

SICCS

Sistema Integrado Centroamericano
de Calidad y Sostenibilidad

Norma de calidad y sostenibilidad para: OPERADORAS DE TURISMO



belize

Nicaragua
¡Vivir es Aquí!

Honduras
Soy.com.hn

esencial
COSTA
RICA

Panamá

Guatemala
Crecer del Mundo Maje

El Salvador
¡Impresionante!

FEDECATUR

SITCA
SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD CENTROAMERICANA

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018**ÍNDICE**

1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	2
2	TERMINOLOGÍA	4
3	ESTRUCTURA Y EVALUACIÓN	6
4	MÓDULO 1 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN DEL SISTEMA	13
5	MÓDULO 2 DE REQUERIMIENTOS: SERVICIOS PRESTADOS	27
6	MÓDULO 3 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN AMBIENTAL	42
7	MÓDULO 4 DE REQUERIMIENTOS: RESPONSABILIDAD SOCIAL	45
8	RESUMEN DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN	48
9	ANEXO 1: Instrucciones para la cumplimentación del resumen de evaluación.	60

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

1. Objeto y campo de aplicación

Los trabajos para desarrollar el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad, se han enmarcado en las dimensiones del desarrollo turístico sostenible, lo que ha requerido trabajar bajo tres principios fundamentales:

- La sostenibilidad ecológica, garantizando que el sistema favorezca el mantenimiento o la implantación de procesos operativos en las empresas alineados con los principios de preservación ambiental.
- La sostenibilidad social y cultural, garantizando que el desarrollo sea compatible con la cultura y los valores empresariales de las comunidades implicadas y contribuya a mantener y fortalecer la identidad de las empresas.
- La sostenibilidad económica, garantizando que las empresas implicadas disponen de un factor que las pone en valor y por lo tanto mejora su posicionamiento en el mercado a la vez que se proporcionan orientaciones útiles para la gestión y prestación de los servicios.

En las normas del SICCS, la calidad se verifica en tres ámbitos:

ÁMBITOS	OPERATIVO	RELACIÓN CON EL ENTORNO	RESPONSABILIDAD SOCIAL
Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización y gestión de la calidad. ▪ Gestión de Recursos. ▪ Gestión de la seguridad. ▪ Comercialización. ▪ Gestión de las operaciones. ▪ Control y mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión ambiental de infraestructuras. ▪ Gestión ambiental de operaciones. ▪ Gestión ambiental de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interacción con el entorno social local. ▪ Efectos inducidos en la sociedad. ▪ Alineamiento con las políticas regionales de rechazo a la explotación infantil y la prostitución.

Esta Norma es aplicable a las Operadoras de Turismo que quieran acceder a la Certificación SICCS.

El objetivo de SICCS, como instrumento importante de acción sobre el consumo y producción turística sostenible, consiste en promover mejoras continuas en la gestión del cliente, del comportamiento ambiental y de la responsabilidad social de las organizaciones mediante:

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

- la aplicación por su parte de este sistema de gestión,
- la evaluación sistemática, objetiva y periódica del funcionamiento del sistema,
- el diálogo abierto con el público y otras partes interesadas,
- la implicación activa del personal en las organizaciones.

Las normas del SICCS, establecen los requerimientos mínimos para disponer de un sistema integrado de gestión operacional, ambiental y social.

El sistema premia los avances conseguidos, reconociendo los diferentes niveles de logros. Se motiva hacia la adquisición de nuevos niveles de manera progresiva, para lo cual se han definido tres niveles de certificación:



SICCS
Distintivo verde

Es el nivel más alto que certifica SICCS. Certifica la implantación de un sistema de gestión muy sólido en los tres ámbitos A su vez, es el objetivo de las empresas que obtengan el distintivo Rojo



SICCS
Distintivo rojo

Es el nivel intermedio que certifica SICCS. Certifica la disponibilidad de un sistema de gestión consolidado. A su vez es el objetivo de las empresas que obtengan el distintivo azul



SICCS
Distintivo azul

Es el nivel inferior del SICCS. Certifica que la empresa dispone de un sistema básico de gestión

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018

2. Terminología

En el presente apartado se describe el sentido de la terminología que se ha utilizado en la elaboración de las Normas:

- **Autoevaluación:** Evaluación que la empresa hace sobre las actividades propias en base a la norma que le afecta.
- **Celiacos:** son personas con intolerancia al gluten (cereales y las harinas derivadas y otros productos).
- **Colaboradores:** Recursos humanos de la empresa (empleados).
- **Comité de Calidad:** Conjunto de personas que se reúnen con una periodicidad regular y son las encargadas de seguir el funcionamiento del sistema de calidad con el objetivo de proponer actuaciones para corregir desviaciones de los objetivos y proponer el desarrollo de planes o proyectos de mejora a la dirección y seguir su ejecución.
- **Difundir:** Propagar o divulgar conocimientos, noticias, actitudes, entre otros.
- **Dirección:** persona o conjunto de personas encargadas de dirigir una empresa turística.
- **Documentar/Documentado:** Acción por la que se aportan evidencias escritas. Probar, justificar algo con documentos.
- **Equipos/Grupos de mejora:** Conjunto de personas que se organiza para desarrollar y ejecutar los planes o proyectos de mejora de la calidad.
- **Estabulación:** Cría y mantenimiento del ganado en establos
- **Gestión del sistema de calidad:** manera en que se organizan y se administran los procesos y herramientas de calidad.
- **Gestión del talento humano:** manera en que la empresa realiza los procesos que afectan a los recursos humanos de la empresa.
- **Homologación:** Verificaciones oficiales del cumplimiento de determinadas especificaciones o características.
- **Inter funcional:** que afectan a más de una función.
- **Involucrar:** Implicar a alguien en un asunto, comprometiéndolo en él
- **Planificar/Planificado:** Hacer un plan o proyecto de una acción o un conjunto de acciones. Disponer de un plan o proyecto documentado
- **Priorización:** Acción de priorizar, dar preferencia de algo respecto de otra cosa.
- **Procedimientos:** Los procedimientos se derivan de los reglamentos y son los que determinan, paso a paso, como se ejecutan las actuaciones.
- **Proveedores:** Persona o empresa que provee o abastece de productos y/o servicios.
- **Registros:** Evidencias documentales sobre la realización de una actividad, verificación, inspección, entre otros.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018

- **Requerimientos:** Son las exigencias que se realizan en la norma, por los que se insta a que se tenga, se haga o se ejecute algo.
- **Sistema de Calidad y Sostenibilidad:** Sistema diseñado, especialmente, con la finalidad de disponer de un conjunto ordenado de reglas y principios que integren la gestión operacional, medioambiental y social
- **Sistema Documental:** manera en que se organizan y se mantienen los documentos de calidad.
- **Verificaciones:** acciones destinadas a comprobar algo.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

3. Estructura y evaluación

Las normas se estructuran en capítulos:

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. TERMINOLOGÍA
3. ESTRUCTURA Y EVALUACIÓN
4. MÓDULOS 1 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN DEL SISTEMA
5. MÓDULOS 2 DE REQUERIMIENTOS: SERVICIOS PRESTADOS
6. MÓDULOS 3 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN AMBIENTAL
7. MÓDULOS 4 DE REQUERIMIENTOS: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
8. RESUMEN DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN
9. ANEXO 1: Instrucciones para la cumplimentación del resumen de evaluación.

Los módulos de requerimientos son de dos tipologías:

- Módulos transversales (1, 3 y 4), que son comunes a todos los sectores y que hacen referencia a la gestión del sistema en la empresa, la gestión ambiental y la responsabilidad social corporativa.
- Módulo específico (2), que recoge las exigencias específicas sobre los servicios en cada uno de los sectores.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018

Se establecen dos tipologías de requerimientos:

- **Requerimientos obligatorios:** son requerimientos mínimos y que todos los niveles estarán obligados a cumplir. Estos requerimientos obligatorios solo aparecen en los Módulos Transversales y aparecen identificados con el distintivo **(O)**.
- **Requerimientos Complementarios:** son requerimientos cuyo cumplimiento, en un porcentaje determinado, permite acceder a un nivel u otro, según se muestra en el cuadro siguiente.

Las normas de calidad y sostenibilidad incluyen en el mismo documento, la formulación de los requerimientos y el soporte para su evaluación. Es decir, el mismo documento es Norma y Cuestionario de Evaluación simultáneamente.

El soporte de evaluación incluido en cada norma está constituido por:

- Un soporte para la valoración individualizada de cada requerimiento, que ofrece tres posibles valoraciones (SI; NO; NA), tal y como se refleja a continuación:

Ejemplo de un su soporte de evaluación de un requerimiento

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa dispone de la relación de legislación que le afecta, la aplica y la divulga entre el personal y proveedores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

- Un cuadro resumen de resultados anexo (capítulo 8. Resumen de evaluación) a cada cuestionario, donde las empresas en las autoevaluaciones y los auditores en las auditorías, trasladan las respuestas obtenidas y se realizan los cálculos para establecer el resultado final.
- Se incorpora, además, unas instrucciones para su cumplimentación del cuadro resumen (Anexo 1: Instrucciones para la cumplimentación del resumen de evaluación).

Así mismo, se ha elaborado una "Guía para la evaluación", con el objeto de facilitar la valoración de los requerimientos, tanto a las empresas como a los auditores.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018

Las respuestas dependen del cumplimiento, de lo expresamente exigido por el requerimiento, y se contestará:

- **SÍ:** Cuando la empresa cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando se obtiene evidencia suficiente que la empresa cumple con la exigencia.
- **NO:** Cuando la empresa no cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando no se obtiene una evidencia objetiva o cuando existen evidencias, pero a juicio del evaluador, no está suficientemente justificado.
- **NA (no aplica):** Cuando esta casilla está en blanco, en ciertos casos, el requerimiento permite contestar con un no aplica. En los casos en que la casilla está bloqueada (X), como en el caso anterior, esta posibilidad no existe.

Ejemplo de una valoración que permite la aplicación del criterio NA en su evaluación

5.1.39. Las empresas que para su trabajo utilicen animales, deben contar con procedimientos para salvaguardar la salud de los mismos durante las actividades y, si son propiedad de la empresa, se cumplirá con la normativa legal vigente en relación al cuidado y estabulación de los mismos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se cumple con la legislación vigente y se dispone de un procedimiento de actuación para el cuidado y estabulación de animales?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

En el caso de la Norma de Operadoras de Turismo, se contempla el caso específico de que esta pueda incluir entre los servicios propios, los relativos al transporte turístico, al alojamiento y a las actividades temáticas. Esta especificidad se concreta cuando forman parte de una única entidad legal, de forma que se asegure que el Sistema de Calidad y Sostenibilidad es gestionado, planificado y controlado centralmente, por una única dirección del sistema.

La dirección central de la organización deberá tener pues, la autoridad para definir y transmitir estrategias, políticas y modos de actuación a cada empresa, así como para implantar las acciones correctoras necesarias. Por lo tanto la autonomía de las empresas estará limitada en función de dichas estrategias, políticas y modos de actuación.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

En síntesis, las Operadoras de Turismo que presten servicios propios en alguno de los otros tres sectores normalizados, para poder ser certificadas en todos sus servicios han de verificarse los siguientes requisitos:

- Vinculación de todas las empresas a una propiedad con una persona jurídica única.
- Las empresas que se certifiquen complementariamente, estarán ubicadas en el mismo país que la Operadora.
- Todas las empresas deben corresponder a una marca comercial única.
- Debe existir un mantenimiento común del sistema de calidad y sostenibilidad con las responsabilidades claramente asignadas y unos procedimientos claramente definidos y documentados, emanados desde la sede central.
- Debe haber una ausencia de autonomía en la gestión del soporte físico y del nivel de servicio de cada empresa con respecto al resto, debiendo depender todos de la sede central.

En estos casos, las Operadoras deben incluir, como un apartado más del Módulo 2 (Servicios Prestados), los requerimientos especificados en cada una de las tres normas sectoriales en sus respectivos módulos 2, que pasan a ser evaluados en el conjunto del Módulo.

En relación con la clasificación como incumplimiento en un requerimiento, tanto los obligatorios como los complementarios, los criterios son los siguientes:

- **Desviación:** son aquellos incumplimientos que, a juicio de los evaluadores internos, impiden o dificultan seriamente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas específicamente para su concreción (documentación y/o despliegue y/o conocimiento necesario).
- **Incidencia:** es todo incumplimiento, que a juicio los evaluadores internos, solo dificulta ligeramente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas.

En ambos casos se marcará la casilla correspondiente a "No", para la inclusión del requerimiento en el plan de mejora.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

En función de los resultados, las empresas turísticas pueden alcanzar uno de los siguientes niveles de reconocimiento de la marca de calidad y sostenibilidad:

- **Distintivo verde:** es el máximo nivel de reconocimiento. La empresa cumple con todos los requerimientos obligatorios y la mayor parte de los requerimientos complementarios, en unos porcentajes determinados y por tanto se certifica que se trata de un sistema de calidad y sostenibilidad muy desarrollado.
- **Distintivo rojo:** es el nivel intermedio del reconocimiento. Supone que la empresa cumple con todos los requerimientos obligatorios y una parte notable de los requerimientos complementarios, en unos porcentajes determinado. Se certifica que la empresa dispone de un sistema de calidad y sostenibilidad avanzado.
- **Distintivo azul:** es el nivel básico de reconocimiento. Supone que la empresa cumple como mínimo con los requerimientos obligatorios y una parte reducida de los requerimientos complementarios, en unos porcentajes determinados, por tanto dispone de un sistema de calidad y sostenibilidad básico.

Las exigencias de cumplimiento en cada uno de los módulos, se refleja en el cuadro siguiente:

Modulo 1 (transversal)	Nivel	Cumplimiento	Gestión del sistema de calidad y sostenibilidad
	No certificado	No cumple los requisitos obligatorios	
	Azul	Cumple los requisitos obligatorios	
	Rojo	Obligatorios + 50 – 85% complementarios	
Modulo 2 (específico)	Nivel	Cumplimiento	Operaciones de servicios
	No certificado	No cumple los requisitos obligatorios	
	Azul	Cumple los requisitos obligatorios	
	Rojo	Obligatorios + 50 – 85% complementarios	
Modulo 3 (transversal)	Nivel	Cumplimiento	Gestión medioambiental
	No certificado	No cumple los requisitos obligatorios	
	Azul	Cumple los requisitos obligatorios	
	Rojo	Obligatorios + 50 – 85% complementarios	
Modulo 4 (transversal)	Nivel	Cumplimiento	Gestión de la responsabilidad social corporativa
	No certificado	No cumple los requisitos obligatorios	
	Azul	Cumple los requisitos obligatorios	
	Rojo	Obligatorios + 50 – 85% complementarios	
	Verde	Obligatorios + > 86% complementarios	

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

La evaluación, se realiza en base a dos modalidades de comprobación, con el propósito de determinar de la manera más objetiva posible el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Norma:

- **Comprobación testimonial:** Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante evidencias objetivas obtenidas a partir de los documentos o registros, o mediante las respuestas proporcionadas por los miembros del personal (responsables de área o resto de personal), que han participado en el proceso.
- **Comprobación visual:** Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante la observación obtenida a través de la presencia física de los evaluadores en las instalaciones de la empresa.

Los incumplimientos pueden dar lugar a la denegación del certificado, en cualquiera de sus tres niveles, de acuerdo a lo establecido por el Procedimiento del SICCS de "Funcionamiento Interno de la Comisión Técnica de Certificación", de acuerdo a los siguientes criterios básicos:

- Incumplimientos en los requerimientos obligatorios en alguno de los módulos que los tienen (1, 3, y 4), siempre a criterio de la Comisión, que pueden dar lugar a:
 - La denegación directa del certificado por la importancia y extensión de estos incumplimientos, aunque estos estén focalizados en un solo Módulo.
 - La exigencia de un Plan de Mejora, que será objeto de un seguimiento específico por parte de la Comisión y que dará lugar a una exigencia de justificación documental y/o visita de verificación de un técnico auditor, para testimoniar que se han solventado. Si la verificación demuestra que el plan no es suficiente o no se ha llevado a cabo, se podrá denegar el certificado.
- Incumplimientos en los mínimos establecido para los requerimientos complementarios, que pueden dar lugar a:
 - La exigencia de un Plan de Mejora, que será objeto de un seguimiento específico por parte de la Comisión que dará lugar a una exigencia de justificación documental y/o visita de verificación de un técnico auditor, para testimoniar que se han solventado. Si la verificación demuestra que el plan no es suficiente o no se ha llevado a cabo, se podrá denegar el certificado.
- La combinación de los dos tipos de incumplimientos, pueden dar lugar a:

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

- La denegación directa del certificado por la importancia y extensión de estos, específicamente de los obligatorios.
- La exigencia de un Plan de Mejora, que será objeto de un seguimiento específico por parte de la Comisión que dará lugar a una exigencia de justificación documental y/o visita de verificación de un técnico auditor, para testimoniar que se han solventado. Si la verificación demuestra que el plan no es suficiente o no se ha llevado a cabo, se podrá denegar el certificado.

Ejemplo de casos en los que la Comisión Técnica de Certificación podría denegar o condicionar a un plan de mejora el certificado

Módulo	Cumplimiento Verificado (ejemplo)	Módulo	Cumplimiento Verificado (ejemplo)
Módulo 1	Obligatorios + 50% complementarios	Módulo 1	Cumple obligatorios
Módulo 2	81%	Módulo 2	27%
Módulo 3	Obligatorios + 70% complementarios	Módulo 3	Cumple obligatorios
Módulo 4	No cumple los requisitos obligatorios . Cumple con el 60% complementarios	Módulo 4	Cumple los requisitos obligatorios .

La Comisión Técnica de Certificación, concede el reconocimiento en función del nivel más bajo alcanzado en uno de los 4 Módulos.

Nivel de cumplimiento

Módulos	Cumplimiento (ejemplo)
Módulo 1	Obligatorios + 50-85% complementarios
Módulo 2	81%
Módulo 3	Obligatorios + 85% complementarios
Módulo 4	Cumple los requisitos obligatorios

Nivel más bajo obtenido

Distintivo otorgado



SICCS

Distintivo azul!

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018**4. Módulo 1 de requerimientos: Gestión del sistema****4.1. REQUISITOS LEGALES**

4.1.1. (O) La empresa dispondrá de una relación actualizada de la Normativa turística básica vigente y la vinculada a relaciones laborales, la seguridad y salud que le es de aplicación, así como una copia de la misma. La empresa desarrolla mecanismos para cumplir con la legislación aplicable, la cual divulga a sus colaboradores y proveedores.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa dispone de la relación de legislación que le afecta, la aplica y la divulga entre el personal y proveedores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.2.1.(O) La dirección debe definir la política de calidad y los objetivos, (temporales y medibles), para llevar a cabo dicha política. Los objetivos se fijarán de manera específica y como mínimo, en relación a: la satisfacción del cliente; los resultados de la gestión ambiental; y los resultados de la responsabilidad social corporativa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está definida la política de calidad y los objetivos y estos son medibles y cubren los mínimos exigidos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.2.2.(O) Tanto la política de calidad como los objetivos, estarán claramente formulados (documentados), difundidos y son suficientemente conocidos por todos los colaboradores de la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La política de calidad y los objetivos están documentados y son conocidos por los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**OPERADORAS DE TURISMO**Fecha de emisión:
31/01/2018

4.2.3. La política de calidad ha de incluir la involucración de los colaboradores en la consecución de los objetivos, que se concreta a través del establecimiento de mecanismos específicos de participación (comité de calidad, equipos de trabajo, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La política de calidad involucra al personal en la consecución de los objetivos, a través de algún mecanismo específico?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3. SISTEMA DE CALIDAD

4.3.1.(O) La empresa debe planificar las actividades encaminadas a asegurar el cumplimiento de los requisitos relativos a la calidad (requisitos internos y externos). Esta planificación incluye básicamente los controles y las verificaciones que hay que realizar y quiénes son los responsables de realizar dichas actividades.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa dispone de una planificación documentada con los mínimos exigidos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.2.(O) La Dirección debe establecer un sistema documental que contenga y describa las actividades de implementación, supervisión y control de la calidad, así como las responsabilidades correspondientes, para asegurar el cumplimiento de lo indicado en esta Norma. El soporte documental puede estar, total o parcialmente, en formato digital para favorecer las políticas de protección ambiental, siempre que se garantice que los diferentes niveles (personas) de la organización tienen acceso al sistema informático para la lectura, consulta o llenado del mismo. La empresa debe disponer un sistema documental actualizado, que incluya al menos:

- Manual de Calidad, que cubra los aspectos básicos y que como mínimo incluya la Política de Calidad, la organización de la empresa y las líneas básicas de actuación en los servicios prestados.
- Procedimientos e instrucciones clave¹ de trabajo, que describan qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar los resultados esperados en materia de satisfacción del cliente, gestión ambiental y responsabilidad social corporativa.

¹Se identificarán y elaborarán los procedimientos necesarios para describir y planificar las actividades que puedan tener influencia sobre la calidad de las operaciones

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

- Registros de la calidad, que demuestren que son realizadas las actividades descritas en la Norma y en los procedimientos elaborados.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone de la tipología de documentos exigible por el sistema?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.3. Debe definirse un sistema de control de la documentación de calidad. El objeto de este control es asegurar que los documentos han sido revisados y aprobados, que dichos documentos están disponibles y son accesibles para quienes deben utilizarlos, a la vez que se garantiza que los documentos obsoletos son retirados y no es posible su utilización.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definido y está documentado un sistema de control de la documentación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.4. Los originales de los registros de calidad, deben ser perfectamente legibles y estar conservados y archivados de manera que se puedan consultar fácilmente. La Dirección debe definir el tiempo de conservación de cada tipo de registro y como mínimo se deben conservar dos años (periodo máximo entre dos auditorías de certificación).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definido y está documentado un sistema de control de los registros?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.5. La empresa dispondrá de un sistema de indicadores, de manera que la dirección pueda disponer de la información adecuada, correspondiente a la evolución de los resultados de los procesos de servicio y de gestión. Los indicadores estarán implantados en aquellos procesos prioritarios. La prioridad la establece la dirección. Entre las priorizaciones más habituales se encuentran las que se realizan en base a criterios de impacto en los resultados económicos, la satisfacción de los clientes, el impacto en el ambiente, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha documentado un sistema de indicadores, están implantados y se realiza un seguimiento regular?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.3.6.(O) El sistema de calidad establecido en la empresa, deberá examinarse por la dirección con una periodicidad mínima anual, para asegurar que mantiene su eficacia y adecuación. La información de partida para la revisión debe contemplar como mínimo el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora asociadas a:

- Resultados de auditorías y autoevaluaciones.
- Quejas y reclamos de clientes y proveedores.
- Seguimiento de los objetivos de la calidad.
- Funcionamiento de los procesos de prestación del servicio.
- Resultados del plan de formación.
- Asignación de recursos.
- Resultados de la medición de la satisfacción del cliente.

El resultado de la revisión debe ser recogido en un registro (registro documental) e incluir las conclusiones generales y particulares de la información antes citada. El resultado de las revisiones debe llevar asociado un plan de mejora que corrija y elimine las deficiencias detectadas mediante acciones correctoras eficaces. Los informes de revisión, el plan de acción y el seguimiento y eficacia de las acciones son registros de la calidad.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se ha documentado un procedimiento de revisión del sistema, se realiza una revisión anual, los resultados sirven para alimentar la planificación de la mejora y existe un registro de revisiones?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.7.(O) La empresa, debe definir e implantar un Sistema de Evaluación de la calidad por los clientes, bien sea mediante cuestionarios, encuestas o entrevistas. Los cuestionarios de encuestas así como los guiones para las entrevistas contendrán componentes para la evaluación de todos aquellos servicios y prestaciones que puedan ser percibidos por el cliente. Los formatos de soporte podrán estar en formato digital y/o impresos.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se ha definido un sistema para la evaluación del servicio y se dispone, como mínimo, de una encuesta?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.3.8. La empresa ha de disponer de información permanente acerca de la calidad de los productos y servicios de proveedores externos con incidencia en la percepción de calidad del cliente. Para ello se debe establecer un sistema que permita asegurarse del cumplimiento, por parte de los proveedores, de las características y condiciones acordadas con ellos, pudiéndose utilizar sistemas como:

- Realización de entrevistas o encuestas a los clientes en las que se les solicite información acerca del cumplimiento, por parte de los proveedores, de las características y condiciones de los productos o servicios.
- Registro sistemático de todo tipo de sugerencias, quejas o reclamos por parte de los clientes y análisis de las mismas para determinar posibles causas debidas a fallos o incumplimientos de los proveedores.
- Evaluaciones regulares.
- Otras informaciones relativas al proveedor.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definido un sistema para la evaluación de proveedores y se registran las incidencias?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.9.(O) La empresa tendrá implantado un sistema de obtención de quejas y sugerencias de los clientes, para lo que dispondrá de un procedimiento que describa la organización del sistema, los responsables de la gestión, y el modo de aplicación, implantación y gestión. El sistema de quejas y sugerencias tendrá un enfoque dirigido a recoger toda información relevante que el cliente pueda ofrecer, de manera que permita a la empresa la adopción de medidas correctoras y preventivas para mejorar la atención y el servicio al cliente y personalizar dicho servicio. El sistema será ágil y eficaz en el sentido que debe ser fácilmente accesible al cliente para que este pueda expresar su queja, y de manera casi inmediata permita a la organización ponerse en marcha para recuperar la satisfacción del mismo por los problemas que hayan acaecido.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se ha definido procedimiento que describe como se recogen y gestionan las quejas y sugerencias de los clientes?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018

4.3.10. La Dirección deberá establecer un sistema de comunicación interno, que permita asegurar que todas las personas de la organización reciben puntualmente información sobre el resultado de los servicios, programas implantados y el grado de satisfacción del cliente. Se realizarán reuniones informativas de carácter regular (1 cada tres meses).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha establecido el sistema de comunicación interna y se realizan reuniones informativas como mínimo con carácter trimestral?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.11. Se deben establecer los sistemas por los cuales los colaboradores puedan aportar sugerencias a la Dirección para la mejora de la calidad del servicio.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido un sistema para la obtención de las sugerencias de los clientes internos y éstas alimentan la planificación de la mejora?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.12. La empresa dispondrá de un mecanismo de mejora de calidad conformado como mínimo por el comité de calidad para el análisis y control de los procesos críticos y la propuesta de mejoras. Como parte de este comité estará la dirección y el responsable de calidad y los jefes o responsables de los servicios. Su misión es reunirse regularmente (no menos de 1 vez al mes) para analizar los datos procedentes de la medición y determinar acciones o proyectos para corregir desviaciones y acciones o proyectos para mejorar servicios.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un Comité o similar que analiza con carácter mensual los resultados de los servicios y se realizan propuestas de mejora?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018**4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.**

4.4.1.(O) La Dirección debe designar a una persona a la que le asignarán las funciones de responsable de calidad que, con independencia de otras funciones, asegure el cumplimiento de las actividades de gestión de la Calidad y que tenga libertad y autoridad definida para:

- Asegurar que el sistema de gestión de calidad está implantado de acuerdo con los requisitos de la Norma.
- Informar a la Dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión incluyendo las necesidades para la mejora.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está asignado un responsable de calidad y sus labores están definidas y documentadas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.4.2. La dirección establecerá mecanismos adecuados, basados en reuniones de carácter regular (mínimo una cada 15 días), para ejecutar la adecuada coordinación entre los distintos servicios o funciones y para resolver posibles conflictos en las interfaces operativas y las quejas o sugerencias de los clientes y proveedores.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se desarrollan reuniones mensuales de coordinación y se registran en actas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.4.3. La dirección establecerá los mecanismos necesarios para garantizar la coordinación con entidades externas (policía, servicios de emergencias, ayuntamientos de la zona, asociación empresarial, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido y documentado el sistema de coordinación con entidades externas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.4.4. Los colaboradores deben participar de la gestión en el proceso destinado a la mejora continua de la organización, a través de alguno o todos los mecanismos siguientes:

- Desarrollo de las autoevaluaciones, la obtención y comprobación de la información necesaria para gestionar el sistema.
- Los comités de calidad para obtener información y analizar la situación del sistema. Determinación de los problemas clave en los procesos o actividades existentes y cómo pueden ser corregidos.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

- Grupos de trabajo conjunto, en relación con el desarrollo del programa de acciones de mejoras (desarrollo del plan; aplicación del plan; confirmación de que el plan funciona y se producen mejoras en los resultados; modificar el proceso previo adecuadamente, documentar el proceso revisado y utilizarlo).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Participan los trabajadores en el proceso de mejora continua a través de alguno de los mecanismos descritos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4.5.1.(O) La Dirección deberá definir documentalmente y comunicar las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, en especial las relacionadas con la gestión de la calidad.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Están definidas documentalmente las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.5.2.(O) Aquellos servicios o trabajos que por sus características o legislación vigente en el país lo requieran, serán realizados por colaboradores debidamente cualificados o acreditados para tal actividad.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se cumple la legislación vigente en materia de cualificación o acreditación de los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

4.5.3.(O) Se respetaran las normas jurídicas nacionales de protección de los colaboradores, que recibirán un salario que nunca será inferior al mínimo establecido por la ley.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se cumple la legislación laboral vigente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.5.4. La incorporación operativa de una persona debe ir precedida de un período de formación en el que se le explique los servicios que se ofrecen a los clientes, las normas de comportamiento que debe aplicar para un perfecto acoplamiento a su puesto de trabajo y los programas de gestión ambiental implantados. Para facilitar esta actividad, cada establecimiento deberá tener un documento en el que se definan aspectos básicos del mismo, de manera que cada nueva incorporación pueda conocer de forma eficaz y rápida el funcionamiento general del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está documentado el proceso de incorporación al puesto de trabajo de nuevos colaboradores y existe un manual de bienvenida?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.5.5. Para la incorporación de personal externo que presta servicios directos a clientes de la empresa, estará definido el modo de prestación esperado y el proceso de capacitación de manera que éste sea ágil y eficaz y que el uso de esta vía de contratación no suponga una condición adversa a la calidad.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está documentado el proceso de incorporación de personal externo que presta servicios en contacto con los clientes de la empresa?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

4.5.6.(O) La dirección deberá proporcionar la formación necesaria para que los colaboradores de la empresa puedan mantener un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios. Entre los temas de formación, pueden estar previstos los siguientes:

- Fórmulas de cortesía y trato con el cliente.
- Perfiles y caracterización de mercados y segmentos.
- Legislación.
- Criterios y Normas de calidad en cada tipo de servicio. Proceso de prestación y su control.
- Idiomas.
- Gestión de la Calidad.
- Gestión ambiental.
- Otros (Seguridad, Informática, entre otros).

Las necesidades de formación identificadas conforman el plan de formación que deberá, tener establecido la frecuencia de su preparación y el seguimiento del mismo.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está documentado un plan de formación anual para los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.5.7.(O) El aspecto de los colaboradores es cuidado y aseado, preferentemente irá uniformado e identificado, en el caso de no llevar uniforme éste irá identificado para ser reconocido como colaborador de la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Están documentadas unas normas de cortesía y atención al cliente que incluyen aspectos relativos a la presencia de los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES

4.6.1.(O) Todos los proveedores son previamente evaluados, seleccionados y aprobados por la Dirección o el responsable designado. Existe un listado de proveedores autorizados.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está documentado el sistema de evaluación de proveedores y existe una lista de proveedores autorizados?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.6.2. La empresa da prioridad a los proveedores que cumplen con la legislación vigente y que mantienen prácticas demostrables en materia de calidad, sostenibilidad y comercio justo. La Dirección debe definir la manera por la cual, se establecen y comunican a los proveedores los requisitos exigidos a los materiales, productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado por la empresa, específicamente:

- La Dirección debe informar e incentivar a terceras empresas (arrendadoras o subcontratadas) que prestan servicios en su nombre y/o en el ámbito espacial de la empresa, a asumir los requisitos de calidad mínimos que se definan para los mismos. Estos requisitos serán exigibles y se formalizarán en los acuerdos de subcontratación o arrendamiento que tengan lugar a partir del año en que la empresa inicia la implantación de la Norma. Para dichos servicios, el sistema



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**OPERADORAS DE TURISMO**Fecha de emisión:
31/01/2018

de gestión debe contener previsiones para comprobar que los responsables correspondientes demuestran su competencia para ello y la mantienen durante la relación contractual con la empresa.

- El sistema de gestión debe contener instrucciones y criterios para asegurar que todos los productos y materiales comprados a terceros, cumplen las Normativas sanitarias, ambientales y de seguridad vigentes en el país, priorizándose la adquisición de productos y materiales respetuosos con el ambiente y cuando es posible procedentes de las empresas locales y/o de comercio justo.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Están documentados los criterios de compra de productos y materiales y los de subcontratación de servicios?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
--	--

4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

4.7.1. (O) El material y soportes utilizados en la promoción de los servicios de la empresa, deberán responder a parámetros verificables o contrastables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir en los clientes expectativas sobre el servicio superiores a las que realmente presta la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)

¿El material y soportes promocionales son precisos y reflejan la realidad de la empresa?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
--	--

4.7.2. Se dispone de una página Web y/o Redes Sociales de la empresa, donde se informa de las principales características, ubicación, teléfono de contacto, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿La página web y/o redes sociales proporcionan información de las principales características y servicios de la empresa donde, además, se dispone de la información de contacto, ubicación y modo de acceso?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
--	---

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.7.3. La página web de la empresa dispone de un formato fácil y rápido de usar.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La página web responde a los criterios descritos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

4.7.4. La información comercial (folletos, página Web, entre otros) sobre la empresa debe estar en el idioma oficial del país, y al menos en otro idioma.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los soportes promocionales y comerciales, están al menos en otro idioma, además del oficial del país?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.7.5. La información comercial (folletos, página Web, entre otros) sobre la empresa, debe estar en el idioma oficial del país, y al menos en otro idioma.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de croquis o mapa para llegar a la empresa como mínimo en formato digital?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.8. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

4.8.1. La dirección de la empresa deberá definir todas las medidas necesarias para garantizar el máximo nivel de seguridad de sus clientes. El establecimiento tendrá definido y documentado planes de prevención de peligros potenciales en las actividades y servicios prestados y planes de emergencias conforme a los requisitos de la legislación vigente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe un plan documentado de prevención de riesgos y actuación en casos de emergencias en las actividades y servicios prestados a los clientes?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018

4.8.2. (O) La empresa se asegura de que los equipos y materiales que utiliza en sus actividades con los clientes tienen el mantenimiento adecuado y cumplen, cuando la legislación así lo establece, con las homologaciones correspondientes.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Los equipos y materiales utilizados en las actividades con clientes, cumplen con la legislación y las homologaciones requeridas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.8.3.(O) La empresa debe contar con una póliza de seguros de responsabilidad civil para cubrir a los clientes en caso de accidente.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone, como mínimo, de una póliza de responsabilidad civil que cubre a los clientes en caso de accidente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

4.8.4. La empresa debe tener definido un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, identificando los riesgos y definiendo los procedimientos de actuación en caso de riesgos mayores o emergencias (accidentes, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe un plan documentado de prevención de riesgos laborales y actuación en casos de emergencias?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.8.5.(O) La empresa deberá conservar originales o copias de las actas de revisión y certificaciones correspondientes a las inspecciones que se realizan en las infraestructuras, equipos, flotas y materiales y que justifican el cumplimiento de Normativas vigentes.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se realizan las inspecciones obligatorias según la normativa vigente y se conservan los registros de inspección?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.8.6. (O) Se dispondrá de uno o varios botiquines. Los productos almacenados en ellos serán establecidos por el organismo o empresa competente y estarán vigentes.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone de botiquín, o botiquines, con la dotación mínima exigida por la normativa actual y los productos están dentro de los periodos apropiados para consumirse?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018**5. Módulo 2 de requerimientos: Servicios prestados****5.1. OPERACIONES**

A – Aspectos generales de las operaciones (usualmente los operadores de turismo venden por medio de Mayoristas), no directo al público.

5.1.1. Ante la llegada de cualquier cliente se le dará siempre una correcta bienvenida, poniéndonos a su disposición para lo que necesite.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que establecen el modo de realizar esta bienvenida?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.2. Las tarifas de los servicios deberán estar publicadas en el material promocional y en otros soportes de información para el cliente (página web, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se publican las tarifas en los soportes de información?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.3. Las llamadas telefónicas se atienden antes del tercer tono. Si no se puede atender al cliente inmediatamente, se le pondrá en espera. Al descolgar el teléfono siempre se utilizará una fórmula de cortesía, identificando el nombre de la empresa, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que establece el modo de contestar las llamadas telefónicas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.4. Se dispone de un contestador automático que se activa fuera del horario laboral, existe un mensaje informativo, con las instrucciones sobre el horario de apertura de la agencia, página web, correo electrónico y la posibilidad de dejar un mensaje.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un contestador automático?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.5. Se dará prioridad al cliente presencial antes que a las llamadas telefónicas. En caso de ser necesario se le pedirá autorización al cliente para responder la llamada telefónica en espera.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que refleja este modo de actuación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.6. Los colaboradores pueden comunicarse con los clientes, en el idioma oficial del país y como mínimo en otro idioma (preferentemente en el idioma correspondiente al mayor número de demanda extranjera).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los colaboradores en contacto con el cliente, pueden comunicarse con los clientes, como mínimo en un idioma diferente al oficial del país?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.7. Existe un servicio de atención al cliente durante 24 horas diarias para atender posibles incidencias surgidas a lo largo del viaje.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa tiene implantado un sistema para atender a los clientes durante las 24 horas del día?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.8. Deben existir pautas o normas en cuanto a la vestimenta y aseo personal y será obligatorio que, en aquellos puestos en contacto directo y habitual con el cliente, los colaboradores lleven una placa identificativa con su nombre o sistema similar.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas, que reflejan las normas de uniformidad?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.9. La Operadora de Turismo tendrá una persona responsable que recabe la opinión de los clientes y realice una valoración del producto (proveedores, organización, trato con el cliente, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa ha definido un sistema para la evaluación de los servicios y se ha asignado esta función a una persona específica cuyas labores y responsabilidades están documentadas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

B – Reservas, contratación y facturación

5.1.10 (O) Se dispone de un documento estandarizado para la obtención de los datos básicos de una reserva. Este documento es conocido y aplicado por todos los colaboradores.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone de un formato estándar de reserva, que garantiza la confidencialidad de los datos, que utilizan todos los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.11. Los colaboradores abrirán una ficha o expediente por cliente o viaje contratado, esta ficha puede tener formato digital o impreso. Así mismo, en todo momento se deberá garantizar la confidencialidad de los datos de los clientes.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa dispone de fichas o expedientes de los clientes o viajes contratados y se garantiza la confidencialidad?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.1.12. En el caso de que no haya disponibilidad del servicio solicitado por el cliente, se le ofrecerán alternativas para satisfacer sus necesidades.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definido el modo de actuación para los casos de no disponibilidad de servicios que incluye y define las posibles alternativas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.13. La Operadora de Turismo debe informar al cliente las tarifas aplicables a los diferentes productos ofrecidos (billetes de transporte, hoteles, entre otros) teniendo en cuenta las tarifas establecidas para el periodo en el que son solicitados. La información debe ser dada con la mayor fiabilidad posible.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa ha definido la información mínima a proporcionar y el modo determinado para proporcionarla?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.14. En el caso de existir diferentes tarifas (temporada, promociones, entre otros) estas deben responder al nivel de calidad de servicio que se ofrece, de modo que una tarifa reducida no signifique un deterioro de los niveles de calidad establecidos para las prestaciones.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las diferentes tarifas para un mismo servicio no suponen disminución alguna en el nivel de calidad de las prestaciones?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.1.15. Las características de las ofertas y promociones deben estar claramente especificadas, de forma que el cliente sepa en todo momento cuales son los compromisos de la Operadora y cuáles son los niveles de calidad ofrecidos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las características y los compromisos adquiridos y los niveles de calidad están reflejados en los soportes informativos y de contratación de las ofertas y promociones?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.1.16. En caso de que el cliente solicite un presupuesto, se facilitará un documento estandarizado con el desglose valorado de todos los servicios presupuestados y la validez de dicho presupuesto.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un formato estándar para la presentación de presupuestos que cumple los mínimos requeridos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.17. Se informa al cliente de las coberturas de seguros aplicables, así como de otros seguros opcionales ofrecidos por la Operadora.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa ha definido la información a proporcionar en materia de seguros y el modo determinado para proporcionarla?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.18. Se informa siempre de las condiciones especiales de la reserva, cancelación, penalizaciones, gastos de anulaciones, plazos, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa ha definido la información mínima a suministrar y el modo determinado para proporcionarla y se asegura que el cliente comprende y acepta las condiciones?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.19. Al realizar una petición de reserva se confirmarán los servicios solicitados lo antes posible. Esta confirmación siempre se hará por escrito.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está documentado el sistema de confirmación de reservas y es conocido por los colaboradores que las realizan?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.20. La empresa informa de los medios de pago aceptados (identificativos de las tarjetas de crédito) y los dispone de forma visible para el cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La información sobre las tarjetas de crédito aceptadas está a la vista del cliente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.21. En los documentos de información y contratación de los servicios deben estar incluidas las correspondientes coberturas legales (seguros de responsabilidad civil, de accidentes, entre otros) y las condiciones particulares (gastos de anulación, incrementos de cobertura en los seguros básicos, asistencia en carretera, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los documentos de información y contratación, incluyen las coberturas legales y las condiciones particulares de contratación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.22. Los servicios prestados se formalizarán en documentos comerciales (contrato, pedido, entre otros). En los casos en los que se hayan pactado unas prestaciones específicas, éstas quedarán igualmente reflejadas.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los servicios prestados se formalizan en documentos comerciales?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.23. La Operadora dispondrá de un sistema de gestión de ventas, reservas y confirmaciones que permita realizar las gestiones en tiempo real. Este sistema puede ser propio o de proveedores de este servicio.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido e implantado un sistema de gestión de reservas en tiempo real?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.24. La Operadora a través de su página web permitirá la realización de reservas y compra de servicios.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La página web permite realizar reservas y la compra de los servicios?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.1.25. A la contratación de cualquier servicio se entrega al cliente una carpeta o similar que incluye toda la documentación sobre el viaje.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa ha definido la documentación a proporcionar y la forma de entregarla?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.26. Antes de proceder al cobro, se repasan los cargos con el cliente para asegurarse que todos son correctos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa ha definido un proceso de facturación que contempla esta actividad y esta conocida y aplicada por los colaboradores que lo realizan?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.27. Siempre se emitirá factura de los servicios y/o productos que haya consumido. Además, se utilizarán facturas que respondan siempre a un formato determinado.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa ha definido un proceso de facturación que contempla esta obligación y se dispone de facturas estándar?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

C – Desarrollo de las operaciones

5.1.28. Previamente a la llegada de los clientes la Operadora deberá planificar las actividades que se van a realizar. Para ello necesitará la siguiente información:

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

- horarios de llegada y salida (independientemente del proveedor prestatario del servicio)
- servicios incluidos
- horarios de presentación y cobertura de servicio por los prestatarios.

La planificación deberá constar de las siguientes actividades:

- procesado de las reservas recibidas (cupos, garantías, entre otros), transmisión y control de las mismas
- creación de las listas de llegada para los agentes implicados (proveedores y guías)
- creación de las listas de salida para los agentes implicados (proveedores y guías).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido y documentado el sistema para la planificación de las actividades?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.29. Los colaboradores tienen definido por escrito los pasos a seguir en casos de producirse retrasos o incidencias con los viajes contratados por sus clientes.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está documentado el procedimiento de actuación en caso de incidencias?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.30. La Operadora deberá tener definido para los guías y los colaboradores de asistencia propios o externos:

- La Información de cada uno de los itinerarios, incluyendo la información de los lugares turísticos que se visitan, distancias entre lugares, entre otros.
- Políticas y criterios de actuación para las incidencias más habituales (enfermedades, problemas con los transportes, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definida la información que debe aportarse a los guías y personas de asistencia y se les proporciona el procedimiento de actuación en caso de incidencias?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**OPERADORAS DE TURISMO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.31. La Operadora tendrá identificados los recursos materiales necesarios para llevar a cabo las actividades habituales y asegurar en todo momento que los servicios prestados se ajustan a las características de la oferta especificada.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Están identificados y documentado los recursos materiales necesarios para el desarrollo de las actividades?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.32. Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar las anotaciones necesarias en cada pase de turno, asimismo se utilizará para anotar las incidencias o informaciones obtenidas durante la jornada.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2. GESTIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS.

5.2.1. Algunos de los requisitos a tener en cuenta para seleccionar proveedor de servicios son:

- Se trata de un proveedor habitual de las Operadoras de Turismo.
- Trabaja con otras Operadoras de Turismo conocidas y goza de prestigio entre ellas.
- Se trata de una organización (empresas o personas) con presencia significativa y prestigio en su entorno (país, ciudad, sector, entre otros).
- Dispone de certificaciones de calidad nacional y/o internacional.
- Dispone de los recursos suficientes para atender las necesidades de la Operadora de Turismo.
- Acepta la imposición de exigencias específicas en materia de calidad de servicios por parte de la Operadora de Turismo.
- Los proveedores deben cumplir con la legislación vigente para su sector de actividad.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Están definidos y documentados los requisitos para la selección de proveedores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**OPERADORAS DE TURISMO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.2. Todas las subcontrataciones de servicios estarán documentadas y formalizadas mediante contratos, pedidos, registros o cualquier otro sistema que permita dejar constancia de dicha subcontratación y de sus condiciones. Así mismo, la empresa deberá informar de los límites de su responsabilidad).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se formalizan y registran todas las subcontrataciones?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2.3. Las Operadoras deberán tener un sistema documentado de evaluación continua de los proveedores de servicios, con el objetivo de asegurar que la calidad de sus prestaciones se mantiene siempre en el nivel exigido por la Operadora, sin que se produzcan degradaciones o incumplimientos de los compromisos adquiridos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido y documentado un sistema para la evaluación de proveedores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2.4. Si por circunstancias especiales fuera necesario realizar subcontrataciones de servicios de proveedores no aprobados, el responsable de la Operadora deberá dejar constancia por escrito de las circunstancias y se asegurará con posterioridad del nivel de calidad de los proveedores utilizados.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se justifica documentalmente y se registran los motivos de las contrataciones de proveedores no autorizados y se evalúa la calidad de sus prestaciones?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018**5.3. DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS**

5.3.1. Para la creación de nuevos productos turísticos (paquetes, rutas, entre otros), se elaborará una ficha que incluirá: el costo de los servicios a incluir, el precio de venta y de los canales de comercialización.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un procedimiento para la creación de nuevos productos y se dispone de una ficha estándar para concretarlos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.2. Los productos turísticos (paquetes, rutas, entre otros) de nueva creación serán comprobados y validados por colaboradores de la empresa, antes de su puesta a la venta.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está documentado el procedimiento de validación de los productos de nueva creación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.3. Ante la creación de productos personalizados (servicios específicos solicitados por clientes), se propondrán al cliente las posibles alternativas existentes. Una vez el cliente acepta alguna de las alternativas propuestas, se determinarán los costos de los servicios y se fijará el precio de venta.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está documentado el procedimiento de creación de productos personalizados?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018**5.4. ASPECTOS FÍSICOS DE LA/S SEDE/S****5.4.1.** Las rutinas, periodos y tipo de limpieza deben estar planificadas.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe una planificación de las labores de limpieza y está documentada?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.2. La sede (o sedes) de la empresa está correctamente señalizada. Esta señalización se encuentra limpia, en buen estado de mantenimiento y en un lugar de fácil visibilidad para el cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de señalización exterior y esta se encuentra en buen estado de conservación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.3. Las instalaciones y el mobiliario se encuentra en buen estado de conservación, orden y limpieza.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las instalaciones y el mobiliario se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.4. Dependiendo de la ubicación geográfica del establecimiento, se dispondrá de aparatos de aire acondicionado como mínimo en las zonas de atención al cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de aire acondicionado en las zonas de atención al cliente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.4.5. En el caso de disponer de baños para el público, éstos se encuentran en buen estado de conservación y limpieza, y se realizarán revisiones periódicas durante el servicio. Se considerará que los baños están limpios cuando, como mínimo:

- ✓ Las papeleras estén limpias, con las bolsas vacías.
- ✓ No haya restos de suciedad ni humedad en suelos, paredes y sanitarios.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

- ✓ Los inodoros estén desinfectados y limpios.
- ✓ Todos los elementos del baño funcionan correctamente (luces, grifos, entre otros).
- ✓ El baño tiene un olor agradable.
- ✓ Haya papel higiénico.
- ✓ Este dotado de jabón.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los baños se encuentran en buen estado de conservación, y limpieza y se realizan revisiones periódicas durante el servicio? ¿Las frecuencias de estas revisiones se reflejan en el Plan de Limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.4.6. Todos los productos de limpieza están perfectamente almacenados y en sus envases originales preferentemente, o rotulados indicando el contenido.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los productos de limpieza están ordenados y se puede identificar claramente su contenido?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.7. Se dispondrá de uno o varios espacios reservados para el almacenamiento de los equipos, materiales y productos de limpieza. Dichos espacios estarán preferentemente aislados o separados, identificados, normalmente cerrados y serán independientes de otras utilidades diferentes a las asignadas.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de espacios exclusivos de almacenamiento de limpieza, identificados y con posibilidad de permanecer cerrados?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.8. Las existencias mínimas de materiales y productos de uso más frecuente deben estar definidas y formalizadas. Con una periodicidad mínima semestral, el responsable designado realizará un inventario de materiales que lo hará coincidir con una revisión del material y de los productos almacenados con el fin de detectar posibles suministros defectuosos u obsoletos. A dichos materiales

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

o productos encontrados defectuosos u obsoletos, se les aplicará un tratamiento adecuado con el fin de evitar un uso indebido de los mismos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Están definidas las existencias mínimas de materiales y productos y se realiza un inventario y revisión mínima semestral?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.9. Todo el material y los productos estarán almacenados de forma ordenada, de manera que se permita la fácil localización de los mismos. No se depositarán en ningún lugar de almacenamiento los productos o materiales directamente en el suelo.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y materiales y permite localizarlos fácilmente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.10. Con el fin de evitar accidentes, las zonas peligrosas (desniveles, talleres, instalaciones eléctricas o mecánicas, entre otros) deben estar convenientemente señalizadas y su acceso restringido a los colaboradores de la empresa, que contarán con el equipamiento adecuado. Cuando se efectúen maniobras con vehículos que impliquen peligro o en condiciones de escasa visibilidad, se prevendrá mediante señales acústicas y lumínicas y se restringirá el acceso a las personas no vinculadas.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de señalización de peligros y de restricción de acceso a zonas peligrosas o cuando se realizan maniobras en condiciones de escasa visibilidad?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.11. Se dispondrá de un Plan de Mantenimiento que incluirá una revisión, con periodicidad mínima mensual, del correcto estado y funcionamiento de los elementos de equipamiento, en particular de los que están a disposición de los clientes (baños, climatización, seguridad eléctrica, entre otros). La inspección mensual podrá ser realizada por los colaboradores del área implicada, que

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018

informarán de las anomalías detectadas al servicio mediante la cumplimentación de partes o similares.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de Plan de Mantenimiento documentado y se realiza un seguimiento mínimo mensual del mismo?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.12. Se dispone de un sistema de control y seguimiento de los comunicados o partes de averías.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de partes de avería y se ha definido un sistema para el seguimiento de los mismos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.5. OTROS SERVICIOS PRESTADOS POR LAS OPERADORAS DE TURISMO

(Las empresas que disponen de alguno de los tres servicios que se detallan, pertenecen al mismo grupo empresarial y operan bajo una misma marca comercial y una Dirección General central única, deben incluir los requerimientos correspondientes a cada una de las normas sectoriales en este apartado)

5.4.13. Las empresas Operadoras que ofrecen servicios de transporte turístico y/o rent a car propios (de la misma empresa o del grupo empresarial del que forman parte) deberán cumplir los requisitos del Bloque 2 (apartado 5) de la Norma del SICCS para Transporte Turístico y Rent a Car.

5.4.14. Las empresas Operadoras que ofrecen servicios de Actividades Temáticas propios (de la misma empresa o del grupo empresarial del que forman parte) deberán cumplir los requisitos del Bloque 2 (apartado 5) de la Norma del SICCS para Actividades Temáticas.

5.4.15. Las empresas Operadoras que ofrecen servicios de alojamiento propios (de la misma empresa o del grupo empresarial del que forman parte) deberán cumplir los requisitos del Bloque 2 (apartado 5) de la Norma del SICCS para Empresas de Alojamiento. En caso de disponer de más de un establecimiento los requerimientos se han de poder verificar en todos ellos.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018**6. Módulo 3 de requerimientos: Gestión ambiental****6.1. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL**

6.1.1.(O) La dirección deberá facilitar y proporcionar los medios para obtener los conocimientos suficientes para realizar una correcta gestión del programa ambiental.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿El plan de formación incluye formación específica en materia de gestión del ambiente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

6.1.2.(O) La dirección de la empresa con apoyo de los responsables de los diferentes servicios realizará un análisis de la situación de la gestión ambiental de la empresa y definirá las medidas más oportunas para la gestión ambiental en estas. El plan de gestión ambiental debe recoger, como mínimo, medidas para la reducción de consumos de agua, energía, combustibles (si se utilizan), la reducción del uso de productos con sustancias nocivas, la reducción y gestión de desechos y el reciclaje de materiales y piezas de la maquinaria y equipos (vehículos, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Existe un plan documentado de gestión ambiental que cubre los mínimos descritos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

6.1.3. (O) Como mínimo trimestralmente, se realizará una revisión del nivel de cumplimiento de dichas medidas, redefiniendo las que no se hayan alcanzado, y renovando las efectivamente logradas, con objeto de identificar nuevos retos de mejora de la gestión ambiental.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se revisa trimestralmente los resultados de la gestión ambiental y esta revisión alimenta la planificación de las mejoras?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

6.1.4. La dirección informará al cliente de aquellas medidas de mejora de la gestión ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en el servicio ofrecido, solicitando su colaboración, que siempre será opcional. La gestión ambiental, en ningún caso, deberá generar un menor nivel de servicio hacia el cliente, si éste no desea colaborar voluntariamente.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se informa al cliente de las medidas de gestión ambiental y se solicita su colaboración?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

6.2. ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN DEL ENTORNO

6.2.1. (O) No se mantiene en cautiverio o se saca de su medio natural a la fauna silvestre, salvo en actividades reguladas, y sólo a través de las personas autorizadas y en posesión de los equipos adecuados para ocuparse de ellos.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se cumple con la legislación vigente en materia de utilización de la fauna silvestre?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

6.2.2. La empresa utiliza especies nativas para fines decorativos, paisajísticos y de restauración, y adopta medidas para impedir la introducción y / o propagación de especies exóticas invasoras.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se utilizan exclusivamente especies nativas con fines decorativos, paisajísticos o de restauración?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

6.2.3. La empresa apoya organizaciones regionales o locales, que trabajan activamente sobre la problemática ambiental lo que entraña alguna forma de apoyo a proyectos de conservación y mejora del ambiente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se establece contacto con estas organizaciones y se puede evidenciar el apoyo de la empresa a alguno de sus proyectos de conservación y mejora del ambiente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

6.2.4.(O) Cuando las actividades se realizan en el medio natural y por tanto suponen la interacción con las especies silvestres, estas no deben afectar negativamente la existencia de las poblaciones en sus medios naturales; la empresa ha de disponer de protocolos de actuación para minimizar la alteración de los ecosistemas naturales. Se establecen planes de rehabilitación con especialistas competentes y autorizados y/o se hacen contribuciones compensatorias a la gestión de la conservación.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está definido un protocolo de actuación para minimizar el impacto de las actividades en el medio natural?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

6.2.5.(O) Cuando las actividades se realizan en el medio natural protegido (reservas), la empresa cumple con la capacidad de carga establecida para estas o evidencia haber consultado al respecto al ente competente.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone de un registro de los reglamentos de uso público de los espacios naturales protegidos en los que se desarrollan las actividades?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

6.2.6. (O) La empresa denuncia ante las autoridades competentes cualquier fuente de contaminación en los entornos donde opera.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles fuentes de contaminación y medidas de prevención y se registran las copias de las comunicaciones realizadas para denunciar actividades ilícitas en este sentido?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

7. Módulo 4 de requerimientos: Responsabilidad social

7.1.(O) Se da empleo a residentes de la zona o zonas de actuación de la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa dispone de colaboradores residentes en la zona o zonas de actividad?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

7.2.(O) La empresa contrata en condiciones de igualdad a mujeres y miembros de minorías locales y no participa de la explotación laboral infantil.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa utiliza criterios de igualdad en la contratación entre hombres y mujeres y cumple la legislación vigente en materia laboral, específicamente en las condiciones salariales y edades mínimas laborales establecidas por esta?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

7.3.(O) La empresa denuncia las situaciones de explotación sexual y narcotráfico de las que tiene conocimiento en las zonas en las que opera.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles situaciones de explotación sexual o narcotráfico y se registran las copias de las comunicaciones realizadas para denunciar actividades ilícitas en este sentido?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

7.4. La empresa aprovecha y promueve el uso de productos autóctonos y los servicios locales en las áreas donde opera.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa utiliza productos y/o servicios locales?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018

7.5. La empresa apoya activamente iniciativas para el desarrollo social de la comunidad o comunidades en las que opera en los ámbitos del deporte, el arte y cultura, la educación, la salud, el comercio, entre otras.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se establece contacto con organizaciones y entidades sociales y se puede evidenciar el apoyo de la empresa a alguno de sus proyectos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

7.6.(O) La empresa demuestra su resolución de evitar y denunciar toda comercialización de piezas de patrimonio arqueológico y cultural que no se ajuste a la legislación vigente.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se incluye esta postura en su política de calidad, se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles situaciones de comercio ilícito y se registran las copias de las comunicaciones realizadas a este respecto?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

7.7. Se ha elaborado un código de conducta, o se adoptan los ya existentes, para actividades en comunidades locales e indígenas, con su consentimiento y colaboración. Se facilita a los clientes esta información para el conocimiento de la cultura local y el patrimonio cultural y se les explica cuáles son los comportamientos apropiados en las visitas a zonas naturales, culturas vivas y sitios del patrimonio cultural.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está definido un código de conducta para minimizar el impacto en estas comunidades y se facilita a los clientes para su conocimiento?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

7.8. La empresa utiliza referentes o elementos del patrimonio cultural o productos locales en su decoración, actividades y servicios respetando los derechos de propiedad intelectual (cuando existen), de las comunidades locales.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se utilizan referentes del patrimonio cultural y/o productos locales en la decoración, actividades y servicios de la empresa y se respeta (si procede) los derechos de propiedad intelectual?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

8. Resumen de resultados de evaluación

En este apartado se recogen los soportes para el vaciado de los resultados de las evaluaciones. Este soporte es el mismo para la realización de las evaluaciones internas (autoevaluaciones) y las externas (auditorías).

El soporte se organiza en dos subapartados:

- **Parte I - Soporte de registro de incumplimientos:** En este soporte se identificarán y describirán todos los incumplimientos (no conformidades) que se hayan encontrado a lo largo de la evaluación, indicando si se trata de desviaciones o incidencias y si afectan a un aspecto obligatorio o no.
- **Parte II - Soporte de resultados de Módulos:** En este soporte se identificarán los resultados cuantitativos de la evaluación en cada uno de los módulos y los sub apartados.
- **Parte III – Resumen de resultados:** En este soporte se vuelcan los totales del módulo y el nivel alcanzado por cada uno de ellos.

En el Anexo 1, se recogen las instrucciones para el llenado de estos formularios.

Así mismo, existe un documento (**Guía para la evaluación de las empresas**), que ofrece indicaciones orientativas sobre los elementos a evaluar, que puede ser utilizado para la realización de esta evaluación tanto en las auditorías como en las autoevaluaciones.

Por último, en relación a las auditorías, cabe señalar que existe un procedimiento específico (**Procedimiento de Auditoría**) que describe la manera en que se organiza y desarrolla esta evaluación.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018**PARTE I - REGISTRO DE INCUMPLIMIENTOS**

(Nota: Replicar esta página las veces que sea necesario)

Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión: 31/01/2018

PARTE II - SOPORTE DE RESULTADOS DE MÓDULOS

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema								
Apartados y Sub apartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos			
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0				
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1				
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7				
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	1	3	0	3				
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1					
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1				
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2					
4.8. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4	2	0	2				
RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema								
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO I	20	20	3					



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión: 31/01/2018

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 2: Servicios prestados

Apartados y Sub apartados	Obligatorios evaluados			Complementarios			Requerimientos cumplidos			
	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
5.1. OPERACIONES										
A – Aspectos generales de las operaciones				9	0	9				
B – Reservas, contratación y facturación	1	0	1	17	2					
C – Desarrollo de las operaciones				5	0	5				
5.2. GESTIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS				4	0	4				
5.3. DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS				3	0	3				



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión: 31/01/2018

5.4. ASPECTOS FÍSICOS DE LAS SEDES				12	3					
5.5. OTROS SERVICIOS PRESTADOS POR LAS OPERADORAS DE TURISMO										
Transporte Turístico y/o Rent a Car (Módulo 2)				75	8			(1)		
Actividades Temáticas (Módulo 2)				54	6			(2)		
Alojamiento (Módulo 2)				167	21			(3)		
RESULTADOS DEL MÓDULO 2: Servicios prestados										
Módulo	Obligatorios evaluados			Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Nº total	Nº N A	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 2	1	0	1							



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión: 31/01/2018

- (1) Las Operadoras que prestan servicios de Transporte Turístico y/o Rentadoras de Autos, deben cumplir con los requisitos del Módulo 2 de la norma de ese sector. En caso de que no se disponga de este servicio, se debe anotar 0 en la columna de total evaluados. En caso de disponer de este servicio se cumplimenta la suma resta en la columna de "Total Evaluados" y se trasladan los resultados consignados de cumplimiento a la columna de Requerimientos Cumplidos.
- (2) Las Operadoras que prestan servicios de Turismo de Aventura, deben cumplir con los requisitos del Módulo 2 de la norma de ese sector. En caso de que no se disponga de este servicio, se debe anotar 0 en la columna de total evaluados. En caso de disponer de este servicio se cumplimenta la suma resta en la columna de "Total Evaluados" y se trasladan los resultados consignados de cumplimiento a la columna de Requerimientos Cumplidos.
- (3) Las Operadoras que prestan servicios de Alojamiento, deben cumplir con los requisitos del Módulo 2 de la norma de ese sector. En caso de que no se disponga de este servicio, se debe anotar 0 en la columna de total evaluados. En caso de disponer de este servicio se cumplimenta la suma resta en la columna de "Total Evaluados" y se trasladan los resultados consignados de cumplimiento a la columna de Requerimientos Cumplidos.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión: 31/01/2018

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental										
Apartados y Sub apartados	Obligatorios (4)			Complementarios			Requerimientos cumplidos			
	Nº total	Nº NA	Obligatorios evaluados (4)	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
6.1. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	3	0	3	1	0	1				
6.2. ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN DEL ENTORNO	4	3	(4)	2	1					
RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental										
Módulo	Obligatorios (4)			Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
	Nº total	Nº NA	Obligatorios evaluados (4)	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 3	7	3	(4)	3	1				(5)	

(4) En esta apartado de la norma existen obligatorios con posibilidad de NA. Los establecimientos que pueden señalarlos han de cumplimentar las casillas señaladas en blanco con (4) después de realizar la suma resta correspondiente.

(5) El porcentaje, se calcula sobre la casilla (4) obligatorios evaluados.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión: 31/01/2018

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 4: Responsabilidad social								
Apartados y Sub apartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos			
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
Responsabilidad Social	4	4	1					
RESULTADOS DEL MÓDULO 4: Responsabilidad social								
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 4	4	4	1					



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión: 31/01/2018

PARTE III - RESUMEN DE RESULTADOS**MÓDULO 1: Gestión del sistema****Resultados obtenidos:**

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO I						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente. Siempre que los obligatorios sean inferiores al 100% los resultados se ubican en "No certificado"):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 1	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 50-85% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 86% complementarios		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

MÓDULO 2: Servicios prestados

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 2: Servicios prestados						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 2						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 2	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	< 49%		
AZUL	entre el 50%-60%		
ROJO	Entre el 61%-80%		
VERDE	> 81%		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

MÓDULO 3: Gestión ambiental

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 3						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente. Siempre que los obligatorios sean inferiores al 100% los resultados se ubican en "No certificado"):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 3	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 70-90% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 91% complementarios		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

MÓDULO 4: Responsabilidad social

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 4: Responsabilidad social						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 4						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente. Siempre que los obligatorios sean inferiores al 100% los resultados se ubican en "No certificado"):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 4	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 70-90% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 86% complementarios		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

OPERADORAS DE TURISMO

Fecha de emisión:
31/01/2018**ANEXO 1****Instrucciones para el relleno del resumen de evaluación****1. Modo de evaluación**

La manera en que se debe realizar la evaluación en las auditorías, se recoge en un procedimiento específico (**Procedimiento de Auditoría**), que describe la manera en que se organiza y desarrolla esta evaluación.

En relación a las empresas, se aconseja que la evaluación interna se realice de la forma que se describe a continuación:

- El propósito de la evaluación es proporcionar un diagnóstico que permita a la Dirección establecer acciones de mejora.
- Este sistema de autoevaluación, pretende identificar a lo largo de la cadena de servicio, cuáles son los puntos débiles o cuáles no cumplen los requisitos establecidos.
- El equipo que realice la evaluación (en las empresas) deberá estar formado por un mínimo² de 2 personas que, idealmente, son el Director (o persona delegada por este) y el responsable de calidad y sostenibilidad.
- En la evaluación deberán participar, para aquellas partes del cuestionario que lo posibiliten, personas de las diferentes unidades de servicio que intervienen. El objetivo es disponer de diferentes perspectivas para valorar con mayor precisión la respuesta que se debe consignar en cada caso.
- La evaluación, se realiza en base a dos modalidades de comprobación, con el propósito de determinar de la manera más objetiva posible el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Norma:
 - Comprobación testimonial: Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante evidencias objetivas obtenidas a partir de los documentos o registros, o mediante las respuestas proporcionadas por los colaboradores (responsables de área o resto de personal), que han participado en el proceso.
 - Comprobación visual: Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante la observación obtenida a través de la presencia física de los evaluadores en las instalaciones de la empresa

²Excepto en el caso de empresas unipersonales, que se realizará de manera individual.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

- Durante la evaluación se seguirán los siguientes pasos:
 - Completar el soporte de valoración individual de la norma.
 - Trasladar los resultados a los soportes de valoración de Módulos
 - Completar el resumen de resultados.

2. Llenado del soporte de valoración individual de la norma: completar el cuestionario

Aunque ya se ha explicado en el capítulo 3, recordamos los aspectos esenciales del soporte de evaluación:

- Las normas de calidad y sostenibilidad incluyen en el mismo documento, la formulación de los requerimientos y el soporte para su evaluación. Es decir, el mismo documento es Norma y Cuestionario de Evaluación simultáneamente.
- El soporte para la valoración individualizada de cada requerimiento, ofrece tres posibles valoraciones (SI; NO; NA). Las respuestas dependen del cumplimiento, de lo expresamente exigido por el requerimiento, y se contestará:
 - **SÍ:** Cuando la empresa cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando se obtiene evidencia suficiente que la empresa cumple con la exigencia.
 - **NO:** Cuando la empresa no cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando no se obtiene una evidencia objetiva o cuando existen evidencias, pero a juicio del evaluador, no está suficientemente justificado.
 - **NA (no aplica):** Cuando esta casilla está en blanco, en ciertos casos, el requerimiento permite contestar con un no aplica. En los casos en que la casilla está bloqueada (X), como en el caso anterior, esta posibilidad no existe.
 - **El criterio de NA puede afectar a un apartado entero**, en el caso de la Norma de Alojamiento Turístico, y esta particularidad está señalada bajo el encabezado del apartado afectado. Se aplica cuando una empresa no ofrece alguno de los servicios que están normalizados (como puede ser el caso, por ejemplo, del servicio a las habitaciones).

En relación a la clasificación como incumplimiento en un requerimiento, tanto los obligatorios como los complementarios, los criterios son los siguientes:

- **Desviación:** son aquellos incumplimientos que, a juicio de los evaluadores internos, impiden o dificultan seriamente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**OPERADORAS DE TURISMO**Fecha de emisión:
31/01/2018

específicamente para su concreción (documentación y/o despliegue y/o conocimiento necesario).

- **Incidencia:** es todo incumplimiento, que a juicio de los evaluadores internos, solo dificulta ligeramente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas.

En ambos casos se marcará la casilla correspondiente a "No".

Durante el ejercicio de evaluación además del propio soporte, se completa el registro de incumplimientos (véase apartado siguiente)

Al finalizar el proceso de evaluación, se levantará un acta del mismo (Registro del sistema de calidad).

3. Llenado del registro de incidencias (Parte I del "Resumen de resultados de evaluación")

Se aconseja que paralelamente al proceso de evaluación, se complete el registro de incumplimientos (Parte I del "Resumen de resultados de evaluación").

Cada incumplimiento debe registrarse de manera individual. Cada soporte de incumplimiento dispone de 5 columnas:

Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación / Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)

En cada columna se consigna:

- Referencia (nº): Se anota el número que figura en cada uno de los requerimientos (ejemplo: 4.1.1.)
- Módulo: anotar el Módulo (1, 2, 3 ó 4) en que se localiza.
- Descripción: Describir cual es la causa del incumplimiento que a juicio de los evaluadores, impide responder afirmativamente.
- Tipo: Desviación / Incidencia. Señalar, según se ha definido anteriormente si se trata de uno u otro caso.
- Requerimiento obligatorio (S/N): se anota SI cuando el incumplimiento es sobre un requerimiento obligatorio y no cuando es sobre un complementario.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

4. Traslado de a los resultados a los soportes de valoración de Módulos (Parte II del resumen de resultados de valoración)

Una vez completados los soportes de valoración de los requerimientos, se trasladan los resultados consignados a este soporte.

En la totalidad del cuestionario, solo se completarán las casillas que no están sombreadas:

Aparatados y Subapartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0		
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1		
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7		
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN	1	3	0	3		
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1	1		
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1		
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2	2		

Rellenar solo casillas en blanco

Paso 1: Calcular los requerimientos a evaluar y los que se han cumplido en la parte del formato rotulada como "Hoja de resultados":

La base para los cálculos que se proponen más adelante, son la columna "Obligatorios evaluados" y la de "Total evaluados" de las columnas de "Complementarios".

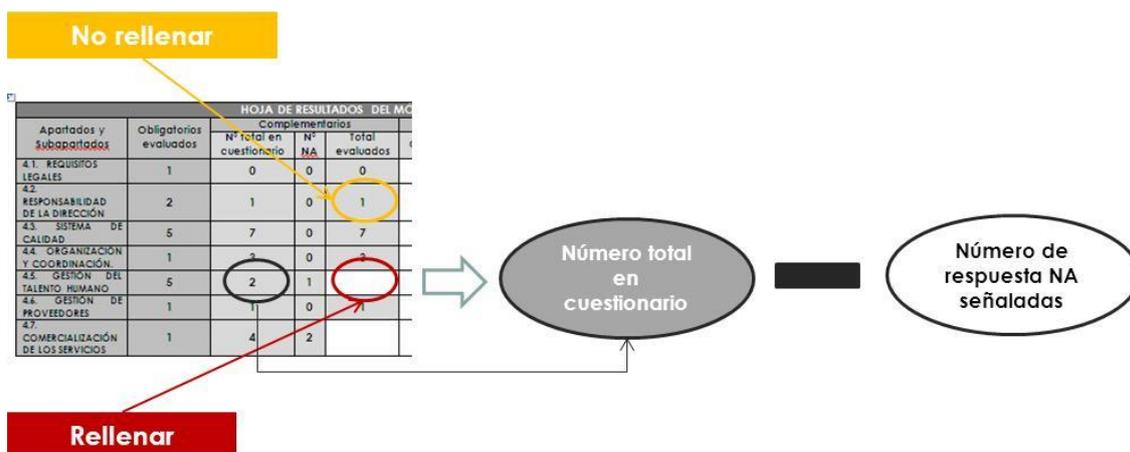
En general, salvo en el Módulo 3³, los requerimientos obligatorios no aceptan respuestas NA, por lo que el número que se especifica es la base de cálculo.

Los requerimientos complementarios, por su parte, si aceptan esta respuesta en algunos casos. Cuando el "Total evaluados" (sub columna de "Complementarios) está sombreada, no se completa, por lo que el número que se especifica es la base de los cálculos. Cuando aceptan respuestas NA, están en Blanco, y el dato que se anota es el resultado de restar el número que figura en la columna "Número total en cuestionario" (sub columna de "Complementarios") de los NA que se hayan consignado en la evaluación (el

³Véase la excepción más adelante, en este mismo apartado.

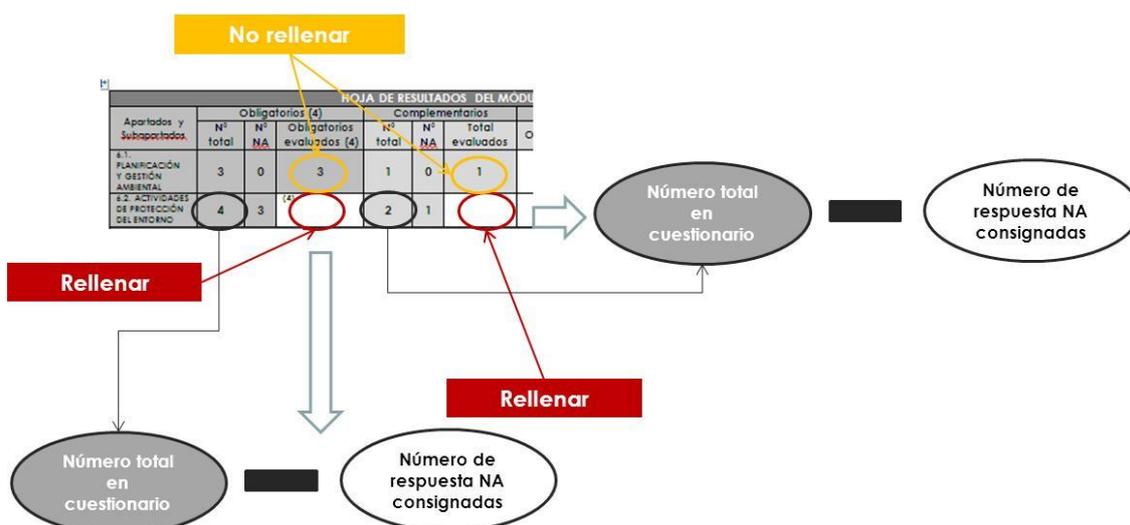
NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

numero de NA a descontar, nunca puede ser mayor que el que figura en la sub columna "Nº NA"):



En esta norma se incluyen tres posibles servicios propios en relación al transporte turístico y Rentadoras de Autos, Actividades temáticas y alojamiento, que como se explica en el propio formato, en caso de disponerse deben cumplimentarse como se acaba de describir, y si no se dispone de ellos en la columna de "Total Evaluados" se ha de anotar un "0".

En el módulo 3, esta misma operación se desarrolla en los requerimientos obligatorios, concretamente en el apartado 6.2. (Actividades de Protección del entorno) dado que acepta respuestas NA.



A continuación, se deben volcar los resultados consignados (en los soportes individuales de valoración de los requerimientos) en la columna de "Requerimientos cumplidos" (nº de requerimientos obligatorios cumplidos y nº de complementarios cumplidos en cada una de las líneas):

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

No rellenar

Apartados y Subapartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos	
		N° Total en cuestionario	N° NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0		
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1		
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7		
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	1	3	0	3		
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1			
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1		
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2			

Indicar el número de requerimientos obligatorios que se cumplen en cada casilla (respuestas "SI")

Indicar el número de requerimientos complementarios que se cumplen en cada casilla (respuestas "SI")

En el módulo 2, las empresas Rentadoras de Autos que no disponen de servicios propios de Transporte Turístico están exentas de cumplir con las exigencias del sub apartado "B - Empresas de transporte turístico". Así mismo, las empresas de Transporte Turístico que no disponen de servicios propios de Rentadora de Autos están exentas de cumplir con las exigencias del sub apartado "C-Alquiler de vehículos (Rentadoras de Autos)". Las instrucciones para consignar los datos figuran en el propio formulario.

Paso 2: Volcar datos en la zona de "Resultados del módulo":

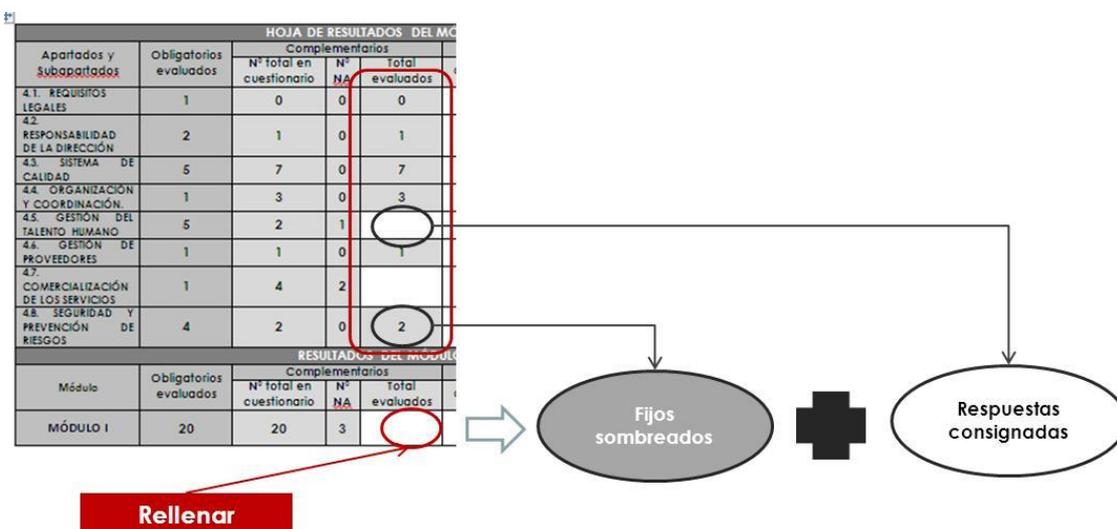
HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema								
Apartados y Subapartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos			
		N° total en cuestionario	N° NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0				
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1				
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7				
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	1	3	0	3				
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1					
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1				
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2					
4.8. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4	2	0	2				
RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema								
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
		N° total en cuestionario	N° NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO I	20	20	3					

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

Las bases para los cálculos que se proponen más adelante en este mismo apartado, son la columna "Obligatorios evaluados" y la de "Total evaluados" de las columnas de "Complementarios".

En general, salvo en el Módulo 3⁴, los requerimientos obligatorios no aceptan respuestas NA, por lo que el número que se especifica es la base de cálculo

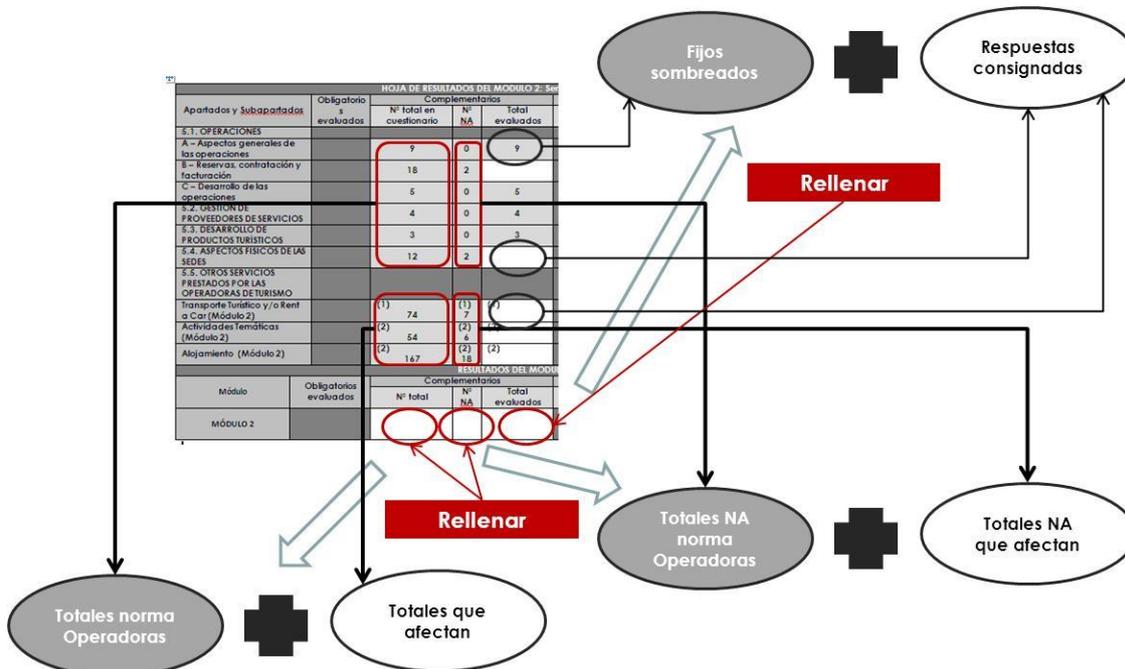
Los requerimientos complementarios, por su parte, si aceptan esta respuesta en algunos apartados. Por lo tanto, esta casilla se debe rellenar siempre y el dato es el resultado de la suma de los subvalores de la columna "Total evaluados" (fijos sombreados + los que se han consignado):



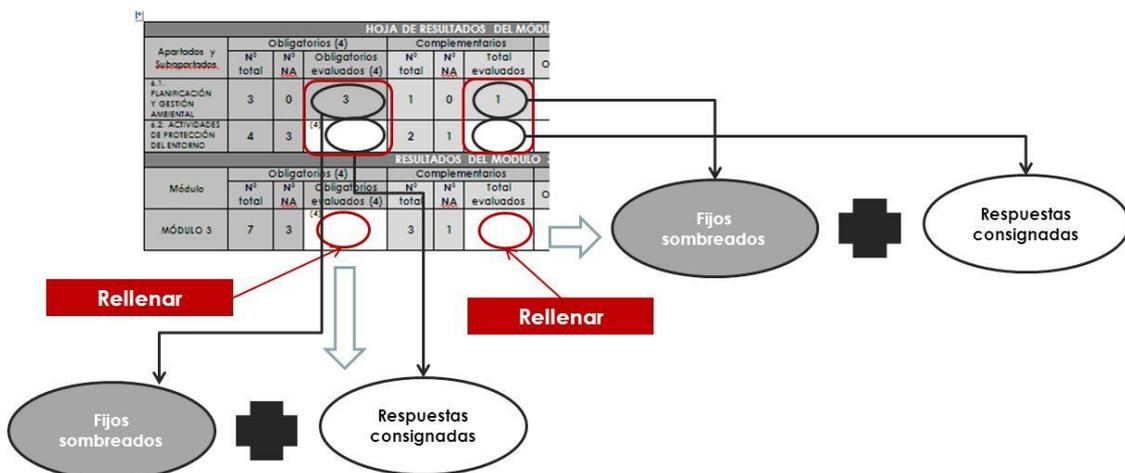
En el módulo 2, no hay obligatorios, todos son complementarios, pero las casillas a cumplimentar incluyen las columnas Nº total en cuestionario y Nº NA, además de la de "Total evaluados", dado que es posible que se incorporen requerimientos de los servicios procedentes de las tres normas complementarias:

⁴Véase la excepción más adelante, en este mismo apartado.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD
OPERADORAS DE TURISMO Fecha de emisión:
31/01/2018

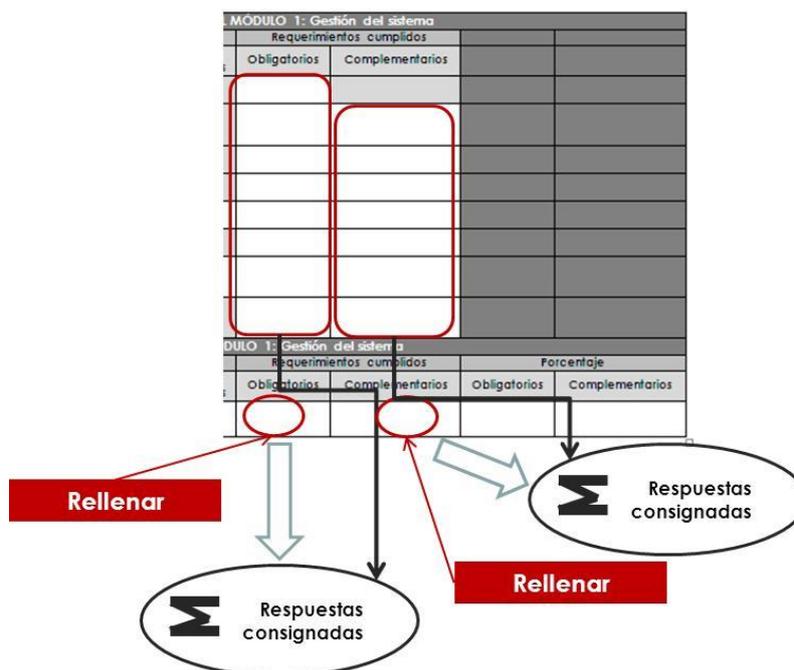


En el caso del módulo 3, esta misma operación se desarrolla en los requerimientos obligatorios, dado que aceptan respuestas NA en los anteriores:



A continuación, se deben volcar, en la zona de "Resultados del Módulo", los resultados de las columnas de "Requerimientos cumplidos" (sumatorio del nº de requerimientos obligatorios y sumatorio del nº de complementarios cumplidos):

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018



Por último, se calculan los porcentajes de cumplimiento en la columna de Porcentajes (% Obligatorios; % Complementarios). Los porcentajes con decimales se redondean a la baja (1,3 = 1; 1,6 = 1). El cálculo se realiza sobre los resultados de las columnas de la zona de resultados del módulo:

Los obligatorios se calculan:

$$\frac{\text{(Columna Obligatorios cumplidos x 100)}}{\text{Columna Obligatorios evaluados}}$$

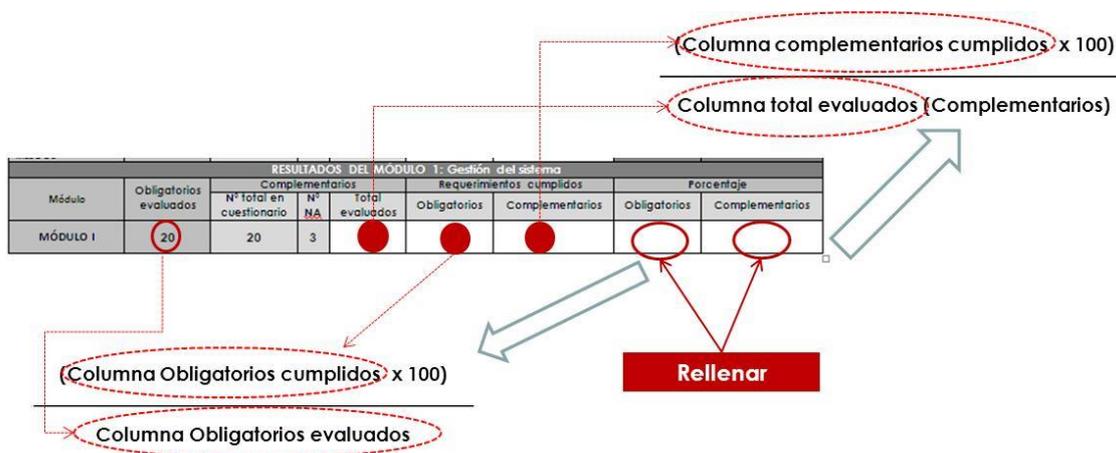
Columna Obligatorios evaluados

Los complementarios se calculan:

$$\frac{\text{(Columna Complementarios cumplidos x 100)}}{\text{Columna Total evaluados (complementarios)}}$$

Columna Total evaluados (complementarios)

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

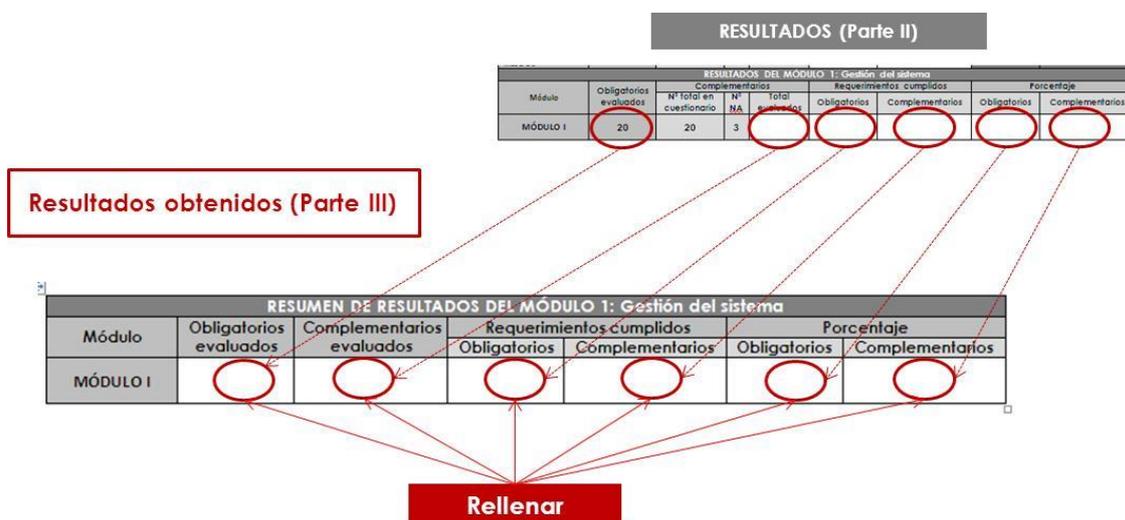


5. Llenado del resumen de resultados (Parte III del resumen de resultados de valoración)

Una vez completos los soportes de la parte 2 se trasladan los resultados al formato establecido en la Parte III del resumen de resultados de valoración.

Este formato se divide en 2 zonas, en cada módulo:

La primera de estas zonas es la de resultados obtenidos, donde simplemente se trasladan los resultados obtenidos en “Resultados del Módulo” de la Parte II:



La segunda de estas zonas es la de resultados exigidos por nivel y se deben trasladar los porcentajes reflejados en el soporte de la primera zona y ubicarlos en el nivel correspondiente.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

En los módulos 1, 3 y 4 siempre que los obligatorios sean inferiores al 100%, los resultados se ubican en "No certificado":

RESULTADOS (Parte II)

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO I						

Rellenar en el nivel que se corresponde (obligatorios inferiores al 100, incluir en "No certificado").

Resultados exigidos por nivel (Parte III)

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 1	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 50-85% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 86% complementarios		

En el módulo 2, solo se trasladan los complementarios en el nivel que corresponde sin condición alguna (dado que no hay obligatorios).

6. Nivel alcanzado tras la evaluación

La Comisión Técnica de Certificación, concede el reconocimiento en función del nivel más bajo alcanzado en uno de los 4 Módulos.

Nivel de cumplimiento

Módulos	Cumplimiento (ejemplo)
Módulo 1	Obligatorios + 50-85% complementarios
Módulo 2	81%
Módulo 3	Obligatorios + 85% complementarios
Módulo 4	Cumple los requisitos obligatorios

Nivel más bajo obtenido

Distintivo otorgado



SICCS

Distintivo azul!

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
OPERADORAS DE TURISMO	Fecha de emisión: 31/01/2018

En el caso de las autoevaluaciones de las empresas, esta información permite fijar los objetivos de mejora en función del nivel que se quiere alcanzar, actuando prioritariamente en el módulo (o módulos) que están señalando este nivel más bajo que el deseable.

En el informe de auditoría (anexo del procedimiento de auditoría) se incluye un apartado donde el auditor realiza una recomendación al CTC (Comisión Técnica de Certificación) de nivel de certificación que recomienda (en base a esta determinación de nivel más bajo) y si esta condicionado a un PAM (Plan de Acciones de Mejora).

7. Objetivos y destino del registro del resumen de resultados de valoración

Además de ser un registro asociable a diversas exigencias (por ejemplo, para evidenciar aspectos relativos a la "Revisión del Sistema"), cumple además con otros vinculados a la certificación y la planificación de la mejora. El objetivo del registro (formatos completos) del "Resumen de resultados de valoración", es triple:

- En las auditorías (evaluaciones externas), este registro se debe anexar de manera obligatoria al informe de auditoría.
- En las auditorías (evaluaciones externas), es la única fuente de información para el Plan de Acciones de Mejoras (El PAM es un instrumento que se desarrolla al finalizar las auditorías, y puede ser requerido en el caso de concesiones condicionadas de certificación. Estos casos, están recogidos en el reglamento de certificación y los procedimientos de auditoría y funcionamiento interno de la Comisión Técnica de Certificación).
- La evaluación interna (autoevaluación), es una de las fuentes de información para la realización del Plan de Mejora de la empresa (otra, por ejemplo, es la opinión de los clientes), cuyo descriptivo de funcionamiento se puede encontrar en el Manual de la Delegación País y es explicado en la formación que se presta desde estas a las empresas adheridas al sistema.

