

## INDICADORES QUE PERMITIRÁN SU SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A continuación se presentan distintos cuadros donde se muestran los indicadores que permitirán hacer el seguimiento y evaluación de los objetivos estratégicos perseguidos por la Entidad Pública Empresarial Local “Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote” para el año 2022.

Dichos cuadros fueron aprobados por el Consejero Delegado de la Entidad a fecha marzo 2022.

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

**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.**

| ACCIONES A REALIZAR   | MÉTODO DE DESARROLLO   | RESPONSABLE  | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO  | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO                               | RESULTADO VERIFICACIÓN |
|---|--|--|---|---|------------------------|
| 1. Implantar una nueva ERP donde venga integrado el proceso de compras y de salida de stocks con cada incidencia, a tiempo real.<br>2. Implantar un proceso de conteo que minimice los errores que se puedan dar a la hora de realizar los inventarios. | 1. Sustituir las dos ERP que no estaban bien integradas en los centros, ICS y Navision, y unificarlas en una única que integre todos los procesos.<br>2. Negociar con la nueva ERP.<br>3. Contratar la misma tras la licitación oportuna.<br>4. Planificar la implantación por procesos.<br>5. Trabajar en la digitalización de procesos de conteo a través del etiquetado de todos los productos de mantenimiento con código de barras.<br>6. Realizar el inventario con pda o con pistolas de escaneo.<br>7. Finalizar el proceso con un buen informe de valoración de inventario donde se valore las diferencias. | Directora Control y Auditoría/<br>Consejero Delegado | 1º fase. Realizar el trabajo de etiquetar todos los productos de compra de la nave de mantenimiento.<br>30/06/2022<br>2º Fase, implantar la nueva herramienta<br>31/12/2022 | Diferencias valoradas entre stock real y stock teórico. | Pendiente de realizar  |

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

| ACCIONES A REALIZAR   | MÉTODO DE DESARROLLO   | RESPONSABLE  | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO   | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO  | RESULTADO VERIFICACIÓN |
|---|--|--|--|--|------------------------|
| 1. Desarrollar el proyecto museográfico destinado a la nueva Casa de los Volcanes y Geoparque, consiguiendo mejorar la propuesta de valor del centro Jameos del Agua. | 1. Solicitar ampliación del plazo para ejecutar la subvención.<br>2. Desarrollar el pliego definitivo para contratar los servicios y sacarlo a licitación. Seleccionar la oferta más atractiva y que se ajuste a nuestras necesidades.<br>3. Comenzar los trabajos, coordinándolo a través de los equipos de producción cultural, Arquitecto, TIC y Experiencia del cliente. | Directora CX/<br>Directora de Proyección cultural/<br>Arquitecta,<br>Director TIC/<br>Consejero Delegado | 1ª fase. Seleccionar empresa que va a ejecutar el trabajo. hasta 30/04/2022<br>2º fase. Realizar el trabajo con el equipo asignado.<br>Fecha tope 31/12/2022 | Encuestas de satisfacción de clientes, apartados de factores de calidad específicos de visita. | Pendiente de realizar  |

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

| ACCIONES A REALIZAR  | MÉTODO DE DESARROLLO  | RESPONSABLE                                 | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO   | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO  | RESULTADO VERIFICACIÓN |
|--|---|---|--|--|------------------------|
| 1. Incrementar la presencia de productos locales en los restaurantes de los CACT, mejorando la imagen y experiencia global del cliente en los Centros, durante la celebración de eventos.<br>2. Dotar a los eventos de una decoración exclusiva y de calidad que nos diferencie de los competidores. | 1. Dotar a los restaurantes de mayor cantidad de producto local hecho en la isla o en Canarias..<br>2. Trabajar en una oferta específica para eventos que a la vez que operativa, sea atractiva e innovadora.<br>3. Contratar asesoramiento externo en decoración de eventos.<br>4. Medir resultados. | Directora Comercial<br>Consejero Delegado / | 1º fase Cambio de cartas de eventos 30/06/2022<br>2º fase, cambios en la decoración de cada evento. 31/12/2022 | Encuestas de satisfacción de clientes, apartados de factores de calidad en restauración / específico para eventos. | Pendiente de realizar  |

## Medio Ambiente

### OBJETIVO 1 AÑO 2021/2022.- Eliminar en más de un 50% las emisiones de gases en el centros Montañas del Fuego y parque móvil CACT.

| ACCIONES A REALIZAR  | MÉTODO DE DESARROLLO  | RESPONSABLE   | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO   | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO   | RESULTADO VERIFICACIÓN  |
|--|---|---|--|---|---|
| <p>1. Llevar energía eléctrica al Islote de Hilario, en Montañas del Fuego.</p> <p>2. Adquisición de distintos vehículos eléctricos de acuerdo a las necesidades de los Centros.</p> | <p>1. Contratar y elaborar el proyecto necesario de menos impacto medio ambiental para llevar la línea de electricidad al centro.</p> <p>2. Solicitar permisos.</p> <p>3. Ejecutar la obra</p> <p>4. Iniciar el proceso de contratación adquisición vehículos</p> | Dirección de Conservación y Mantenimiento/<br>Dirección de CX | Fases: contratación del proyecto y consecución de permisos. Segunda fase, 2021/2022, ejecución de la obra. | Medición de las emisiones del grupo electrógeno anualmente.<br>Número de vehículos eléctricos de la Entidad | Pendiente de realizar. Se están solicitando subvenciones para ejecución de obras y también se ha declarado la obra de interés general para poder continuarla. |

### OBJETIVO 2 AÑO 2021/2022.- Fomentar el cambio de una movilidad convencional a una movilidad sostenible.

| ACCIONES A REALIZAR  | MÉTODO DE DESARROLLO   | RESPONSABLE                       | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO   | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO   | RESULTADO VERIFICACIÓN  |
|--|--|-----------------------------------|--|---|---|
| <p>1. Adquisición de varias unidades de vehículos eléctricos y de la infraestructura necesaria para la recarga rápida de los mismos ampliando sensiblemente los puntos de recarga en la isla.</p> <p>2. Desarrollar el proyecto CITIES, prototipo de guagua eléctrica y autónoma en la ruta de los volcanes.</p> | <p>1. Compra de guagua eléctrica y autónoma para la ruta de los volcanes. (PROYECTO CITIES, movilidad eléctrica y conducción autónoma)</p> <p>2. Adquirir guaguas para servicios de apoyo en los CACT en ruta de los volcanes,. Estudiar las posibilidades actuales del mercado, y seleccionado si no fuese posible el modelo híbrido.</p> | Dirección de Conservación/<br>CEO | 31/12/2022<br>Presupuesto:<br>Subvención de los fondos Next Generation | Reducción anual de la emisión de gases invernadero. (se estima 180.000 euros de coste de combustible y 4.700 toneladas de CO2 en 10 años)<br>Número de infraestructuras creadas o mejoradas. (vehículos eléctricos de la Entidad) | Pendiente de realizar. Una vez llegada la guagua a Montañas, no se han conseguido solventar los problemas existentes en la guagua y su desarrollo en la ruta. |

**OBJETIVO 3 AÑO 2022.- Reducir la cantidad de papel generado en los CACT en un 10%. (a través digitalización paneles).**

| ACCIONES A REALIZAR   | MÉTODO DE DESARROLLO  | RESPONSABLE  | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO            | RESULTADO VERIFICACIÓN   |
|---|---|--|----------------------------|--------------------------------------|--|
| 1. Digitalización de paneles informativos en los CACT.<br><br>2. Posibilidad de que la entrada on line se valide directamente desde el móvil del cliente. | 1. Contratar con una empresa especializada para adquirir los paneles necesarios y el software para publicar las comunicaciones a los trabajadores y clientes.<br><br>2. Insertar los contenidos necesarios.<br><br>3. Medir<br><br>Sobre las entradas, ejecutar el proyecto de venta on line de entradas con los dispositivos necesarios para llevarlo a cabo | Dirección de RRHH/<br>Dirección CX.<br><br>Dirección de transformación digital | 31 Diciembre de 2022       | Consumo de papel por centro (folios) | Pendiente de realizar. Se traslada al objetivo por tener otras prioridades motivado por el Covid 19. |

**OBJETIVO 4 AÑO 2022.- Mejorar los consumos eléctricos en los centros de Jameos del Agua y Castillo San José en un 10%.**

| ACCIONES A REALIZAR   | MÉTODO DE DESARROLLO   | RESPONSABLE                               | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO                     | RESULTADO VERIFICACIÓN  |
|---|--|---|----------------------------|---|---|
| 1. Proceder al cambio de iluminación halógena a led en las zonas de visita de los clientes (cambio de iluminación artística). | 1. Encargar y realizar los proyectos de iluminación. Contratar la supervisión del artista que originariamente creó la iluminación con César Manrique.<br>2. Solicitar los permisos a la comisión de Patrimonio.<br>3. Licitat el suministro de lámparas autorizadas por la arquitecta encargada y la comisión de patrimonio.<br>4. Proceder a realizar las pruebas de iluminación para conseguir el efecto final igual al original.<br>5. Medir. | Director de conservación y mantenimiento. | 31/12/2022                 | Consumo eléctrico en los centros mencionados. | Realizado en un 100% en Castillo. Pendiente de realizar en Jameos. No existe consenso con Patrimonio. |

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

| ACCIONES A REALIZAR  | MÉTODO DE DESARROLLO   | RESPONSABLE  | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO                                 | RESULTADO VERIFICACIÓN  |
|--|--|--|----------------------------|---|---|
| <p>Estudiar la mejor forma de abordar la eliminación de la depuración de aguas en los centros mencionados:</p> <p>1. Retirar las depuradoras y enganchar a la red general.</p> <p>2. Cambiar el sistema de depuración a un sistema de Biodigestión Anaerobia con humedales artificiales.</p> | <p>1. Realizar el proyecto de enganche para las depuradoras a la red municipal con el trazado necesario. Pedir permisos a medio ambiente, Patrimonio y PIOT, ayuntamiento etc.</p> <p>2. Solicitar la visita de un ingeniero especialista para analizar si es factible realizar este tipo de proyecto en los centros mencionados. Realizar propuesta y estudiarla. Si fuera elegida, realizar proyecto, pedir permisos.</p> <p>3. Elegir la mejor opción. Ejecutar proyecto.</p> <p>4. Medir parámetros.</p> | Dirección de Conservación y mantenimiento/ Dirección CX. | 31/12/2022                 | Parámetros de las depuradoras actuales y lodos generados. | Se pospone el objetivo pues se considera necesario priorizar otras intervenciones motivado por la pandemia, en lo que se consiguen los permisos oportunos y la financiación. Pendiente realización. |

**OBJETIVO 6 AÑO 2020/2021/2022.- Reducir la invasión de especies invasoras (vinagrera) en paisajes de la isla.**

| ACCIONES A REALIZAR   | MÉTODO DE DESARROLLO  | RESPONSABLE                                | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO                | RESULTADO VERIFICACIÓN |
|---|---|--|----------------------------|--|------------------------|
| <p>1. Impulsar un proyecto con la universidad para estudiar posibles soluciones al control de la plaga de la vinagrera a través de acciones que no tengan repercusión medioambiental.</p> | <p>1. Firmar convenio de colaboración con la Fundación de la Universidad de la Laguna que quiere desarrollar el proyecto.</p> <p>2. Financiar las acciones de investigación para obtener patógenos no químicos así como trabajos de campo.</p> <p>3. Contrastar resultados y aplicarlos si el estudio es exitoso.</p> | CEO/ Elena Mateo, responsable de Geoparque | 31/12/2022                 | Número de especies invasoras eliminadas. | Pendiente de realizar. |

**OBJETIVO 7 AÑO 2021/2022.- Reducir la energía eléctrica generada en los Centros Turísticos a través de combustibles fósiles en un 50%.**

| ACCIONES A REALIZAR  | MÉTODO DE DESARROLLO   | RESPONSABLE                       | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO   | RESULTADO VERIFICACIÓN |
|--|--|-----------------------------------|----------------------------|---|------------------------|
| 1. Instalación de placas solares en las cubiertas de los Centros Turísticos, excepto en la Cueva y Mirador del Río por sus características especiales. | 1. Realizar un estudio en colaboración con Patrimonio Histórico para determinar las ubicaciones más idóneas.<br>2. Solicitar permiso en función del resultado de ese estudio.<br>3. Obtener financiación para el suministro de las placas solares necesarias.<br>4. Instalación de las placas solares, boletín y legalización de las mismas.<br>5. Medición de los resultados. | Arquitecto/<br>Consejero delegado | 31/12/2022                 | % de energía eléctrica producida con origen renovable. Reducción de las emisiones CO <sub>2</sub> equivalencia. | Pendiente de realizar. |

Posibles acciones ya solicitadas a modo de subvención pero no se sabe si se concretarán en 2.022:

- Dotación al Jardín de Cactus de energía renovable (eólica) a través del molino tradicional.
- Dotación al Jardín de iluminación nocturna de última generación (LED).
- Dotación a las oficinas centrales de sistemas más eficientes de energía.
- Accesibilidad en los baños de la Cueva de los Verdes y en las salas expositivas del Monumento al Campesino.
- Rehabilitación Salinas del Río.

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

### OBJETIVO 1 AÑO 2022. Mejora del Plan de Prevención de Riesgos de la entidad.

| ACCIONES A REALIZAR  | MÉTODO DE DESARROLLO  | RESPONSABLE                                | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO                                 | RESULTADO VERIFICACIÓN |
|--|---|--|----------------------------|---|------------------------|
| Diseño, implantación y elaboración de una metodología propia en formato de procedimientos, instrucciones operativas y/o anexos, que formen parte de un plan de prevención diseñado y adecuado a la metodología de EPEL, adaptado a las necesidades de la entidad, consiguiendo una mayor integración de los procedimientos de prevención de la ISO 45001 | <p>1. Definir el número de Procedimientos e Instrucciones Operativas a desarrollar, como documentos donde se recogen las instrucciones concretas y las medidas a adoptar para la realización de los diferentes procesos preventivos que se realizan en la empresa y la forma de integrarlos en las actividades generales.</p> <p>2. Análisis de los procesos de la entidad vinculados con la seguridad y salud en el trabajo, para la redacción de procedimientos ajustados a la operativa actual de los centros.</p> | Técnico de prevención de Riesgos laborales | 31/12/2023                 | Índice de cumplimiento:<br>nº procedimientos Implantados. | Pendiente de realizar  |

### OBJETIVO 2 AÑO 2022. Reducir el riesgo potencial de exposición a caídas en altura en un 2%

| ACCIONES A REALIZAR   | MÉTODO DE DESARROLLO  | RESPONSABLE                                | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO  | RESULTADO VERIFICACIÓN |
|---|---|--|----------------------------|--|------------------------|
| Mejorar las instalaciones de sistemas de protección colectiva en los centros turísticos donde se realizan trabajos con exposición a riesgos de caída en altura, aumentando la seguridad y salud en trabajos en altura mediante la ejecución de instalaciones de protección colectiva. | <p>1. Definición de las Intervenciones a realizar. Su elección depende de las condiciones del trabajo a realizar y del entorno en las que se desarrollan.</p> <p>2. Visita a los centros para la identificación de zonas de trabajo en altura susceptibles de una mejora de la instalación o una nueva instalación de protección colectiva.</p> <p>3. Elección de los sistemas de protección colectiva más adecuados a cada zona de trabajo.</p> <p>4. Licitación con empresas especializadas en la ejecución de los trabajos.</p> <p>5. Seguimiento del cumplimiento de los plazos establecidos.</p> <p>6. Capacitación/ Formación para la realización de trabajos en altura de las instalaciones colectivas instaladas.</p> | Técnico de Prevención de Riesgos Laborales | 31/12/2023                 | <p>Evolución de la siniestralidad anual, comparativas año 2022 -2023 con años anteriores como causa de accidente:</p> <p>Riesgo de caída a distinto nivel.</p> | Pendiente de realizar  |



**OBJETIVO 3 AÑO 2022. Mejorar la seguridad en el trabajo de los conductores reduciendo las emisiones de CO2 en un 10%**

| ACCIONES A REALIZAR  | MÉTODO DE DESARROLLO  | RESPONSABLE                                | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO                          | RESULTADO VERIFICACIÓN |
|--|---|--|----------------------------|--|------------------------|
| Renovación del parque de vehículos que operan en el centro Montañas de Fuego realizando la ruta turística. | 1. Identificación de los vehículos que operan en el centro para su sustitución.<br>2. Sacar a Licitación la adjudicación la compra de los vehículos.<br>3. Análisis de las necesidades de la empresa. | Técnico de prevención de Riesgos laborales | 31 Diciembre de 2022       | Medición de las emisiones de CO2 de los vehículos. | Pendiente de realizar  |

**OBJETIVO 4 AÑO 2022. Reducción del número de accidentes entre el personal adscrito a las cocinas en un 5% con respecto al año anterior.**

| ACCIONES A REALIZAR   | MÉTODO DE DESARROLLO   | RESPONSABLE                                | FECHA TOPE DE CUMPLIMIENTO | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO   | RESULTADO VERIFICACIÓN |
|---|--|--|----------------------------|---|------------------------|
| Implantación de inspecciones planeadas periódicas internas de seguridad y salud en el trabajo identificando peligros de forma sistemática en las cocinas de los centros turísticos. | 1. Creación de un planning de inspecciones periódicas que permita la identificación de peligros de forma sistemática sobre un área en concreto con enfoque amplio e integral.<br>2. Creación de una instrumento para observar condiciones y prácticas de una manera organizada y sistemática, que permita:<br>- Identificar aspectos de seguridad y salud en el trabajo prácticas que pudieran provocar accidentes o ineficacias.<br>- Destacar los comportamientos del personal para el reconocimiento y reforzamiento.<br>- Verificar que los métodos y procedimientos de trabajo o tarea existentes son los adecuados<br>3. Análisis directo de las condiciones de trabajo que permita la localización de peligros y su identificación.<br>4. Creación de Listas de Chequeo, como herramienta o técnica de análisis rápidas y seguras en el sentido de que no se olvide ningún aspecto.<br>5. Capacitar a los responsables del departamento acerca de los requisitos legales a evaluar, respecto del funcionamiento de instalaciones y procesos, para deducir las posibilidades de daño.<br>6. Asignar responsabilidades en el cometido de las inspecciones<br>6. Determinar la frecuencia de las inspecciones. | Técnico de prevención de Riesgos laborales | 31 Diciembre de 2022       | nº de inspecciones realizadas en el año en cocina<br><br>nº de accidentes anuales en el área de cocina. | Pendiente de realizar  |

