

Supresión “Preparado COVID-19” y cambios BBPP Intersectoriales

El pasado día 23 de mayo de 2023 se reunieron los miembros del Comité Interdestinos con el objetivo de analizar la situación actual de las Buenas Prácticas Avanzadas de gestión COVID-19 y del distintivo “Preparado COVID-19”, llegando al acuerdo de eliminarlo del modelo SICTED.

¿Qué se decidió?

Por amplia mayoría se acordó la supresión del distintivo “Preparado COVID-19” y de las BBPP Avanzadas de gestión COVID-19 y, en consecuencia, la eliminación de los comités de distinción extraordinarios tras la celebración del último de ellos el pasado 14 de julio.

¿Cómo se funciona a partir de ahora?

En adelante, por lo que respecta al funcionamiento de los servicios turísticos que participan en el proyecto, esa decisión implica que, de cara al comité de distinción de diciembre 2023, ya no existe la posibilidad de incorporar en la configuración de los MBP los módulos de las BBPP Avanzadas de gestión COVID-19 para evaluarse de ellas y obtener o renovar el distintivo “Preparado COVID-19”. Por tanto, el extraordinario del 14 de julio fue el último comité en que se renovaron o concedieron nuevos distintivos de ese tipo.

¿Qué sucede con los distintivos “Preparado COVID-19” vigentes?

No obstante, todos aquellos servicios turísticos distinguidos actualmente con el sello “Preparado COVID-19” con fecha de vigencia válida pueden seguir haciendo uso del mismo hasta que caduque, ya que el distintivo “Preparado COVID-19” desaparecerá definitivamente del modelo SICTED cuando finalice la vigencia de los últimos distinguidos con el mismo, esto es, en julio de 2025.

¿Qué cambios podemos ver en la plataforma de gestión SICTED?

Con los cambios incorporados a la plataforma de gestión, tanto los gestores SICTED como los usuarios de servicios turísticos podrán comprobar que en la pestaña de configuración del MBP de la ficha técnica de su servicio turístico ya no aparecen los módulos de buenas prácticas avanzadas de gestión COVID-19, ni específicas ni de oficio.

Asimismo, aquellos servicios turísticos que hasta la fecha los tenían incorporados a su MBP, podrán comprobar que tampoco les aparecen.

¿Qué alternativa tienen a partir de ahora los servicios turísticos participantes en SICTED que quieran disponer de un Plan de Contingencia propio frente a situaciones que puedan suponer un riesgo para la salud?

Como alternativa al distintivo “Preparado COVID-19”, y con el objeto de ofrecer a los servicios turísticos que participan en SICTED la posibilidad de disponer, dentro del distintivo “Compromiso de Calidad Turística”, de un Plan de Contingencia propio que les permita estar preparados para cualquier situación futura que pueda suponer un riesgo para la salud (del tipo que sea), se ha realizado una adaptación del capítulo de BBPP Intersectoriales -que tiene carácter transversal para todos los servicios turísticos participantes en SICTED-.

Para ello se han creado dos nuevas buenas prácticas, ambas de carácter recomendable, dentro del módulo “Dirección”. La primera de ellas se centra en la evaluación de los riesgos y de los protocolos diseñados y, la segunda, en la elaboración propiamente dicha de ese Plan de Contingencia por parte del servicio turístico.

Además, en la buena práctica Dir.8 del módulo “Dirección” se ha añadido, a la revisión de todos los documentos del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad, un nuevo requisito genérico consistente en la revisión anual de ese Plan de Contingencia, en caso de que el servicio turístico hubiera considerado necesario elaborarlo previamente.

De esta manera, el servicio turístico que opte por aplicar esas dos nuevas buenas prácticas recomendables, realizando su propio Plan de Contingencia, tendrá las herramientas necesarias para enfrentarse a cualquier posible situación futura que pueda suponer un riesgo general para la salud. Y, en adelante, únicamente tendrá que preocuparse de ir adaptando y manteniendo actualizado ese Plan de Contingencia año a año, realizando la evaluación de riesgos y elaborando los protocolos correspondientes.

¿En qué términos se recogen los cambios en las referidas buenas prácticas intersectoriales?

Por un lado, se han creado dos nuevas buenas prácticas intersectoriales, de carácter recomendable, dentro del módulo de “Dirección”, con número de orden 8 y 9, y cuya redacción es la que sigue:

DIR.8. LA ORGANIZACIÓN REALIZA UNA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS PROTOCOLOS DISEÑADOS (RECOMENDABLE)

La organización identificará y evaluará todos los riesgos en base a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que servirá para el diseño de estrategias y la toma de decisiones para la gestión de cualquier situación que pueda suponer un riesgo para la salud general, ya sea por COVID-19 u otras circunstancias. Así mismo, debe recoger los principales riesgos higiénico-sanitarios que con carácter general pueden afectar a los usuarios/clientes, a fin de establecer mecanismos para minimizarlos.

Doc. Evaluación del riesgo.

DIR.9. LA ORGANIZACIÓN TIENE UN PLAN DE CONTINGENCIA EN VIGOR, CON EL DETALLE DE LAS MEDIDAS QUE ADOPTA PARA GESTIONAR CUALQUIER SITUACIÓN QUE PUEDA SUPONER UN RIESGO PARA LA SALUD GENERAL (RECOMENDABLE)

La organización ha elaborado, en colaboración con los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores cuando corresponda, un plan de contingencia que tiene en cuenta las medidas a adoptar para la gestión y reducción del riesgo general en todos los procesos, con la finalidad de minimizar los riesgos.

Doc. Plan de contingencia.

Por otro lado, se modifica la antigua buena práctica Dir.8 (ahora Dir.10), que queda con la siguiente redacción, donde se ha incluido en el último punto la necesidad de la revisión anual de ese Plan de Contingencia:

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

La dirección, una vez al año, analiza una serie de cuestiones asociadas al compromiso con la calidad turística. Las cuestiones que analiza son:

- Análisis de los aspectos críticos identificados durante el año (DIR. 7).
- Plan de formación: análisis de la eficacia del plan de formación del año anterior y propuesta para el siguiente año.
- Satisfacción del cliente: análisis de las reclamaciones, quejas y sugerencias, y de los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente, opiniones en redes sociales, o de cualquier otro medio de interacción con el cliente.
- Incidencias con proveedores y evaluación de éstos: análisis de las incidencias habidas y su resolución.
- “Resultados de inspecciones (Ej.: inspecciones de consumo, de sanidad, etc.).”
- Análisis de otros elementos relacionados con la gestión (si los hubiere) Ej.: objetivos, indicadores, etc.
- Plan de mejora realizado: análisis de la eficacia de las mejoras ejecutadas y propuesta del nuevo Plan de mejora.
- Plan de contingencia anual (Dir.9): analiza y actualiza, en su caso, el Plan de contingencia creado para gestionar cualquier situación que pueda suponer un riesgo para la salud, ya sea por COVID-19 u otras circunstancias.

Doc.- Informe anual de calidad.

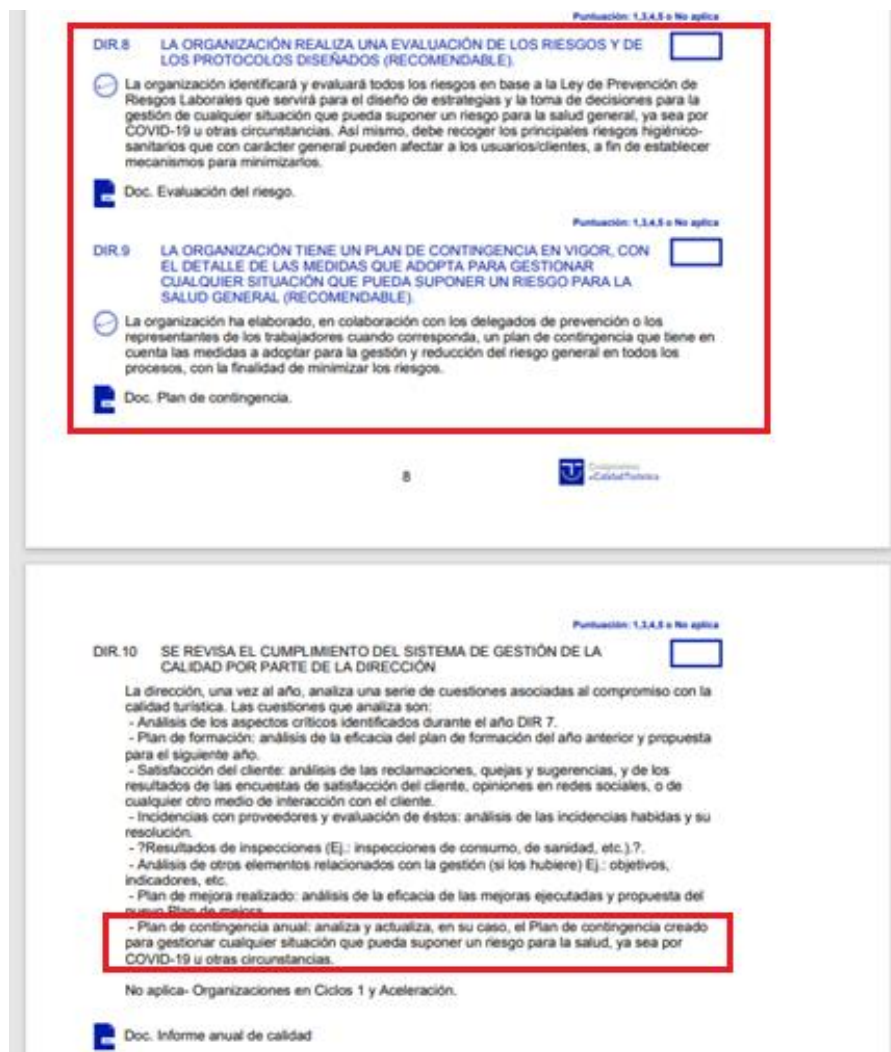
No aplica- Organizaciones en Ciclos 1 y Aceleración.

Por último, las antiguas buenas prácticas Dir.9 y Dir.10 cambian su numeración a Dir.11 y Dir.12, respectivamente, sin modificaciones en su contenido.

¿Cómo y dónde se reflejan exactamente los cambios introducidos en plataforma de gestión?

Si bien el detalle de los cambios introducidos en las buenas prácticas intersectoriales del módulo “Dirección” no se muestra a la hora de configurar el MBP del servicio turístico en plataforma de gestión, resultan visibles al realizar las siguientes acciones:

- Cuando se descargue el Manual de Buenas Prácticas (MBP) previamente configurado, en cuyo contenido ya aparecen los cambios introducidos.



The screenshot shows two pages from a manual. The top page contains two sections:

- DIR.8 LA ORGANIZACIÓN REALIZA UNA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS PROTOCOLOS DISEÑADOS (RECOMENDABLE).** This section includes a description of risk assessment based on the Law of Prevention of Occupational Risks, a list of risks (COVID-19, hygiene-sanitary), and a document reference: "Doc. Evaluación del riesgo."
- DIR.9 LA ORGANIZACIÓN TIENE UN PLAN DE CONTINGENCIA EN VIGOR, CON EL DETALLE DE LAS MEDIDAS QUE ADOPTA PARA GESTIONAR CUALQUIER SITUACIÓN QUE PUEDA SUPONER UN RIESGO PARA LA SALUD GENERAL (RECOMENDABLE).** This section describes the contingency plan developed with worker representatives and includes a document reference: "Doc. Plan de contingencia."

The bottom page shows **DIR.10 SE REVISAS EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN**. It lists various review activities such as annual analysis of critical aspects, training plan efficacy, customer satisfaction, and incident analysis. A red box highlights the following text: "Plan de contingencia anual: analiza y actualiza, en su caso, el Plan de contingencia creado para gestionar cualquier situación que pueda suponer un riesgo para la salud, ya sea por COVID-19 u otras circunstancias."

- Cuando se acceda al formulario de autoevaluación del servicio turístico, donde ya aparecen incluidas dentro del módulo de “Dirección” las dos nuevas buenas prácticas intersectoriales, Dir.8 y Dir.9.

Autoevaluación del Servicio turístico











Formulario de autoevaluación que los representantes de Servicios turísticos realizan como parte de las acciones que les propone el proyecto sicted

Fecha alta: 19/07/2023
 Estado: Desarrollo
 Comentario:
 Listado de requisitos del módulo Plegar

LEGISLACIÓN

DIRECCIÓN

Observaciones del módulo

Requisito	Valoración
 DIR.1 LA ORGANIZACIÓN CONOCE A SU CLIENTE E IDENTIFICA SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (RECOMENDABLE)	<input type="text" value=""/>
 DIR.2 LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO	<input type="text" value=""/>
 DIR.3 SE ESTABLECE UN CUADRO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO (RECOMENDABLE)	<input type="text" value=""/>
 DIR.4 SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN	<input type="text" value=""/>
 DIR.5 EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN	<input type="text" value=""/>
 DIR.6 LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS	<input type="text" value=""/>
 DIR.7 EL EQUIPO SE REÚNE PERIÓDICAMENTE PARA SOLUCIONAR ASPECTOS CRÍTICOS	<input type="text" value=""/>
 DIR.8 LA ORGANIZACIÓN REALIZA UNA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS PROTOCOLOS DISEÑADOS (RECOMENDABLE).	<input type="text" value=""/>
 DIR.9 LA ORGANIZACIÓN TIENE UN PLAN DE CONTINGENCIA EN VIGOR, CON EL DETALLE DE LAS MEDIDAS QUE ADOPTA PARA GESTIONAR CUALQUIER SITUACIÓN QUE PUEDA SUPONER UN RIESGO PARA LA SALUD GENERAL (RECOMENDABLE).	<input type="text" value=""/>
 DIR.10 SE REVISLA EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	<input type="text" value=""/>

- Cuando se acceda al formulario de evaluación externa completa del servicio turístico, donde aparecen ya incluidas dentro del módulo de “Dirección” las dos nuevas buenas prácticas intersectoriales, Dir.8 y Dir.9.



Formulario de evaluación externa

Formulario de evaluación sobre los parámetros de las buenas prácticas del oficio que corresponda al Servicio turístico evaluado

[Volver](#)

Intersectoriales
 Módulos obligatorios del Oficio
 Actividades complementarias del oficio
 Buenas prácticas de gestión avanzada
 Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

Las buenas prácticas obligatorias se muestran en negrita

[Plegar](#)

LEGISLACIÓN

DIRECCIÓN

Observaciones del módulo

Requisito	Valoración
DIR.1 LA ORGANIZACIÓN CONOCE A SU CLIENTE E IDENTIFICA SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.2 LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.3 SE ESTABLECE UN CUADRO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO (RECOMENDABLE)	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.4 SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.5 EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.6 LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.7 EL EQUIPO SE REÚNE PERIÓDICAMENTE PARA SOLUCIONAR ASPECTOS CRÍTICOS	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.8 LA ORGANIZACIÓN REALIZA UNA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS PROTOCOLOS DISEÑADOS (RECOMENDABLE).	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.9 LA ORGANIZACIÓN TIENE UN PLAN DE CONTINGENCIA EN VIGOR, CON EL DETALLE DE LAS MEDIDAS QUE ADOPTA PARA GESTIONAR CUALQUIER SITUACIÓN QUE PUEDA SUPONER UN RIESGO PARA LA SALUD GENERAL (RECOMENDABLE).	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.10 SE REVISAS EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.11 LA ORGANIZACIÓN SABE CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE	<input type="text"/> Ver observaciones
DIR.12 LA ORGANIZACIÓN TIENE CONOCIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PRIMEROS AUXILIOS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/> Ver observaciones

¿Los servicios turísticos que trabajen en la elaboración de un Plan de Contingencia propio dispondrán de algún distintivo que así lo reconozca?

No. En adelante, los servicios turísticos que trabajen en la elaboración y mantenimiento de un Plan de Contingencia propio que los prepare para situaciones futuras que puedan suponer un riesgo general para la salud no obtendrán ningún distintivo específico ni diferenciado, sino que ese aspecto estará integrado en el propio distintivo "Compromiso de Calidad Turística".

¿Qué sucede con esas dos nuevas buenas prácticas (Dir.8 y Dir.9) y la buena práctica modificada (Dir.10) si tengo alguna evaluación externa asignada o en proceso de evaluación para el comité de distinción de diciembre 2023 con fecha anterior a la actualización?

Si bien ya se ha contactado directamente con los gestores de aquellos destinos con evaluaciones abiertas para el comité de distinción de diciembre 2023 con fecha anterior al 17/07/2023 con el objeto de informarles, por un lado, acerca de las modificaciones producidas en su formulario de evaluación como consecuencia de estos cambios y, por otro, de cómo deben proceder para valorar las buenas prácticas afectadas, si tenéis cualquier duda al respecto podéis contactar con nosotros a través de sicted@calidaddestino.org

¿Qué sucede si tengo alguna evaluación externa finalizada para el comité de distinción de diciembre 2023 con fecha anterior a la actualización?

En estos casos, aunque también se ha contactado directamente con los gestores de aquellos destinos con evaluaciones finalizadas con fechas anterior al 17/07/2023 para el comité de distinción de diciembre 2023, en caso de que el correspondiente servicio turístico quiera trabajar en alguna de esas dos nuevas buenas prácticas recomendables (Dir.8 y Dir.9) deberán contactar con nosotros a través de sicted@calidaddestino.org para indicarles cómo deben proceder.