

**SICCS**

*Sistema Integrado Centroamericano  
de Calidad y Sostenibilidad*

# Norma de calidad y sostenibilidad para:

# TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS



belize

Nicaragua  
*¡Vamos, Original!*

Honduras  
*¡Vamos!*

esencial  
COSTA  
RICA

Panamá

Guatemala  
*Creación del Mundo Mayor*

El Salvador  
*¡Innovación!*

FEDECATUR  
*Asociación de Empresas  
Turísticas Centroamericanas*

SITCA  
*Asociación de Empresas  
Turísticas Centroamericanas*

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS	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	50
7	MÓDULO 4 DE REQUERIMIENTOS: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	53
8	RESUMEN DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN	56
9	ANEXO 1: Instrucciones para la cumplimentación del resumen de evaluación.	67



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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:



Esta Norma es aplicable a las empresas de Transporte Turístico y las Rentadoras de autos 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:

- la aplicación por su parte de este sistemas de gestión,
- la evaluación sistemática, objetiva y periódica del funcionamiento del sistema,

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	<b>Fecha de emisión: 31/01/2018</b>

- 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	
TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS	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.

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	<b>Fecha de emisión:</b> 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, ambiental 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	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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 son 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	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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"/>

El criterio de NA puede afectar a un apartado entero, en el caso de esta Norma, 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, y que son específicos de las empresas de transporte turístico y las Rentadoras de autos.

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

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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 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.

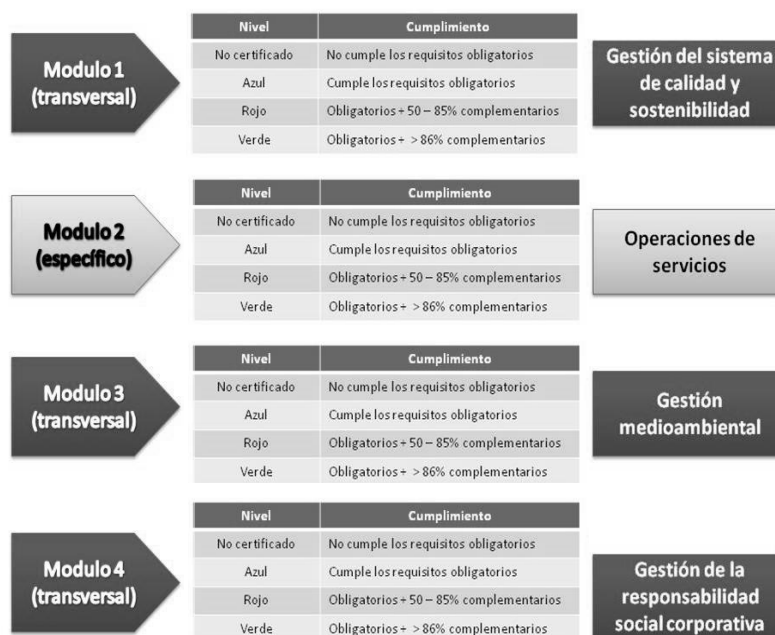
En función de los resultados, las empresas turísticas pueden alcanzar uno de los siguientes niveles de reconocimiento de la marca de calidad y sostenibilidad:

- **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 determinados. 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 reflejan en el cuadro siguiente:



<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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:

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	<b>Fecha de emisión: 31/01/2018</b>

- 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:
  - 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.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**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.

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

**Nivel de cumplimiento**

**Nivel más bajo obtenido**

**Distintivo otorgado**



**SICCS**

*Distintivo azul*

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS	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	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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 clave<sup>1</sup> de trabajo, que describan qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar los resultados

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

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

esperados en materia de satisfacción del cliente, gestión ambiental y responsabilidad social corporativa.

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

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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).

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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"/>



<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**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 prioritizaciones 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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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"/>

**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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿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"/>

## NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

## TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS

Fecha de emisión:  
31/01/2018

**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"/>

**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

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

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"/>

**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 (mínimo 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"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**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"/>

#### 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"/>



<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

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

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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.
- Grupos de trabajo conjunto en relación con el desarrollo de los programas 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).

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿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"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**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"/>

**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"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**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.

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"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

#### 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 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"/>





NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

#### 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"/>

**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"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**4.7.5.** Se dispone de un croquis o mapa de ubicación y accesos para llegar a la empresa, este croquis o mapa será enviado a los clientes que lo soliciten.

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"/>

**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"/>

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿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).

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿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"/>

**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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿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	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

## 5. Módulo 2 de requerimientos: Servicios prestados

### 5.1. OPERACIONES

#### A – Aspectos generales de las operaciones

**5.1.1.** A la llegada del cliente a la sede o al vehículo siempre se le dará la bienvenida, utilizando las fórmulas de cortesía determinadas por la empresa y poniéndose a su disposición para lo que necesite.

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

**5.1.2.** Los colaboradores pueden comunicarse con los clientes además de en el idioma propio del país como mínimo en otro idioma. (Preferiblemente en el idioma correspondiente al mayor número de demanda).

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"/>

**5.1.3.** 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.

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"/>



<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**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 empresa, página web, correo electrónico y la posibilidad de dejar un mensaje.

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

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

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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"/>

**5.1.6.** Durante la atención a un cliente presencial, se le dará prioridad antes que a las llamadas telefónicas. En cualquier caso y siempre que sea necesario, se le pedirá autorización al cliente para contestar la llamada telefónica en espera.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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"/>

**5.1.7. (O)** Se dispone de un documento para la obtención de los datos básicos de una reserva y en todo momento se garantizará la confidencialidad de los datos del cliente. Este documento es conocido y aplicado por todo los colaboradores.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿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"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.8.** Los colaboradores abrirán una ficha o expediente por cliente o ruta/itinerario contratado. Esta ficha puede tener formato digital o impreso.

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

**5.1.9.** 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"/>

**5.1.10.** En caso de que el cliente solicite un presupuesto sobre los servicios, se facilitará un documento con el desglose valorado de todos los servicios presupuestados, incluyendo los impuestos 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"/>

**5.1.11. (O)** Siempre se informa al cliente de las coberturas de seguros aplicables (responsabilidad civil, accidentes, entre otros), así como de otros seguros opcionales ofrecidos por la empresa de transporte y/o Rentadoras de autos.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿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 type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.12.** 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 proporcionar 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"/>

**5.1.13.** 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"/>

**5.1.14.** Entre las condiciones de venta deben estar incluidas las correspondientes coberturas legales (seguros de responsabilidad civil, de accidentes, otros) y se debe informar de aquellos seguros opcionales que puede incluir en el servicio (seguros de gastos de anulación, incrementos de cobertura en los seguros básicos, asistencia en carretera, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los documentos de contratación incluyen las coberturas legales obligatorias y los opcionales decididos por el cliente, tras ser informado de los seguros adicionales que se pueden incluir?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

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

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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"/>

**5.1.16.** En el caso de existir diferentes tarifas (temporada, ofertas, promociones, otros) estas deben responder al nivel de calidad de servicio que se ofrece, de modo que una tarifa reducida no signifique un nivel inferior respecto a las prestaciones establecidas y los requisitos indicados en la Norma de calidad.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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"/>

**5.1.17.** Los servicios prestados por la empresa se formalizarán en los correspondientes documentos (contrato, pedido, entre otros). En los casos en los que se hayan pactado unas prestaciones específicas, éstas quedarán igualmente formalizadas en los correspondientes documentos comerciales.

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

**5.1.18.** La empresa incluirá en la documentación entregada al cliente explicaciones a aquellos términos de uso común en el sector que pueden inducir a error por su desconocimiento a los clientes.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿La documentación entregada incluye aclaraciones sobre la terminología sectorial utilizada que puede inducir a error a los clientes?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.19.** La empresa informa de los medios de pago aceptados (identificativos de las tarjetas de crédito) y los dispone de forma visible en las sedes 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"/>

**5.1.20.** Antes de proceder al cobro, se revisa la factura con el cliente para asegurarse que todos los cargos 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"/>

**5.1.21.** 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. Las informaciones anotadas en este libro alimentarán el contenido del plan de mejora del establecimiento.

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"/>

## B - Empresas de transporte turístico:

*(Las empresas Rentadoras de autos que no disponen de servicios propios de transporte turístico están exentas del cumplimiento de los requerimientos que se realizan en este sub apartado)*

**5.1.22.** La empresa dispondrá, como mínimo, de una póliza de seguros de cobertura para los clientes.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de una póliza de seguros que da cobertura a los clientes?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.23.** (O) Para la contratación de servicios se utilizará, preferentemente, el contrato tipo elaborado por la propia empresa. En cualquier caso, se detallará, como mínimo:

- Servicios contratados.
- Especificación de los gastos de alojamiento y manutención del conductor/guía/personas de asistencia.
- Costo de las excursiones o servicios opcionales.
- Forma de pago y penalizaciones previstas en caso de cancelación, con sus plazos correspondientes.
- Tipo de seguros.
- Responsabilidades en caso de averías, para proseguir la ruta con la mínima alteración posible y consecuente perjuicio a los pasajeros.
- Normas sobre el papel a desempeñar por el conductor, tanto cuando el grupo va acompañado por un guía, como cuando no se da este caso.
- El contrato contendrá explicaciones de aquellos términos que pueden inducir a error por desconocimiento de los clientes.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Los servicios prestados se formalizan en contratos tipo que incluyen los mínimos requeridos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.24.** Las rutas estándar deben ser planificadas previamente, deben estar definidas las responsabilidades para su realización y deben ser actualizadas a medida que cambien las circunstancias en las que se realizó el primer diseño. El responsable de la realización del diseño desarrollará el itinerario, realizando, si fuera necesario, la "simulación" teórica del producto diseñado, un viaje de inspección u otro sistema alternativo.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las rutas estándar están documentadas en planificaciones que se revisan regularmente? ¿En el desarrollo y actualización de estas rutas se realiza alguna verificación de comprobación para determinar que la planificación se desarrolla de acuerdo a lo previsto?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.25.** Para el diseño de servicios a medida debe recoger de forma documentada y lo más detallada posible la petición hecha por el cliente en cuanto a las características, objetivos, necesidades y expectativas del mismo.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un procedimiento para el diseño de servicios a medida y se dispone de una ficha estándar para concretarlos documentalmente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.26.** Las rutas a medida se establecerán siempre atendiendo al criterio de mayor seguridad, confort y velocidad en el desplazamiento. Sin embargo, se informará al cliente de las oportunidades que representan el utilizar carreteras nacionales (rutas paisajísticas) en vez de autovías o autopistas en tramos determinados, para que éste manifieste su decisión al respecto.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Están establecidos los criterios relativos a la seguridad y confort en el diseño de rutas y se informa al cliente de las alternativas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.27.** La empresa deberá tener definido para los conductores, guías y los colaboradores de asistencia:

- información para cada uno de los itinerarios, incluyendo información de los lugares turísticos, distancias entre lugares visitados, entre otros.
- políticas de actuación respecto de las incidencias más comunes (enfermedades, problemas con los transportes, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definida la información que debe aportarse a los conductores, 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	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.28.** El conductor se deberá presentar con, al menos, quince minutos de adelanto en el punto de recogida (hall de hotel, aeropuerto, otros) con un letrero identificativo con el nombre del/los cliente/s o el grupo, o según lo indicado en el contrato.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definida el tiempo de antelación en que se debe estar en el punto de recogida y el sistema de identificación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.29.** Todo cambio de itinerario en ruta a petición del contratante o por razones de fuerza mayor será reflejada y justificada en los partes de viaje del conductor. Si estos fueran a instancias del contratante, los partes deberán ser firmados por él o por su representante.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de partes de viaje que reflejan las incidencias?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.30.** Los colaboradores tienen definido por escrito los pasos a seguir en caso 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"/>

**5.1.31.** La empresa tendrá una persona responsable que recabe la opinión de los clientes y realice una valoración del servicio (proveedores, organización en el destino, trato con el cliente, entre otros).

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



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.32.** El tratamiento de tarifas y casos especiales (rebajas, devoluciones, descuentos compensatorios, entre otros) estará formalizado, contemplando las responsabilidades para su autorización y mecanismos de imputación. Las características de las ofertas y promociones deben estar claramente especificadas, de forma que el cliente sepa en todo momento cuáles son los compromisos y los niveles de calidad ofrecidos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa ha definido documentalmente la política establecida para las ofertas y promociones y el tratamiento de los descuentos, devoluciones y otros casos especiales en relación a las tarifas, así como la información mínima a proporcionar donde se establece el alcance de su responsabilidad?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.33.** El conductor dispondrá de dinero en efectivo o tarjeta suficiente para atender los eventuales cargos e imprevistos directamente ligados a la prestación del servicio. Los importes máximos y mínimos estarán establecidos documentalmente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa ha definido documentalmente una provisión de fondos para incidencias?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.34.** El conductor deberá completar diariamente en el Libro de Ruta las características y duración de los servicios realizados, así como realizar un informe o parte de trabajo de todos aquellos servicios en los que haya habido incidencias.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un libro de ruta y se elaboran partes o informes de trabajo en el caso de incidencias?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.35.** Los conductores se asegurarán y responsabilizarán de llevar un comportamiento ajustado a las necesidades de descanso que le permitan abordar sus responsabilidades de conducción en plenitud de facultades, así como cumplir las Normas de circulación vigente en todo momento.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Están definidos por la empresa los periodos de descanso de los conductores en ruta?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.36.** El conductor de cada vehículo dispondrá de un mecanismo de identificación y almacenaje de objetos personales extraviados, que se clasificarán y almacenarán en condiciones adecuadas, al menos, durante 6 meses (o en el periodo que pueda estar establecido por la legislación vigente en el país) hasta ser reclamados por sus dueños.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definidos un sistema para la identificación y custodia de los objetos extraviados en los vehículos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.37.** Los vehículos estarán equipados con GPS y, en su defecto, con mapas detallados y actualizados de la ruta contratada.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los vehículos disponen de GPS y/o mapas de la ruta contratada?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.38.** En general se dará preferencia y atenderá a los pasajeros discapacitados y con movilidad reducida ante cualquier situación de emergencia o riesgo para la seguridad del pasaje.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el modo de atender a clientes con discapacidad o movilidad reducida?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.39.** Durante los trayectos no se obstaculizará el pasillo con objetos o equipajes. Estos deberán estar siempre alojados en el maletero o los compartimentos de altura. En este último caso, su colocación debe ser la adecuada, de forma que evite su caída. Además, nunca se superará la capacidad máxima de pasajeros establecida para cada vehículo. Esta Norma es conocida y aplicada por los colaboradores afectado (conductores).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el modo de organización de la cabina, la colocación de equipajes y no se supera la capacidad máxima de pasajeros?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

#### C - Alquiler de vehículos (Rentadoras de autos):

**(Las empresas Transporte Turístico que no disponen de servicios propios de Rentadoras de autos, están exentas del cumplimiento de los requerimientos que se realizan en este sub apartado)**

**5.1.40.** Los colaboradores de atención al público cumplimentan los datos y documentación necesaria para la formalización del contrato de alquiler con prontitud y diligencia y cuentan con todos los elementos necesarios para este proceso. Se explicarán al cliente los contenidos del contrato, los conceptos de cobro y las condiciones generales, condiciones del seguro, recargos y fianzas que se incluyan en cada caso. Así como las condiciones de entrega en otra localidad y prolongación imprevista del contrato.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe un procedimiento que determina como se realiza la atención al cliente en el momento de la contratación que cumple con los mínimos exigidos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.41.** (O) Existe un documento donde se detalla el proceso de entrega del vehículo: entrega de la documentación y llaves, revisión de la hoja de daños, comprobación del estado general del vehículo, gasolina y equipamiento. Dicho documento, deberá siempre ser firmado por el cliente y por la persona responsable de la empresa en ese momento, antes de la entrega del vehículo.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿Existe un documento que recoge el modo de recepción y entrega del vehículo donde figuran la firma del cliente y el responsable de la entrega del vehículo?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.42.** El colaborador que entrega vehículos comprueba que el depósito está lleno, e indica al cliente la conveniencia de devolver el vehículo repostado. Informa del cobro de sobreprecio en el carburante no repostado (si es el caso).

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿Existe un procedimiento que determina como se realiza la entrega del vehículo?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.43.** Junto a la documentación del alquiler, se ofrece al cliente una guía de actuación en caso de accidente, que incluye teléfonos de emergencia y aviso, hojas para croquis, hojas para reflejar daños producidos y condiciones generales de la cobertura del o los seguros contratados.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿Se dispone de una guía de actuación en caso de accidente, que cumple los mínimos exigidos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.44.** Con la documentación del vehículo se entrega un mapa de situación de la empresa y de las principales carreteras y atractivos del destino.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿Se entrega un mapa de carreteras de destino en el que aparece la ubicación de la empresa?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.1.45.** En el momento de la entrega se orienta al cliente sobre la operación de luces, elevavinas, tipo de gasolina y apertura del depósito, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe un procedimiento que determina como se realiza la entrega del vehículo?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.1.46.** Estará establecido un sistema para la recepción de la documentación y facturación fuera del horario establecido de atención al público y se informa al cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido como se realiza la entrega del vehículo fuera de horarios de atención al cliente y se informa al cliente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

## 5.2. GESTIÓN DE COMPRAS

**5.2.1.** Todas las compras se realizan por escrito, en un formulario estándar, hoja de pedido o en una lista de compra, este documento debe ser guardado como mínimo hasta la llegada de los productos o materiales para su repaso.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existen hojas de pedido o listas de compra estándar?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.2.2.** Los materiales y productos adquiridos serán recibidos por el responsable, comprobando en la entrega, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Coincidencia entre pedido y recibido (identificación, tipo, cantidad, entre otros).
- Características del material o producto (tamaños, potencias, marcas, entre otros).
- Ausencia de daños en los embalajes.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el procedimiento de recepción de materiales y productos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.2.3.** Cualquier incidencia en la comprobación de los productos y materiales deberá ser comunicada al suministrador. La información sobre incidencias en los productos y servicios será tenida en cuenta para la evaluación periódica de los suministradores, de modo que la acumulación de incidencias debiera ser un motivo de su descalificación.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿Las incidencias son registradas, se informa al proveedor y son tenidas en cuenta en las evaluaciones de proveedores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

### 5.3. ASPECTOS FÍSICOS DE LOS VEHÍCULOS

**5.3.1.** Los materiales empleados en vehículos, deben cumplir las exigencias legales y de homologación (ignífugos, atóxicos, hipo alérgicos, entre otros)

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿Los materiales empleados en los vehículos cumplen con las exigencias legales y de homologación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.3.2.** (O) Los vehículos dispondrán de una dotación básica para la seguridad de los clientes y los colaboradores, homologada y revisada de acuerdo a la Normativa vigente. Cualquier ausencia implicará su inmediata reposición. Esta constará como mínimo de:

- Extintores.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Salidas de emergencia señalizadas (Transporte Turístico)
- Triángulos de emergencia.
- Llanta de repuesto y herramientas.
- Chalecos reflectores.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿Los vehículos están equipados con los mínimos elementos descritos y cumplen en cualquier caso con la legislación vigente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.3.3.** (O) Todos los vehículos estarán equipados con la documentación obligatoria.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿Los vehículos están equipados con la documentación obligatoria?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.3.4.** Se dispondrá de un Plan de Mantenimiento de los elementos mecánicos (global o particular para cada vehículo). Para garantizar el confort de los clientes, el mantenimiento periódico del vehículo contemplará los elementos mecánicos y los materiales aislantes destinados a reducir las vibraciones y ruidos en marcha, asegurando el confort del pasajero. Con independencia de la comprobación diaria que realizan los conductores o las personas que realizan la recepción de los vehículos, el Plan de Mantenimiento Preventivo incluirá una revisión, con periodicidad mínima mensual, del correcto estado y funcionamiento de los elementos de equipamiento. Esta revisión debe hacerse con antelación a la salida de los vehículos.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿Se dispone de una Planificación de Mantenimiento Mecánico de los vehículos, que cumple con los mínimos exigidos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.3.5.** Todas las actividades de mantenimiento y limpieza, definidas por el / los responsable/s, serán registradas en libros, partes de trabajo o fichas de los vehículos. Dichos documentos deberán ser conservados durante la vida útil del vehículo.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿Se registran las actividades de Mantenimiento Mecánico de los vehículos, conservándose estos registros durante la vida útil del vehículo?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.3.6.** En ruta, el transporte turístico, deberá cumplir unos mínimos que garanticen la satisfacción de los pasajeros:

- Limpieza diaria de papeleras.
- Barrido y fregado diario de suelos.
- Reacondicionado de los asientos al final de cada servicio diario.
- Lavado de cristales y parabrisas antes de realizar cualquier visita turística, cuando sea necesario.
- Reposición semanal de las fundas de los cabezales o inmediata cuando estos se hallaran sucios.
- Desempolvado con paño húmedo de los compartimentos de equipajes de la cabina de pasajeros, cuando sea necesario.
- Limpieza diaria de los baños cuando existan.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿Está definida la limpieza diaria que se debe realizar en los vehículos en ruta?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

**5.3.7.** Los vehículos del transporte turístico presentarán un aspecto cuidado y un buen estado de higiene y mantenimiento interior y de los equipamientos a disposición de los pasajeros (tapicería y alfombra en buen estado, sin desgarros o quemaduras; limpieza de cabezales, cortinillas, asideros, parasoles, entre otros). Si por razones de urgencia o causa justificada se tuviese que hacer uso de vehículos en distintas condiciones a las indicadas anteriormente, éstos no deben ocasionar ningún riesgo en la seguridad y confort del pasaje y además se tendrá que justificar que se están tomando las medidas necesarias para eliminar o minimizar el problema.

La climatización, deberá permitir la difusión constante y la regulación equilibrada de la calefacción y el aire acondicionado, permitiendo alcanzar en diferentes puntos del vehículo la misma temperatura.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿Los vehículos están en perfecto estado de mantenimiento y se garantiza en todo momento la confortabilidad y seguridad del pasaje?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.3.8.** Los vehículos del transporte turístico deberán disponer como mínimo de:

- Los asientos dispondrán de fundas de cabezales, reposabrazos abatibles.
- Lámparas de noche, preferentemente de baja potencia.
- Lámparas de iluminación intensa a la altura de las puertas, que faciliten la subida y baja de viajeros.
- Indicadores en los escalones.
- Luz de techo o flexo, en el puesto del conductor.
- Micrófono.
- Se valorará positivamente que el vehículo disponga de aseo (servicio con cisterna y lavabo), disponible al pasaje.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los vehículos disponen del equipamiento mínimo establecido?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

**5.3.9.** Las empresas tendrán previstas y documentadas las actuaciones a realizar en caso de averías. En el caso del transporte turístico, estas deberán ser conocidas también por los conductores, quienes recibirán formación básica al respecto, con la finalidad de poder evaluar y afrontar posibles inconvenientes en ruta que pudieran presentarse.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe un procedimiento que determina las actuaciones en caso de avería y, en el caso del transporte turístico, los conductores lo conocen y disponen de la formación básica necesaria para evaluarla y afrontar los inconvenientes que surjan en ruta?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.3.10.** En el caso de eventuales averías en ruta que no permitan continuarla en condiciones adecuadas y que no puedan ser solucionadas en el plazo de 3 horas y en función de la duración del servicio, se deberá proveer de un vehículo en sustitución de parecidas características y durante el tiempo necesario respetando las condiciones contractuales. En este sentido se valorará positivamente la existencia de acuerdos de colaboración entre empresas en esta materia.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe un procedimiento que determina las actuaciones en caso de avería que contempla los casos de sustitución de vehículos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.3.11.** Cualquier sustracción o daño a los vehículos será denunciado a las autoridades competentes y comunicado inmediatamente al responsable correspondiente para coordinar las medidas oportunas.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Están definidas las actuaciones en caso de sustracción o daños a los vehículos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

**5.3.12.** En el transporte turístico, el conductor no aceptará propiedades del cliente en custodia y se asegurará que hayan retirado todas sus propiedades al final de la jornada o del servicio. El vehículo permanecerá cerrado y vigilado en las paradas. Así mismo, se dispondrá de un documento por cada vehículo en el que figuren las principales incidencias, en el cual figurará la fecha, persona que recoge la información y observaciones.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Están definidas las actuaciones en relación a las propiedades de los clientes y a la seguridad de estas y se dispone de un documento en que se recogen las incidencias en relación a estas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

#### 5.4. ASPECTOS FÍSICOS DE LAS SEDES

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 documentado?	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. Todos las tarifas estarán siempre disponibles o en un lugar visible para el cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un documento, folleto o similar que recoge las tarifas, o están a la vista del cliente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.4. 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"/>

5.4.5. Dependiendo de la ubicación geográfica del establecimiento, éste dispondrá de aparatos de aire acondicionado en la zona 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"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.4.6.** 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.
- ✓ 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"/>

**5.4.7.** 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"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.4.8.** 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"/>

**5.4.9.** Las existencias mínimas de materiales de uso más frecuente deben de estar definidas y formalizadas. Con una periodicidad anual mínima, el responsable designado realizará un inventario de materiales que lo hará coincidir con una revisión del material almacenados con el fin de detectar posibles materiales o productos defectuosos u obsoletos. Dichos materiales 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"/>

**5.4.10.** Todo el material almacenado lo estará de forma ordenada de manera que se permita la fácil localización de los mismos. No se depositarán en ningún lugar de almacenamiento los 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"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**5.4.11.** Con el fin de evitar accidentes, las zonas peligrosas (desniveles, talleres, instalaciones eléctricas o mecánicas, otros) deben estar convenientemente señalizadas y su acceso restringido a los colaboradores de la empresa, convenientemente equipado.

Cuando se efectúen maniobras que entrañen 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"/>

**5.4.12.** 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 viajeros o clientes (baños, climatización, seguridad eléctrica, entre otros). La inspección mensual podrá ser realizada por los colaboradores del área implicada, que informarán de las anomalías detectadas al servicio de mantenimiento 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"/>

**5.4.13.** 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 checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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"/>

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**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.

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	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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"/>

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

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

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

**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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN</b>	
¿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.

<b>SOPORTE DE VALORACIÓN (O)</b>	
¿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"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**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"/>

**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"/>



<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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 subapartados.
- **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.



<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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)

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

**PARTE II - SOPORTE DE RESULTADOS DE MÓDULOS**

<b>HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema</b>								
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				
<b>RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema</b>								
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
<b>MÓDULO I</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>3</b>					

## NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

## TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS

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		
<b>5.1. OPERACIONES</b>										
A – Aspectos generales de las operaciones	2	1		19	1					
B - Empresas de transporte turístico	1	0	1	17	0	17				
C - Alquiler de vehículos (Rentadoras de autos):	1	0	1	6	0	6				
<b>5.2. GESTIÓN DE COMPRAS</b>				3	0	3				
<b>5.3. ASPECTOS FÍSICOS DE LOS VEHÍCULOS</b>	2	0	2	11	4					

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>									
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>					Fecha de emisión: 31/01/2018				

<b>5.4. ASPECTOS FÍSICOS DE LAS SEDES</b>				13	2					
<b>RESULTADOS DEL MÓDULO 2: Servicios prestados</b>										
<b>Módulo</b>	<b>Obligatorios evaluados</b>			<b>Complementarios</b>			<b>Requerimientos cumplidos</b>		<b>Porcentaje</b>	
	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
<b>MÓDULO 2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>69</b>	<b>7</b>					

- (1) Las empresas Rentadoras de autos que no ofrecen servicios propios de Transporte Turístico, están exentos de cumplir con estos requerimientos, por lo que deberán señalar con un 0 la columna "Total evaluados".
- (2) Las empresas de Transporte Turístico que no ofrecen servicios propios Rentadoras de autos, están exentos de cumplir con estos requerimientos, por lo que deberán señalar con un 0 la columna "Total evaluados".

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

<b>HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental</b>										
Apartados y Sub apartados	Obligatorios (3)			Complementarios			Requerimientos cumplidos			
	N° total	N° NA	Obligatorios evaluados (3)	N° total	N° 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	(3)	2	1					
<b>RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental</b>										
Módulo	Obligatorios (3)			Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
	N° total	N° NA	Obligatorios evaluados (3)	N° total	N° NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
<b>MÓDULO 3</b>	7	3	(3)	3	1				(4)	

(3) 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 (3) después de realizar la suma resta correspondiente.

(4) El porcentaje, se calcula sobre la casilla (3) obligatorios evaluados.

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

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

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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
<b>MÓDULO 1</b>						

**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
<b>No certificado</b>	<b>No cumple requisitos obligatorios</b>		
<b>AZUL</b>	<b>Cumple los requisitos obligatorios</b>		
<b>ROJO</b>	<b>Obligatorios + 50-85% complementarios</b>		
<b>VERDE</b>	<b>Obligatorios + &gt; 86% complementarios</b>		



## NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS

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
<b>MÓDULO 2</b>						

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

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 2	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
<b>No certificado</b>	<b>No cumple requisitos obligatorios</b>		
<b>AZUL</b>	<b>Cumple los requisitos obligatorios</b>		
<b>ROJO</b>	<b>Obligatorios + 50-85% complementarios</b>		
<b>VERDE</b>	<b>Obligatorios + &gt; 86% complementarios</b>		

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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
<b>MÓDULO 3</b>						

**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
<b>No certificado</b>	<b>No cumple requisitos obligatorios</b>		
<b>AZUL</b>	<b>Cumple los requisitos obligatorios</b>		
<b>ROJO</b>	<b>Obligatorios + 70-90% complementarios</b>		
<b>VERDE</b>	<b>Obligatorios + &gt; 91% complementarios</b>		

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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
<b>MÓDULO 4</b>						

**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
<b>No certificado</b>	<b>No cumple requisitos obligatorios</b>		
<b>AZUL</b>	<b>Cumple los requisitos obligatorios</b>		
<b>ROJO</b>	<b>Obligatorios + 70-90% complementarios</b>		
<b>VERDE</b>	<b>Obligatorios + &gt; 91% complementarios</b>		

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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 mínimo<sup>2</sup> 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.
- Durante la evaluación se seguirán los siguientes pasos:
  - Completar el soporte de valoración individual de la norma.

---

<sup>2</sup>Excepto en el caso de empresas unipersonales, que se realizará de manera individual.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

- Trasladar los resultados a los soportes de valoración de Módulos.
- Rellenar 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 específicamente para su concreción (documentación y/o despliegue y/o conocimiento necesario).

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

- **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”.

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	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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:

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema						
Apartados y Subapartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios
41. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0		
42. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1		
43. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7		
44. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	1	3	0	3		
45. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1	1		
46. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1		
47. 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".

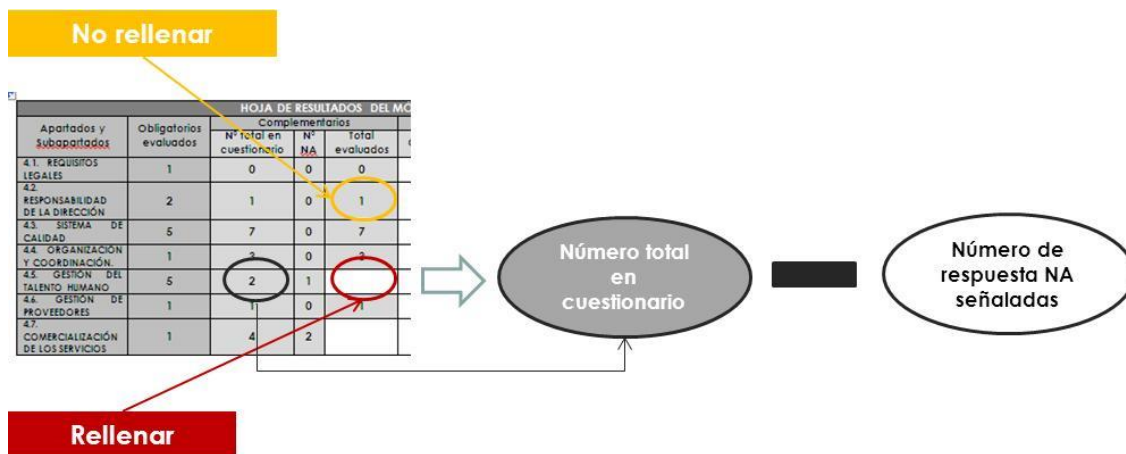
En general, salvo en el Módulo 3<sup>3</sup>, los requerimientos obligatorios no aceptan respuestas NA, por lo que el número que se especifica es la base de cálculo.

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

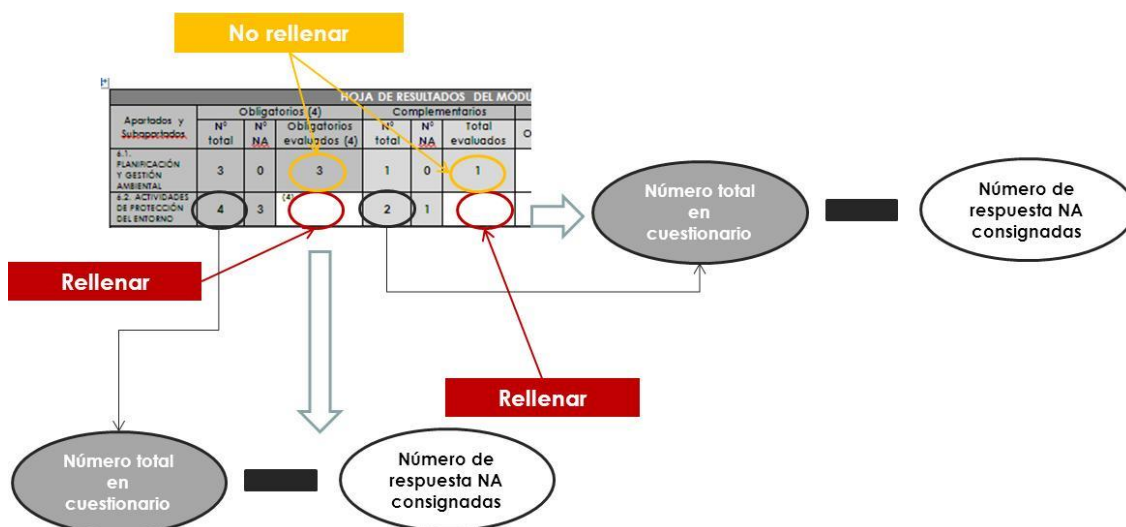
<sup>3</sup>Véase la excepción más adelante, en este mismo apartado.

**NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**  
**TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS**  
 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 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):



<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

No rellenar

Apartados 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			
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 Rentadoras 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":

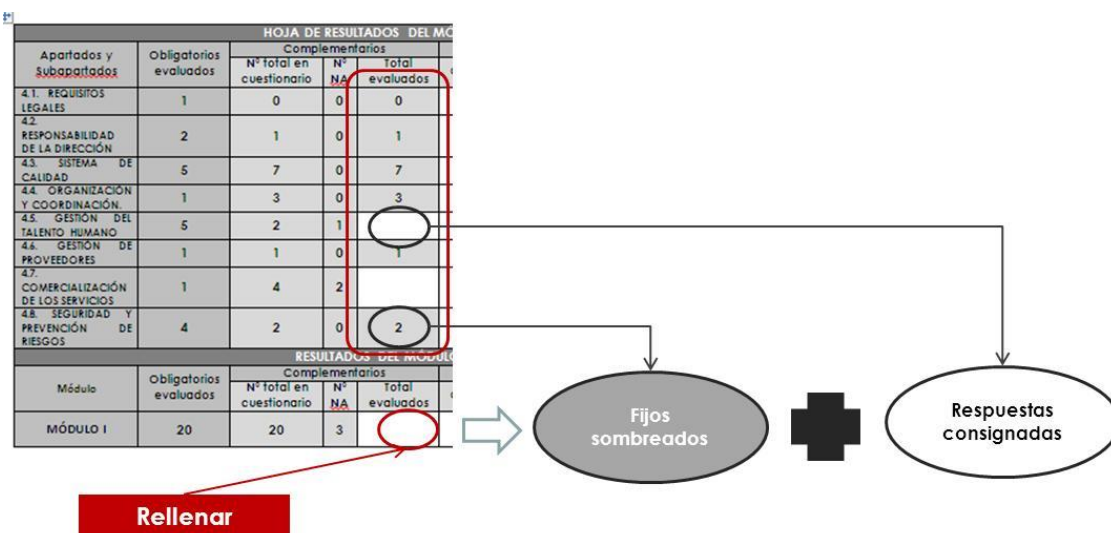
HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema								
Apartados y Subapartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos			
		Nº Total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0				
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	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					

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

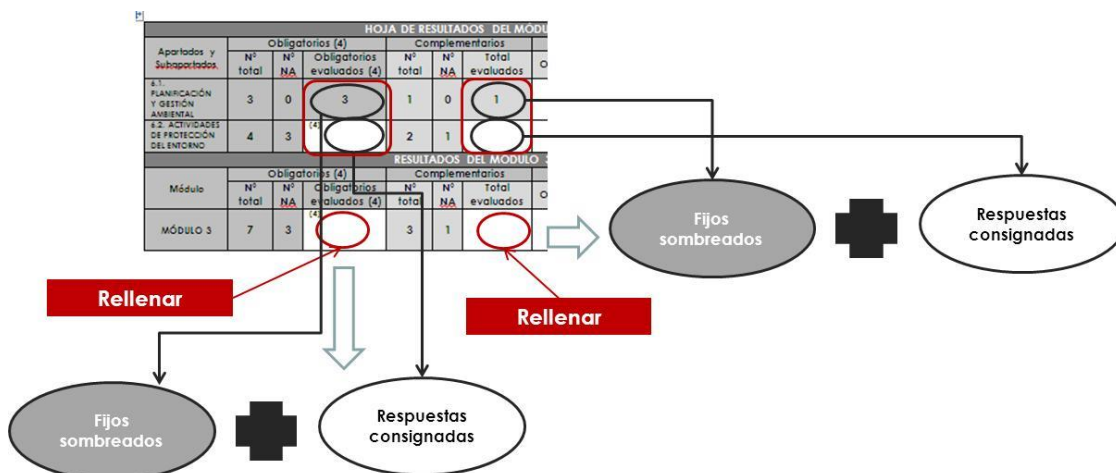
Las bases para los cálculos que se proponen más adelante en este mismo apartado, son la columna "Obligatorios evaluados" y la de "Total evaluados" de las columnas de "Complementarios".

En general, salvo en el Módulo 3<sup>4</sup>, 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 la tanto, esta casilla se debe cumplimentar 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):



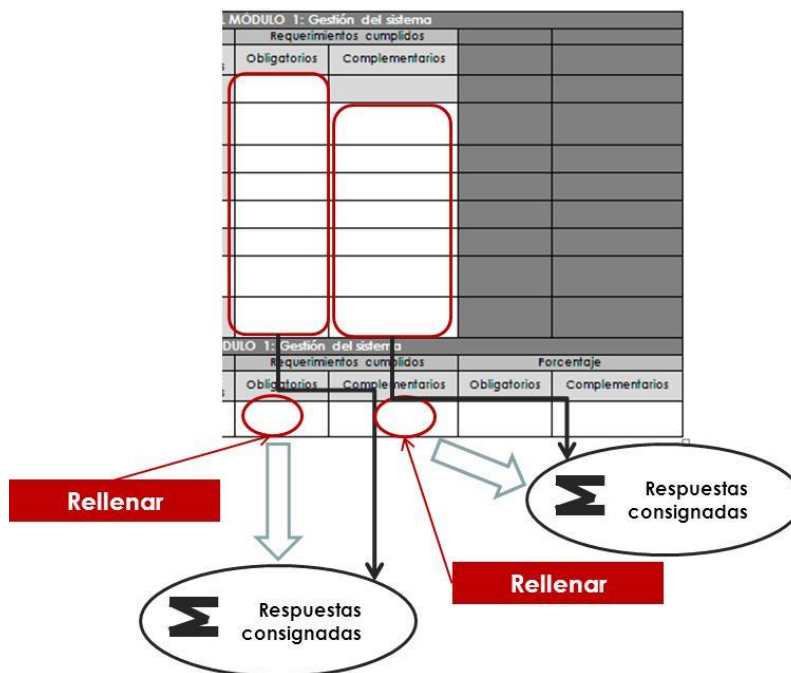
En el caso del módulo 3, esta misma operación se desarrolla en los requerimientos obligatorios, dado que aceptan respuestas NA en los anteriores:



<sup>4</sup>Véase la excepción más adelante, en este mismo apartado.

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

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):



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:

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

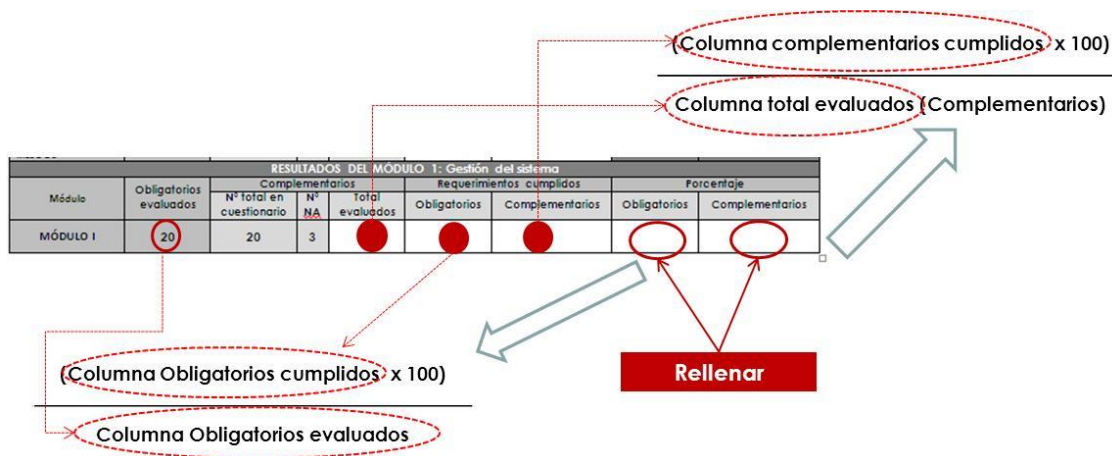
**Columna Obligatorios evaluados**

Los complementarios se calculan:

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

**Columna Total evaluados (complementarios)**

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	Fecha de emisión: 31/01/2018

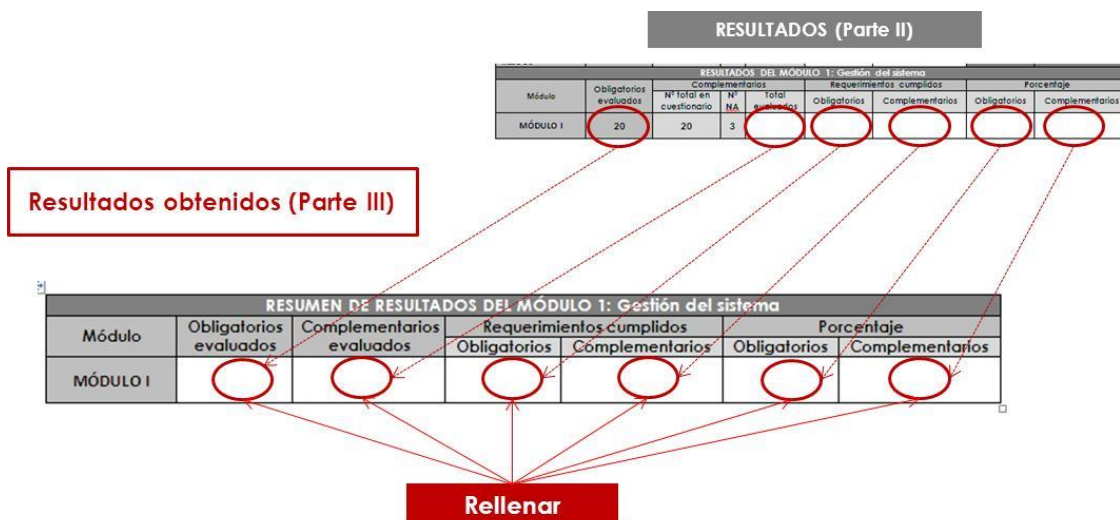


**5. Llenado del resumen de resultados (Parte III del resumen de resultados de valoración)**

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.

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	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

**Distintivo otorgado**



**SICCS**

*Distintivo azul!*

**Nivel más bajo obtenido**

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.

<b>NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	
<b>TRANSPORTE TURÍSTICO Y RENTADORAS DE AUTOS</b>	<b>Fecha de emisión: 31/01/2018</b>

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.

