

Manuales de buenas prácticas

SCTE destinos Plan de acciones 08/12
Modelo SICTED: Plan formativo 4 ciclos

1er ciclo

Versión: 01_2010

Dispositivas:41

© 2010 Derechos de reproducción reservados




SICTED
2012



El objetivo del **Módulo Manuales de buenas prácticas** es describir y exponer:

- ❑ Qué son los Manuales de buenas prácticas.
- ❑ A qué oficios aplican definiendo el alcance.
- ❑ Qué tipo de buenas prácticas se consideran atendiendo a su grado de cumplimiento.
- ❑ Estructura de los manuales, detallando cada capítulo.



Los beneficios de aplicar los manuales de buenas prácticas para el cliente son:

- ❑ El cliente percibe las mejoras derivadas de la aplicación de los requisitos de los manuales de buenas prácticas contempladas a lo largo de los 6 capítulos de los respectivos manuales.
- ❑ El turista tiene la sensación de consumir los servicios/productos en una empresa bien organizada (tranquilidad frente al cumplimiento de las expectativas).
- ❑ Se minimiza la insatisfacción generada por la vivencia de situaciones derivadas de la no calidad.



Índice de contenidos

- 1 Qué son los Manuales de buenas prácticas
- 2 Alcance de los Manuales de buenas prácticas
- 3 Qué es una buena práctica
- 4 Tipos de buenas prácticas
 - 4.1 Nivel de exigencia
 - 4.2 Alcance
- 5 Estructura de los Manuales de buenas prácticas
 - 5.1 Personas
 - 5.2 Clientes
 - 5.3 Ventas
 - 5.4 Servicios externos
 - 5.5 Instalaciones y equipamiento
 - 5.6 Oficio
 - 5.7 Alcance de las buenas prácticas intersectoriales
- 6 La autoevaluación
 - 6.1 Valoración de las buenas prácticas
 - 6.2 Valoración de la sección
 - 6.3 Valoración global
- 7 Conclusiones

Módulo.

Manuales de buenas prácticas





1

Qué son los Manuales de buenas prácticas

Qué son los Manuales ¹ de buenas prácticas

Manuales de buenas prácticas v00/09
SCTE destinos Plan de acciones 08/12
Modelo SICTED: Plan formativo 4 ciclos
1er ciclo
Versión: 01_2010
Dispositivas: 41
© 2010 Derechos de reproducción
reservados

El Manual de buenas prácticas es el documento que recoge las buenas prácticas a aplicar en una empresa o servicio turístico adherido al SICTED.



El cumplimiento de las buenas prácticas es uno de los requisitos para que una empresa o servicio turístico obtenga el distintivo de **Compromiso de Calidad Turística**.

Existen **27** Manuales, uno por oficio adherido al SICTED

1 Qué son los Manuales de buenas prácticas

Manuales de buenas prácticas v00/09
SCTE destinos Plan de acciones 08/12
Modelo SICTED: Plan formativo 4 ciclos
1er ciclo
Versión: 01_2010
Dispositivas: 41
© 2010 Derechos de reproducción
reservados

Los Manuales de buenas prácticas tienen una doble función:

- Ser el documento de referencia del SICTED.
- Servir de herramienta de autoevaluación.





2

Alcance de los Manuales de buenas prácticas

Alcance de los Manuales de buenas prácticas

2

Manuales de buenas prácticas v00/09
SCTE destinos Plan de acciones 08/12
Modelo SICTED: Plan formativo 4 ciclos
1er ciclo
Versión: 01_2010
Dispositivas: 41
© 2010 Derechos de reproducción
reservados

Existen 27 Manuales de buenas prácticas

1. Agencias de viajes
2. Albergues
3. Alojamientos rurales
4. Artesanos
5. Bares y cafeterías
6. Campings
7. Comercios
8. Convention Bureaux
9. Empresas de Alquiler de vehículos
10. Empresas de turismo activo
11. Espacios Naturales protegidos
12. Estaciones de esquí y montaña
13. Guías turísticos
14. Hoteles y Apartamentos turísticos
15. Museos y centros de interés turístico visitable
16. OPC ´s
17. OIT/OIT supramunicipal
18. Otros Servicios
19. Palacios de congresos
20. Playas
21. Puertos deportivos
22. Restaurantes
23. Seguridad ciudadana
24. Servicios de limpieza
25. Servicios turísticos de salud
26. Taxis
27. Transporte Turístico

Alcance de los Manuales de buenas prácticas

2

Manuales de buenas prácticas v00/09
SCTE destinos Plan de acciones 08/12
Modelo SICTED: Plan formativo 4 ciclos
1er ciclo
Versión: 01_2010
Dispositivas: 41
© 2010 Derechos de reproducción
reservados



Manual de buenas prácticas de **Agencias de viajes**

Aplica a compañías de agencias de viaje, mayoristas y/o minoristas (tanto emisor como receptor).



Manual de buenas prácticas de **Albergues**

Aplica a refugios, albergues o alojamientos de similares características.



Manual de buenas prácticas de **Alojamientos rurales**

Aplica a alojamientos ubicados en el medio rural - tanto de alquiler íntegro como de alquiler por habitaciones- y atendiendo a la normativa turística de la comunidad autónoma.



Manual de buenas prácticas de **Artesanos**

Aplica a talleres que elaboran productos artesanalmente y cuyo proceso de elaboración está expuesto al cliente que lo visita.

Alcance de los Manuales de buenas prácticas **2**

Manuales de buenas prácticas v00/09
SCTE destinos Plan de acciones 08/12
Modelo SICTED: Plan formativo 4 ciclos
1er ciclo
Versión: 01_2010
Dispositivas: 41
© 2010 Derechos de reproducción
reservados



Manual de buenas prácticas de **Bares y cafeterías**

Aplica a establecimientos catalogados como bares y cafeterías, independientemente de su especialización.



Manual de buenas prácticas de **Campings**

Aplica a campamentos o campings



Manual de buenas prácticas de **Comercios**

Aplica a establecimientos dedicados a la venta de productos y/o servicios.



Manual de buenas prácticas de **Convention Bureaux**



Manual de buenas prácticas de **Empresas de Alquiler de vehículos**

Aplica al alquiler de vehículos, con conductor o sin conductor.

Alcance de los Manuales de buenas prácticas **2**

Manuales de buenas prácticas v00/09
SCTE destinos Plan de acciones 08/12
Modelo SICTED: Plan formativo 4 ciclos
1er ciclo
Versión: 01_2010
Dispositivas: 41
© 2010 Derechos de reproducción
reservados



Manuales de buenas prácticas de **Empresas de turismo activo.**

Aplica a empresas dedicadas a facilitar y gestionar actividades asociadas al turismo activo en todas sus vertientes: alquiler de quads, rutas, caballos, buceo, vela, rafting, barranquismo, excursiones, senderismo, vela, bicicleta...



Manuales de buenas prácticas de **Espacios Naturales protegidos.**

Aplica a lugares naturales protegidos por la comunidad autónoma bajo cualquier denominación.



Manuales de buenas prácticas de **Estaciones de esquí y montaña.**



Manuales de buenas prácticas de **Guías turísticos**

Aplica a Guías turísticos y a profesionales independientes dedicados a esta actividad.

Alcance de los Manuales de buenas prácticas 2

Manuales de buenas prácticas v00/09
SCTE destinos Plan de acciones 08/12
Modelo SICTED: Plan formativo 4 ciclos
1er ciclo
Versión: 01_2010
Dispositivas: 41
© 2010 Derechos de reproducción
reservados



Manuales de buenas prácticas de **Hoteles y Apartamentos turísticos**.

Aplica a hoteles y apartamentos independientemente de su categoría, así como pensiones, hostales, etc.



Manuales de buenas prácticas de **Museos y centros de interés turístico visitable**.

Aplica a lugares donde se exhiben objetos o curiosidades que pueden atraer el interés del público.



Manuales de buenas prácticas de **Oficinas de información turística**

Aplica a oficinas de información turística, tanto municipales como supramunicipales.



Manuales de buenas prácticas de **OPC's**

Aplica a organizadores profesionales de congresos

Alcance de los Manuales de buenas prácticas 2

Manuales de buenas prácticas v00/09
SCTE destinos Plan de acciones 08/12
Modelo SICTED: Plan formativo 4 ciclos
1er ciclo
Versión: 01_2010
Dispositivas: 41
© 2010 Derechos de reproducción
reservados



Manuales de buenas prácticas de **Otros Servicios**

Aplica a empresas/profesionales que por su oficio no disponen de un Manual que se adapte a sus peculiaridades



Manuales de buenas prácticas de **Palacios de congresos**



Manuales de buenas prácticas de **Playas**



Manuales de buenas prácticas de **Puertos deportivos**

Aplica a puertos deportivos, marinas y clubes náuticos y de regatas.



Manuales de buenas prácticas de **Restaurantes**

Aplica a establecimientos dedicados al servicio de restauración.

Alcance de los Manuales de buenas prácticas 2



Manuales de buenas prácticas de **Seguridad ciudadana**

Aplica a instituciones del tipo policía local, policía nacional, guardia civil, protección civil pública, policía portuaria, etc,



Manuales de buenas prácticas de **Servicios de limpieza**

Aplica a empresas que prestan servicios de limpieza urbana



Manuales de buenas prácticas de **Servicios turísticos de salud**

Aplica a balnearios, Spas, servicios de talasoterapia, etc



Manuales de buenas prácticas de **Taxis**

Aplica a empresas y a profesionales independientes que realizan esta actividad



Manuales de buenas prácticas de **Transporte Turístico**

Aplica a empresas dedicadas al transporte no discrecional sino turísticos (se incluyen coches de caballos, helicópteros, autobuses turísticos, trenecitos, barcos turísticos, etc)



3

Qué es una buena
práctica

Qué es **3** una buena práctica

Una buena práctica es un estándar o requisito de calidad propuesto en la metodología del SICTED.

Ejemplo de buena práctica

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



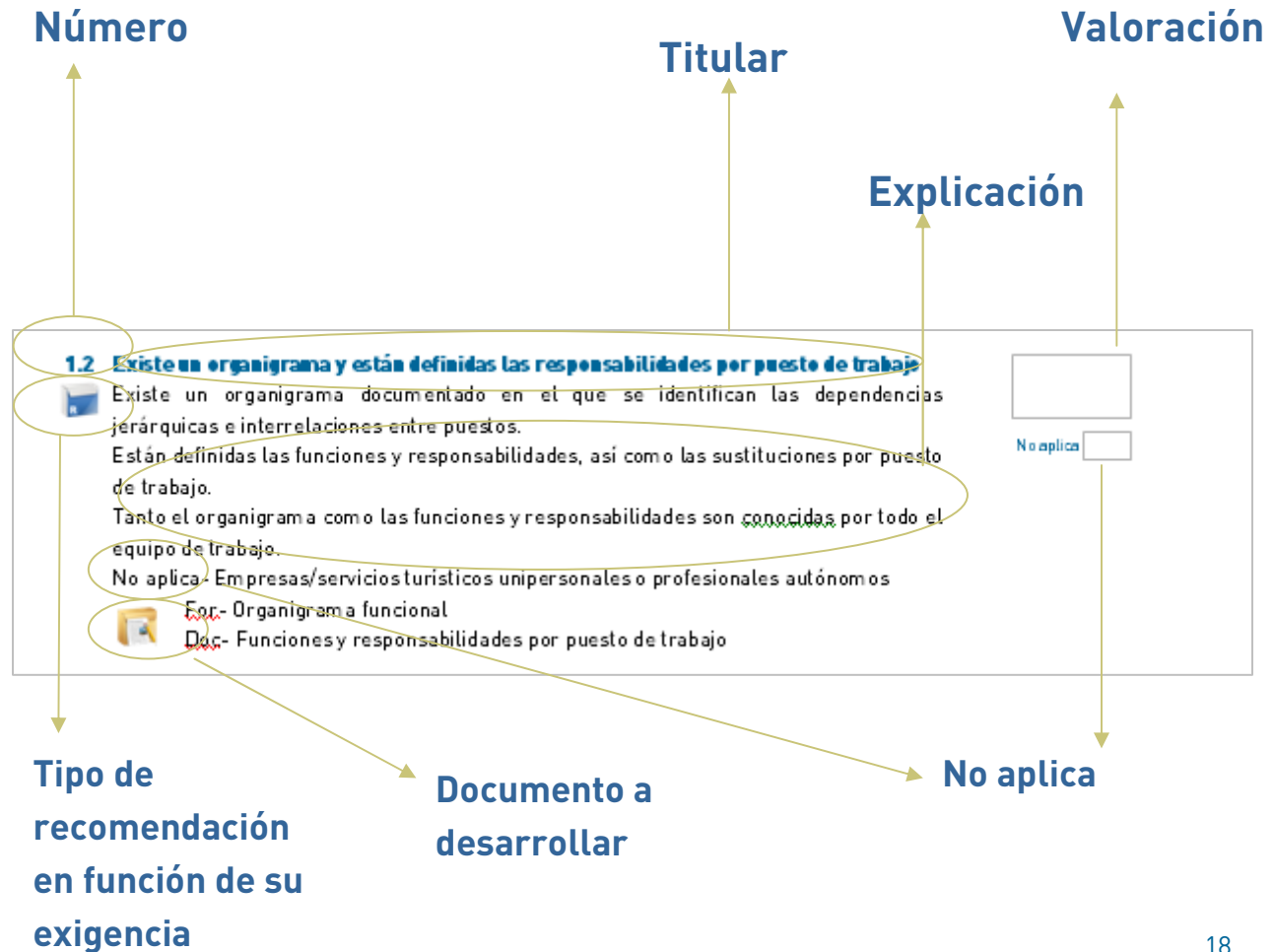
~~Ex~~- Organigrama funcional

~~Doc~~- Funciones y responsabilidades por puesto de trabajo

No aplica

Qué es **3** una buena práctica

Ejemplo de buena práctica



Qué es una buena práctica

Cada buena práctica dispone de:

- ❑ **Número**
Número correlativo de la buena práctica. En la relación de documentación sirve para identificar que buena práctica es la que exige el documento.
- ❑ **Titular**
Es una frase corta que sirve para identificar a primera vista el contenido de la buena práctica.
- ❑ **Explicación**
Es un texto de unas cinco líneas que detalla el titular
- ❑ **Valoración**
Espacio para puntuar el cumplimiento de la buena práctica en una escala del uno al cinco.

Qué es **3** una buena práctica

Tipo de recomendación



Identifica con un símbolo las buenas prácticas recomendables.

Referencia a un documento



En ciertos caso, el cumplimiento de buena práctica requiere la elaboración de un documento. En ese caso se especifica el tipo de documento.

No Aplica

Detalla las excepciones a las que, con carácter general, no aplica la buena práctica.



4

Tipos de buenas prácticas

Tipos de buenas prácticas 4

Atendiendo a la exigencia del cumplimiento existen dos tipos de buenas prácticas:

- buenas prácticas obligatorias
- buenas prácticas recomendables

Atendiendo a su alcance existen dos tipos de buenas prácticas:

- buenas prácticas intersectoriales
- buenas prácticas sectoriales

Tipos de buenas prácticas 4

4.1 Niveles de exigencia

☐ buenas prácticas obligatorias

- Son buenas prácticas de obligado cumplimiento según la metodología SICTED.
- Basta no cumplir con una para NO tener opción al distintivo de Compromiso de Calidad Turística.
- Se reconocen por tener tipografía de color negro

☐ buenas prácticas recomendables

- Son buenas prácticas a implantar a largo plazo como acción de mejora en la empresa/servicio turístico.
- Se reconocen por tener tipografía de color azul y llevar un símbolo que la identifica.



Tipos de buenas prácticas 4

4.2 Alcance

☐ Buenas prácticas intersectoriales

- Son buenas prácticas comunes a todos los oficios
- Corresponden a las secciones 1, 2, 3, 4 y 5 de los Manuales de buenas prácticas.

☐ Buenas prácticas sectoriales

- Son buenas prácticas específicas de cada oficio
- Se describen en la sección 6 de cada manual de buenas prácticas.






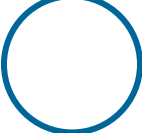


5

Estructura de los Manuales de buenas prácticas

5

Estructura de los Manuales de buenas prácticas

- Un manual de buenas prácticas se estructura en seis secciones
-  **BP1** Personas
 -  **BP2** Clientes
 -  **BP3** Ventas
 -  **BP4** Servicios externos
 -  **BP5** Instalaciones y equipamiento
 -  **BP6** Oficio

Estructura de los Manuales de buenas prácticas **5**

5.1 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.

Es la sección intersectorial que más documentación requiere.

Estructura de los Manuales de buenas prácticas **51**

5.1 Personas

Documentos:

- Funciones y responsabilidades por puesto de trabajo
- Directrices sobre uniformidad
- Fórmulas de cortesía
- Plan de prevención de riesgos laborales (documentación emitida por otra entidad).
- Plan de emergencia y evacuación (documentación emitida por otra entidad).
- Directrices sobre cómo actuar en caso de accidente
- Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios (documentación emitida por otra entidad).
- Buenas prácticas ambientales
- Informe anual de calidad

Estructura de los Manuales de buenas prácticas **5**

5.1 Personas

Formularios:

- Organigrama funcional
- Plan de trabajo
- Plantilla mínima por temporada
- Registro de aspectos críticos
- Plan de formación
- Certificado/diploma de asistencia a cursos (documentación emitida por otra entidad).
- Manual de buenas prácticas cumplimentado (autoevaluación)

Estructura de los Manuales de buenas prácticas **5**

5.2 Clientes

Sección compuesta por 11 buenas prácticas relativas a la medición de la satisfacción del cliente, al trato de posibles quejas y sugerencias, etc.

Documentos:

- Directrices para el tratamiento de quejas y sugerencias
- Directrices para el tratamiento de objetos perdidos
- Registro de objetos perdidos

Formularios:

- Cuestionario de queja y/o sugerencia
- Cuestionario de satisfacción

Estructura de los Manuales de buenas prácticas **5**

5.3 Ventas

Sección compuesta por 10 buenas prácticas relativas a la comercialización de productos y/o servicios ofertados por la empresa y/o servicio turístico.

Esta sección no requiere de la elaboración de documento o el diseño y cumplimentación de formularios.

Estructura de los Manuales de buenas prácticas **51**

5.4 Servicios externos

Sección compuesta por 11 buenas prácticas que tienen que ver con el aprovisionamiento, materias primas, tratamiento de proveedores...

Documentos

- Directrices para la recepción de pedidos

Formularios

- Relación de proveedores
- Evaluación anual de los proveedores
- Relación de *stocks* mínimos
- Inventario semestral
- Registro de incidencias con proveedores

5

Estructura de los Manuales de buenas prácticas

5.5 Instalaciones y equipamiento

Sección compuesta por 20 buenas prácticas asociadas a la estructura física de la empresa, a planes de mantenimiento preventivo, limpieza, etc.

Formularios

- Plan de limpieza preventivo
- Plan de mantenimiento preventivo
- Parte de averías

Estructura de los Manuales de buenas prácticas **51**

5.6 Oficio

Sección donde se detallan las buenas prácticas sectoriales o específicas de cada uno de los 27 oficios.

Algunos ejemplos son:

- ❖ **Hoteles;** “Existe un registro de petición de reservas” ó “La limpieza de las habitaciones se registra en un parte de trabajo”.
- ❖ **Restaurantes;** “La carta está expuesta en el exterior” ó “La cristalería está siempre limpia y en buen estado”.
- ❖ **Museos y centros de interpretación;** “Existe un plano-mapa del recinto” ó “Se exhibe información acerca de las visitas guiadas”.

5

Estructura de los Manuales de buenas prácticas

5.7 Alcance de las buenas prácticas intersectoriales

Apartados	Buenas Prácticas			Documentos
	Total	Oblig.	Rec.	
BP1 Personas	21	16	5	6 formularios y 7 documentos 2 documentos
BP2 Clientes	11	9	2	3 formularios y 2 documentos
BP3 Ventas	10	6	4	
BP4 Servicios externos	11	8	3	4 formularios y 1 documento 1 formulario
BP5 Instalaciones y equipamiento	20	20	0	3 formularios
Total BBPP intersectoriales	73	59	14	13 formularios y 10 documentos 2 documentos y 1 formulario
Porcentaje de obligatoriedad	100%	80,83%	19,17%	



6 La Autoevaluación

La autoevaluación 6

6.1 Valoración de las buenas prácticas

Cada buena práctica debe ser autoevaluada en una escala valorativa comprendida entre el 1 y el 5 siendo 1 la menor puntuación y 5 la máxima.

Las buenas prácticas de carácter obligatorio tienen que obtener una puntuación mínima de 3 para considerarse que están implantadas.

En el caso de que una buena práctica no aplique se marcará en la casilla correspondiente.

1.1 Se conoce y se cumple con la normativa legal vigente que aplica	Puntuación: 1 a 5
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.	<input type="text"/>
	No aplica <input type="checkbox"/>

La autoevaluación 6

6.2 Valoración de la sección

Posteriormente se trasladan las valoraciones de las buenas prácticas obligatorias y se obtiene el sumatorio.

En el campo de observaciones se detallarán las buenas prácticas que no aplican, detallando en número exacto de estos casos.

The image shows a self-evaluation form for 'BPM1'. At the top right, 'BPM1' is handwritten. Below the title, there is a table with 10 rows of criteria and their corresponding scores. The criteria are:

1.1	Se cumple con la ley de igualdad de género	
1.2	Se utiliza la planificación como herramienta de organización	
1.3	Se define la planificación como herramienta de organización	
1.4	Se define en la planificación como herramienta de organización	
1.5	Se define en la planificación como herramienta de organización	
1.6	Se define en la planificación como herramienta de organización	
1.7	Se define en la planificación como herramienta de organización	
1.8	Se define en la planificación como herramienta de organización	
1.9	Se define en la planificación como herramienta de organización	
1.10	Se define en la planificación como herramienta de organización	

Below the table, there are two large text boxes for observations. The first box is labeled 'Observaciones generales' and the second is labeled 'Observaciones específicas'. Both boxes have a small input field next to them. The form also includes a footer with the text 'Procedimiento de Evaluación de Buenas Prácticas' and 'Página 11 de 11'.

La autoevaluación 6

6.3 Valoración global

Por cada sección se trasladará el sumatorio de las valoraciones obtenidas, así como el número de buenas prácticas aplicables.

Posteriormente se dividirá el sumatorio total de las seis secciones entre el sumatorio de buenas prácticas aplicables.

VALORACIÓN GENERAL

Traslada aquí la puntuación total obtenida en cada sección, así como el número de buenas prácticas que le aplicas. Finalmente, obtenga la suma de cada una de ellas.

	Puntuación total obtenida	Nº de BPP aplicables
B1 Personas		
B2 Claves		
B3 Valores		
B4 Servicios y sistemas		
B5 Instalaciones y equipos		
B6 Mantenimiento de infra		
Suma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suma la puntuación total obtenida en las 6 secciones y divide la suma total entre el número de buenas prácticas aplicables que le aplicas.

Valoración media global = $\frac{\text{Suma de puntuaciones}}{\text{Número de BPP aplicables}}$



7 Conclusiones

Conclusiones 7

- ❑ El Manual de buenas prácticas es el documento que recoge las buenas prácticas a aplicar en una empresa o servicio turístico adherido al SICTED.
- ❑ Existen 27 Manuales, uno por oficio adherido al SICTED
- ❑ Una buena práctica es un estándar o requisito de calidad propuesto en la metodología del SICTED.
- ❑ Atendiendo al nivel de cumplimiento existen buenas prácticas obligatorias y buenas prácticas recomendables.
- ❑ Existen seis secciones en el Manual de buenas prácticas, cinco intersectoriales y 1 sectorial o de oficio.