



Compromiso
de Calidad Turística

Módulo 6

ASESORÍA SICTED



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

30/09/2018

Índice

1. ¿QUIÉN ES EL ASESOR SICTED?
2. CONSIDERACIONES PARA LA PLANIFICACIÓN DE VISITAS Y TALLERES
3. ASISTENCIA TÉCNICA INDIVIDUALIZADA
 1. Contenido
 2. Registro de ATIs en plataforma
4. ASISTENCIA TÉCNICA COLECTIVA
 1. Contenido
 2. Registro de ATCs en plataforma
5. LA AUTOEVALUACIÓN SICTED
 1. ¿Qué es la autoevaluación?
 2. ¿Qué elementos evalúa?
 3. Registro de la autoevaluación
6. INFORME DE FORMACIÓN Y ASESORÍA
7. LA MEJORA EN LAS EMPRESAS
 1. El plan de mejora de las empresas
 2. Cuándo realizar las mejoras
 3. Cómo detectar acciones de mejora
 4. Cómo definir las acciones de mejora en el plan de mejora
 5. Cómo evidenciar las mejoras
 6. Ejemplos de mejoras y sus evidencias
 7. Registro del plan de mejora en la plataforma

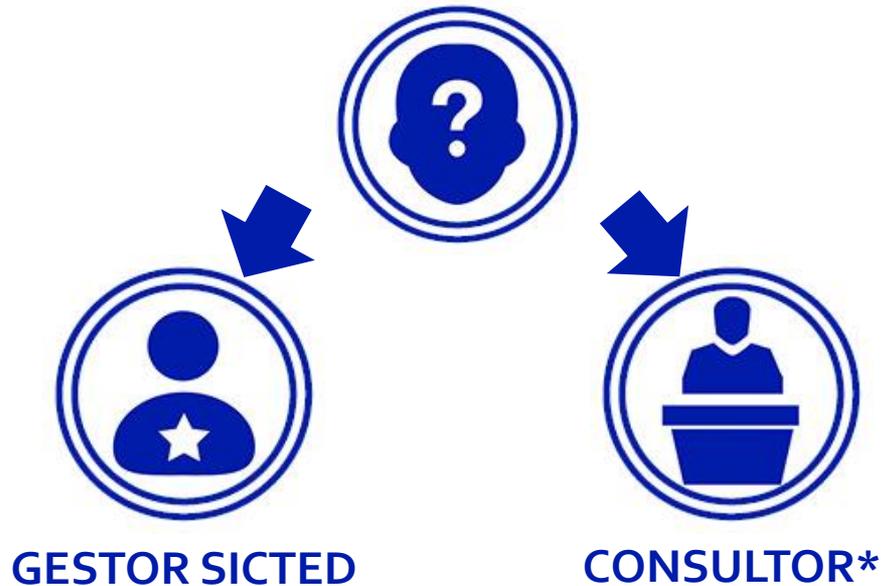


1

¿Quién es el
asesor SICTED?

1 ¿Quién es el asesor SICTED?

ASESOR SICTED



*En estos casos, el gestor es responsable de coordinar y controlar su correcta realización, siendo altamente recomendable su presencia en las asesorías que se realicen en el destino.

1 ¿Quién es el asesor SICTED?

Características

- Conocimiento del SICTED y MBP
- Conocimiento del funcionamiento de empresas /servicios que asesora
- Habilidad comunicativa y social
- Empatía y dialogante
- Mentalidad analítica y pensamiento estratégico
- Profesionalidad (usar críticas constructivas)
- Flexible y sentido común
- Liderazgo y consejo

El asesor ha sido capacitado como asesor SICTED y tiene acceso a la plataforma

1 ¿Quién es el asesor SICTED?

Funciones genéricas

- Aconsejar
- Ayudar
- Informar y explicar
- Acompañar
- Dar soporte
- Animar y tranquilizar

1 ¿Quién es el asesor SICTED?

Funciones específicas de asesoramiento a las empresas

- **Compromisos por ciclos:**
 - Informar al empresario de los compromisos a cumplir en cada ciclo
- **Apoyo para realizar la Autoevaluación:**
 - Complimentación reflexiva del cuestionario de autoevaluación con el empresario
 - Información de la normativa legal vigente que le aplica
- **Apoyo para la interpretación de los Manuales de Buenas Prácticas:**
 - Contenido buenas prácticas
 - Pautas / Criterios para la implantación
 - Aclara dudas

1 ¿Quién es el asesor SICTED?

Funciones específicas de asesoramiento a las empresas

- **Documentación:**
 - Soporte en la elaboración de formularios y documentos
- **Evaluación:**
 - Informar sobre qué es la evaluación y qué se va a evaluar
- **Plan de mejora:**
 - Identificar las áreas de mejora de la empresa
- **Plataforma:**
 - Ayuda al registro de actividades en la plataforma

1 ¿Quién es el asesor SICTED?

Funciones específicas de asesoramiento a los destinos

- Grupos de mejora del destino:
 - Participación y asesoramiento a los grupos de mejora que se creen en el destino
- Mesa de calidad del destino:
 - Participar en la Mesa de calidad del destino



Consideraciones previas

2 Consideraciones previas

Plazos

- Fechas de los Comités de Distinción:
 - Convocatoria semestral del Comité de distinción para la concesión de distintivos:
 - 15 de junio
 - 15 de diciembre

La plataforma queda cerrada el 14 de mayo y el 14 de noviembre, ambos incluidos, para los respectivos comités.

2 Consideraciones previas

Plazos

- Temporada alta en el destino
- Tipo de subsector y oficio
- Tipo de empresa: unipersonal / con personal contratado



2 Consideraciones previas

Herramientas de la asesoría



Asistencia Técnica Individual (ATI)

= Visita individual en empresa



Asistencia Técnica Colectiva (ATC)

= Taller de dudas



Grupos de Mejora de Destino

2 Consideraciones previas

Directrices de la implantación

Modelo de implantación 4+2 ciclos

- ATIs: 2 en ciclo 1 y 1 en ciclo 3
- ATCs: 2 en ciclo 1 y 1 en ciclo 3

Modelo de implantación acelerada

- ATIs: 3 en ciclo A
- ATCs: 3 en ciclo A

ATIs y ATCs: duración aproximada de 2 a 2,5 horas

ATIs y ATCs: no más de una sesión en el mismo día para la misma empresa

ATCs: asistentes aconsejados entre 20 y 25

2 Consideraciones previas

Directrices de la implantación

Modelo de implantación 4+2 ciclos

Distribución asistencias técnicas individuales (ATI) en el modelo de implantación 4 + 2 ciclos			
CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4
2 ATI obligatorias	A determinar por el destino	1 ATI obligatoria	A determinar por el destino

Distribución asistencias técnicas colectivas (ATC) en el modelo de implantación 4 + 2 ciclos			
CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	CICLO 4
2 ATC obligatorias	A determinar por el destino	1 ATC obligatoria	A determinar por el destino

Se aconseja hacer al menos una ATI en cada ciclo, aunque no sea obligatorio.

2 Consideraciones previas

Directrices de la implantación

Modelo de implantación acelerada

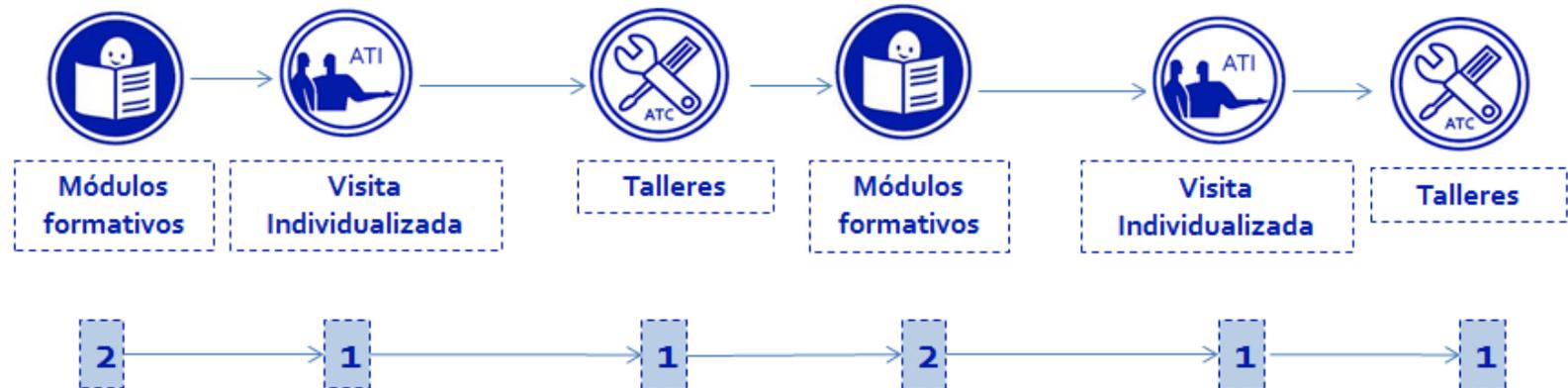
Distribución asistencias técnicas individuales (ATI) en el modelo de implantación acelerada
CICLO A
3 ATI obligatorias
Distribución asistencias técnicas colectivas (ATC) en el modelo de implantación acelerada
CICLO A
3 ATC obligatorias

Se aconseja hacer al menos una ATI en cada ciclo, aunque no sea obligatorio.

2 Consideraciones previas

Secuencia lógica de implantación

Secuencia lógica de implantación



3

Asistencias técnicas individualizadas (ATIs)

3 ATIs

3.1 – Contenido



Trabajo personalizado con cada una de las empresas

Enfocado a guiar a la empresa a la distinción

- 1ª visita: definición MBP y autoevaluación
- 2ª visita: pre-evaluación

Se aconseja realizar más de 2 ATIs en ciclo 1

3 ATIs



3.1 – Contenido

Tiempo	descripción	FASE LANZAMIENTO	FASE DESARROLLO	FASE CONSOLIDACIÓN/ EVALUACIÓN EXTERNA
'10	Presentación	<ul style="list-style-type: none"> Presentación y toma de contacto. Exposición del plan de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación y toma de contacto. Exposición del plan de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación y exposición de plan de evaluación.
'90	Sesión de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Inspección ocular del establecimiento. Acercamiento a los contenidos formativos de la etapa de lanzamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de compromisos adquiridos Acercamiento a los contenidos formativos de la etapa de desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> Inspección ocular del establecimiento y entrevistas. Revisión de documentación.
'10	Balance	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de notas Elaboración del informe de visita 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de notas Elaboración del informe de visita 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del informe de evaluación
'10	Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de conclusiones Revisión de compromisos del beneficiario. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de conclusiones Revisión de compromisos del beneficiario. 	<ul style="list-style-type: none"> Lectura del informe de evaluación con el beneficiario.

INFORME DE LA VISITA

Dejar copia de informe manuscrito y realizar informe detallado en la plataforma

3 ATIs



3.2 – Registro de ATIs en plataforma

23/05/2014	Sidrería Petritegi Sagard...	Prevista	Miren Belén Ezq...	Ciclo 3	Módulo 10: Gestión de cli...	26/02/2014
	ritegi	Prevista	Miren Belén Ezq...	Ciclo 3	Módulo 10: Gestión de cli...	26/02/2014
	akolina	Prevista	Erika Prieto	Ciclo 3	Módulo 10: Gestión de cli...	31/03/2014
	USEOA	Prevista	Victoria Carras...	Ciclo 3	Módulo 9: Marketing turís...	08/04/2014

- Adhesión y captación
- Formación y asesoría
 - Necesidades formativas
 - Plan formativo y talleres/ATCs
 - Visitas individualizadas**
 - Cursos
 - Informes de formación y asesoría
- Evaluación y distinción
- Mejora
- Cuadro de control
- Documentación
- Comunicación
- Administración

Nueva ATI

3 ATIs



3.2 – Registro de ATIs en plataforma

- Adhesión y captación
- Formación y asesoría
 - Necesidades formativas
 - Plan formativo y talleres/ATCs
 - Visitas individualizadas**
 - Cursos
 - Informes de formación y asesoría
- Evaluación y distinción
- Mejora
- Cuadro de control
- Documentación
- Comunicación
- Administración

 **Ficha técnica ATI**
Datos básicos de la visita de asistencia técnica

Destino *	Seleccione un destino
Ciclo	Seleccione un ciclo
Empresa/Servicio *	<input type="text"/> 
Motivo de la visita *	Escoja un motivo de visita Seleccione un motivo O escriba un motivo de visita <input type="text"/>
Último curso	<input type="text"/>
Fecha del último curso	<input type="text"/>
Fecha de la ATI *	<input type="text"/> 
Estado *	Seleccione un estado
Asesor asignado *	<input type="text"/> 
<input checked="" type="checkbox"/> Enviar correo electrónico a Convocados	

3 ATIs



3.2 – Registro de ATIs en plataforma



Ficha técnica ATI
Datos básicos de la visita de asistencia técnica

Datos ATI	Informe ATI
Empresa/Servicio	SLER EURHOSTAL
Empresario/Profesional	Tatiana Ledesma Thalheimer
Oficio	Hoteles y apartamentos turísticos
Fecha de la visita	26/02/2018
Asesor asignado	Juan Pedro Bartoll Zabalza
Duración de la visita *	00 : 00
Apto para ser evaluado *	Seleccione un valor ▼
Desviaciones identificadas *	<input type="text"/>
Observaciones *	<input type="text"/>
Exportar a:	

3 ATIs



3.2 – Registro de ATIs en plataforma



Fecha Creación Informe: 28 de abril de 2014

Informe de la ATI

Empresa/Servicio:	BASALBO BASERRIA JATETXEA
Empresario/Profesional:	IMANOL DOMINGUEZ
Oficio:	Restaurantes y empresas turísticas de Catering
Asesor asignado:	Amaia Negrete
Fecha de la visita:	27 de julio de 2010
Duración de la visita:	1 hora/as : 0 minutos
Desviaciones identificadas:	Tareas a realizar: Revisión de documentación disponible y de nueva creación, adecuación y organización de la misma y realización de autoevaluación en plataforma SICTED.
Observaciones:	Actividades realizadas en la visita: Repaso de todos los puntos del manual de BBPP, revisión de formatos ya elaborados y pendientes de crear, y recordatorio de acceso y uso de plataforma SICTED.

3 ATIs

**PRÁCTICA 13: Registro de ATIs en la plataforma gestión SICTED . PERFIL
GESTOR/ASESOR**



4

Asistencias técnicas colectivas (ATCs)

4 ATCs

4.1 – Contenido



Trabajo **CONJUNTO** con cada una de las empresas

Enfocado a:

- Resolver dudas
- Recopilar información de las mejoras a realizar en destino

Contenido obligatorio: durante el ciclo 1, una de las ATCs se deberá destinar necesariamente a complementar el módulo formativo 5 “Legislación aplicable”.

Se aconseja recoger cualquier queja y/o sugerencia relativa a los manuales de buenas prácticas y/o contenidos formativos

4 ATCs

4.1 – Contenido



El asesor:

- Domina dinámicas de grupo
- Fomenta la participación
- Genera debate
- Extrae conclusiones

Los talleres son termómetros de la situación general del destino y proporcionan al instructor información de gran valor para la propuesta de planes de mejora intersectoriales y del destino

4 ATCs

4.2 – Registro de ATCs en plataforma



- Adhesión y captación
- Formación y asesoría
 - Necesidades formativas
 - Plan formativo y talleres/ATCs**
 - Visitas individualizadas
 - Módulos Formativos
 - Formación Continua
 - Informes de formación y asesoría

 Nueva formación/Taller

Ficha técnica de la sesión formativa
Ficha con los datos básicos de la sesión formativa

Destino *	Alcázar de San Juan
Tipo *	Seleccione un tipo
Ciclo *	Seleccione un tipo Módulo formativo
Modalidad	Taller/ATC Presencial

4 ATCs

4.2 – Registro de ATCs en plataforma



- Adhesión y captación
- Formación y asesoría
 - Necesidades formativas
 - Plan formativo y talleres/ATCs**
 - Visitas individualizadas
 - Módulos Formativos
 - Formación Continua
 - Informes de formación y asesoría
- Evaluación y distinción
- Mejora
- Cuadro de control
- Documentación
- Comunicación
- Administración

Tipo *	Taller/ATC
Ciclo *	Multiciclo
Modalidad	Presencial
Fecha de realización del curso *	
Módulo formativo *	Utilice el cuadro de texto para buscar el módulo formativo [] Seleccione un módulo formativo Añadir
No existen datos	
Hora inicio: *	[]
Hora fin: *	[]
Número de horas	[] : []
Lugar *	[]
Carácter de oficio *	Seleccione un carácter de oficio Agencias de viajes Albergues Alojamientos rurales <input type="checkbox"/> Seleccionar todos
Descripción	[]
Formadores *	<input checked="" type="radio"/> Formador Acreditado SICTED [] <input type="radio"/> Formador experto [] Seleccionar archivo Ningún...nado <input type="radio"/> Convalidado/Online Añadir
Estado *	Seleccione un estado
Documentos adjuntos	Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado Añadir

4 ATCs



4.2 – Registro de ATCs en plataforma

- Adhesión y captación
- Formación y asesoría
 - Necesidades formativas
 - Plan formativo y talleres/ATCs**
 - Visitas individualizadas
 - Módulos Formativos
 - Formación Continua
 - Informes de formación y asesoría



Ficha técnica de la sesión formativa

Ficha con los datos básicos de la sesión formativa

Ficha técnica de la sesión formativa Asistentes Valoraciones Informe de resultados

Empresas/Servicios convocados

Empresa/Servicio	Destino
APARTAMENTOS TURÍSTICOS ÁGUILAS DE LOS COLLADOS	Águilas
CAFÉ BAR BAMBOO	Águilas
CAMPING BELLAVISTA	Águilas
CASOL VISIÓN	Águilas
CASTILLO DE SAN JUAN DE LAS ÁGUILAS	Águilas
CENTRO DE BUCEO ESTELA	Águilas
Centro de Interpretación del Mar - Aquarium Águilas	Águilas



5

La autoevaluación SICTED

5 La autoevaluación

5.1 – ¿Qué es la autoevaluación?

Auto - análisis previo del cumplimiento de los requisitos por ciclo

Personalizada: los criterios a valorar dependen del MBP definido para la empresa

Realizado por el propio empresario con la ayuda del asesor

¿Cuándo se realiza?

- Voluntariamente: en cualquier momento
- Obligatoriamente (como compromisos por ciclos)
 - Ciclo 1
 - Ciclo 3
 - Ciclo A

5 La autoevaluación

5.2 – ¿Qué elementos evalúa?

Mismos criterios que la evaluación completa

- Todos los requisitos de todos los módulos que componen en MBP
 - Buenas prácticas Intersectoriales
 - Buenas prácticas obligatorias de oficio
 - Buenas prácticas complementarias
 - Buenas prácticas de gestión avanzadas seleccionadas

5 La autoevaluación

5.3 – Registro de la autoevaluación

The image shows a screenshot of a web application interface. On the left, there is a vertical sidebar menu with the following items: 'Adhesión y captación', 'Destinos turísticos', 'Solicitudes adhesión: empresas/servicios', 'Empresas/Servicios' (highlighted in blue), 'Informe de adhesión y captación', 'Formación y asesoría', 'Evaluación y distinción', 'Mejora', 'Cuadros', 'Documentos', 'Comunicación', and 'Administración'. The main content area is titled 'Ficha técnica de la empresa/servicio' and includes the subtitle 'Formulario que recoge los datos característicos de una empresa/servicio'. Below the title, there is a grid of buttons for navigation. The buttons are arranged in three rows: Row 1: 'D. Generales'; Row 2: 'D. Contacto', 'D. Específicos', 'Imágenes', 'Formación', 'Histórico distinción', 'Asistencia técnica'; Row 3: 'Evaluaciones Externas', 'Grupos de mejora', 'Encuestas', 'Autoevaluación' (circled in red), 'Plan de mejora', 'MBP'.

5 La autoevaluación

5.3 – Registro de la autoevaluación

- Adhesión y captación
 - Destinos turísticos
 - Solicitudes adhesión: empresas/servicios
 - Empresas/Servicios**
 - Informe de adhesión y captación
- Formación y asesoría
- Evaluación y distinción
- Mejora
- Cuadro de control
- Documentación
- Comunicación
- Administración

Nueva autoevaluación

- Intersectoriales
- Módulos obligatorios del Oficio
- Actividades complementarias del oficio
- Buenas prácticas de gestión avanzada

Las buenas practicas obligatorias se muestran en negrita

Seleccione un módulo.
Recuerde guardar antes de cambiar de módulo y al salir

DIRECCIÓN	
Observaciones del módulo	
Requisito	Valoración
 Dir. 1 LA ORGANIZACIÓN CONOCE A SU CLIENTE E IDENTIFICA SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/> 
	Ver observaciones ▾
 Dir. 2 LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO	<input type="text"/> 
	Ver observaciones ▾
 Dir. 3 SE ESTABLECE UN CUADRO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO (RECOMENDABLE)	<input type="text"/> 
	Ver observaciones ▾
 Dir. 4 SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN	<input type="text"/> 
	Ver observaciones ▾
 Dir. 5 EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN	<input type="text"/> 
	Ver observaciones ▾
	<input type="text"/> 

5 La autoevaluación

5.3 – Registro de la autoevaluación

 PDF Complimentación

 Plantilla

 Guardar

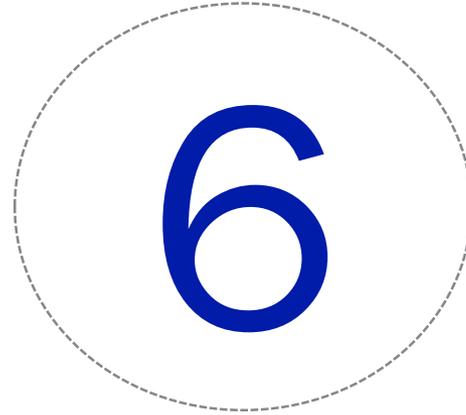
 Enviar a destino

 Dar de baja

 Volver

5 La autoevaluación

PRÁCTICA 14: Descarga y registro de la autoevaluación. PERFIL EMPRESARIO/GESTOR



Informe de formación y asesoría

6 Informe de formación y asesoría

Presenta los datos de las formaciones y las visitas individualizadas realizadas en un periodo de tiempo determinado.

Incluye dos tablas y tres gráficos evolutivos.

The screenshot shows a web application interface. On the left is a navigation menu with the following items: 'Adhesión y captación', 'Formación y asesoría' (selected), 'Necesidades formativas', 'Plan formativo y talleres/ATCs', 'Visitas individualizadas', 'Módulos formativos', 'Formación Continua', 'Informes de formación y asesoría' (highlighted), and 'Evaluación y distinción'. The main content area features a red book icon labeled 'Formación', the title 'Informes de formación y asesoría', and a subtitle 'Datos agregados de las sesiones de formación (DTs/ATCs) y las visitas de asesoría (ATIs) realizadas en el destino'. Below this is a 'Filtrar' button and a search bar with filters for 'Fecha Desde' (01/01/2018), 'Fecha Hasta' (31/12/2018), and 'Destino' (Todos). At the bottom left, there is an 'Exportar a:' label with icons for Excel and PDF.

6 Informe de formación y asesoría

Tabla de formación

INFORME DE FORMACIÓN Y ASESORÍA

Destino:

Fecha Desde: 01/01/2015 Fecha Hasta: 31/12/2016

Formación

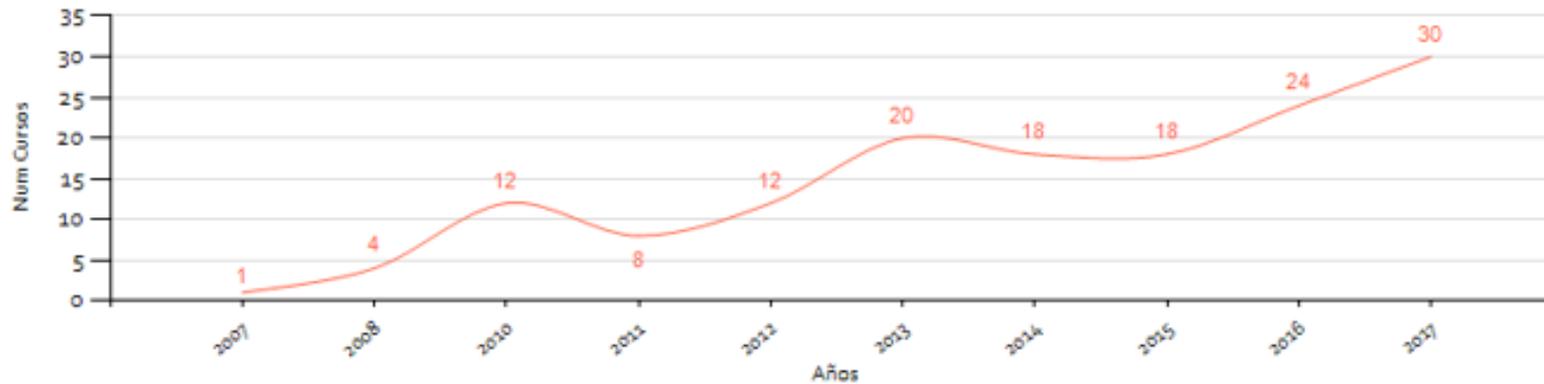
Se contabiliza cada modulo impartido o atc realizado

Tipo de formación	Realizados	Establecimientos	Personas	Convalidadas	Online	Presencial
Total	42	303	508	0	0	42
Módulo Formativo	36	249	441	0	0	36
Taller/ATC	6	54	67	0	0	6

6 Informe de formación y asesoría

Gráficos de formación

Histórico de Módulos y talleres impartidos



Histórico Establecimientos Formación



6 Informe de formación y asesoría

Tabla de asesoría

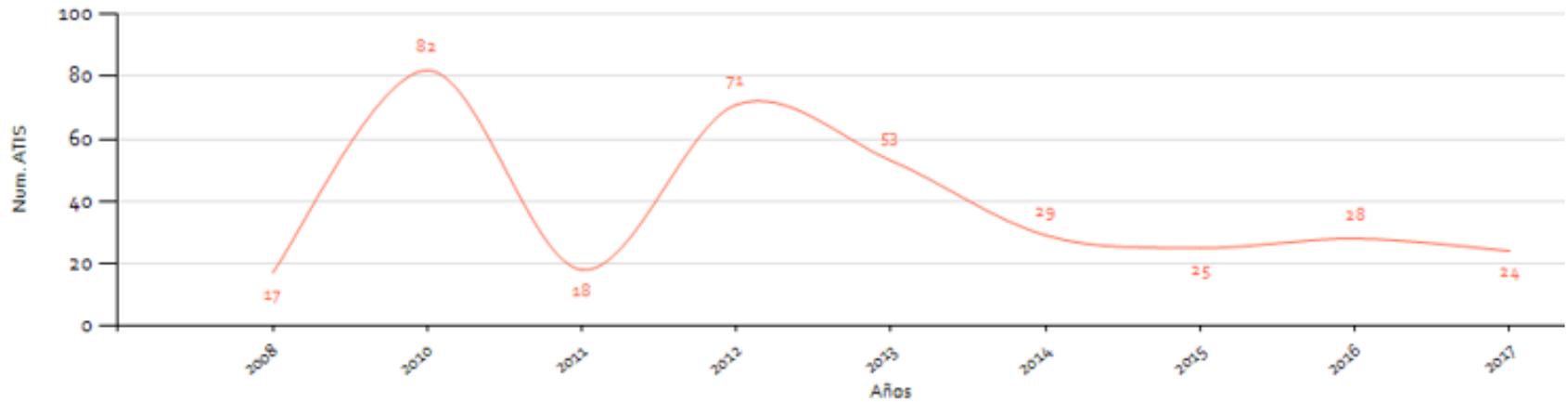
Nº De ATIS

Subsector	2008	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total	17	82	18	71	53	29	25	28	24
Hoteles y apartamentos turísticos	6	22	2	16	7		5	2	2
Restaurantes y empresas turísticas de Catering	5	22	3	15	15	4	8	13	12
Agencias de viajes		6		4	2	2	1		
Oficinas de información turística		2		2					
Comercios		6	10	12	20	14	6	6	4
Bares y cafeterías		8	1	9	7	5	2	1	3
Guías turísticos	2	2	1	2		2		5	2
OPC's	1	1		2					
Seguridad ciudadana		1		1					
Museos y centros de interés turístico visitable		10		5		2		1	
Otros Servicios	2	1		1					
Taxis	1	1		1			3		1
Escuelas de español para extranjeros			1		1				
Espacios escénicos permanentes				1	1				

6 Informe de formación y asesoría

Gráfico de asesoría

Histórico de Nº ATIS

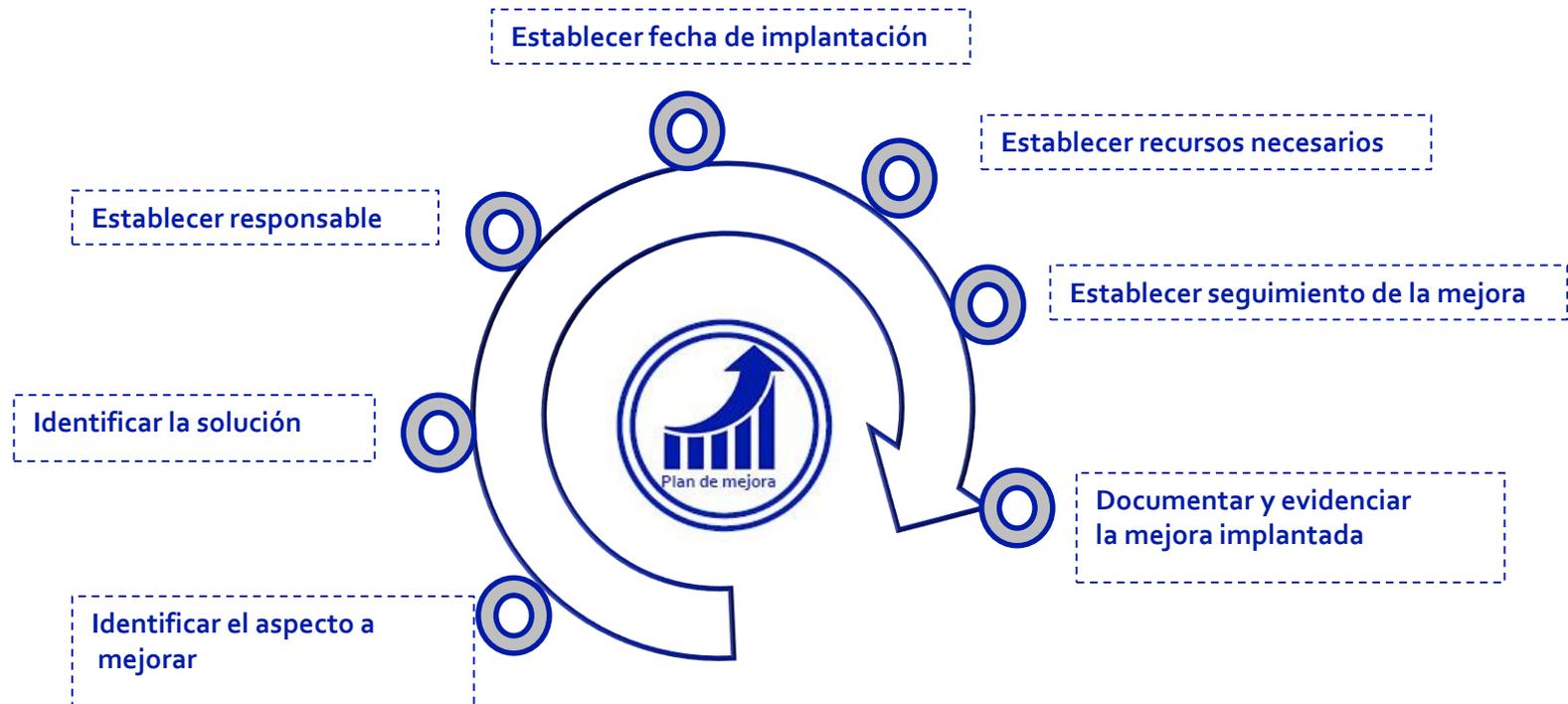




La mejora en las empresas

7 La mejora en las empresas

7.1 – El plan de mejora de la empresa



7 La mejora en las empresas

7.2 – Cuándo realizar las mejoras

Modelo de implantación 4+2

Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4	Ciclo Seguimiento	Ciclo Renovación
<u>Elaborar un plan de mejora</u> , estableciendo, entre otros, responsables y fechas 	Facilitar evidencias del <u>cumplimiento del plan de mejora</u> de la fase anterior 				

7 La mejora en las empresas

7.2 – Cuándo realizar las mejoras

Modelo de implantación acelerada

Ciclo A	Ciclo DA	Ciclo Seguimiento	Ciclo Renovación
<p><u>Elaborar un plan de mejora</u>, estableciendo, entre otros, responsables y fechas </p> <p>Facilitar <u>tres evidencias del cumplimiento</u> del plan de mejora. </p>	<p>Facilitar evidencias del <u>cumplimiento del plan de mejora</u> de la fase anterior </p>		

7 La mejora en las empresas

7.3 – Cómo detectar acciones de mejora

- Requisitos voluntarios / recomendables del MBP
- Requisitos obligatorios del MBP, siempre que supongan una mejora relevante respecto del mínimo exigido en la buena práctica.
- Requisitos de buenas prácticas avanzadas en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, diversidad funcional o innovación.
- Sugerencias del gestor, asesor y/o del evaluador
- Sugerencias del personal de la empresa / servicio turístico
- Quejas y/o sugerencias de los clientes
- Encuestas de satisfacción
- Otros

7 La mejora en las empresas

7.4 – Cómo definir las acciones de mejora

Todas las mejoras deben constar de:

- Descripción del aspecto crítico que se quiere solucionar
- Solución propuesta
- Responsable de llevarla a cabo
- Fecha de ejecución

No consideramos acciones de mejora válidas:

- El cumplimiento básico de un requisito obligatorio del MBP a partir de la distinción del establecimiento
- Si el aspecto crítico definido no se corresponde con la solución propuesta y/o adoptada ni con la evidencia acreditada
- Si la solución propuesta y/o adoptada no se corresponde con el aspecto crítico definido

7 La mejora en las empresas

7.5 – Cómo evidenciar las mejoras

Se evidencian en la plataforma de gestión SICTED
www.calidadendestino.org

Las evidencias deben reflejar:

- Fecha
- Logo/sello de la empresa y/o firma del responsable
- Descripción de la situación previa a la mejora
- Descripción de la mejora implantada y los resultados obtenidos

Se recomienda:

- Papel corporativo de la empresa
- Ver qué evidencia justifica mejor la mejora (albaranes y facturas, mejor que fotos)

7 La mejora en las empresas

7.5 – Cómo evidenciar las mejoras

No se consideran evidencias válidas:

- Formularios vacíos
- Procedimientos sin fecha
- Documentos que no se correspondan con la mejora implantada
- Fotos descontextualizadas

7 La mejora en las empresas

7.6 – Ejemplos de mejoras y sus evidencias

Mejoras bien implantadas y bien evidenciadas I

- **Aspecto crítico**

Modernización de las instalaciones del bar del establecimiento

- **Solución**

Reforma del bar

- **Descripción de la evidencia**

Factura de la reforma del bar del establecimiento, especificando fecha y conceptos, que deben ser claramente identificables con la mejora abordada

Cantidad	Descripción	Precio	Importe
Capítulo 1			
1.00	Materiales para la obra: cemento, arena, ladrillos, etc.	4.000,00	4.000,00
Capítulo 2			
2.00	Trabajo de carpintería: muebles, estanterías, etc.	2.000,00	2.000,00
Capítulo 3			
3.00	Trabajo de pintura: paredes, techos, etc.	3.000,00	3.000,00
Capítulo 4			
4.00	Trabajo de electricidad: cables, interruptores, etc.	1.000,00	1.000,00
Capítulo 5			
5.00	Trabajo de plomería: tuberías, grifos, etc.	1.448,99	1.448,99
SUBTOTAL		12.448,99 €	12.448,99 €
TOTAL		12.448,99 €	12.448,99 €

CANTIDAD DE 08/08/12
7618 / 12.448,99 €
12/08/12

7 La mejora en las empresas

7.6 – Ejemplos de mejoras y sus evidencias

Mejoras bien implantadas y bien evidenciadas II

- **Aspecto crítico**

Promoción y mejora de la competitividad de la empresa, así como atender a la necesidad de redecoración de la tienda para mejorar su visibilidad

- **Solución**

Impresión de carteles de presentación y promocionales de festivales, fiestas y eventos que ha diseñado en los últimos años para diferentes entes públicos y privados. Se han enmarcado y se exponen en el comercio como mejora de promoción comercial de su trabajo, mejora de su competitividad y mejora de la imagen del establecimiento.

- **Descripción de la evidencia**

Imágenes de los carteles colocados en la pared

7 La mejora en las empresas

7.6 – Ejemplos de mejoras y sus evidencias

Mejoras bien implantadas y bien evidenciadas II



7 La mejora en las empresas

7.6 – Ejemplos de mejoras y sus evidencias

Mejoras bien implantadas y bien evidenciadas III

- **Aspecto crítico**

Se informa al cliente de las prácticas ambientales (recomendables)

- **Solución**

En el museo se exhiben en el panel de autoservicio un folleto que informa al visitante de las prácticas ambientales del museo, a al vez que sensibiliza en la conservación del medio ambiente.

- **Descripción de la evidencia**

Folleto en formato pdf de las prácticas medioambientales del museo y consejos

7 La mejora en las empresas

7.6 – Ejemplos de mejoras y sus evidencias

Mejoras bien implantadas y bien evidenciadas III

Hay más que nunca, la **gestión del medio ambiente** es un tema crucial para el éxito de cualquier negocio, entidad o para la mejora de calidad de vida de las personas. Es de vital importancia guiarnos por un Sistema de Gestión del Medio Ambiente (SGMA), para reducir costes, mejorar la eficiencia y dar una ventaja competitiva a las empresas.

MEDIDAS DE CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE ADOPTADAS POR EL MUSEO ARQUEOLÓGICO LOS BAÑOS

1.- El Museo Arqueológico Los Baños de Alhama de Murcia **valora por la utilización racional de todos los recursos que dispone**, con el fin de proteger y mejorar la calidad de vida, defender y restaurar el medio ambiente, buscando para ello el apoyo tanto de visitantes como de sus trabajadores.



La ISO 14001 es una norma internacionalmente aceptada que expresa como establecer un SGMA efectivo. La norma diseñada para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los impactos en el medio ambiente.



Esta norma va enfocada a cualquier organización, de cualquier tamaño o sector, que esté basando una mejora de los impactos medioambientales y la reducción de los impactos en el medio ambiente.

2.- Se **evita imprimir documentos** si no es estrictamente necesario para ahorrar electricidad, tinta y papel.

3. En cuanto al papel, en el Museo Arqueológico Los Baños se utiliza siempre que es posible **papel reciclado** tanto para la impresión de documentos como para folletos o dípticos para el visitante. Además, se realiza el papel usado por la casa que esté sin escribir para documentos de uso interno.



4.- En el Museo Arqueológico Los Baños se hace el **menor uso posible de los aparatos de aire acondicionado y / o calefacción**. Se presta especial atención a cerrar correctamente puertas y ventanas cuando estos aparatos estén en funcionamiento.

5.- En cuanto a la **iluminación**, en el Museo se hace el menor uso posible de luz en sus dependencias, poniéndolas en funcionamiento tan sólo cuando es necesario por condiciones insuficientes de luz. Asimismo, se está sustituyendo la iluminación tradicional por bombillas de **bajo consumo o LED** y las pantallas interpretativas y sonidos se activan únicamente cuando hay visitantes.



6.- Los trabajadores del Museo **apagan las impresoras, fotocopiadoras y pantallas** de ordenador tanto en horario de medio día como al finalizar la jornada laboral.



7.- Se ha instalado en el Museo un **recipiente para depositar papel y cartón** y se **reciclan tóner y pilas**.



8.- En el Museo se hace un **uso justo y racional del agua**. Tanto en el lavabo como en el WC se tienen instalados sistemas de ahorro de agua. Las fuentes decorativas disponen de un circuito cerrado de agua y se programa su funcionamiento en función de las horas de apertura del Museo, evitando las horas de mayor insolación y evaporación.



Consejos prácticos medioambientales para tu domicilio

1.- **Desconecta el televisor** cuando no lo estés viendo.



2.- **Apaga las luces y aparatos eléctricos** que no estés utilizando en ese momento, incluyendo portátiles, cargadores de batería, etc.



3.- Al comprar un electrodoméstico, elige el de menor consumo en agua y electricidad. Solicita siempre que te informen de estos consumos y lee siempre las especificaciones técnicas.



4.- **Intenta no utilizar electricidad** para la calefacción o el agua



caliente. Ahorrarás más de un 70% con la energía solar o el gas.

5.- **Sustituye las lámparas "normales"** por otras de bajo consumo. El precio de compra es mayor, pero habrás amortizado la inversión en 2 años, pues consumen un 80% menos y duran 8 veces más.



6.- **Aprovecha la luz natural** y emplea colores claros para decorar tu casa, ya que absorben menos luz.

7.- **Revisa las ventanas, puertas y techos** de persianas, evitando que produzcan corrientes de aire. Piensa en la instalación de doble cristal.

8.- **Cuando vayas a comprar**, lleva tus propios bolsas e intenta que no sean de plástico. De esa forma generarás menos basura y contribuirás en la cuidado del medioambiente.

9.- **Coloca dos botellas llenas** dentro de la cisterna y ahorrará de 2 a 3 litros de agua cada vez que la uses. No emplees el inodoro como papelera.

LOS BAÑOS
MUSEO ARQUEOLÓGICO

C/ Sánchez Vidal, 5
30840 - Alhama de Murcia
Teléfono: 968 630 776

museoarqueologico@bahamademurcia.es

Entrada gratuita

Visitas libres y visitas guiadas concertadas para grupos en el teléfono 968630776.



Consejos prácticos medioambientales

JUNIO 2017



Compromiso de Calidad Turística

7 La mejora en las empresas

7.6 – Ejemplos de mejoras y sus evidencias

Mejoras mal implantadas o evidenciadas I

- Aspecto crítico

Ascensor

- Solución

Se ha comprado un ascensor nuevo

- Descripción de la evidencia

Imagen del ascensor



El documento que evidencia la mejora es una descontextualizada, no es consistente. Podía ser de cualquier empresa.

7 La mejora en las empresas

7.6 – Ejemplos de mejoras y sus evidencias

Mejoras mal implantadas o evidenciadas II

- **Aspecto crítico**

Existen directrices sobre vestuario y el aspecto personal

- **Solución**

Adquisición de un nuevo uniforme para el personal, tanto de invierno como de verano, que mejore la imagen de la empresa

- **Descripción de la evidencia**

Imagen de los uniformes adquiridos



La empresa no debería registrar como aspectos críticos los marcados como obligatorios en el manual de buenas prácticas.

7 La mejora en las empresas

7.6 – Ejemplos de mejoras y sus evidencias

Mejoras mal implantadas o evidenciadas III

- Aspecto crítico

Ampliar el mercado objetivo

- Solución

Se están recibiendo clases de italiano con el objeto de abarcar más mercado

- Descripción de la evidencia

Documento Word con listado de verbos en italiano

El documento que trata de evidenciar la mejora es un listado de verbos en italiano. No evidencia la efectiva realización de los cursos.

Presente Principali verbi irregolari

	io	tu	lui, lei	noi	voi	loro
Andare	vado	vai	va	andiamo	andate	vanno
Bere	bevo	bevi	beve	beviamo	bevete	bevono
Cogliere	coglio	cogli	coglie	cogliamo	cogliete	cogliono
Dare	do	dai	dà	diamo	dite	danno
Dire	dico	dici	dice	diciamo	dite	dicono
Dovere	devo	devi	deve	dobbiamo	dovete	devono
Fare	facio	fa	fa	faciamo	fatte	fanno
Morire	muoio	muori	muore	moriamo	morite	muoiono
Potere	posso	puoi	può	possiamo	potete	possono
Produrre	produco	produci	produce	produciamo	producete	producono
Riempire	riempio	riempi	riempie	riempiamo	riempite	riempiono
Rimanere	rimango	rimani	rimane	rimaniamo	rimanete	rimangono
Salire	salgo	sal	sale	saliamo	salite	salgono
Sapere	sò	sai	sà	sappiamo	sapete	sanno
Scegliere	scego	scegli	sceglie	scegliamo	scegliete	scegliono
Sciogliere	scioglio	sciogli	scioglie	sciogliamo	sciogliete	sciogliono
Sedere	siedo	siedi	siede	sediamo	sedete	siedono
Spegnere	spegno	spegni	spegne	spegniamo	spegnete	spegnono
Stare	sto	stai	sta	stiamo	stite	stanno
Tacere	taccio	taci	tace	taciamo	tacete	tacciono
Tenere	tego	tegi	tiene	teniamo	tenete	tenono
Togliere	toglio	togli	toglie	togliamo	togliete	togliono
Tradurre	traduco	traduci	traduce	traduciamo	traducete	traducono
Uscire	esco	esci	esce	usciamo	uscite	usciono
Venire	vengo	vieni	viene	veniamo	venite	vengono
Volere	voglio	vai	vuole	vogliamo	volette	vogliono

7 La mejora en las empresas

7.6 – Ejemplos de mejoras y sus evidencias

Mejoras mal implantadas o evidenciadas IV

- **Aspecto crítico**

Adecuar y pintar las paredes de la oficina, por problemas de humedades que tenía al estar situadas en un edificio antiguo

- **Solución**

Adecuar y pintar las paredes de la oficina, por problemas de humedades que tenía al estar situada en un edificio antiguo

- **Descripción de la evidencia**

No se aporta evidencia

El aspecto crítico planteado no constituye una mejora sino una acción básica de mantenimiento de las instalaciones.

No se aporta evidencia alguna de la acción realizada.

7 La mejora en las empresas

7.6 – Ejemplos de mejoras y sus evidencias

Mejoras mal implantadas o evidenciadas V

- **Aspecto crítico**

Existen bolsas para el mareo

- **Solución**

Compra de bolsas y reparto entre los usuarios

- **Descripción de la evidencia**

Imagen de bolsas para el mareo



El documento que pretende evidenciar la mejora realizada es una imagen descontextualizada, no es consistente. Podría ser cualquier empresa.

7 La mejora en las empresas

7.7 – Registro del plan de mejora en la plataforma



Ficha técnica de la empresa/servicio
Formulario que recoge los datos característicos de una empresa/servicio

D. Generales					
D. Contacto	D. Específicos	Imágenes	Formación	Histórico distinción	Asistencia técnica
Evaluaciones Externas	Grupos de mejora	Encuestas	Autoevaluación	Plan de mejora	MBP

7 La mejora en las empresas

7.7 – Registro del plan de mejora en la plataforma

Plan de mejora

Aspecto crítico	<p>Seleccione un aspecto crítico de la última autoevaluación</p> <p>Seleccione un nuevo aspecto crítico</p> <p>Descripción:</p> <p>Escriba un aspecto crítico</p>
Norma CETS	<input type="checkbox"/>
Solución	
Responsable	
Fecha de ejecución	
Implantado	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO
Documento(s) de la evidencia de la mejora	<p>Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado</p> <p>Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado</p>

Para exportar a PDF o Excel debe guardar primero los datos del plan de mejora

Exportar a:  

 Filtrar

Listado planes de mejora							
Aspecto crítico	Solución	Responsable	Fecha	Implantado	Doc evidencia	CETS	
Hemos adaptado el ecapar...	Hemos adaptado el e...	Francisco Javier Rodríguez	08/02/2017	SI	Doc 1	<input type="checkbox"/>	 

7 La mejora en las empresas

7.7 – Registro del plan de mejora en la plataforma

Solución	<input type="text"/>
Responsable	<input type="text"/>
Fecha de ejecución	<input type="text"/> 
Implantado	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO
Documento(s) de la evidencia de la mejora	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado
	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado
<input type="button" value="Añadir"/> <input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Añadir y guardar"/>	

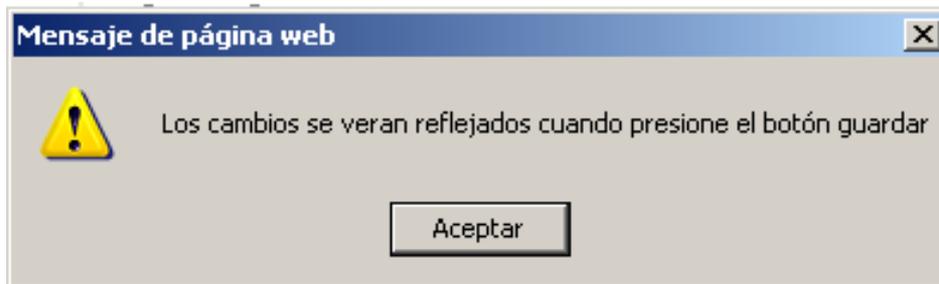
Añadir

7 La mejora en las empresas

7.7 – Registro del plan de mejora en la plataforma

Listado planes de mejora							
Aspecto crítico	Solución	Responsable	Fecha	Implantado	Doc evidencia	CETS	
Hemos adaptado el ecapar...	Hemos adaptado el e...	Francisco Javier Rodríguez	08/02/2017	SI	Doc 1	<input type="checkbox"/>	

Modificar



 Guardar

7 La mejora en las empresas

7.7 – Registro del plan de mejora en la plataforma



Relación de planes de mejora para una empresa/servicio

Prefijo	Aspecto crítico	Solución	Responsable	Fecha	Impl
3.10	Se dispone de web para dar a conocer y/o comercializar el producto/servicio	Se dispone de una web para comercializar el producto o servicio en construcción y una amplia y activa presencia en facebook.	Propietario	01/04/2013	Si
1.19	Se emplean criterios de gestión medioambiental	Se emplean criterios de gestión ambiental.	Javier	01/07/2013	Si
-	CAMBIO DE VITRINA ESPOSITORA DE FRIO PARA UN MEJOR VISTA DEL CLIENTE. AUMENTO DE REFERENCIAS.	He procedido a instalar una vitrina espositora de frio y aumentar el número de referencias en productos para mejorar el servicio al cliente.	Francisco Javier Hernández	18/02/2015	Si
-	sistema anticuado de iluminación del local	He contratado a una empresa de eficiencia energética para instalar luces led y ahorrar en energía.	Javier Hernández	11/01/2016	Si
-	Hemos adaptado el escaparate y el exterior del establecimiento a la normativa municipal y lo hemos colocado rótulos publicitarios para dar a conocer nuestro producto	Hemos adaptado el escaparate y el exterior del establecimiento a la normativa municipal y lo hemos colocado rótulos publicitarios para dar a conocer nuestro producto	Francisco Javier Rodríguez	08/02/2017	Si

7 La mejora en las empresas

PRÁCTICA 15: Registro del plan de mejora de la empresa en la plataforma gestión SICTED . PERFIL ASESOR

www.calidadendestino.es

sicted@tourspain.es



Compromiso
de **Calidad Turística**