

Deloitte.



Centros de Arte,
Cultura y Turismo
Cabildo de Lanzarote

Análisis y evaluación de la contribución socio-económica de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote

Resumen Ejecutivo

Julio 2016



ÍNDICE

| | |
|-------------------------------|-----------|
| <i>Presentación</i> | 4 |
| <i>Global Impact Model</i> ® | 6 |
| <i>Principales Resultados</i> | 7 |
| <i>Capital Económico</i> | 10 |
| <i>Capital Social</i> | 12 |
| <i>Capital Relacional</i> | 14 |
| <i>Capital Reputacional</i> | 15 |
| <i>Capital Tecnológico</i> | 16 |
| <i>Capital Medioambiental</i> | 17 |
| <i>Capital Organizacional</i> | 18 |
| <i>Metodología</i> | 19 |

Presentación



Nunca se subrayará demasiado la importancia que reviste la empresa como principal fuente de crecimiento para las comunidades. Recuperada la senda de la sostenibilidad económica, gracias un enorme esfuerzo y a una gestión eficaz y rigurosa, los Centros de Arte, Cultura y Turismo (CACT) pueden volver a poner su foco de atención en desarrollar acciones que permitan mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Hoy somos mejores que ayer. Más fuertes desde el punto de vista económico, con balances, cifras de ventas y resultados extraordinarios. Pero nada de esto sería útil si no fuésemos capaces de desarrollar y liderar proyectos que están reforzando nuestra identidad como empresa con vocación de servicio. Proyectos relacionados con la promoción de la cultura como factor de apoyo e integración; con la gestión responsable del entorno y con la promoción de la creatividad como instrumento de desarrollo colectivo, que también contribuyen a crear oportunidades y riqueza para los ciudadanos.

Con este documento, asumimos el complejo reto de evaluar el impacto socio-económico de los Centros, analizando los resultados de las acciones desarrolladas en el año 2015 y reflejando nuestro firme compromiso de seguir creciendo y creando valor para la sociedad, cultura y economía de la isla de Lanzarote.

Echedey Eugenio
Presidente del Consejo de Administración de EPEL-CACT



Global Impact Model ®

Para la evaluación del impacto socio-económico de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, hemos contado con la colaboración de Deloitte y su modelo metodológico “Global Impact Model”, que se compone de los siguientes dos elementos:

- **Marco conceptual**, a través del cual se identifican y definen los ámbitos de contribución vinculados a la actividad de los Centros.
- **Métricas de evaluación** o indicadores que permiten cuantificar y cualificar las contribuciones identificadas.

Así, el **Modelo Global de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote** se estructura en torno a siete capitales o ámbitos de contribución:

- **Capital Social:** Los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote contribuyen a la consecución de objetivos sociales y a sensibilizar en ámbitos de carácter social a la vez que desarrollan su actividad principal.



- **Capital Económico:** La actividad desarrollada por los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote contribuye a la generación de riqueza y empleo en la región, aportando valor a sus grupos de interés.
- **Capital Relacional:** Los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote contribuyen a crear y fortalecer una red internacional de agentes relevante para el desarrollo de su actividad y la promoción del territorio.
- **Capital Organizacional:** La organización contribuye a la excelencia operativa de los Centros, manteniendo los parámetros de calidad en la prestación de los servicios y asistencia a los visitantes.
- **Capital Tecnológico:** Los Centros trabajan activamente en la incorporación de herramientas tecnológicas innovadoras que aporten valor a la organización y sus grupos de interés.
- **Capital Medioambiental:** Los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote trabajan por el fomento, difusión, conservación y puesta en valor de la naturaleza y la biodiversidad de la isla.
- **Capital Reputacional:** Los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote contribuyen de una manera directa a la proyección y promoción del territorio, dando notoriedad y ayudando a posicionar la isla como destino de turismo sostenible.

Principales resultados

Los CACT generan con su actividad **186,7 mill.€** de gasto anual en Canarias (principalmente en Lanzarote), lo que se traduce en **231 mill.€** de PIB, en el mantenimiento de **6.624** empleos y en **16,20 mill.€** de retornos fiscales

En 2015, el gasto directo total de la EPEL fue de **22,9 mill.€**, siendo **20,8 mill.€** el gasto directo en Canarias

Capital Económico



El **50%** de los centros educativos de Lanzarote se beneficiaron de las visitas escolares guiadas a los CACT de manera gratuita

11.761 personas complementaron su educación y cultura visitando los CACT

Más de **14.000** espectadores atraídos a través de proyecciones del largometraje **“Las Manos”**, que muestra los valores naturales e históricos de Lanzarote

Más de **217** eventos culturales celebrados en 2015 contando con la participación de artistas reconocidos internacionalmente, así como de artistas locales emergentes

Capital Social



Miembro accionista de la **Sociedad de Promoción Exterior de Lanzarote** (SPEL), principal órgano de promoción turística de la isla

Los CACT, a través de la SPEL, son co-impulsores de la **Lanzarote Convention Bureau** que promociona la isla como destino para reuniones, incentivos, congresos y eventos

Participante de la red de la **Global Sustainable Tourism Council** Early Adopter, organismo adscrito a la Organización Mundial del Turismo, a través de la cual se otorgó a Lanzarote la certificación **“Biosphere Responsible Tourism”** (destino sostenible)

Miembro de la **Lanzarote Film Commission** atrayendo agentes e inversores cinematográficos a la isla

Capital Relacional



Capital Reputacional



El **44 %** de los turistas que visitaron Lanzarote acudieron a los CACT

La página web de los CACT recibió **148.333** visitas en 2015, un **62%** más con respecto a 2014

En 2015 comenzó la creación del **Museo Atlántico**, primer museo submarino de Europa, obteniendo una repercusión mundial a través de medios internacionales

Capital Tecnológico



Pioneros en la utilización de la tecnología **IBM Watson™** en una app del sector turístico

Los CACT lideraron el desarrollo de la iniciativa **Smart Island** presentada por el Cabildo Insular

Se incorporaron **18** tablets y **48** QR para la modernización del proceso de realización de las encuestas de satisfacción

Capital Medio-ambiental



5 Vehículos eléctricos incorporados en la flota de los CACT, permitiendo un ahorro de **37€** por cada 100km recorridos

Protección y conservación de una especie endémica en peligro de extinción "**Jameíto**", **2** anélidos y **11** crustáceos en los Jameos del Agua

4.000 ejemplares de **17** familias y **620** especies de flora protegidas y conservadas en el Jardín del Cactus

Capital Organizacional



El Departamento de nueva creación, **Customer Experience**, impulsó **15** acciones de mejora de calidad del servicio

Los CACT han logrado **4** certificaciones de gestión de calidad obtenidas: ISO 14001, ISO 9001, OSHAS 18001 y SICTED

El **75%** de la plantilla de los CACT recibió formación en 2015

Global Impact Model ®



Capital Económico

Durante el año 2015, se ha movilizado un gasto total superior a los 270,5 millones de euros, de los cuales más de dos terceras partes (70%) han tenido lugar en Canarias (prácticamente la totalidad en Lanzarote). Los turistas que visitan los Centros suponen el principal agente de gasto, incurrido durante su estancia en Lanzarote y su elevada estancia media, que asciende a cerca de las 9 noches.

Atendiendo a los agentes de gasto vinculados a los Centros, los visitantes representan cerca del 89% del gasto total a considerar en el impacto, un total de **165,9 millones de euros**, y contribuyen, gracias al desembolso que realizan como consecuencia de acudir a los CACT, a la generación de un PIB cercano a los 205 millones de euros en Canarias y al mantenimiento de 5.853 empleos.

La operativa de la EPEL Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, con **20,8 millones de euros de gasto (11% del total)**, contribuye a la generación de un PIB de 26,5 millones de euros y al mantenimiento de 771 empleos.

Por lo tanto, el gasto anual asociado a la existencia de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote supone una generación de **231 millones de euros de PIB anual en Canarias y contribuye anualmente al mantenimiento de 6.624 empleos**, como consecuencia de los efectos directos, indirectos e inducidos. Adicionalmente, **se generan más de 16,2 millones de euros de retornos fiscales para las Administraciones Públicas** vía IRPF, Impuesto de Sociedades, IGIC e IVA.

Principales resultados del Impacto Económico de los CACT – 2015



VISITANTES
165.856.905€
(No incluye el gasto en entradas a los CACT, a fin de evitar duplicidades en el gasto, eliminando las transacciones entre agentes)

CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DE LANZAROTE, EPEL
Centros de Arte, Cultura y Turismo Cabildo de Lanzarote
20.829.032€

- Servicios de hostelería (alojamiento, comidas y bebidas)
- Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas
- Actividades de alquiler
- Administración pública y defensa; seguridad social obligatoria
- Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos y actividades relacionadas con los mismos
- Transporte terrestre y por tubería
- Actividades deportivas, recreativas y de entretenimiento
- Actividades inmobiliarias
- Comercio al por mayor e intermediarios del comercio
- Actividades sanitarias
- Actividades de creación, artísticas y espectáculos
- Etc.



EFECTO MULTIPLICADOR

IMPACTO EN LA ECONOMÍA

231,2 mill. € de contribución anual al PIB de Canarias

Contribución al mantenimiento de **6.624** empleos anuales en Canarias

16,20 mill. € de retornos fiscales recaudados en Canarias al año

Multiplicadores Tablas Input/Output

GASTO TOTAL FUERA DE CANARIAS 81.765.947€



Efecto tractor de actividad económica



Mantenimiento de empleo



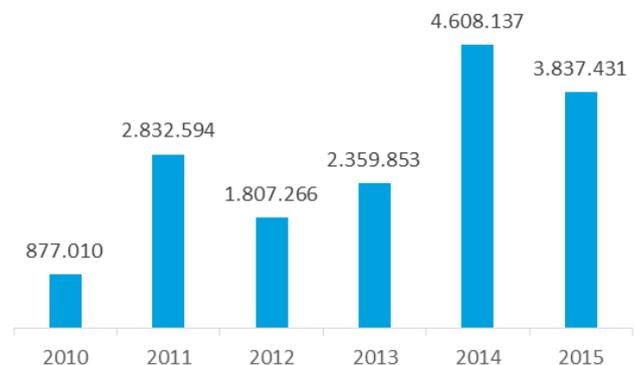
Tracción de gasto privado



Retornos fiscales



Pago de cánones durante el periodo 2010-2015



Valor para los grupos de interés

La EPEL-CACT genera valor para los Ayuntamientos, el Cabildo y otros agentes relevantes de la isla. **Durante el periodo 2010-2015, los Centros de Arte Cultura y Turismo de Lanzarote abonaron más de 16 millones de euros** a los Ayuntamientos de Tinajo, Yaiza y Haría, así como al Cabildo de Lanzarote en concepto de cánones. En concreto, en el año 2015, la EPEL-CACT abonó un total de **3.835.418 €** en concepto de Cánones.



Capital Social

Promoción y difusión del patrimonio y los valores de la Isla entre los escolares de Lanzarote

32 centros educativos de la isla organizaron visitas guiadas a los CACT. Esto supuso que 7.530 alumnos y estudiantes tuvieran la oportunidad de visitarlos. Los CACT recibieron visitas de institutos de otras islas agrupando a un total de 302 alumnos. Los CACT fomentan las visitas de grupos de carácter libre y fines educativos ofreciendo una bonificación del 50% sobre el precio de entrada; esto atrajo en el 2015 un total de 3.929 personas de los cuales 304 eran de países extranjeros. 229 alumnos procedían de Centros Universitarios de Bélgica, Reino Unido o Estados Unidos.



50%

de los centros educativos de Lanzarote visitaron los CACT



11.761

personas complementaron su educación y cultura visitando los CACT



Apoyo al público en la inserción al mercado laboral



Jóvenes y personas con algún tipo de discapacidad



57 participantes totales en los programas de inserción social



Más de 13 mil horas de formación impartidas

Apoyo a distintos colectivos en su inserción laboral

Durante el año 2015, los CACT desarrollaron varios programas en colaboración con distintas entidades, como la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote o el Cabildo Insular, contribuyendo al crecimiento profesional de los participantes en los mismos. **Un total de 57 personas se beneficiaron de los distintos programas de inserción laboral**, entre ellas **12 personas con algún tipo de discapacidad**, participando en formaciones de diferentes temáticas que abarcan desde el marketing y la comunicación hasta la cocina y la restauración. Como consecuencia de los programas de inserción laboral, **2 alumnas fueron contratadas** en el departamento de Customer Experience de los Centros.



Temáticas diversas que abarcan desde marketing y comunicación hasta restauración y cocina



Difusión de la cultura y valores de la Isla

Los Centros contribuyen de manera significativa a la difusión de la cultura en Lanzarote, en sus diferentes manifestaciones. Prueba de ello fueron las más de **217 eventos de carácter cultural impulsados por la EPEL-CACT suponiendo una inversión total de 321.490 €.** El largometraje “Las Manos”, producida por los CACT, retrata el papel de los artesanos y miembros del equipo que trabajó con César Manrique en la creación de los Centros. El espectáculo, de producción propia, “Tempo Lanzarote” donde se difunde los principales hitos de la historia de Lanzarote, atrajo a más de **1600 personas.** El documental “Las Manos”, se ha proyectado en **18 festivales internacionales en 12 países diferentes atrayendo a más de 14.000 espectadores,** contribuyendo a la divulgación del conocimiento la historia, valores e impacto que supuso la construcción de los centros en la identidad social, cultural y económica de Lanzarote.

Apoyo a las personas con discapacidad de Lanzarote

En su compromiso de responsabilidad social, los CACT donaron el **30% de la recaudación obtenida en el concierto de Ensemble Arione a la asociación de la isla AlanEM,** cuyo objetivo es ofrecer el mantenimiento específico que requieren los afectados por **esclerosis múltiple.** Otra donación realizada durante el año 2015 fue un ejemplar de mobiliario de cocina a la asociación que gestiona el centro democrático de Máguez.



Más de **14.000** espectadores atraídos a través de proyecciones de la película “Las Manos”



Más de **1.600** personas atraídas al evento “Tempo Lanzarote” donde se promociona la historia de la isla



Más de **217** eventos culturales celebrados en los centros en 2015

El documental “Las Manos” se ha proyectado en 12 países



En su **Compromiso de Responsabilidad Social,** los CACT donaron el **30%** de la recaudación obtenida en el concierto de Ensemble Arione a la **asociación AlanEM**



Capital Relacional

Participación en redes para la promoción de Lanzarote como destino turístico

Los Centros son parte de varias redes y alianzas pertenecientes principalmente al sector turístico, cultural y/o empresarial, en las cuales **contribuyeron un total de 154.574€ durante el año 2015:**

- I. **Miembros accionistas** de una de las redes de agentes turísticos más importantes de la isla; **La Sociedad de Promoción Exterior de Lanzarote (SPEL)**.
- II. A través de la SPEL, los CACT impulsaron la **“Lanzarote Convention Bureau” (LCB)**, que promueve la isla como destino de congresos y eventos profesionales. En el año 2015, participaron en el **proyecto MICE** contribuyendo en la celebración de 48 convenciones, 18 congresos y 12 jornadas a nivel internacional.
- III. Miembros de la **“Lanzarote Film Commission”** que promueve la isla como escenario de actividades cinematográficas. En el 2015, los espacios de los Centros fueron las localizaciones escogidas para el rodaje de la película alemana “un verano en Lanzarote”.
- IV. Participantes activos de la **red gastronómica “Saborea Lanzarote”** promocionando **platos servidos en los propios Centros** y por consiguiente, la gastronomía de la isla.
- V. **Miembros asociados** de la Asociación de Empesarios Turísticos de Lanzarote (AETUR), Asociación de Profesionales de la Gestión Cultural de Canarias y Asociación para el Progreso de la Dirección (APD).



VI. En el 2015 los CACT fueron parte de la red **“Global Sustainable Tourism Council”**, como parte del proyecto “Early Adopter”, que establece y gestiona los estándares mundiales de turismo sostenible. A través de esta alianza, la EPEL-CACT contribuyó en la obtención de la certificación de sostenibilidad turística con más reconocimiento a nivel internacional; **“Biosphere Responsible Tourism”** convirtiendo a la isla en el primer destino mundial que se certifica por este estándar.



Capital Reputacional

Atracción de turismo y de actividades generadoras de inversión a Lanzarote

Los Centros son agentes clave para atraer al turista a la isla de Lanzarote. Prueba de ello es el dato del Instituto Canario de Estadística (ISTAC), **que revela que el 44% de los turistas que visitaron la isla en el 2015, visitaron al menos uno de los Centros.** De los encuestados, un 36% se vieron motivados a visitar la isla por los paisajes y el 6% por su oferta cultural. **El 89% de los visitantes calificó su estancia como buena, o muy buena, siendo un 10% superior frente a los que no visitaron los Centros.** Durante el 2015, los CACT atrajeron a más de 55 entidades, entre ellas, empresas de reconocido prestigio y alcance promocional, y productoras que eligieron los Centros como escenarios para rodar anuncios publicitarios, películas y reportajes entre otros.



El **44%** de los turistas que visitaron Lanzarote acudieron a los Centros de Arte, Cultura y Turismo



El **42%** de los turistas vinieron motivados por sus paisajes y por su oferta cultural



El **89%** de los turistas catalogaron su estancia en Lanzarote como buena o muy buena



Más de **55** entidades eligieron los Centros como escenario para la promoción y difusión de sus marcas, incluyendo rodaje de anuncios y películas

Posicionamiento de Lanzarote como vector del turismo sostenible

En el 2015 los CACT comenzaron con la creación de su octavo Centro: “**El Museo Atlántico**”. Aunque el primer museo submarino de Europa será inaugurado en el 2017, **la noticia de su creación tuvo un fuerte impacto mediático** a nivel internacional en el 2015, generando una gran expectación entre los amantes de la naturaleza y el arte. World Travel Market y la Feria de Turismo de Berlín. Los Centros han logrado **posicionarse en internet** alcanzando más de **8.000 comentarios** en la plataforma turística Tripadvisor, **9.292 seguidores** en las redes sociales y **148.133 visitantes en la web.**



8.000 comentarios recibidos a través de plataformas de turismo



9.292 seguidores a través de las redes sociales



148.333 visitas recibidas en la web de los Centros de Arte Cultura y Turismo de Lanzarote,



un **72%** más que en 2014



Capital Tecnológico



48 QR distintos para acceder a las encuestas



18 tablets a disposición del público



20 puntos de WIFI gratuitos



200 Mb de velocidad de transferencia de datos

Mejora de la experiencia de usuario a través de la tecnología

Los CACT han puesto en marcha el sistema de encuestas digitales poniendo **a disposición del público 18 tablets situados en todos los Centros, así como 48 QR a través de los cuales los visitantes acceden a las encuestas.** En el 2015 se hace una apuesta importante en mejorar las infraestructuras tecnológicas; se realizó una inversión de más de 100.000€ en la instalación de la fibra óptica en todos los Centros, habilitando 20 puntos de WIFI gratuitos y 200Mb de transferencia de datos para el público visitante. La EPEL-CACT, junto con IBM, ha lanzado un ambicioso proyecto denominado **“Lanzarote Cognitive Tourist Challenge”** que consiste en el desarrollo de un app inteligente para el enriquecimiento de la experiencia del visitante a los Centros mediante la incorporación de la tecnología cognitiva IBM Watson.

Posicionamiento de la isla de Lanzarote como “Smart Island”

Los CACT lideraron el proyecto **“Lanzarote Reserva Inteligente de la Biosfera”**, iniciativa Smart Island presentada por el Cabildo Insular, que impulsará la transformación digital de la isla posicionándola como destino turístico sostenible e inteligente. El proyecto, presentado en el 2015, consistirá, entre otras acciones, **en la instalación de sensores en los Centros y en las carreteras de acceso a los espacios turísticos** y en la creación de una plataforma integral de gestión de información turística en tiempo real,

Los CACTS serán pioneros en incorporar la tecnología IBM Watson™ a una app del sector turístico



Capital Medioambiental

Eficiencia en el consumo de Recursos naturales y materiales

Los Centros contaban con sus primeros **5 vehículos eléctricos suponiendo el 12,5% de la flota de vehículos de los CACT** y repercutiendo en un **ahorro económico de 7,45 €**, aproximadamente, por cada 100 km recorridos y en un **ahorro de CO2 de 7,14 toneladas** por coche cada año, teniendo en cuenta que un coche eléctrico puede llegar a ahorrar durante su vida útil (7 años aproximadamente) entre 10 y 30 toneladas de CO2. Los Centros cuentan con fuentes de energías renovables; Jameos del Agua con 4 placas solares y Montañas del Fuego con 8 placas fotovoltaicas que generan electricidad en parte del Centro.

En los últimos 5 años, los Centros han llevado a cabo políticas de ahorro en consumos de recursos naturales y materiales. Como consecuencia, se ha ahorrado un **5,5% en el consumo de electricidad, un 10 % en el consumo de gasoil y un 11% en el consumo de agua**. También se ha reducido el consumo de papel ahorrando más de 45.000 unidades en el 2015 con respecto al 2012.

Los CACT desarrollan una importante labor de reciclaje en todos los Centros, como consecuencia de la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001, contando con contenedores identificados y homologados para realizar la tarea de reciclaje así como gestores autorizados para retirar los residuos peligrosos.



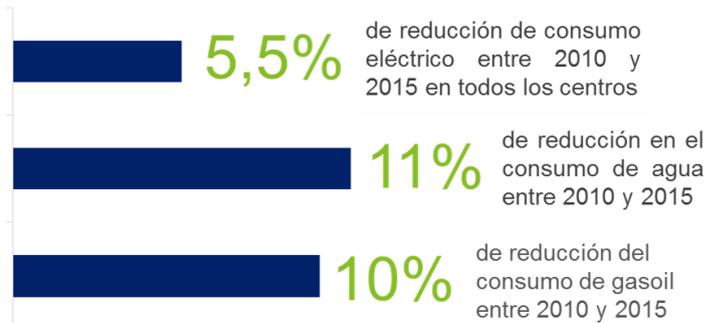
5 Vehículos eléctricos incorporados en la flota



7,14 toneladas de CO² no emitidas anualmente



37 Euros ahorrados por cada 100 km recorridos



Protección y conservación de especies

Los Centros se encargan de la **protección y conservación del “Jameíto”, especie endémica en peligro de extinción**, además de 2 anélidos y 11 crustáceos en los Jameos del Agua. **En el Jardín del Cactus, se protegen y conservan 4.000 ejemplares de flora** de 17 familias y de 620 especies diferentes.



Echinocactus Grusonii



Jameíto



Capital Organizacional

Certificaciones
de gestión
organizativa
de calidad
obtenidas



Mejora de la experiencia y satisfacción del usuario en los Centros

Los Centros han obtenido **4 certificaciones de calidad organizativa**; ISO 14001, ISO 9001, OSHAS 18001, SICTED. En el 2015, se realizan mejoras en las encuestas realizadas a los visitantes obteniendo un total de **1.496 encuestas con la nueva metodología adoptada**. Se presta especial atención a los comentarios obtenidos en la plataforma TripAdvisor llevando a cabo un total de **15 acciones de mejora en un periodo de 4 meses**. Como consecuencia, **se reduce en un 36% los comentarios negativos** de los visitantes.



1.496 encuestas realizadas a través de la nueva metodología empleada



15 acciones de mejora de la calidad del servicio puestas en marcha



El **36%** de reducción de comentarios negativos de los visitantes

Mejora de la Organización y la gestión de calidad de los Centros

En el año 2015 se crea un nuevo departamento, "Customer Experience", que se centra, entre otras acciones, en realizar "investigaciones etnográficas" que consisten en obtener un conocimiento profundo del perfil del visitante con objeto de establecer acciones de mejora en el servicio prestado. El conocimiento adquirido permitió la toma de decisiones estratégicas, el establecimiento de nuevos procesos y el establecimiento de planes de formación específicos repercutiendo todo ello, en una organización volcada en ofrecer un servicio de calidad al visitante.



El **75%** de la plantilla de los CACT recibió formación



78 horas de formación impartidas a los trabajadores

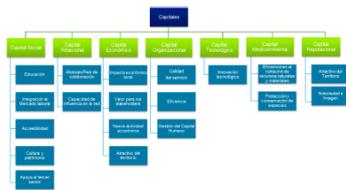


Involucración de los trabajadores en la definición del Plan Estratégico

Organización centrada en las personas

Los CACT formaron durante el 2015 a 212 trabajadores, impartiendo un total de **78 horas de formación, a través de 7 cursos de temáticas variadas**. Se desarrollaron talleres de trabajo en los que los trabajadores reflexionaban conjuntamente sobre los principales retos a abordar por la organización.

Metodología



7 capitales
con **28** ámbitos de contribución
hasta **138** indicadores

| Capitales | Ámbitos de contribución |
|-----------------------|---|
| Económico | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gasto generado en Canarias por la actividad de los CACT ✓ Mantenimiento de empleos en Canarias gracias a la actividad de los CACT ✓ visitantes atraídos directamente por los centros a Lanzarote ✓ impacto económico en Canarias (principalmente en Lanzarote) ✓ Retornos fiscales recaudados en Canarias ✓ Efecto trastos de actividad económica |
| Social | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promoción y difusión del patrimonio y los valores de la Isla entre los escolares de Lanzarote ✓ Apoyo a distintos colectivos en su inserción laboral ✓ Apertura de los Centros a la ciudadanía, haciéndolos accesibles a personas con necesidades especiales de movilidad ✓ Difusión de la cultura y valores de la Isla ✓ Conservación del patrimonio natural y cultural de Lanzarote ✓ Apoyo a las personas con discapacidad de Lanzarote |
| Relacional | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en redes para la promoción de Lanzarote como destino turístico ✓ Atracción a Lanzarote de agentes miembro de las redes en las que los Centros se integran |
| Reputacional | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atracción de turismo a Lanzarote ✓ Atracción de actividades generadoras de inversión ✓ Posicionamiento de Lanzarote como vector del turismo sostenible ✓ Posicionamiento online y redes sociales |
| Tecnológico | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la experiencia de usuario a través de la tecnología ✓ Posicionamiento de la Isla de Lanzarote como "Smart Island" |
| Medioambiental | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento en la utilización de energías limpias ✓ Consumo responsable de recursos naturales y materiales ✓ Gestión sostenible de residuos materiales ✓ Protección y conservación del cangrejo blanco ✓ Protección y conservación de 620 especies de plantas en el Jardín de Cactus |
| Organizativo | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la experiencia y satisfacción del usuario en los Centros ✓ Mejora de la Organización y la gestión de calidad de los Centros ✓ Organización centrada en las personas |

