



Compromiso
de Calidad Turística

Módulo 2

Manuales de Buenas Prácticas

Este material formativo forma parte del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) de la [Secretaría de Estado de Turismo de España](#) y se distribuye bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional](#).



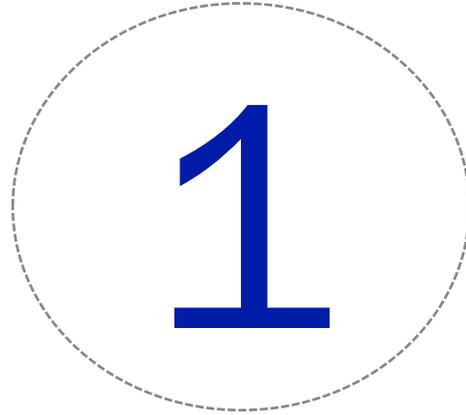
SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



17-07-2023

Índice

- Objetivos
- Beneficios
- Qué son los Manuales de Buenas Prácticas
- Alcance de los Manuales de Buenas Prácticas
- Qué es una Buena Práctica
- Tipos de Buenas Prácticas
- Estructura de los Manuales de Buenas Prácticas
- La autoevaluación
- Conclusiones



Objetivos



1 Objetivos

Los objetivos del Módulo **Manuales de Buenas Prácticas** son:

- › Explicar qué son los Manuales de Buenas Prácticas.
- › Delimitar a qué oficios aplican y su alcance.
- › Definir qué tipo de Buenas Prácticas se consideran atendiendo a su grado de cumplimiento.
- › Exponer la estructura de los Manuales.



Beneficios



2 Beneficios

Los beneficios de aplicar los **Manuales de Buenas Prácticas** para el cliente/turista son:

- › El cliente percibe las mejoras derivadas de la aplicación de los requisitos de los Manuales de Buenas Prácticas.
- › El cliente tiene la sensación de consumir los servicios/productos en una empresa bien organizada, lo que otorga tranquilidad frente al cumplimiento de las expectativas.
- › Se minimiza la insatisfacción generada por las situaciones derivadas de la No Calidad.

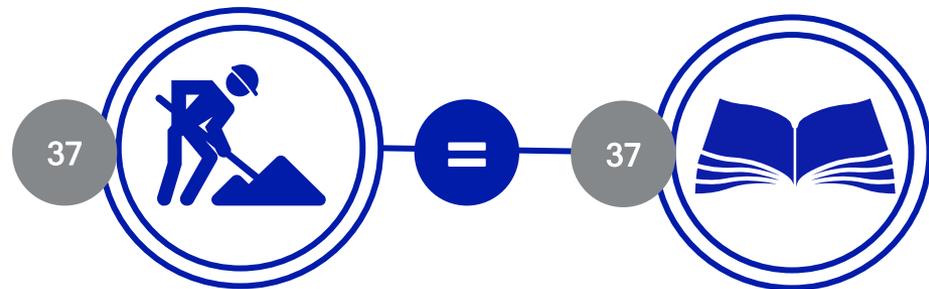
3

Qué son los Manuales de Buenas Prácticas

3 Qué son los Manuales de BP

El Manual de Buenas Prácticas es el documento que recoge los requisitos y las pautas a tener en cuenta en un establecimiento o servicio turístico adherido al SICTED.

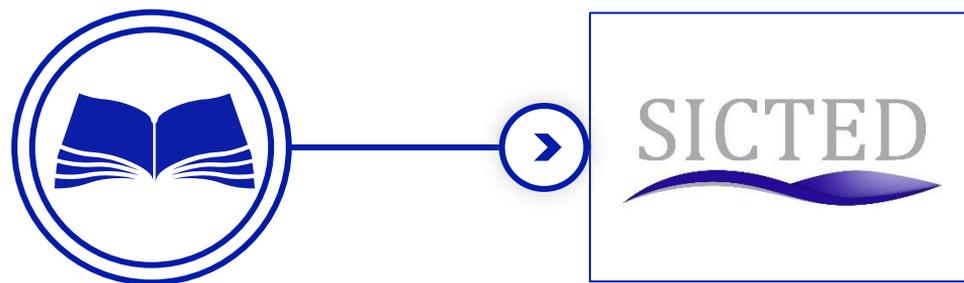
Existen **37** Manuales, uno por oficio adherido al SICTED.



3 Qué son los Manuales de BP

Los Manuales de Buenas Prácticas tienen una triple función:

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



4

Alcance de los Manuales de Buenas Prácticas

4 Alcance de los Manuales de BP



Manual de Buenas Prácticas de Agencias de viajes



Manual de Buenas Prácticas de Albergues



Manual de Buenas Prácticas de Alojamientos rurales



Manual de Buenas Prácticas de Alquiler de vehículos y embarcaciones



Manual de Buenas Prácticas de Aparcamientos turísticos

4 Alcance de los Manuales de BP



Manual de Buenas Prácticas de Artesanos



Manual de Buenas Atrake de cruceros y ferries



Manual de Buenas Prácticas de Bares y cafeterías



Manual de Buenas Prácticas de Bodegas



Manual de Buenas Prácticas de Campings y áreas de autocaravanas

4 Alcance de los Manuales de BP



Manual de Buenas Prácticas de Campos de Golf y campos de Pitch&Putt



Manual de Buenas Prácticas de Comercios



Manual de Buenas Prácticas de Convention Bureaux



Manual de Buenas Prácticas de Escuelas de español para extranjeros



Manual de Buenas Prácticas de Espacios Escénicos Permanentes

4 Alcance de los Manuales de BP



Manual de Buenas Prácticas de Espacios Protegidos



Manual de Buenas Prácticas de Espacios para turismo de reuniones



Manual de Buenas Prácticas de Estaciones de esquí y montaña.



Manual de Buenas Prácticas de Experiencias y talleres turísticos



Manual de Buenas Prácticas de Guías de Turismo

4 Alcance de los Manuales de BP



Manual de Buenas Prácticas de Hoteles y Apartamentos Turísticos



Manual de Buenas Prácticas de Museos y centros de interés turístico visitable.



Manual de Buenas Prácticas de Oficinas de información turística



Manual de Buenas Prácticas de OPC's



Manual de Buenas Prácticas de Otros Servicios

4 Alcance de los Manuales de BP



Manual de Buenas Prácticas de Parques de Ocio



Manual de Buenas Prácticas de Playas



Manual de Buenas Prácticas de Puertos Deportivos



Manual de Buenas Prácticas de Restaurantes y empresas turísticas de catering



Manual de Buenas Prácticas de Seguridad ciudadana

4 Alcance de los Manuales de BP



Manual de Buenas Prácticas de Servicios de limpieza



Manual de Buenas Prácticas de Taxis



Manual de Buenas Prácticas de Transporte Turístico



Manual de Buenas Prácticas de Turismo activo



Manual de Buenas Prácticas de Turismo de bienestar

4 Alcance de los Manuales de BP



Manual de Buenas Prácticas de Turismo Industrial



Manual de Buenas Prácticas de Viviendas de uso turístico

4 Alcance de los Manuales de BP

- › Existe un documento en el que se matiza el alcance de cada uno de los MBP y en el que se establecen además las admisiones y exclusiones de servicios turísticos en SICTED

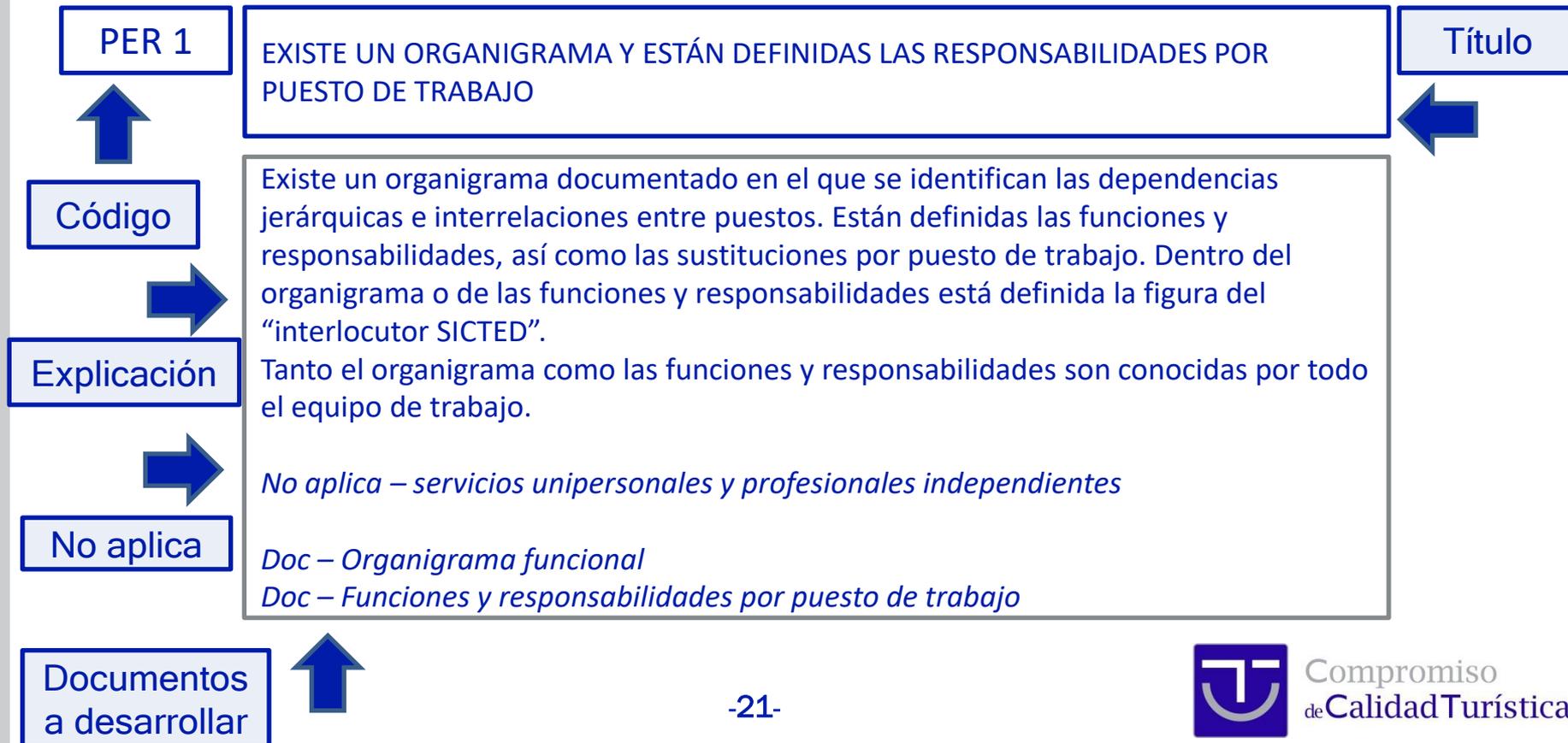


Qué es una Buena Práctica

5 Qué es una Buena Práctica

Una Buena Práctica es un estándar o requisito de calidad propuesto en la metodología del SICTED.

Ejemplo de Buena Práctica:



6

Tipos de Buenas Prácticas

6 Tipos de Buenas Prácticas

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.**

6 Tipos de Buenas Prácticas

Ejemplo de Buena Práctica Recomendable:

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | <p>2.4. 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 tomen decisiones para desestacionalizar el negocio y para establecer la plantilla adecuada a cada época del año sin que disminuya el nivel de calidad ofrecido.</p> | <input type="text"/> |
| | | No aplica <input type="checkbox"/> |

Icono que identifica las BP recomendables



Estructura de los Manuales de Buenas Prácticas

7 Estructura de los Manuales de BP

Dentro de el Manual de Buenas Prácticas (MBP) las BP se agrupan en:

- › **Módulos:** Agrupación de buenas prácticas en los que se divide cada capítulo.
- › **Capítulos:** Agrupación de módulos en los que se dividen los MBP. Se establecen 4:
 - Capítulo de BBPP intersectoriales
 - Capítulo de BBPP de la actividad principal (o de oficio)
 - Capítulo de BBPP de las actividades complementarias
 - Capítulo de BBPP avanzadas

7 Estructura de los Manuales de BP

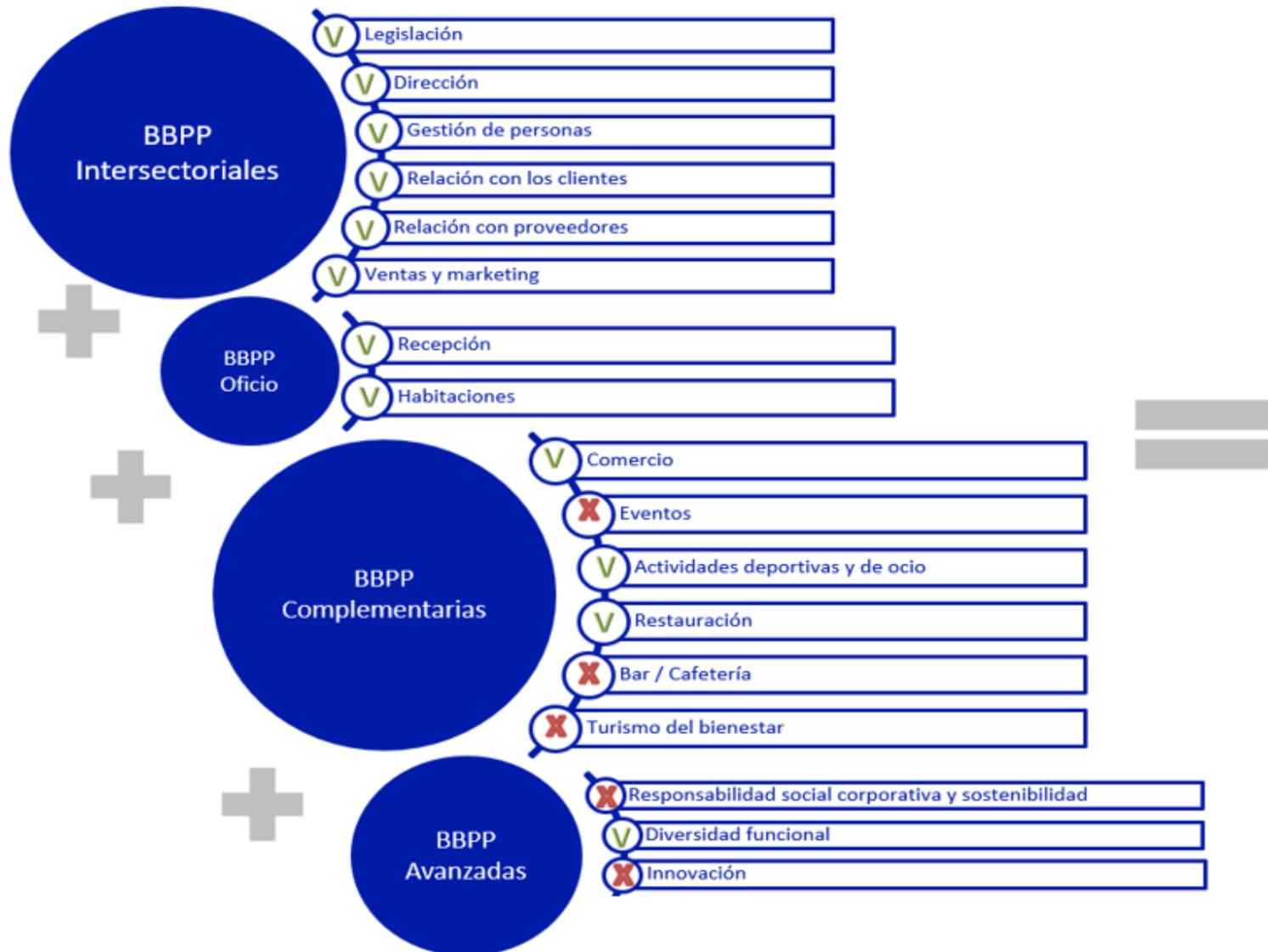
Con carácter obligatorio los servicios turísticos deberán cumplir:

- › Capítulo de BBPP intersectoriales
- › Capítulo de BBPP de la actividad principal
- › Capítulo de BBPP complementarias

Si el empresario deseara avanzar en la excelencia del servicio, podrá, con carácter voluntario, en cualquiera de los ciclos, implantar:

- › Capítulo de BBPP avanzadas

7 Estructura de los Manuales de BP



7 Estructura de los Manuales de BP

| Capítulo | Descripción | Obligatoriedad |
|---|---|--|
| BB.PP. intersectoriales | Contiene aquellos módulos que evalúan aspectos generales a todos los servicios turísticos | Todos los módulos menos el de personas (empr. unipersonales) |
| BB.PP. de la actividad principal (Oficio) | Contiene aquellos módulos relativos a la actividad/servicio principal prestado por la empresa/servicio turístico conforme al oficio al que pertenece y que tienen que conformar el núcleo del mismo | Todos los módulos |
| BB.PP. complementarias | Contiene aquellos módulos relativos a las actividades y servicios complementarios que presta la empresa/servicio turístico aparte de su actividad principal | Todos los módulos relativos a los servicios que preste |
| BBPP avanzadas | Contiene aquellos módulos con requisitos que suponen un aporte adicional para la mejora de la calidad del servicio. | Voluntario. |

7 Estructura de los Manuales de BP

Los **Módulos Intersectoriales** son:

- › Módulo LEG: Legislación
- › Módulo DIR: Dirección
- › Módulo PER: Gestión de Personas
- › Módulo CLI: Relaciones con los clientes
- › Módulo PROV: Relación con los proveedores
- › Módulo V&M: Ventas y marketing

7 Estructura de los Manuales de BP

Los **Módulos de Oficio** (actividad principal) varían, lógicamente, según el oficio. Ej.:

- › Atención al Cliente básico
- › Reservas
- › Facturación
- › Etc.

7 Estructura de los Manuales de BP

Los **Módulos Complementarios** Ej.:

- › Catering
- › Eventos
- › Piscina
- › Animación
- › Etc.

7 Estructura de los Manuales de BP

Los **Módulos de prácticas avanzadas de gestión** son:

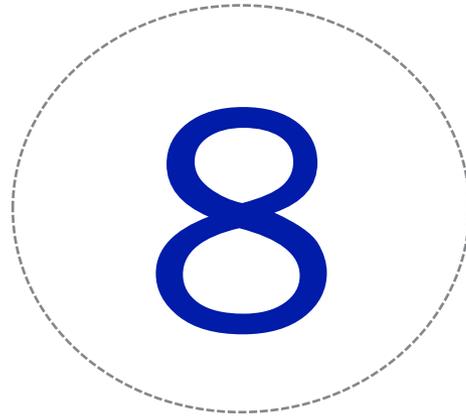
- › Módulo RSC: Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad
- › Módulo DIV: Diversidad Funcional
- › Módulo INN: Innovación

Se establece una distinción a los servicios turísticos que trabajen módulos de BBPP avanzadas, de cara a reconocer su esfuerzo extra sobre el resto de distinguidos.

7 Estructura de los Manuales de BP

Ejemplo hotel con bodega y spa:

| Capítulo | Descripción | Obligatoriedad |
|-------------------------|---|---|
| BB.PP. intersectoriales | Aquellos módulos que evalúan aspectos generales a todos los servicios turísticos | <ul style="list-style-type: none"> * Dirección * Gestión de Personas * |
| BB.PP. de oficio | Aquellos módulos que son específicos de un oficio y que tienen que conformar el núcleo del mismo | <ul style="list-style-type: none"> * recepción * habitaciones * reservas |
| BB.PP. complementarias | Aquellos módulos que complementan el oficio y que se deberán configurar específicamente para cada servicio. | <ul style="list-style-type: none"> + bodega + Spa + cocina - instalaciones deportivas - Eventos - |
| BB.PP. avanzadas | Aquellos módulos que significan un aporte adicional para la mejora de la calidad del servicio | <ul style="list-style-type: none"> + Sostenibilidad - RSC - |



La autoevaluación

8 La autoevaluación

Cada Buena Práctica debe ser autoevaluada en una escala valorativa comprendida entre el **1** y el **5**, según el siguiente esquema:

1 Suspenso. No cumplimiento del contenido de la buena práctica

3 Aprobado. Estricto cumplimiento del contenido de la buena práctica

4 Avanzado. El cumplimiento de la buena práctica está por encima de su contenido estricto

5 Sobresaliente. El cumplimiento de la buena práctica es un ejemplo para el resto de organizaciones de, al menos, su misma tipología.

8 La autoevaluación

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.

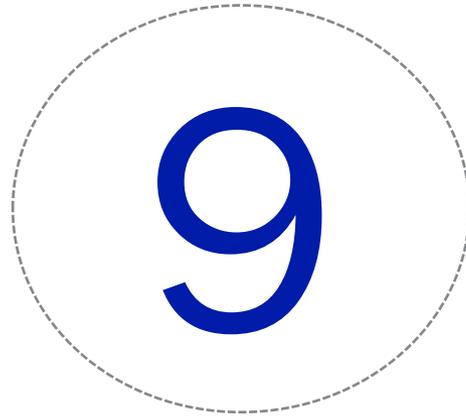
8 La autoevaluación

8.3 La Autoevaluación en la Plataforma

The screenshot displays a web interface for self-evaluation. At the top, there is a navigation menu with several tabs: 'D. Generales', 'D. Contacto', 'D. Específicos', 'Imágenes', 'Formación', 'Historico distinción', 'Asistencia técnica', 'Evaluaciones Externas', 'Grupos de mejora', 'Encuestas', 'Autoevaluación' (highlighted with a red dashed arrow), 'Plan de mejora', and 'MBP'. Below the menu is a section titled 'Listado de autoevaluaciones' with a table showing evaluation details. A red dashed arrow points from the 'Autoevaluación' menu item to the table. The table has columns for 'Fecha alta', 'Estado', 'Ir a ...', and 'Puntuación'. One row shows a date of '23/07/2018', a status of 'Finalizada', and a score of '96%'. Below the table are buttons for 'Nueva autoevaluación', 'Guardar', 'Baja', 'Usuarios', and 'Volver'. At the bottom, there is a 'LEGISLACIÓN' section with a table of requirements. The table has columns for 'Requisito' and 'Valoración'. Two rows are visible, each with a requirement text and a dropdown menu for the score. A 'Ver observaciones' link is also present.

| Fecha alta | Estado | Ir a ... | Puntuación |
|------------|------------|---|------------|
| 23/07/2018 | Finalizada |   | 96% |

| Requisito | Valoración |
|--|---|
| Leg. 1 SE CONOCE Y SE CUMPLE CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE QUE APLICA |  |
| Leg. 2 SE CUMPLE LO EXIGIDO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA |  |



Conclusiones

9 Conclusiones

- › El Manual de BP es el documento que recoge las recomendaciones y pautas a aplicar en un servicio turístico adherido al SICTED.
- › Existe un Manual de BP por cada oficio adherido a SICTED
- › Una Buena Práctica es un estándar o requisito de calidad propuesto en la metodología del SICTED.
- › Existen Buenas Prácticas obligatorias y Buenas Prácticas recomendables.
- › Existen 4 Capítulos en el Manual de BP: intersectorial, de la actividad principal (o de oficio), de las actividades complementarias y de las BBPP avanzadas.
- › Cada Manual estará adaptado al tipo de servicio turístico

www.calidadendestino.es

sicted@calidadendestino.org



Compromiso
de **Calidad Turística**