



**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)**

**RESUMEN ANUAL 2.024**

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

**OBJETIVO 1 AÑO 2023/24.**- 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 2023/24.**- Reducción de los procesos manuales de la gestión del Departamento de Recursos Humanos en un 5%.

**OBJETIVO 3 AÑO 2024.**- Reducción de los procesos manuales en la gestión de las Cocinas en un 50% a través de la digitalización de los registros (tablets) y la integración de la trazabilidad en OB.

**OBJETIVO 4 AÑO 2024.**- Mejorar la calidad de los estudios de satisfacción en el área de visita reduciendo el error muestral por debajo del 3%.

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

**OBJETIVO 1 AÑO 2023/24.**- 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.

Durante el último periodo del año anterior se validaron las funcionalidades del módulo de Mantenimiento, pero se consideró insuficiente y no ajustada a la realidad por lo que se ha llevado a cabo el trabajo de actualización de la base de datos de instalaciones y maquinaria. Durante gran parte del año, se han enfocado todos los trabajos y esfuerzos con Openbravo en el desarrollo de la herramienta para la venta online con entrada escalonada, dejando el área de Mantenimiento pendiente hasta finalizar la integración de



la venta online. A final de año se han retomado las reuniones con Practics para seguir con los avances en las modificaciones y necesidades identificadas, logrando importantes avances en el desarrollo y habilitando el modo test aunque queda pendiente la configuración de la organización "Mantenimiento" por parte de TIC.

Debido a los retrasos sufridos durante el año, se pospone la puesta en marcha definitiva del módulo de mantenimiento hasta el año siguiente.

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

Durante la primera parte del año se elabora el pliego de condiciones técnicas, cerrando un presupuesto final aproximado a 180.000 euros. El 17 de septiembre se publicó la licitación del servicio en PLACE, la plataforma de contratación del estado. El plazo de presentación de ofertas finalizó el 17 de octubre sin recibir propuesta alguna por lo que el 25 de octubre se publica la resolución declarando desierta la licitación. Una vez declarada desierta, se lleva a cabo un estudio con varias empresas, para valorar posibles modificaciones en los pliegos, ya que tanto RRHH como TIC quieren que sea todo a través de la nube, siendo este el punto que puede haber motivado que la licitación haya quedado desierta. En caso de que alguna empresa pueda cumplir este criterio, se estudiará la posibilidad de hacer una licitación por contrato negociado directo.

Debido al estado actual del objetivo, este se debe trasladar al año siguiente, para su implantación definitiva.

### **OBJETIVO 3 AÑO 2024.- Reducción de los procesos manuales en la gestión de las Cocinas en un 50% a través de la digitalización de los registros (tablets) y la integración de la trazabilidad en OB.**

Dentro de la valoración inicial, donde se había barajado inicialmente el mantener los mismos formatos que se estaban utilizando, tipo hoja de cálculo, se descarta por no resultar tan sencilla ni tan práctica, optando por la opción propuesta por BIOLAB de utilizar su herramienta Check App, la cual cumple con todas nuestras necesidades aunque el formato de presentación sea algo diferente al usado hasta ahora. Una vez probada la herramienta y vista su utilidad práctica se solicita a Biolab que realice unas actualizaciones de diseño y contenido para poder iniciar pruebas en el Monumento al Campesino.



Los trabajos continúan con la actualización de la herramienta por parte de Biolab y la configuración de los registros para el control de cloro, cambio de aceite, desinfección de vegetales y temperatura. Inicialmente y durante un tiempo se decide poner en marcha, a modo de prueba, para ver cómo se adapta el personal a este nuevo formato de trabajo y posteriormente finalizar el proceso, ampliando a los registros de limpieza.

Una vez finalizado el periodo de prueba de manera satisfactoria, se implementan todos los registros a través de las tablets en la Cocina del Monumento, incluidos los de limpieza. Paralelamente se han llevado a cabo los trabajos de adaptación de plantillas para desplegar la digitalización en el resto de Centros. El proceso será igual que en el Monumento, primero registros de control y una vez esté asimilado y funcionen correctamente se finalizará con los de limpieza. Para ello se trabajan las plantillas de cada Centro, se compran las tablets necesarias y se piden los cargadores y fundas.

En el último trimestre del año se distribuyen los equipos por los Centros, se explica la operativa y se ponen en marcha todos los registros establecidos en la primera parte del proceso. Actualmente, una vez pasada la fase de adaptación, ya se está trabajando en la creación de las plantillas para la puesta en marcha de los registros de limpieza por parte de BIOLAB, que ha confirmado su finalización para inicios de año.

Con respecto a la integración de la trazabilidad en Openbravo, inicialmente se lleva a cabo el trabajo para definir un documento con las necesidades identificadas que se comparten con el Departamento TIC para su revisión y validación.

Una vez finalizado y definido el documento de necesidades, se comparte con Practics para estudio y valoración de la viabilidad del desarrollo, así como el coste económico de la misma.

Este objetivo se ha cumplido en un 50% ya que la parte de registros se ha finalizado, quedando en desarrollo la parte correspondiente a la integración de la trazabilidad en Openbravo, por lo que se debe trasladar esta parte del objetivo al próximo año.

#### **OBJETIVO 4 AÑO 2024.- Mejorar la calidad de los estudios de satisfacción en el área de visita reduciendo el error muestral por debajo del 3%.**

Para la consecución de este objetivo, inicialmente se selecciona a la empresa que se va a contratar, se fijan las condiciones del servicio, cuotas muestrales por centro, metodología



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

implicando entrevistadores de forma presencial en cada centro, etc. Una vez formalizado el contrato, se realizan reuniones semanales, de seguimiento, con la empresa contratada para concretar el cuestionario final. Se envía un comunicado del Consejero a todos los Encargados de Centro para que todos presten colaboración al personal, que estará por los Centros, llevando a cabo las encuestas durante el tiempo que duren los trabajos de recogida de muestras. En el segundo trimestre se recibe el informe correspondiente sobre una muestra de 2.250 visitantes y un error muestral del  $\pm 2'1\%$ , con un intervalo de confianza del 95' 5%. Por lo tanto se ha cumplido el objetivo planteado.