

Sistema Integral de la Calidad Turística Española en Destinos

Informe de Evaluación Externa

Evaluador:	Francisco García Igual
Código de evaluación:	181-19-16001
Oficio:	Seguridad ciudadana
Fecha de la Evaluación Externa:	25/10/2016
Hora de inicio:	9 : 00 H
Hora de fin:	12 : 00 H
Duración:	3 : 00 H
Estado de la evaluación:	Evaluación finalizada
Ciclo tras la Distinción:	Ciclo 4

Compromisos

	CUMPLE
Asistir a las sesiones formativas regladas	SI
Cumplir con el manual de marca	SI
días de permanencia antes del cambio de ciclo	SI
Disponer de un plan de mejora	SI
Realizar la autoevaluación	SI
Recibir las visitas programadas	SI
Recibir número de ATC	SI
Superar satisfactoriamente la evaluación	SI

Resultados de la evaluación

Apartados	BP	Inc.	%	Inc. O.	Inc. R.	Media E.	Distin.
BP1 Personas	21	0	100 %	0	0	4,38	
BP2 Clientes	11	0	100 %	0	0	3,82	
BP3 Ventas	2	0	100 %	0	0	4,00	
BP4 Servicios externos	9	0	100 %	0	0	4,00	
BP5 Instalaciones y equipamiento	20	0	100 %	0	0	3,90	
BP6 Oficio	17	0	100 %	0	0	4,41	
Total	80	0	100 %	0	0	4,14	SI

BP = Buenas Prácticas; Inc. = Incumplen; % = Porcentaje cumplimiento; Inc. O. = Incumplen Obligatorias; Inc. R. = Incumple Recomendadas; Media E. = Media Evaluación; Distin. = Distinguible

Comentarios de cada capítulo

Capítulo	Observación
BP1 Personas	este tipo de actividad es muy profesional, de ahí que sus trabajadores tienen la formación necesaria para ejercer su profesión que les viene marcada por la ley
BP2 Clientes	es una actividad especial ya que cualquier ciudadano es su "cliente", realizando por lo tanto actividades muy dispares desde tráfico a cualquier ayuda..... de ahí que sigan unos protocolos muy estrictos
BP4 Servicios externos	todas las compras dependen del departamento del ayuntamiento, excepto uniforme etc, toda compra importante pasa por concurso público
BP5 Instalaciones y equipamiento	las instalaciones son las correctas, y la sala donde atienden a las personas están bien,
BP6 Oficio	Es un oficio donde se encuentra todo muy definido, sus obligaciones, protocolos etc. y esto es muy importante para su mando



Observaciones

Prefijo	Texto	Observación
1.10	Existen directrices sobre vestuario y el aspecto personal	viene dado en las ordenanzas
1.13	El personal tiene conocimiento básico de idiomas	no todos alemán, francés, inglés y el 112 que hace de traductor
1.14	Se promueve la comunicación interna	es necesaria para realizar bien su servicio
1.15	Se dispone de un grado mínimo de informatización	todos los días se pasan los partes de novedades
1.2	Existe un organigrama y están definidas las responsabilidades por puesto de trabajo	poseen un organigrama que define sus puestos y responsabilidades
1.3	Se utiliza la planificación como herramienta de organización	es necesario tener unos estadillos muy programados de trabajos a realizar diariamente
1.4	Están definidos los periodos de estacionalidad	y se planifica la contratación de nuevos agentes en pocas altas
1.5	Está definida la plantilla mínima para cubrir las necesidades de servicio al cliente	en el organigrama
1.7	El equipo se reúne periódicamente para solucionar aspectos críticos	cada día de servicio tienen que pasar e parte de su trabajo señalando todo lo que ha ocurrido
1.8	Se informa al trabajador de reciente incorporación de sus funciones y responsabilidades	cada nueva incorporación, sobre todo en temporada alta se explica sus funciones a las nuevas incorporaciones

2.3	Se dispone de un soporte que invita al cliente a registrar una queja y/o sugerencia	en el ayuntamiento
3.5	La información que se proporciona al cliente es objetiva	seguridad ciudadana
4.1	Existe una base de datos de proveedores	uniforme, armass.... otros es el encargado de comras del ayuntamiento
4.3	Se formalizan las compras	concurso público
4.4	Periódicamente se evalúa a los proveedores principales	Las compras que dependen de la policía sí, ademas se documentan y se analiza la mejora
4.7	Existen directrices para la recepción de pedidos	conteo
5.10	Existe un Plan de limpieza de las instalaciones y/o equipamiento	servicio ayuntamiento
5.16	Se efectuan las labores de desinfección, desinsectación y desratización fijadas por normativa	ayuntamiento
5.2	Existe señalización direccional interna	es una sala y los servicios
5.20	Se realiza una correcta clasificación de residuos	papel, plastico toner...
6.16	Los vehículos se encuentran en perfecto estado de funcionamiento al iniciar el turno	en cada turno se inspecciona
6.2	Todas las llamadas son registradas	y gravadas
6.3	Las llamadas en espera se gestionan rápidamente	es importante ya que tienen emergencias
6.6	Existe una relación de traductores e intérpretes	telef.112

Áreas de mejora

Puntos Fuertes

Otras Observaciones