



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA OIT MADRID

TOTAL **954**

CheckList Norma Norma UNE-ISO 14785:2015 Oficinas de Información Turística Ed.1 Rev.0

Asistentes a la reunión inicial

Asistentes a la reunión final

Auditor en prácticas

Cambios significativos (infraestructuras, servicios, ...) con respecto a la auditoría anterior (seguimientos y renovaciones)

Registro del horario de auditoría

Estado de las no conformidades detectadas en la auditoría anterior (seguimientos y renovaciones)

2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 Conocimiento y cumplimiento de legislación aplicable

Valore de 1 a 10 cada apartado. La puntuación global de este punto 2.1 será la media de los distintos apartados. En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación media sea superior a 6.

a) Se dispone de un listado con la legislación aplicable al establecimiento (turística, ambiental, protección de datos, calderas, instalación eléctrica, etc. y aquella propia de su actividad).

* * * **8**

b) Se conserva una copia de los documentos que justifican el cumplimiento de la legislación según le aplique. En el caso de tratamiento de datos personales, se dispone de los correspondientes ficheros registrados en la AEPD (incluidos los ficheros de imágenes, en caso de disponer de cámaras).

* * * **8**



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA OIT MADRID

TOTAL 2.1 Conocimiento y cumplimiento de legislación aplicable **8**

2.2. Sistema de gestión de calidad

Valore de 1 a 10 cada apartado. La puntuación global de este punto 2.2 será la media de los distintos apartados. En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación media sea superior a 6.

a) Se ha designado a una persona (dirección, responsable de calidad) que tiene como misión asegurar que el servicio de información y acogida turística cumple con los requisitos establecidos en esta norma (véase también 4.1).

* * * **10**

b) Se dispone de un Manual de Calidad, en el que se especifican misión, visión y valores de la organización. Además, los distintos procesos se encuentran documentados a través de procedimientos, instrucciones de trabajo, flujogramas o similares, y se evidencia el control sobre las ediciones de los mismos y de los registros que se derivan de estas actividades (no se detectan documentos obsoletos).

* * * **8**

c) Se ha definido y comunicado la política de calidad de la organización. Se han documentado los objetivos generales, específicos, medibles y temporales para los establecimientos, contemplando los procesos más relevantes de la organización.

* * * **8**

d) Se establecen indicadores de calidad, vinculados o no a estos objetivos, y se realiza un seguimiento periódico de los mismos (al menos una vez al año). Estos indicadores cubren al menos los procesos de reservas, atención continuada en el centro, mantenimiento, limpieza, etc, así como satisfacción del cliente.

* * * **8**

e) Se dispone de un procedimiento para la identificación, registro y subsanación (acción correctiva frente a la causa) de no conformidades (situaciones no deseadas, incumplimientos a la norma de referencia o legales, quejas del cliente, etc.). Para ello, se dispone de uno o varios libros de incidencias en los que los responsables de los diferentes procesos anotan las quejas, sugerencias, incumplimientos con usuarios, etc. Estas incidencias son tratadas y ello se hace constar en la revisión por la dirección. Existe un programa de mejora continua.

* * * **8**

TOTAL 2.2. Sistema de gestión de calidad **8,4**

2.3 Auditorías internas



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA OIT MADRID

Valore de 1 a 10 el apartado. En caso de que la puntuación sea inferior a 6, deberá levantar una no conformidad (desviación o incidencia).

La organización realiza al menos una auditoría al año sobre el funcionamiento de sus procesos y prestación de servicios. Queda registro de esta auditoría y las no conformidades detectadas son tratadas para subsanarlas.

* * *

TOTAL 2.3 Auditorías internas

2.4 Satisfacción del cliente

Valore de 1 a 10 el apartado. En caso de que la puntuación sea inferior a 6, deberá levantar una no conformidad (desviación o incidencia).

Se dispone de indicadores sobre el grado de satisfacción del cliente sobre los diferentes servicios prestados por la organización. Se dispone de hoja de reclamaciones y su disponibilidad se anuncia. Las quejas y reclamaciones se gestionan adecuadamente.

* * *

TOTAL 2.4 Satisfacción del cliente

2.5 Revisión del sistema

Al menos una vez al año se realiza (y queda registrada) una revisión del funcionamiento del sistema, que incluye, como mínimo:

Marque cada apartado que cumpla (1 pto). En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación total sea superior a 6.

- a) Resultados de las auditorías internas.
- b) Gestión de quejas, reclamaciones y felicitaciones de clientes.
- c) Seguimiento de los objetivos de calidad e indicadores.
- d) Cambios que pueden afectar al sistema.
- e) Análisis de no conformidades y su tratamiento.
- f) Comparación con anteriores revisiones del sistema.



- g) Análisis de satisfacción de clientes
- h) Asignación de recursos.
- i) Acciones formativas previstas y realizadas.
- j) Plan de mejora, a partir de los datos recabados y su análisis.

* * * TOTAL Al menos una vez al año se realiza (y queda registrada) una
revisión del funcionamiento del sistema, que incluye, como mínimo:

TOTAL 2.5 Revisión del sistema

2.6 Plan de buenas prácticas ambientales

Valore de 1 a 10 el apartado. En caso de que la puntuación sea inferior a 6, deberá levantar una no conformidad (desviación o incidencia).

Se ha documentado un plan de buenas prácticas ambientales, con objetivos asociados y seguimiento de los mismos. Pueden incluirse, por ejemplo, buenas prácticas para reducir consumos, segregación de residuos, uso de productos de limpieza biodegradables, etc.

* *

TOTAL 2.6 Plan de buenas prácticas ambientales

Muestreo realizado en Gestión de la Calidad.

Descripción y comentarios relativos a la situación de la Gestión de la Calidad.

TOTAL 2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Atención a los visitantes

3.1.1 Localización y acceso

Marque cada apartado que cumpla (2,5 pts). En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación total sea superior a 6.



- a) La oficina de información turística se encuentra señalizada desde las distintas redes de transporte existentes en el destino, de acuerdo a la autorización de las instituciones competentes.
- b) Para la señalización se utiliza un diseño uniforme. Si dispone de aparcamientos o zonas de estacionamiento; éstas están identificadas.
- c) La OIT se encuentra identificada con el símbolo "i".
- d) La localización de la oficina se encuentra identificada al menos en los mapas del destino, así como en los folletos que la misma OIT publique.

* * TOTAL 3.1.1 Localización y acceso

3.1.2 Horario de apertura

Marque cada apartado que cumpla (3,33 pts). En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación total sea superior a 6.

- a) La oficina de información turística ha justificado y documentado su horario de apertura, así como las temporadas en las que presta servicio.
- b) Los horarios de apertura se encuentran expuestos en la entrada de las instalaciones, mapas de localización, contestadores automáticos (si hay) y página web del destino. Si se dispone de contestador automático también se anuncia la página web en el mismo.
- c) Desde el exterior de la oficina y cuando ésta no se encuentra en horario de apertura al público, el visitante puede visualizar el teléfono de contacto de emergencias 112, un mapa del destino con los alojamientos identificados o una referencia a la web o app donde el visitante puede encontrar información sobre oferta alojativa y otros recursos del destino.

* * TOTAL 3.1.2 Horario de apertura

3.1.3 Contacto

Marque cada apartado que cumpla (2,5 pts). En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación total sea superior a 6.

- a) Existe un procedimiento documentado de atención al cliente, que es conocido y aplicado por el personal y en el que se detallan las normas de cortesía (saludo, amabilidad, paciencia, despedida, etc.), conducta (dar prioridad al visitante frente a otros trabajos, ofrecer respuestas ajustadas a las necesidades de los visitantes, etc.) e imagen.
- b) Se han justificado los idiomas del personal informador, de acuerdo al perfil esperado de visitantes. Todo el personal informador habla al menos inglés y parte del personal habla otro idioma extranjero adicional.



- c) El personal debe poder ser identificado por el visitante (prenda de vestir u otro sistema). Debe establecerse un sistema por el cual el visitante pueda saber qué idiomas habla cada informador turístico.
- d) Se han justificado los idiomas de la página web del destino, de acuerdo al perfil esperado de visitantes.

* * TOTAL 3.1.3 Contacto

3.1.4 Gestión del correo y de las llamadas

Marque cada apartado que cumpla (3,33 pts). En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación total sea superior a 6.

- a) Se dispone de un procedimiento documentado de atención no presencial (gestión de llamadas telefónicas y contestación de correo ordinario y mail), en el que se define el tiempo máximo que suena hasta que se contesta la llamada (cuatro tonos), gestión de llamada en espera (40 segundos), contacto por web o correo electrónico, prioridad a turistas presenciales, etc.
- b) En el caso de llamadas en espera, se contacta periódicamente con el turista (cada 30-40 segundos) con el fin de comprobar si desea seguir esperando, volver a llamar o que se le devuelva la llamada, especialmente si se trata de una llamada internacional.
- c) En un plazo máximo de 24h. laborables se contesta a los mensajes grabados (en caso de que exista esta posibilidad) y en tres días laborables a las cartas. Los correos electrónicos se contestan en un plazo máximo de 48h laborables.

* * TOTAL 3.1.4 Gestión del correo y de las llamadas

TOTAL 3.1 Atención a los visitantes

3.2 Suministro de Información

3.2.1 Información para visitantes

Marque cada apartado que cumpla (1,25 pts). En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación total sea superior a 6.

- a) Existe un procedimiento documentado para la prestación del servicio de acogida e información al visitante. Este procedimiento contempla, entre otras cuestiones, la priorización de la atención al visitante frente a cualquier otra actividad, hablar preferentemente en el idioma del visitante, respuestas tipo a preguntas frecuentes, limitación del tiempo de atención en caso de que haya otros visitantes esperando, cómo se gestionan las demandas en espera, cómo se gestionan los grupos, etc.
- b) Se trabaja únicamente con oferta de proveedores legal.



- c) Se dispone de página web y en ella se pone a disposición del turista información general del destino y de los lugares de interés turístico, con los detalles necesarios para la visita: localización, descripción, características, condiciones y horarios de apertura. Esta información también puede estar disponible en oficina, a través de folletos y otros recursos.
- d) La información de que se dispone (en web u oficina) tiene en cuenta a los colectivos de niños y de personas con necesidades especiales. Además, si existen incidencias o problemas de seguridad o salud en el destino, se informa sobre ello a los visitantes.
- e) Se dispone de un calendario o similar de actividades y eventos en el destino (de tipo recreativo, cultural, deportivo o de ocio), preferentemente y en la medida de lo posible, a un mes vista.
- f) La información que se facilita al visitante se encuentra actualizada. Si el visitante lo demanda, se facilita información por escrito, imprimiéndola a demanda o permitiendo que el visitante tome nota.
- g) Se diferencia suficientemente la zona de folletos comerciales, si existe. Si se aplican tarifas a alguno/ de los servicios, éstas se encuentran expuestas, así como los medios de pago aceptados.
- h) Se ha establecido un mecanismo de quejas y sugerencias de los visitantes en relación a la oferta turística del destino.

* * * TOTAL 3.2.1 Información para visitantes **10**

3.2.2 Información para el personal de la OIT

El personal de la oficina tiene acceso a la siguiente información:

Marque cada apartado que cumpla (1,25 pts). En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación total sea superior a 6.

- a) Teléfonos de contacto de los servicios locales del destino y guías turísticos del destino.
- b) Contacto de los servicios de emergencia.
- c) Mapas del destino.
- d) Tabla de distancias y tiempo aproximado de viaje a distintos puntos de interés.
- e) Contactos de alojamientos (guía, buscador, plataformas de reservas, etc.).
- f) Periódicos y revistas del lugar de destino.
- g) Información turística actualizada (guías, webs, etc.).
- h) Diccionarios/traductores (físico u on line).



* * TOTAL El personal de la oficina tiene acceso a la siguiente información:

TOTAL 3.2.2 Información para el personal de la OIT

3.2.3 Fuentes de Información

Valore de 1 a 10 cada apartado. La puntuación global de este punto 3.2.3 será la media de los distintos apartados. En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación media sea superior a 6.

a) La OIT dispone de una base de datos con los principales proveedores de servicios turísticos del destino. Por ejemplo, (en la medida de lo posible): alojamiento, guías turísticos, empresas de transporte, actividades de turismo activo, servicios de restauración...

* *

b) Esta base de datos contempla como mínimo: denominación y datos de contacto de la organización, persona de contacto, tipología o descripción de la oferta, observaciones.

* *

c) Esta información se actualiza una vez al año, preferentemente con anterioridad al comienzo de la temporada alta.

* *

* * TOTAL 3.2.3 Fuentes de Información

TOTAL 3.2 Suministro de Información

3.3 Actividades comerciales

Valore de 1 a 10 cada apartado. La puntuación global de este punto 3.3 será la media de los distintos apartados. En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación media sea superior a 6.

a) Si la OIT realiza alguna actividad comercial, dispone de un procedimiento documentado en el que se indica la forma de prestación de estos servicios en su destino. Por ejemplo: servicios de venta y reservas, merchandising, productos locales y recuerdos, publicaciones, cambio de divisas, internet, transporte, tarjetas SIM, etc.

* *

b) Si disponen de productos de alimentación, éstos se encuentran en condiciones adecuadas de



CALIDAD TURÍSTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA OIT MADRID

conservación (temperatura, lugar limpio, seco, etc.) y no se encuentran caducados

* * x

c) Si los servicios son prestados directamente por la oficina de información turística, se explican las condiciones y tarifas de los servicios, cuando aplican, así como los impuestos; si los servicios no son prestados bajo la responsabilidad de la oficina, se remite a las condiciones de la empresa responsable.

* * x

TOTAL 3.3 Actividades comerciales x

3.4 Análisis y estadísticas

Valore de 1 a 10 el apartado. En caso de que la puntuación sea inferior a 6, deberá levantar una no conformidad (desviación o incidencia).

Se dispone de un sistema que permite conocer el perfil y las necesidades del visitante del destino: número, origen y motivación de viaje, segmentación por información y/o servicios demandados, grado de satisfacción, sugerencias y reclamaciones presentadas. De esta información se extraen estadísticas que se compilan en un informe anual y que permiten obtener el perfil del visitante (con el fin de obtener las mejores acciones de promoción y comunicación del destino).

* * x

TOTAL 3.4 Análisis y estadísticas x

3.5 Comunicación y promoción

Valore de 1 a 10 el apartado. En caso de que la puntuación sea inferior a 6, deberá levantar una no conformidad (desviación o incidencia).

Se establece contacto periódico con los proveedores del servicio en destino (hoteleros, restauración, administración pública turística...) con el fin de establecer estrategias y programas de comunicación.

* * x

TOTAL 3.5 Comunicación y promoción x

Muestreo realizado en Prestación del Servicio.

Descripción y comentarios relativos a la situación de la Prestación del Servicio.

TOTAL 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO **4. RECURSOS****4.1 Recursos humanos**

4.1 Recursos humanos

Marque cada apartado que cumpla (2 pts). En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación total sea superior a 6.

- a) Se ha definido y documentado un organigrama con sus correspondientes relaciones y/o jerarquías, internas y externas.
- b) Se encuentran definidos y documentados los correspondientes perfiles y funciones para cada puesto de trabajo (informadores, dirección y/o responsable de oficina, etc.), indicándose en cada caso la formación, aptitudes y experiencia necesaria.
- c) La organización ha definido y documentado cuándo es necesario impartir acciones formativas para la adecuada prestación de servicio al cliente. Las acciones formativas contemplan empleados fijos y temporales. Se cuenta con los registros de las acciones formativas llevadas a cabo y se evalúa (dejando registro) su eficacia.
- d) El personal conoce cuáles son sus funciones y responsabilidades. El personal informador conoce en profundidad los atractivos y la oferta del destino.
- e) El personal conoce los distintos procedimientos y/o instrucciones de trabajo (atención telefónica y correo, atención presencial, normas de cortesía...)

* * TOTAL 4.1 Recursos humanos TOTAL 4.1 Recursos humanos **4.2 Infraestructura, instalaciones y equipamiento**

4.2 Infraestructura, instalaciones y equipamiento

Marque cada apartado que cumpla (1,66 pts). En caso de que un solo apartado no cumpla, deberá levantar una no conformidad, desviación o incidencia, independientemente de que la puntuación total sea superior a 6.

- a) Se encuentra documentado el número de instalaciones que comprenden el servicio de información y acogida turística, así como sus emplazamientos y períodos máximos de afluencia (oficinas y puntos de información).
- b) El personal de la OIT se encuentra en disposición de informar sobre el grado de accesibilidad de sus instalaciones si se le pregunta. (Se tomarán para ello como referencia las fichas normalizadas por el ICTE para la evaluación de accesibilidad en



instalaciones turísticas (disponibles a partir de septiembre de 2015. Hasta ese momento, la organización determinará cómo informa al cliente sobre dicho grado de accesibilidad.)

- c) Se cumple con la legislación en materia de emergencia y contraincendios: inspecciones superadas, registros de las mismas, revisiones trimestrales, señalética, salidas de emergencia sin bloquear, etc.
- d) Las instalaciones y equipamientos de la OIT se encuentran en buen estado de limpieza y mantenimiento.
- e) Se dispone de un plan de mantenimiento preventivo documentado en el que se especifican las distintas inspecciones y revisiones a llevar a cabo anualmente: sistemas de emergencia y contraincendios, equipos informáticos, aire acondicionado, instalación eléctrica, ascensores... según aplique.
- f) Se dispone de un registro de mantenimiento correctivo en el que se van anotando las averías y reparaciones realizadas.

* * * TOTAL 4.2 Infraestructura, instalaciones y equipamiento

TOTAL 4.2 Infraestructura, instalaciones y equipamiento

4.3 Tecnologías de comunicación

Valore de 1 a 10 el apartado. En caso de que la puntuación sea inferior a 6, deberá levantar una no conformidad (desviación o incidencia).

Se cuenta con equipos informáticos, acceso telefónico y a internet, y con correo electrónico. Es posible trabajar con "llamada en espera".

* *

TOTAL 4.3 Tecnologías de comunicación

Muestreo realizado en Recursos.

Descripción y comentarios relativos a la situación de los Recursos.

TOTAL 4. RECURSOS

5. USO DE MARCA

5. USO DE MARCA



CALIDAD TURISTICA

CHECKLIST DE AUDITORÍA OIT MADRID

Preguntas no aplicables a auditorías de certificación. Puntúe 0 si no cumple o 1 si cumple. En todo caso, no afectará a la puntuación total del expediente.

1) El uso de la Marca se hace conforme a los criterios establecidos en el MCE-REG-01-CER-07 Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos, ANEXO I Manual de Imagen Corporativa.

* * *

2) El uso de la Marca no da lugar a error o engaño respecto al alcance de la certificación (ej: no se utiliza a cadenas, empresas o grupos vinculados al establecimiento certificado y para el que previamente se había definido un alcance en la auditoría).

* * *

TOTAL 5. USO DE MARCA

TOTAL 5. USO DE MARCA

TOTAL Formulario