

CÓMO PREPARAR UNA EVALUACIÓN SICTED

Este documento ha sido elaborado por la empresa de consultoría **Álgida** (www.algida.es) para facilitar el proceso de Evaluación SICTED.

Durante la Evaluación SICTED tenemos que demostrarle a la persona Evaluadora que cumplimos con el Manual Buenas Prácticas.

La Evaluación puede ser “completa” (se evalúan TODAS las Buenas Prácticas del Manual) o “corta” (se evalúan sólo algunas Buenas Prácticas).

Como premisa general, las evidencias pueden ser documentos, fotos, vídeos, capturas de pantalla de aplicaciones informáticas, etc. No importa el nombre que tenga el documento, pero sí es importante que la persona que evalúa pueda saber qué Buena Práctica se cumple con ese archivo.

En Evaluaciones “en remoto” (no hay visita física a las instalaciones del servicio turístico) es válido el envío por correo electrónico, el acceso a una carpeta compartida que tenga las evidencias, vídeo conferencia, etc.

IMPORTANTE: en primer lugar tenemos que averiguar qué tipo de evaluación nos toca (“corta” o completa). En caso de ser “corta” hay que pedir (al Gestor, al Asesor o al Evaluador) el listado de las Buenas Prácticas que se evalúan para nuestro oficio, ya que sólo habrá que evidenciar las Buenas Prácticas de esa lista.

A continuación, recogemos algunos ejemplos de cómo se puede demostrar el cumplimiento de las Buenas Prácticas en general. Cada servicio turístico deberá comprobar en su Manual o en su listado de “Evaluación corta” qué Buenas Prácticas en concreto le corresponde evidenciar este año.

INTERSECTORIALES

MÓDULO LEG. LEGISLACIÓN

LEG.1. SE CONOCE Y SE CUMPLE CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE QUE APLICA-

En este apartado lo que se pide es que el servicio turístico disponga de toda la legislación que le aplique. Se puede evidenciar mediante un listado de toda la legislación aplicable. Si el evaluador ya conoce la empresa por haberla evaluado antes es posible que admita que únicamente se le envíe la nueva legislación publicada desde la última evaluación.

LEG.2. SE CUMPLE LO EXIGIDO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Puede demostrarse con una fotografía de las principales adaptaciones de accesibilidad (Ej.: cuarto de baño adaptado).

LEG.3. EL EQUIPO CONOCE Y APLICA EL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Se puede enviar el propio documento de Plan de Prevención de Riesgos Laborales, contrato con la empresa que lleve externamente el tema, certificado de alguna acción formativa sobre la materia, etc. Es decir, cualquier documento que evidencie que la empresa gestiona los riesgos laborales.

LEG.4. SE REALIZAN LAS REVISIONES DE INSTALACIONES/ EQUIPAMIENTO QUE LA NORMATIVA APLICABLE EXIGE

Se evidencia, por ejemplo, con los últimos certificados o partes de trabajo de las empresas encargadas de realizar esas revisiones (y/o las plantillas internas si la revisión la hace el propio servicio turístico) Ej.: revisiones de extintores, de ascensores, de legionela, de gas, piscinas, certificados de las instalaciones eléctricas, ITV de vehículos a motor, etc. Este listado no es exhaustivo porque cada servicio turístico tiene equipos distintos.

LEG.5. SE EFECTÚAN LAS LABORES DE DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN FIJADAS POR NORMATIVA

La manera más fácil de demostrar su cumplimiento es con el último parte de trabajo que deja la empresa encargada de la DDD o con el contrato en vigor.

LEG.6. LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DATOS PERSONALES

Se demuestra, por ejemplo, con las cláusulas incluidas en los formularios que se rellenan con los datos del cliente o con el contenido de la “política de privacidad” de la web del servicio turístico,

MÓDULO DIR. DIRECCIÓN

DIR.2. LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO

Enviar documento que contenga los objetivos (no importa el formato ni el nombre del documento).

DIR.4. SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN

Se puede demostrar con un cuadrante con la planificación del mes (turnos de trabajo, por ejemplo).

DIR.5. EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN

Enviar documento que contenga el Plan de Formación

DIR.6. LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS

Enviar documento o captura de pantalla del sitio donde estemos recogiendo los aspectos críticos que hemos identificado durante el último. Estos aspectos críticos pueden ser quejas o reclamaciones de clientes, fallos cometidos en la prestación del servicio, etc. Pueden recogerse en una base de datos, en un documento de Word, etc.

DIR.7. EL EQUIPO SE REÚNE PERIÓDICAMENTE PARA SOLUCIONAR ASPECTOS CRÍTICOS

Para demostrar este aspecto lo más común es enviar el acta de una de las reuniones. No tiene por qué ser un acta formal (pueden admitirse correos electrónicos o mensajes de mensajería instantánea donde se recoja los acuerdos adoptados en la reunión).

DIR.10. SE REvisa EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

Hay que mostrar el correspondiente informe con todos los campos especificados en la Buena Práctica. **IMPORTANTE:** no aplica a empresas de Ciclo 1.

(...)

MÓDULO PER. GESTIÓN DE PERSONAS

PER.3. SE PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Se puede mostrar una captura de pantalla de algún mensaje de coordinación interna, por ejemplo.

PER.5. EXISTEN DIRECTRICES SOBRE VESTUARIO Y EL ASPECTO PERSONAL

Se demuestra con el documento que recoja esas directrices (las directrices pueden estar contenidas en un documento más amplio como, por ejemplo, un Manual del trabajador, un procedimiento del departamento, etc.). Lo mismo aplica a todas las Buenas Prácticas que pidan el establecimiento de “directrices” Ej.: CLI.2. Existen directrices para el tratamiento de quejas y reclamaciones, PROV.6. Existen directrices para la recepción de pedidos, etc.

(...)

MÓDULO V&M. VENTAS Y MARKETING

V&M.8. LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS ESTÁN EXPUESTOS EN LUGAR VISIBLE

Una captura de pantalla o una fotografía del lugar donde se expongan los precios sería adecuado para comprobar el cumplimiento de esta Buena Práctica. Lo mismo ocurre con otras Buenas Prácticas cuya comprobación es muy “física” Ej.: Ins-Bas 1. El servicio turístico dispone de señalización posicional; Ins-Bas 3. El servicio turístico muestra la placa identificativa del registro de la actividad (en hoteles, oficinas de turismo, etc. es obligatorio mostrarla pero habrá servicios turísticos a los que no les aplique esta Buena Práctica).

V&M.9. ESTÁ CLARAMENTE DEFINIDA LA POLÍTICA DE PAGO, CONDICIONES DE VENTA Y DEVOLUCIÓN Y SE EXHIBEN LOS MEDIOS DE PAGO QUE SON ACEPTADOS

Se puede mostrar un presupuesto para un cliente en el que se contengan estas cuestiones.

V&M.10. SE EMITE TICKET O FACTURA

Bastaría con mostrar una factura emitida a cliente.

(...)

Esperamos que este documento sirva para preparar mejor la Evaluación. En cualquier caso, si hay alguna duda sobre cómo evidenciar una Buena Práctica lo mejor es preguntarle al Asesor SICTED o directamente al Evaluador.