

DOCUMENTACIÓN NECESARIA

Museos

QUALITUR

GRUPO A **NORMATIVA EXIGIBLE**

A1. REGLAMENTO DE LA RED NACIONAL DE MUSEOS

A2. AUTORIZACIÓN DE APERTURA

A3. PÓLIZA DE OBJETOS VALIOSOS Y/O OBRAS DE ARTES

GRUPO B **PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

★ ADMINISTRACIÓN GENERAL

B2. PROTOCOLO CASOS DE FUERZA MAYOR

★ GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

B3. ORGANIGRAMA

B4. MANUAL DE DESCRIPCIONES DE PUESTOS Y MANUAL DE OPERACIONES

B5. CONTRATO DE TRABAJO

B6. DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO

B8. AGENDA DE PLANIFICACIÓN SEMANAL

B9. ACTA DE REUNIÓN ANUAL Y MINUTA

B11. PROCEDIMIENTO EN CASOS DE EMERGENCIAS Y ACCIDENTES DE CLIENTES

B12. LISTA DE FORMACIÓN DE CADA UNO DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA

B13. ACREDITACIÓN GUÍA

★ DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y GESTIÓN DE INVENTARIO

B14. LISTADO DE PROVEEDORES

B16. CONTROL DE INVENTARIO

GRUPO C **SERVICIO AL CLIENTE**

- C1. GUIÓN DE INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES, LOS CUALES INCLUYAN NORMAS DE CORTESÍA**
- C5. PROCEDIMIENTO Y REPORTE DE OBJETOS PERDIDOS**
- C8. MAPAS DE LA ZONA, TRÍPTICOS DE PRODUCTOS TURÍSTICOS CERCANOS**
- C9. CARTEL INFORMATIVO DE NORMAS DEL CENTRO**
- C12. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS**
- C14. FORMULARIO PARA GRUPOS**
- C16. FOLLETO DEL MUSEO**
- C17. PLANO EXPLICATIVO DEL ESTABLECIMIENTO**
- C25. PROCEDIMIENTO PARA RECOGER LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN FORMA DIGITAL**
- C26. ENCUESTA/CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN FORMA DIGITAL**
- C27. PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS Y FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE**

GRUPO D **INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS**

- D1. PLAN DE LIMPIEZA**
 - D4. CONTROL DE REPARACIÓN DE AVERÍAS**
 - D5. PLAN DE CONTROL DE PLAGAS**
 - D6. PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO**
 - ★ INFRAESTRUCTURA EQUIPOS**
 - D19. PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS**
-

