha del sistema de control higiénico sanitario y control analítico y desarrollo del Manual APPCC enfocado en la Industria para diferenciarlo del Manual del Restaurante.

Se trabaja en la elaboración de los pliegos para la licitación de la contratación del suministro de 2 nuevos abatidores y varios carros bandejeros y de la instalación de la nueva cámara y las actuaciones en la cámara de vegetales y cuarto de envasado. Durante finales del mes de marzo se recibe el nuevo Manual APPCC de la Industria del Monumento al Campesino y se pone en marcha el nuevo programa de control y auditorías para la Industria. En septiembre se publicó la licitación para la contratación de la instalación de la nueva cámara y las actuaciones en la cámara de vegetales y cuarto de envasado. En octubre se recibieron en el Centro los carros bandejeros y en noviembre los abatidores, que se recibieron con una serie de desperfectos producidos por la agencia de transporte y para los que se solicitó reparación al proveedor que no se llevará a cabo hasta principios de enero. Como compensación por los desperfectos y el retraso, el proveedor ha practicado un abono sobre el precio de compra. En diciembre también se consigue poner en funcionamiento el nuevo cuarto de envasado y le han llegado al proveedor los



materiales para la nueva cámara, por lo que en el mes de enero se comenzarán los trabajos de instalación y puesta en marcha.

Con respecto a la puntuación en las auditorías, una vez puesto en marcha el nuevo programa de control y auditorías para la Industria, se fija una puntuación objetivo en 90 puntos.

Durante el año las puntuaciones van fluctuando en base al nivel de nuevas incidencias detectadas y aquellas que se van repitiendo por falta de resolución ya que esta entraña una inversión o depende directamente del Departamento de Conservación y Mantenimiento, al ser por deficiencias en maquinaria o instalaciones. Para tratar de corregirlas se programó una reunión en octubre con el Departamento de Conservación y Mantenimiento y los responsables de Mantenimiento y Servicio Técnico para analizar todas las incidencias abiertas, buscar una solución y ejecutar un plan de acción que se ejecutará hasta final de año. Gracias a este plan de acción, se cierran gran número de incidencias con la correspondiente mejora en la puntuación de las auditorías y se consigue mantener la puntuación media anual por encima del objetivo fijado.

Este objetivo se ha conseguido en la parte de auditoría, quedando pendiente de finalizar la parte de inversión e infraestructura, que a pesar de no estar finalizada en su totalidad, se acabará ejecutando durante los primeros meses del año 2024 por lo que se da por finalizado.

	OBJETIVO >90	
	PUNTUACIÓN	DIF. CON OBJETIVO
Abril	94	4
Mayo	87	-3
Junio	89	-1
Julio	87	-3
Agosto	90,5	0,5
Septiembre	86	-4
Octubre	95	5
Noviembre	90	0
Diciembre	86,5	-3,5
<b>Media Periodo</b>	<b>90,5</b>	
<b>Media Anual</b>	<b>90,4</b>	

