



Seguridad ciudadana v.3

Manual de buenas prácticas



El Manual de buenas prácticas de Seguridad ciudadana recoge los estándares de calidad que se aplican a **instituciones del tipo policía local, policía nacional, guardia civil, protección civil pública, policía portuaria, etc.**, adheridas al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística.



Compromiso
de Calidad Turística

Este documento es propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo y queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa.



Los Manuales de buenas prácticas recogen los estándares de calidad que se sugiere se apliquen a los oficios adheridos al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de *Compromiso de Calidad Turística*. Los Manuales están integrados por seis grandes secciones; los estándares o buenas prácticas de las cinco primeras secciones son de carácter intersectorial, es decir, aplican a cualquier empresa y/o servicio, independientemente del oficio que desempeñe.

Las secciones que integran los Manuales de buenas prácticas son:

- **Personas:** Sección compuesta por 21 buenas prácticas asociadas, en su mayoría, a la coordinación, formación, cualificación del equipo de trabajo y a la forma de trabajar interna, y al equipo que trabaja en la empresa/servicio turístico.
- **Clientes:** Sección compuesta por 11 buenas prácticas relativas a la medición de la satisfacción del cliente, al trato de posibles quejas y sugerencias, etc.
- **Ventas:** Sección compuesta por 10 buenas prácticas relativas a la comercialización de productos y/o servicios ofertados por la empresa y/o servicio turístico.
- **Servicios externos:** Sección compuesta por 11 buenas prácticas que tienen que ver con el aprovisionamiento, materias primas, tratamiento de proveedores...
- **Instalaciones y equipamiento:** Sección compuesta por 20 buenas prácticas asociadas a la estructura física de la empresa, a planes de mantenimiento preventivo, limpieza, etc.
- **Oficio:** En esta sección se describen las buenas prácticas específicas de cada uno de los diferentes oficios del SICTED.



El Manual de buenas prácticas está diseñado de forma que tenga una doble finalidad:

- Es el soporte de las buenas prácticas, que son el referencial del modelo. Cabe señalar que en algunas buenas prácticas se exige el desarrollo de un documento, el cual viene especificado en el estándar correspondiente. Al final del Manual se dispone de la relación de documentos que conlleva la aplicación de todos y cada uno de los parámetros que aglutinan este Manual.
- Es una herramienta de evaluación. En una primera fase, la empresa o servicio público turístico la utilizará para autoevaluarse y conocer a qué distancia se encuentra de cumplir con el referencial. Y, en segundo lugar, el evaluador SICTED la usará como soporte para realizar la evaluación externa de distinción y renovación.

Los estándares del Manual de buenas prácticas deben valorarse atendiendo a una escala valorativa del uno al cinco, con el siguiente criterio de valoración:

1. No cumple
2. A veces cumple o cumple parcialmente
3. Cumple
4. Cumple y supera en algún aspecto
5. Cumple y supera de forma excelente

La puntuación “cero” no se considera. La mínima puntuación posible es un “uno” y la máxima un “cinco”. No es posible una puntuación con decimales.

En el caso de identificar alguna buena práctica que no aplique se anotará en la casilla de valoración correspondiente, No aplica (NA), de forma que la buena práctica no será tomada en cuenta en la valoración final. En este supuesto, será necesario justificar el motivo de la no aplicación en el campo de observaciones de cada uno de los requisitos.



En el proceso de evaluación externa se consideran dos tipos de buenas prácticas:

- Buenas prácticas **obligatorias**: son aquellas que se han de cumplir necesariamente si se quiere optar por el distintivo de *Compromiso de Calidad Turística*. Para superar con éxito la evaluación externa se ha de obtener una valoración superior o igual a tres en cada una de las buenas prácticas identificadas como obligatorias.
- Buenas prácticas **recomendables**: son recomendaciones orientadas a la mejora de los servicios turísticos con menor grado de compromiso. En el proceso de evaluación externa, no es necesario aprobarlas, si bien el evaluador las valorará y podrá hacer las observaciones que considere oportunas.

Al final de cada sección, se ha previsto un espacio donde se ha de registrar la valoración de las buenas prácticas obligatorias, la media de las recomendables y la media de la sección. Asimismo se ha incluido un apartado de observaciones en el que se deben detallar, al menos, los motivos de la no aplicación de las buenas prácticas que se han señalado como NA.

En la valoración final se trasladarán las medias de las buenas prácticas recomendables obtenidas en las 6 secciones, así como la media total de cada una de ellas.



Índice de contenidos

BP1 Personas	6
Sección compuesta por 21 buenas prácticas asociadas, en su mayoría, a la coordinación, formación, cualificación del equipo de trabajo y a la forma de trabajar interna, y al equipo que trabaja en la empresa/servicio turístico.	
BP2 Clientes	13
Sección compuesta por 11 buenas prácticas relativas a la medición de la satisfacción del cliente, al trato de posibles quejas y sugerencias, etc.	
BP3 Ventas	18
Sección compuesta por 10 buenas prácticas relativas a la comercialización de productos y/o servicios ofertados por la empresa y/o servicio turístico.	
BP4 Servicios externos	22
Sección compuesta por 11 buenas prácticas que tienen que ver con el aprovisionamiento, materias primas, tratamiento de proveedores...	
BP5 Instalaciones y equipamiento	26
Sección compuesta por 20 buenas prácticas asociadas a la estructura física de la empresa, a planes de mantenimiento preventivo, limpieza, etc.	
BP6 Oficio	33
En esta sección se describen las buenas prácticas específicas de cada uno de los diferentes oficios que existen en el SICTED.	
Valoración general	39
Listado de documentación	41





BP1 Personas
Seguridad ciudadana
Manual de buenas prácticas





Puntuación: 1 a 5

1.1 Se conoce y se cumple con la normativa legal vigente que aplica

La empresa/servicio turístico cumple con lo dispuesto en la normativa que le aplica a su oficio; dispone de una copia (en soporte papel o soporte digital) de toda la legislación aplicable a nivel nacional y de su comunidad.

No aplica

1.2 Existe un organigrama y están definidas las responsabilidades por puesto de trabajo

Existe un organigrama documentado en el que se identifican las dependencias jerárquicas e interrelaciones entre puestos.

Están definidas las funciones y responsabilidades, así como las sustituciones por puesto de trabajo.

Tanto el organigrama como las funciones y responsabilidades son conocidas por todo el equipo de trabajo.

No aplica- Empresas/servicios turísticos unipersonales o profesionales autónomos



For- Organigrama funcional

Doc- Funciones y responsabilidades por puesto de trabajo

No aplica

1.3 Se utiliza la planificación como herramienta de organización

Existe un *planning* de trabajo en función de los días laborables, los turnos de trabajo, el equipo disponible y la previsión de trabajo. Se planifican las labores por áreas de responsabilidad específicas.



For- Plan de trabajo

No aplica

1.4 Están definidos los periodos de estacionalidad



Están identificados los periodos de máximo trabajo atendiendo a los niveles de facturación y al número de clientes, de forma que se toman decisiones para desestacionalizar el negocio y para establecer la plantilla adecuada a cada época del año sin que disminuya el nivel de calidad ofrecido.

No aplica

1.5 Está definida la plantilla mínima para cubrir las necesidades de servicio al cliente

La dirección tiene establecido en un documento el equipo mínimo que garantiza una prestación del servicio eficiente, manteniendo los horarios estipulados. Se diferencia entre temporada alta y temporada baja para garantizar que se mantiene el nivel del servicio prestado.

No aplica- Empresas unipersonales y profesionales independientes



For- Plantilla mínima por temporada

No aplica

1.6 Existe un interlocutor continuo entre la empresa/servicio turístico y el Gestor SICTED del destino

Está definida y documentada la persona de contacto entre la empresa/servicio turístico y el gestor SICTED, la cual hace las labores de interlocución en materia de gestión de la calidad. Preferentemente es quien se ocupa de la gestión de la calidad en la empresa/servicio turístico.

No aplica



1.7 El equipo se reúne periódicamente para solucionar aspectos críticos

El equipo de trabajo se reúne periódicamente, mínimo una vez al año, para tratar y dar solución a aspectos críticos identificados; de las reuniones se redacta un recordatorio con la fecha, los asistentes, los asuntos tratados y los compromisos adoptados si los hubiere.

En el caso de empresas unipersonales o de profesionales autónomos, anualmente se identifican y documentan los aspectos críticos a mejorar y se fijan objetivos.



For- Registro de aspectos críticos

No aplica

1.8 Se informa al trabajador de reciente incorporación de sus funciones y responsabilidades.

La dirección, o persona en quien delegue, comunica a los nuevos empleados aquello que espera de ellos, sus funciones y responsabilidades, así como la filosofía y valores de la empresa/servicio turístico.

No aplica- Empresas unipersonales o profesionales autónomos

No aplica

1.9 Existe un Plan de formación para el personal

Una vez al año, como mínimo, se realiza una planificación de potenciales cursos formativos a asistir por el personal, atendiendo al perfil de cada puesto de trabajo.

El plan de formación contempla formación externa y/o interna, esta última dirigida, especialmente, a trabajadores temporales o de reciente incorporación.

La empresa/servicio unipersonal o profesional autónomo define un Plan individual de formación y participa en las acciones.

Se dispone de certificado/diploma del curso que acredita la asistencia a los mismos.



For- Certificado/diploma de asistencia a cursos

For- Plan de formación

No aplica

1.10 Existen directrices sobre vestuario y el aspecto personal

Están definidos, documentados y son conocidos por todo el personal los criterios de vestuario, uniformidad y aspecto personal.



Doc- Directrices sobre uniformidad

No aplica

1.11 El personal que mantiene relación con el cliente está identificado



La dirección tiene establecida la forma en la que los empleados que prestan el servicio directo al cliente se identifican, al menos, con su nombre (mediante placas identificativas o similar).

No aplica- En casos excepcionales se admite que la identificación sea verbal.

No aplica

1.12 El personal aplica fórmulas de cortesía y trato al cliente

Están definidas determinadas expresiones y fórmulas de cortesía que se emplean en la prestación del servicio, especialmente incluyen el saludo y bienvenida, el ofrecimiento de ayuda y la despedida.

Éstas son conocidas por el equipo de trabajo.

No aplica- Las empresas unipersonales no precisan de documento escrito



Doc- Fórmulas de cortesía

No aplica





1.13 El personal tiene conocimiento básico de idiomas

La dirección del establecimiento se asegura de que el personal que se relacione directamente con los clientes conoce al menos los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y es capaz de transmitir información pertinente del servicio en un idioma extranjero entre los más utilizados por los turistas extranjeros de la zona.

No es necesario que todo el personal sepa idiomas, será suficiente con que al menos una persona de cada turno, sea capaz de comunicarse en inglés.

No aplica- A Empresas/servicios públicos unipersonales o profesionales autónomos pertenecientes a sectores no esencialmente turísticos. No aplica a las OIT requieren más idiomas.

No aplica

1.14 Se promueve la comunicación interna

La dirección promueve la comunicación interna, especialmente en cambio de turnos o relaciones interdepartamentales, cuyo trabajo obliga a una coordinación absoluta.

No aplica- Empresas unipersonales

No aplica

1.15 Se dispone de un grado mínimo de informatización



La empresa/servicio turístico dispone de un grado mínimo de informatización en el *front-office*. Obligatorio para Oficinas de Información Turística, Museos y Centros de interés turístico visitable.

No aplica

1.16 El equipo conoce y aplica el Plan de prevención de riesgos laborales y el Plan de emergencia y evacuación

La dirección dispone de un Plan de prevención de riesgos laborales y un Plan de emergencia y evacuación.

Se asegura de que todo el equipo de trabajo dispone del Plan de prevención de riesgos laborales, lo conoce y en el caso que requiera, está cualificado en los procedimientos de seguridad que afectan a su puesto de trabajo.

En los casos que así se requieran existe un plan o procedimiento de seguridad durante el servicio, tanto activo como pasivo. Este plan incluye métodos de evacuación, extinción de fuegos, llamadas de socorro y alarma, y servicios de emergencia.

Plan de evacuación: No aplica- Empresas/servicios públicos unipersonales y/o sin instalaciones.

Plan de prevención de riesgos laborales: No aplica- Empresas/servicios públicos unipersonales y/o sin instalaciones.



Doc- Plan de prevención de riesgos laborales

Doc- Plan de emergencia y evacuación

No aplica

1.17 El personal conoce cómo actuar en caso de accidente

La empresa/servicio turístico dispone de un documento que describe las pautas a seguir en caso de urgencia o accidente. Dicho documento es accesible y conocido por todo el personal.

Existe un listado con los teléfonos y datos de los servicios médicos y de seguridad del destino. El listado es público y accesible a todo el personal.



Doc- Directrices sobre cómo actuar en caso de accidente

No aplica

1.18 Existe un trabajador con formación en seguridad y primeros auxilios



Durante el horario laboral, existe como mínimo un empleado con formación en aspectos de seguridad y primeros auxilios.

No aplica- Empresas unipersonales




Doc- Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios

No aplica 



1.19 Se emplean criterios de gestión medioambiental

 Existen más de ocho buenas prácticas ambientales definidas y documentadas, conocidas por todos los trabajadores y aplicadas con carácter general. En el caso de campos de golf y campos de golf de Pitch&Putt, este requisito es obligatorio.

No aplica 

Doc- Buenas prácticas ambientales

1.20 Se realiza una autoevaluación del Manual de buenas prácticas

Como mínimo, una vez al año se realiza una revisión del cumplimiento de las buenas prácticas, utilizando para ello dicho Manual.

Los aspectos críticos son identificados y considerados áreas de mejora.



For- Manual de buenas prácticas cumplimentado (autoevaluación)

No aplica

1.21 Se revisa el cumplimiento de los criterios de gestión de la calidad

La dirección, una vez al año, analiza una serie de cuestiones asociadas al compromiso con la calidad turística y con la finalidad de evolucionar progresivamente en esta materia. Las cuestiones que analiza son:

- Plan de formación: análisis de la eficacia del plan de formación del año anterior y propuesta para el siguiente año.
- Satisfacción del cliente: análisis de las reclamaciones, quejas y sugerencias, y de los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.
- Incidencias con proveedores y evaluación de éstos: análisis de las incidencias habidas y su resolución.
- Resultados de inspecciones y evaluaciones si las hubiera: análisis de los aspectos críticos identificados y eficacia de las soluciones adoptadas.
- Revisión del cumplimiento de las directrices de la dirección y cumplimentación de registros exigidos en dicho Manual.
- Plan de mejora realizado: análisis de la eficacia de las mejoras ejecutadas y previstas.

Los resultados están documentados y se hacen llegar a todo el equipo que integra la empresa/servicio.



Doc- Informe anual de calidad

No aplica



BP1

Resumen de la valoración de la sección BP1 Personas

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo *Compromiso de Calidad Turística*.

Buenas prácticas obligatorias de la sección BP1 Personas

- | | | |
|------|---|--|
| 1.1 | Se conoce y se cumple con la normativa legal vigente que aplica | |
| 1.2 | Existe un organigrama y están definidas las responsabilidades por puesto de trabajo | |
| 1.3 | Se utiliza la planificación como herramienta de organización | |
| 1.5 | Está definida la plantilla mínima para cubrir las necesidades de servicio al cliente | |
| 1.6 | Existe un interlocutor continuo entre la empresa/servicio turístico y el Gestor SICTED del destino | |
| 1.7 | El equipo se reúne periódicamente para solucionar aspectos críticos | |
| 1.8 | Se informa al trabajador de reciente incorporación de sus funciones y responsabilidades | |
| 1.9 | Existe un Plan de formación para el personal | |
| 1.10 | Existen directrices sobre vestuario y el aspecto personal | |
| 1.12 | El personal aplica fórmulas de cortesía y trato al cliente | |
| 1.13 | El personal tiene conocimiento básico de idiomas | |
| 1.14 | Se promueve la comunicación interna | |
| 1.16 | El equipo conoce y aplica el Plan de prevención de riesgos laborales y el Plan de emergencia y evacuación | |
| 1.17 | El personal conoce cómo actuar en caso de accidente | |
| 1.20 | Se realiza una autoevaluación del Manual de buenas prácticas | |
| 1.21 | Se revisa el cumplimiento de los criterios de gestión de la calidad | |



BP1

Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP1 Personas

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

Media de las buenas prácticas de la sección BP1 Personas

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP1 Personas

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



BP2 Clientes
Seguridad ciudadana
Manual de buenas prácticas





Puntuación: 1 a 5

2.1 El personal asume un rol dinámico frente al cliente

El personal en contacto con el cliente interactúa con éste orientándole en aquello que considere que se adapta al servicio solicitado.

No aplica

2.2 Existen directrices para el tratamiento de quejas y reclamaciones

La dirección dispone de un documento que define cómo actuar frente a una queja, sugerencia y/o reclamación de un cliente. El documento es conocido y aplicado por todo el personal.



Doc- Directrices para el tratamiento de quejas y sugerencias

No aplica

2.3 Se dispone de un soporte que invita al cliente a registrar una queja y/o sugerencia

Se dispone de un sistema que permite recoger por escrito todas las quejas y/o sugerencias emitidas por el cliente y está en un lugar visible.

En caso de que un cliente emita una queja pero no la registre, existe un soporte donde el personal la registra. Todas las quejas, sugerencias y/o reclamaciones son custodiadas durante un tiempo mínimo de dos años.

En los casos en que la ley lo exija se dispone, además, de la hoja oficial de reclamaciones a disposición del cliente así como de un soporte público que informa de su existencia.



For- Cuestionario de queja y/o sugerencia

No aplica

2.4 Se lleva un seguimiento de la solución adoptada ante una queja y/o sugerencia

Cuando un cliente emite una queja y/o reclamación y se le da una solución, se hace un seguimiento y control de la solución adoptada, comprobando que el cliente queda satisfecho tras su resolución.

Se asegura el tratamiento de la información obtenida de las sugerencias.

No aplica

2.5 La empresa/servicio turístico dispone de un cuestionario de satisfacción del cliente

La empresa/servicio turístico dispone de alguna fórmula para conocer de primera mano la opinión del cliente acerca del servicio recibido y de su nivel de satisfacción. Por fórmula se entiende desde el diseño de un cuestionario de satisfacción a cumplimentar por el cliente hasta un formulario por el cual el trabajador tiene predefinidas por escrito las preguntas a realizar al cliente.

Se lleva un seguimiento de la satisfacción del cliente, analizando dicha información y custodiándola en soporte papel y/o soporte digital.



For- Cuestionario de satisfacción

No aplica

2.6 La opinión del cliente se utiliza para mejorar el servicio

La empresa/servicio turístico utiliza los resultados de las encuestas, entrevistas, quejas, sugerencias, etc., para identificar posibles áreas de mejora y mejorar progresivamente la prestación del servicio.

No aplica

2.7 Se comunica a todo el equipo los resultados obtenidos de la encuesta



Periódicamente se comunica a todos los miembros del equipo los resultados obtenidos de las encuestas y el sistema de quejas y sugerencias.

No aplica- Empresas/servicios turísticos unipersonales o profesionales autónomos

No aplica



2.8 El personal conoce el espacio turístico próximo al establecimiento y es capaz de ofrecer información sobre el mismo

El personal que mantiene contacto directo con el cliente conoce bien el entorno geográfico del destino donde se desarrolla su actividad, los servicios y recursos más importantes. Se dispondrá al menos de algún plano o folleto con información turística del destino para uso del cliente.

Se orienta al cliente, asesorándole y facilitándole material informativo, teléfonos de interés, recursos turísticos más importantes, información sobre empresas y servicios (hoteles, restaurantes, transporte, etc.), para lo cual se cuenta con un soporte de información organizado, convenientemente actualizado y con una cuidada presentación para que el cliente pueda consultarlo.

En caso de no disponer de ese material informativo (dossier turístico) se indica dónde se ubica la oficina de información turística y cómo llegar a ella.

No aplica a Oficinas de información turística, policía y empresas de limpieza

No aplica

2.9 El personal cuida su imagen frente al cliente

El personal, durante su jornada laboral, traslada una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio; adopta unos códigos estéticos determinados y estandarizados sin excesos.

No aplica

2.10 Se informa al cliente de las prácticas ambientales



La empresa/servicio turístico informa al cliente las buenas prácticas ambientales que aplica; en la medida en que es viable, esta información está en lugar visible (panel, folletos, carpetas...). En el caso de campos de golf y campos de golf de Pitch&Putt, este requisito es obligatorio.

No aplica

2.11 Existe una política de objetos perdidos

Está definido y documentado cómo actuar cuando un cliente olvida algún objeto. Todo el personal conoce y aplica las directrices definidas.

Además existe un formulario donde registrar el objeto encontrado, fecha, características, etc.



Doc- Directrices para el tratamiento de objetos perdidos

For- Registro de objetos perdidos

No aplica



BP2

Resumen de la valoración de la sección BP2 Clientes

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo *Compromiso de Calidad Turística*.

Buenas prácticas obligatorias de la sección BP2 Clientes

- 2.1 El personal asume un rol dinámico frente al cliente
- 2.2 Existen directrices para el tratamiento de quejas y reclamaciones
- 2.3 Se dispone de un soporte que invita al cliente a registrar una queja y/o sugerencia
- 2.4 Se lleva un seguimiento de la solución adoptada ante una queja y/o sugerencia
- 2.5 La empresa/servicio turístico dispone de un cuestionario de satisfacción del cliente
- 2.6 La opinión del cliente se utiliza para mejorar el servicio
- 2.8 El personal conoce el espacio turístico próximo al establecimiento y es capaz de ofrecer información sobre el mismo
- 2.9 El personal cuida su imagen frente al cliente
- 2.11 Existe una política de objetos perdidos



BP2

Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP2 Clientes

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

Media de las buenas prácticas de la sección BP2 Clientes

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP2 Clientes

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



BP3 Ventas
Seguridad ciudadana
Manual de buenas prácticas





BP3

Puntuación: 1 a 5

3.1 Todo el equipo de trabajo conoce el producto/servicio que ofrece/vende

El personal conoce exhaustivamente el producto que oferta y/o el servicio que presta al cliente, concretamente: características, tipologías, tarifas aplicables, etc., pudiendo dar información veraz y rigurosa al cliente.

Se dispone de un documento con dicha información, la cual siempre está actualizada.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

No aplica

3.2 Los precios de los productos/servicios están expuestos

Los precios de los diferentes servicios y artículos de venta al público están disponibles o en un lugar visible para el cliente.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana y empresas de limpieza

No aplica

3.3 Se exhiben los medios de pago que son aceptados

Se exponen los indicativos de las tarjetas de crédito o formas de pago aceptados por la empresa/servicio turístico, para que el cliente los identifique rápida y claramente.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana y empresas de limpieza

No aplica

3.4 Se emite ticket o factura

La empresa emite factura, ticket o documento similar de compra siempre que se cobre por algún servicio o producto.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana

No aplica

3.5 La información que se proporciona al cliente es objetiva

Se proporciona información al cliente sobre el producto ofrecido y/o servicio prestado con la mayor objetividad posible, intentando no crear falsas expectativas.

No aplica

3.6 Los soportes tienen un diseño atractivo

Los soportes corporativos son homogéneos, tienen un diseño atractivo y funcional y están en perfecto estado de conservación. Se garantiza que la información está totalmente actualizada.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana y empresas de limpieza y cualquier oficio que no disponga de instalaciones para desarrollar su actividad.

No aplica

3.7 Se participa en las acciones de promoción del destino



La empresa/servicio turístico participa individualmente o a través de la asociación, colectivo, etc., en actividades (ferias, presentaciones, *workshops*, acciones comerciales...) de promoción del destino. Se demuestra la integración de la empresa/servicio turístico en el destino.

No aplica- Oficinas de información turística, organismo responsable de la seguridad ciudadana y empresas de limpieza.

No aplica

3.8 Se facilita información de la empresa/servicio turístico al destino



La empresa/servicio turístico facilita información comercial a la oficina de turismo del destino; esta información puede ser particular o a través de su asociación o colectivo.

La oficina de información turística facilita información de su ubicación y horario a las empresas/servicios del destino.


No aplica- Empresas de limpieza

No aplica



BP3


3.9 Existe información comercial en varios idiomas

 La mayor parte de la información comercial de la empresa/servicio turístico (folletos, paneles informativos...) está, además de en castellano y en el idioma de la comunidad autónoma, en un idioma extranjero como mínimo.

Obligatorio para Oficinas de información turística, Museos y Centros de interés turístico visitable.

No aplica

3.10 Se dispone de web para dar a conocer y/o comercializar el producto/servicio

 Existe información de la actividad que la empresa/servicio turístico desarrolla en Internet, bien a través de una página propia o bien a través de alguna asociación o colectivo.

Esta recomendación es de carácter obligatorio para oficinas de Información Turística y para Museos y Centros de interés turístico visitable.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana

No aplica



BP3

Resumen de la valoración de la sección BP3 Ventas

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo *Compromiso de Calidad Turística*.

Buenas prácticas obligatorias de la sección BP3 Ventas

3.1 Todo el equipo de trabajo conoce el producto/servicio que ofrece/vende

3.2 Los precios de los productos/servicios están expuestos

3.3 Se exhiben los medios de pago que son aceptados

3.4 Se emite el ticket o factura

3.5 La información que se proporciona al cliente es objetiva

3.6 Los soportes tienen un diseño atractivo

Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP3 Ventas

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

Media de las buenas prácticas de la sección BP3 Ventas

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP3 Ventas

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



BP4 Servicios externos
Seguridad ciudadana
Manual de buenas prácticas






BP4

Puntuación: 1 a 5


4.1 Existe una base de datos de proveedores

Se dispone de un listado de proveedores (sobre papel o en soporte digital) con los datos del proveedor (nombre, dirección, teléfono, persona de contacto), los productos/servicios que suministra y otras características de interés.

 For- Relación de proveedores

 No aplica

4.2 Existe una selección de proveedores con los que trabajar

 La empresa/servicio turístico selecciona los proveedores con los que sistemáticamente trabaja, en base a:

- Precio
- Calidad de los productos
- Puntualidad en la entrega
- Condiciones de pago
- etc.

 No aplica


4.3 Se formalizan las compras

Todas las compras efectuadas a los proveedores principales se formalizan mediante una factura o similar.

Cuando existe albarán, el pedido realizado se coteja con éste.


 No aplica

4.4 Periódicamente se evalúa a los proveedores principales

 Mínimo una vez al año se realiza una evaluación a los proveedores principales para determinar la continuidad de la relación; para esta evaluación se utiliza, entre otros, las incidencias detectadas hasta la fecha.

Existe un documento que evidencia dicha evaluación.

No aplica- Oficinas de información turística

 For- Evaluación anual de los proveedores

 No aplica

4.5 Se utilizan criterios medioambientales en las decisiones de compra


Se procura el uso de productos de limpieza que, manteniendo su eficacia, son menos agresivos con el medio ambiente, biodegradables.

En caso de comprar barnices, pinturas y disolventes se prefieren los que tienen "etiqueta verde".

Se favorece el uso de productos cuyos envases son de cristal, cartón o materiales reciclables.

 No aplica

4.6 Está establecido el horario de recepción de mercancías

 Está expuesto el horario de recepción de mercancías y se comunica a los proveedores (vía fax, carta, e-mail, panel informativo,...) intentando no molestar al cliente.

No aplica- Taxis, organismo responsable de la seguridad ciudadana y guías turísticos

 No aplica



4.7 Existen directrices para la recepción de pedidos

Existe un documento donde se especifica cómo recibir los materiales solicitados mediante pedido formalizado; se establece realizar comprobaciones de cantidad y de requisitos específicos solicitados, así como las condiciones para la aceptación o rechazo de los pedidos.

Los pedidos rechazados se ubican en un espacio separado de los aceptados, el cual está señalizado.

Si el proveedor es de comidas y bebidas se dispone de fotocopia del registro sanitario o número de registro sanitario.

En el caso de productos alimenticios perecederos se comprueba:

- La temperatura a la que han sido transportados.
- El registro sanitario del proveedor.
- La marca de salubridad según el producto.
- Control visual de las características organolépticas del producto (color, olor característico, textura, firmeza, integridad de los envases, etc.).

No aplica- Taxi, organismo responsable de la seguridad ciudadana y guías turísticos



Doc- Directrices para la recepción de pedidos

No aplica

4.8 Están definidos los stocks mínimos

Están definidas las cantidades mínimas de elementos necesarios para el funcionamiento continuo de la actividad. Generalmente no se llega a incumplir el stock mínimo fijado por producto.

No aplica- Taxi, organismo responsable de la seguridad ciudadana y guías turísticos



For- Relación de stocks mínimos

No aplica

4.9 Periódicamente se realizan inventarios

Un mínimo de dos veces al año, se realizan inventarios de las existencias con la finalidad de controlar los consumos y prever necesidades de productos.

No aplica- Taxi, organismo responsable de la seguridad ciudadana y guías turísticos



For- Inventario semestral

No aplica

4.10 Se asegura la rotación de los productos en el sistema de almacenamiento

Se emplea el método FIFO (*First Input First Output*, control de fechas de caducidad), que consiste en dar salida del almacén a los primeros productos que entraron con la intención de evitar que se produzcan caducidades.

No aplica- Taxi, organismo responsable de la seguridad ciudadana y guías turísticos

No aplica

4.11 Se registran las incidencias con proveedores

Se documentan las incidencias detectadas con el proveedor, bien por incumplimiento de las condiciones pactadas, bien por incidencias en la recepción del pedido.

Las incidencias continuas de un mismo proveedor es un criterio a tener en cuenta al evaluar al proveedor.



For- Registro de incidencias con proveedores

No aplica



BP4

Resumen de la valoración de la sección BP4 Servicios externos

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo *Compromiso de Calidad Turística*.

Buenas prácticas obligatorias de la sección BP4 Servicios externos

4.1 Existe una base de datos de proveedores

4.3 Se formalizan las compras

4.5 Se utilizan criterios medioambientales en las decisiones de compra

4.7 Existen directrices para la recepción de pedidos

4.8 Están definidos los *stocks* mínimos

4.9 Periódicamente se realizan inventarios

4.10 Se asegura la rotación de los productos en el sistema de almacenamiento

4.11 Se registran las incidencias con proveedores

Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP4 Servicios externos

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

Media de las buenas prácticas de la sección BP4 Servicios externos

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP4 Servicios externos

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



BP5 Instalaciones y equipamiento
Seguridad ciudadana
Manual de buenas prácticas





5.1 La empresa/servicio turístico dispone de señalización posicional

El nombre de la empresa/servicio está indicado en la entrada del mismo, de forma que al cliente le resulta sencillo identificarlo.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.2 Existe señalización direccional interna

La señalización interna es adecuada, visible y clara. Se identifican todas las áreas, dejando claro cuáles son de acceso a clientes y cuáles son de uso exclusivo del personal. Pasillos y distribuidores dirigen de forma correcta a los clientes.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones.

No aplica

5.3 Se dispone de los elementos de seguridad necesarios

Se cuida de manera especial la señalización de los elementos de seguridad tales como salidas de emergencia, extintores y manguera. Las puertas de emergencia se encuentran en todo momento libres de obstáculos, claramente señalizadas y con sistema antipánico de apertura o en su caso el reglamentariamente autorizado. Existe iluminación de emergencia acorde a la normativa legal en materia de seguridad.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.4 La zona de uso del cliente es un espacio agradable y atractivo

La zona de atención al cliente se encuentra bien iluminada procurando que el tipo de iluminación contribuya a generar sensación de calidez en el ambiente.

La temperatura en general es agradable y homogénea en todos los espacios.

La pintura de paredes y techos se encuentra en perfecto estado y el suelo está limpio y brillantado.

El ambiente es agradable y el aire renovado y sin olores.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.5 Se dispone de adecuados sistemas de calefacción y refrigeración en el área de servicio al cliente

Se dispone de aire acondicionado para la calefacción y refrigeración en aquellos establecimientos cuyas características climáticas así lo requieran.

En las zonas afectadas por una climatología caracterizada por temperaturas bajas la mayor parte del año, podrán emplear bien calefacción por aire acondicionado o bien radiadores.

En cualquier caso, el dispositivo empleado es silencioso (menos de 25 dB) y está debidamente regulado para mantener una temperatura agradable (entre 18 y 22° C).

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.6 El equipamiento es acorde con el servicio que se presta y está en perfecto estado

El equipamiento se dispone de forma armoniosa, guardando una unidad de conjunto y estilo decorativo acorde con las características propias de la empresa/servicio turístico.

Está limpio y en perfecto estado de conservación.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica



5.7 Existe un equipamiento completo en los aseos públicos

Los lavabos de uso para el cliente cuentan con una dotación mínima y asegurada en todo momento de jabón (preferiblemente en dispensador automático), papel higiénico, toallas de papel de un solo uso o secador de manos, así como una papelera. Los productos de reposición (papel, jabón...) se encuentran en cantidad suficiente durante la duración del servicio.

Los aseos disponen de perchas situadas a una altura accesible y suficientemente separadas del suelo. Los aseos de las señoras además disponen de contenedores higiénicos con tapa cerrada.

Los aseos disponen de la suficiente ventilación natural o mecánica.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.8 Se realiza una limpieza sistemática de los aseos públicos

Los aseos públicos se revisan y, si es necesario, se limpian y ordenan los sanitarios, como mínimo una vez al día. Siempre que es necesario se reponen los artículos consumibles (jabón, papel higiénico...).

Los sanitarios situados en restaurantes, bares y cafeterías se encuentran limpios y desinfectados antes de los tres servicios principales de desayuno, almuerzo y cena.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.9 Las zonas exteriores se limpian periódicamente

Las empresas/servicios turísticos con instalaciones de acceso directo a la calle realizan una limpieza de la zona exterior del local y de la entrada del mismo con bastante asiduidad.

Los accesos al establecimiento y/o aparcamiento están limpios y despejados.

Cuando el establecimiento está abierto en horas de baja luminosidad, se dispone de suficiente luz artificial en el exterior.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.10 Existe un Plan de limpieza de las instalaciones y/o equipamiento

Se dispone de un plan documentado, donde están identificadas las instalaciones y el equipamiento. El plan contempla:

- El área y/o equipamiento susceptible de limpieza
- La frecuencia y periodicidad de limpieza

Se garantiza que las zonas han sido convenientemente ventiladas y se percibe un olor agradable, las papeleras y ceniceros están limpios y vacíos y no existen restos de polvo o suciedad en suelos, paredes, mobiliario y cristales.

Las áreas y servicios de restauración se limpian después de cada servicio; en el caso de alojamientos, las zonas comunes interiores se limpian y ordenan mínimo dos veces al día.

Las empresas con vehículos al servicio del cliente realizan regularmente, al menos una vez al mes, una limpieza profunda del vehículo; en el caso de taxis la periodicidad mínima será semanal y en cualquier caso se revisa el interior del vehículo al finalizar cada turno.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica 

For- Plan de limpieza preventivo



5.11 Se limpia en momentos de menor presencia de clientes

Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, cuando menor presencia de clientes hay.

Se evita poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.

Se evita el uso de productos de limpieza abrillantadores que puedan provocar resbalones.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.12 Los productos de limpieza están convenientemente envasados

Los productos de limpieza se encuentran en sus envases originales o, en caso contrario, convenientemente etiquetados. Nunca se utilizan botellas de bebidas o refrescos que puedan inducir a confusión.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.13 Se dispone de un lugar donde guardar el equipamiento de limpieza

Existe un cuarto o zona identificada donde se ubica todo el equipamiento de limpieza (productos de limpieza, cubos, escobas, etc.).

El lugar está ordenado y cerrado.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.14 Existe un Plan de mantenimiento preventivo

Existe un documento donde se identifican los elementos o equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En dicho documento se identifica:

- Elemento y/o equipamiento.
- Fecha de revisión y/o mantenimiento.
- Responsable y/o empresa a realizar el mantenimiento.
- Se identifican aquellas revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, etc.

El Plan de mantenimiento preventivo es conocido y se aplica sistemáticamente.

En el caso de estaciones de esquí, campos de golf y empresas de alquiler de vehículos, existirá un Plan de mantenimiento específico para áreas exteriores.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones



For- Plan de mantenimiento preventivo

No aplica

5.15 Se realizan las revisiones que la normativa aplicable exige

Se realizan todas y cada una de las revisiones de instalaciones, equipamiento y/o vehículos que la reglamentación exige; la empresa/servicio turístico dispone de registros, albaranes, facturas... que evidencian que efectivamente se han realizado todas las revisiones obligatorias en tiempo y forma.

No aplica- Guías turísticos

No aplica

5.16 Se efectúan las labores de desinfección, desinsectación y desratización fijadas por normativa

Se realizan aquellas desinfecciones, desinsectaciones y desratizaciones que marca la normativa vigente. Para ello se tiene un concierto con una empresa especializada y se dispone de registros de las acciones realizadas. La planificación de dichas acciones está incluida en el Plan de mantenimiento preventivo.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica



5.17 Se dispone y se hace uso del parte de averías o similar

Se dispone de un parte de averías o un soporte similar, en el que se registran las averías que se producen en la empresa/servicio turístico. En el mismo se registra: equipo o maquinaria averiada, tipo de avería, fecha de la avería, fecha de reparación, observaciones y conformidad.

Las empresas o profesionales con vehículos al servicio del cliente disponen de un servicio propio o concertado para realizar las reparaciones necesarias en los vehículos.

No aplica- Guías turísticas



For- Parte de averías

No aplica

5.18 Se cumple lo exigido en materia de accesibilidad para personas con movilidad reducida

La empresa/servicio turístico cumple con la normativa legal vigente relativa a la supresión de barreras arquitectónicas.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

5.19 Se dispone de un botiquín de primeros auxilios

La empresa/servicio turístico dispone de un botiquín o similar para poder atender a los clientes o empleados en caso de accidente. El botiquín dispone de un *stock* mínimo de productos, descritos en un documento, junto al botiquín.

Periódicamente se revisa la fecha de caducidad, como mínimo una vez al año. El botiquín contendrá los siguientes elementos:

EMPRESAS/SERVICIOS TURÍSTICOS:

1. Desinfectante (alcohol y/o agua oxigenada)
2. Antisépticos (yodo, betadine, etc)
3. Gasas estériles o
4. Algodón hidrófilo
5. Esparadrapo o
6. Apósitos adhesivos
7. Tijeras
8. Pinzas
9. Guantes elásticos

TRABAJADORES AUTÓNOMOS

Tendrán al menos:

1. Desinfectante (alcohol y/o agua oxigenada)
2. Antisépticos (yodo, betadine, etc)

Y uno al menos a elegir entre las parejas de elementos:

3. Gasas estériles
4. Algodón hidrófilo
- o
5. Esparadrapo
6. Apósitos adhesivos

No aplica

5.20 Se realiza una correcta clasificación de residuos

Los residuos generados por la actividad se clasifican atendiendo a su origen, de forma selectiva, siempre y cuando los servicios municipales lo permitan.

Los productos de mantenimiento y revisión de vehículos se usan siempre en cantidades justas para su fin, evitando vertidos, fugas y despilfarros.

Los lubricantes, grasas y otros productos grasos de carácter sintético se consumen en las cantidades mínimas necesarias y se eliminan mediante recogida selectiva y de acuerdo con la normativa de recogida de aceites usados.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica



Resumen de la valoración de la sección BP5 Instalaciones y equipamiento

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo *Compromiso de Calidad Turística*.

Buenas prácticas obligatorias de la sección BP5 Instalaciones y equipamiento

- 5.1 La empresa/servicio turístico dispone de señalización posicional
- 5.2 Existe señalización direccional interna
- 5.3 Se dispone de los elementos de seguridad necesarios
- 5.4 La zona de uso del cliente es un espacio agradable y atractivo
- 5.5 Se dispone de adecuados sistemas de calefacción y refrigeración en el área de servicio al cliente
- 5.6 El equipamiento es acorde con el servicio que se presta, y está en perfecto estado
- 5.7 Existe un equipamiento completo en los aseos públicos
- 5.8 Se realiza una limpieza sistemática de los aseos públicos
- 5.9 Las zonas exteriores se limpian periódicamente
- 5.10 Existe un Plan de limpieza de las instalaciones y/o equipamiento
- 5.11 Se limpia en momentos de menos presencia de clientes
- 5.12 Los productos de limpieza están convenientemente envasados
- 5.13 Se dispone de un lugar donde guardar el equipamiento de limpieza
- 5.14 Existe un plan de mantenimiento preventivo
- 5.15 Se realizan las revisiones que la normativa aplicable exige
- 5.16 Se efectúan las labores de desinfección, desinsectación y desratización fijadas por normativa
- 5.17 Se dispone y se hace uso del parte de averías o similar
- 5.18 Se cumple lo exigido en materia de accesibilidad para personas con movilidad reducida
- 5.19 Se dispone de un botiquín de primeros auxilios
- 5.20 Se realiza una correcta clasificación de residuos



BP5

Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP5 Instalaciones y equipamiento

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

Media de las buenas prácticas de la sección BP5 Instalaciones y equipamiento

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP5 Instalaciones y equipamiento

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



BP6 Oficio
Seguridad ciudadana
Manual de buenas prácticas






Puntuación: 1 a 5

6.1 La atención telefónica es continua

El teléfono del puesto se encuentra siempre atendido. Las emisoras móviles están abiertas, cargadas y atendidas de forma continua durante todo el servicio.

No aplica

6.2 Todas las llamadas son registradas

 Todas las llamadas recibidas en el puesto son documentadas por la persona que atiende el teléfono. El registro incluye al menos el día y la hora, el número y el nombre de la persona que llama y el tema o solicitud recibida.



For- Registro de Llamadas

No aplica

6.3 Las llamadas en espera se gestionan rápidamente

Se emplea una fórmula de cortesía para dejar una llamada en espera, manteniendo un tono que asegure al cliente que se mantiene la conexión. Las llamadas en espera se atienden antes de un minuto.

No aplica

6.4 Se presta un servicio eficiente y personalizado

Al contestar se utiliza una fórmula de cortesía y se ofrece siempre la identificación del cuerpo. Se atiende la petición del interlocutor y se indica, si es el caso, el tiempo de desplazamiento del organismo responsable de la seguridad ciudadana hasta el punto en que es requerido. La persona que recibe la llamada intenta recabar el máximo de información y circunstancias de la solicitud o consulta efectuada.

No aplica

6.5 Se tiene capacidad para contestar telefónicamente en el idioma requerido

La persona que atiende el teléfono tiene capacidad para atender en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma y al menos en un idioma entre los más empleados por los turistas en la zona.

No aplica

6.6 Existe una relación de traductores e intérpretes

La persona que atiende el teléfono y/o las emisoras dispone de una relación de traductores/intérpretes, para poder atender las consultas o peticiones de los turistas en su propia lengua. Este listado estará actualizado y comprobado.

No aplica

6.7 Se garantiza el compromiso de confidencialidad

Los traductores/intérpretes formalizan un compromiso de confidencialidad sobre las conversaciones y peticiones de los turistas, fuera del uso normal de los organismos responsables de la seguridad ciudadana.



For- Compromiso de confidencialidad

No aplica

6.8 Existe una atención continua

Durante el desarrollo del servicio, los organismos responsables de la seguridad ciudadana están especialmente atentos a las necesidades de los turistas, sus consultas y peticiones. Vigilan el cumplimiento de las normas de uso y convivencia en los recursos locales y el espacio público y la seguridad general de turistas y vecinos.

No aplica



6.9 Se genera documentación de las actuaciones realizadas

Los organismos responsables de la seguridad ciudadana disponen de un formulario para documentar las actuaciones policiales, consultas atendidas o auxilios prestados de importancia significativa. Este registro dispone de información relativa a la fecha y hora, lugar, personas implicadas y actuación o solución aplicada.



For- Registro de actuaciones realizadas

No aplica

6.10 Se dispone de suficientes soportes de comunicación

Durante el transcurso del servicio los organismos responsables de la seguridad ciudadana disponen de los sistemas de comunicación adecuados y necesarios para el cumplimiento de sus funciones y la atención a las necesidades de los turistas. Está especialmente asegurada la capacidad para conectar con los servicios de emergencia, comisaría o puesto y resto de servicios públicos.

No aplica

6.11 Se ofrece información turística

Se ofrece información turística, en caso de que el turista la solicite, evitando la expresión de preferencias personales y tomando siempre como referente las oficinas de turismo más cercanas. Los organismos responsables de la seguridad ciudadana cuentan al menos con un mapa de la zona para orientar gráficamente al turista.



Doc- Mapa de la zona

No aplica

6.12 Existe un cumplimiento estricto de la normativa y ordenanza

Los organismos responsables de la seguridad ciudadana cumplen con la reglamentación que regula su actividad, sobre todo en lo referente al uso de la fuerza, uniformidad, actitud de servicio y prestación de auxilio. En su actividad priman las funciones de seguridad y la solución a los problemas y consultas de los turistas.

No aplica

6.13 Regularmente se comprueba el equipamiento

Mensualmente se revisa el equipamiento del cuerpo, tanto el legalmente obligatorio como el complementario, comprobando su existencia y operatividad. Se aplican estrictamente todos los procedimientos de inventario para armas y municiones. Los resultados de estas revisiones se registran y se aplican para establecer una previsión de suministros y repuestos.



For- Revisión mensual del equipamiento

No aplica

6.14 Existe un responsable de equipos y suministros

Existe una persona encargada del control de equipos y suministros.

No aplica

6.15 Se elevan informes sobre la operatividad de los suministros y equipos recibidos



El responsable de suministros realiza regularmente (como mínimo una vez al año) un informe sobre la operatividad y adecuación de los suministros recibidos. Este informe se eleva a los organismos responsables de compras para la mejora de la operatividad del servicio.



Doc- Informe de operatividad de los suministros

No aplica



6.16 Los vehículos se encuentran en perfecto estado de funcionamiento al iniciar el turno

En todo caso el organismo responsable de la seguridad ciudadana o la persona encargada de suministros se asegura de que los vehículos o elementos de movilidad están en perfecto estado de funcionamiento antes del comienzo del servicio.

No aplica

6.17 El servicio de policía turística está debidamente publicitado

Los responsables de la seguridad municipal publicitan de forma eficaz la existencia del servicio del organismo responsable de la seguridad ciudadana. Esta comunicación se aplica especialmente en los puntos de llegada al destino, servicios de alojamiento, oficinas de turismo y los principales recursos turísticos.

No aplica



Resumen de la valoración de la sección BP6 Oficio

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo *Compromiso de Calidad Turística*.

Buenas prácticas obligatorias de la sección BP6 Oficio

- 6.1 La atención telefónica es continua
- 6.3 Las llamadas en espera se gestionan rápidamente
- 6.4 Se presta un servicio eficiente y personalizado
- 6.5 Se tiene capacidad para contestar telefónicamente en el idioma requerido
- 6.6 Existe una relación de traductores e intérpretes
- 6.7 Se garantiza el compromiso de confidencialidad
- 6.8 Existe una atención continua
- 6.9 Se genera documentación de las actuaciones realizadas
- 6.10 Se disponen de suficientes soportes de comunicación
- 6.11 Se ofrece información turística
- 6.12 Existe un cumplimiento estricto de la normativa y ordenanza
- 6.13 Regularmente se comprueba el equipamiento
- 6.14 Existe un responsable de equipos y suministros
- 6.16 Los vehículos se encuentran en perfecto estado de funcionamiento al iniciar el turno
- 6.17 El servicio de policía turística está debidamente publicitado



BP6

Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP6 Oficio

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

Media de las buenas prácticas de la sección BP6 Oficio

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP6 Oficio

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)

VALORACIÓN GENERAL

Seguridad ciudadana

Manual de buenas prácticas





VALORACIÓN GENERAL

Traslade aquí las medias obtenidas en cada sección y, a continuación, calcule la media global de las secciones.

	Media de BPs obligatorias	Media de BPs recomendables	Nº de BPs que no aplican
BP1 Personas			
BP2 Clientes			
BP3 Ventas			
BP4 Servicios externos			
BP5 Instalaciones y equipos			
BP6 Oficio			
	Media global de BPs obligatorias	Media global de BPs recomendables	Nº total de BPs que no aplican

LISTADO DE DOCUMENTACIÓN

Seguridad ciudadana

Manual de buenas prácticas





LISTADO DE DOCUMENTACIÓN

- 1.2 For- Organigrama funcional
- 1.2 Doc- Funciones y responsabilidades por puesto de trabajo.
- 1.3 For- Plan de trabajo
- 1.5 For- Plantilla mínima por temporada
- 1.7 For- Registro de aspectos críticos
- 1.9 For- Certificado/diploma de asistencia a cursos (documentación emitida por otra entidad)
- 1.9 For- Plan de formación
- 1.10 Doc- Directrices sobre uniformidad
- 1.12 Doc- Fórmulas de cortesía
- 1.16 Doc- Plan de prevención de riesgos laborales (documentación emitida por otra entidad)
- 1.16 Doc- Plan de emergencia y evacuación (documentación emitida por otra entidad)
- 1.17 Doc- Directrices sobre cómo actuar en caso de accidente
- 1.18 Doc- Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios (documentación emitida por otra entidad).
- 1.19 Doc- Buenas prácticas ambientales
- 1.20 For- Manual de buenas prácticas cumplimentado (autoevaluación)
- 1.21 Doc- Informe anual de calidad
- 2.2 Doc- Directrices para el tratamiento de quejas y sugerencias
- 2.3 For- Cuestionario de queja y/o sugerencia
- 2.5 For- Cuestionario de satisfacción
- 2.11 Doc- Directrices para el tratamiento de objetos perdidos
- 2.11 For- Registro de objetos perdidos
- 4.1 For- Relación de proveedores
- 4.4 For- Evaluación anual de los proveedores
- 4.7 Doc- Directrices para la recepción de pedidos
- 4.8 For- Relación de stocks mínimos
- 4.9 For- Inventario semestral
- 4.11 For- Registro de incidencias con proveedores
- 5.10 For- Plan de limpieza preventivo
- 5.14 For- Plan de mantenimiento preventivo
- 5.17 For- Parte de averías
- 6.2 For- Registro de llamadas



6.7 For- Compromiso de confidencialidad

6.9 For- Registro de actuaciones realizadas

6.11 Doc- Mapa de la zona

6.13 For- Revisión mensual del equipamiento

6.15 Doc- Informe de operatividad de los suministros