



QUALITUR

Estándares de Calidad Turística

Museos



Los Estándares de Calidad Turística son una herramienta elaborada por el Ministerio de Turismo (MITUR) de la República Dominicana cuyo principal propósito es distribuir los beneficios de este entre los empresarios, los turistas, la población local, los empleados y el destino propiamente dicho, aunando por tanto los principales ejes de la sostenibilidad.

Dichos estándares recogen una serie de requisitos para asegurar el correcto estado y funcionamiento de las empresas/servicios turísticos. Albergan un conjunto de buenas prácticas que deberán implementar las empresas turísticas con el objetivo de asegurar la satisfacción del turista, los locales, la seguridad de las instalaciones y el destino.

El resultado final contribuirá a la mejora de la oferta del destino y su promoción, tanto dentro como fuera del país. Incrementando la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua, incrementando las ganancias a los inversionistas, mejorando las condiciones del trabajador, mejorando la imagen del país como destino seguro y afianzando la Marca país en el mercado Internacional.

Este subsector incluye estándares relacionados con un grupo de funciones necesarias para llevar a término la satisfacción del turista en nuestro país:

GRUPO A: NORMATIVA EXIGIBLE

GRUPO B: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

GRUPO C: SERVICIO AL CLIENTE

GRUPO D: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

GRUPO A: NORMATIVA EXIGIBLE

A1. La empresa o servicio turístico se rige bajo las normas de la Dirección General de Museos: La empresa conoce y cumple con la normativa específica de su sector, además de estar pendiente de las distintas actualizaciones que van aprobándose. Es importante tener una copia de la normativa en el mismo establecimiento, bien en formato papel o digital.

(D: Reglamento de la Red Nacional de Museos)

A2. Autorización específica: Estar en posesión de la Autorización de Apertura o cualquier registro que sea necesario para la correcta gestión del museo o centro de interpretación.

(D: Autorización de apertura)

A3. Se dispone de póliza de seguro: El museo dispone de una póliza de seguro para objetos valiosos y/o obras de arte, que cubre las pérdidas que puedan sufrir los artículos declarados, originados por incendio, robo, hurto y cualquier otra causa o accidente no excluido en la póliza o sus endosos. La cual esta sometida a la Dirección General de Museos.

(D: Póliza de Objetos Valiosos y/o Obras de artes)

NORMATIVA APLICABLE

A4. Cumple con la normativa respecto a la Prevención de Riesgos Laborales: La empresa conoce la normativa en prevención de riesgos laborales vigente y cumple con sus requisitos y revisiones: Señalización interna y de emergencia, extintores y prevención de riesgos laborales.

(D: Reglamento 522-06 - Seguridad y Salud en el Trabajo)

A5. Cumple con la normativa de accesibilidad: Se cumple con la normativa legal vigente respecto a accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.

(D: Ley 5-13 - Ley sobre la Discapacidad de la República Dominicana)

A6. No se permite el uso de productos del tabaco: Dentro del establecimiento no se permite el uso y disfrute del tabaco según la normativa vigente.

(D: Ley 48-00 - Sobre el Uso del Tabaco)

A7. Cumple con la ley de ruido: Es prohibida dentro del ámbito de las zonas urbanas de la República Dominicana, y por tanto susceptible de suspensión y de indemnización por daño, la producción de ruidos nocivos o molestos, cualesquiera fueran su origen y el lugar en que se produzcan.

(D: Ley No. 287-04 - Sobre Prevención, Supresión y Limitación de Ruidos Nocivos y Molestos que Produce Contaminación Sonora)

A8. El centro aplica la normativa sobre fondos y documentación: El establecimiento deberá cumplir con toda la normativa relacionada con la guardia y custodia de obras en su establecimiento: Sistemas de conservación, registros, fichas por cada uno de los bienes, etc.

(D: Normativa sobre guardia y custodia sobre fondos y documentación)

GRUPO B: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

ADMINISTRACION GENERAL

B1. Está establecido un representante de la empresa frente al Proyecto del Distintivo de Calidad Turística del MITUR: El propietario y/o Director establece por escrito, cuál sería la persona en la empresa de contacto con el técnico de implementación del MITUR, en la formación, visitas técnicas y auditorías externas durante el proceso de asesoramiento en la implementación del sistema de calidad turística.

B2. Existe un protocolo en casos de fuerza mayor: Deben tener los establecimientos un protocolo en casos de fuerza mayor, como terremotos, huracanes, inundaciones, pandemia, y/o revueltas civiles entre otros.
(D: Protocolo Casos de Fuerza Mayor)

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

B3. Existe un organigrama de la empresa: Se establece para cada uno de los puestos de trabajo, sus relaciones y dependencias con el resto de los empleados; además esta jerarquía es conocida por todos los empleados de la empresa.
(D: Organigrama)

B4. Existe un Manual de Descripciones de Puestos y un Manual de Operaciones. Se establecen las responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo, por medio de un Manual de Descripciones de Puestos. Además, la empresa posee un Manual de Operaciones con las instrucciones y procedimientos que se deben aplicar para el correcto funcionamiento de la empresa.
(D: Manual de Descripciones de Puestos)
(D: Manual de Operaciones)

B5. Se establece un contrato de trabajo. Se posee un contrato verbal o escrito con cada uno de los empleados donde se define horario de trabajo, salario y funciones a desempeñar.
(D: Contrato de trabajo)

B6. Se informa al nuevo empleado de sus responsabilidades y funciones por puesto: Se informa al nuevo empleado de sus responsabilidades y funciones mediante un proceso de inducción que implique todo lo relacionado con la actividad de la empresa y los requisitos del puesto de trabajo mediante la entrega de un manual que contenga el sistema de gestión del puesto u otros medios teóricos o práctico aprobados. **(D: Descripción de Puesto)**

B7. Existe una norma sobre los uniformes y la apariencia y la higiene del personal: Están descritos los estándares de vestuario establecidos por la empresa, para cada uno de los puestos. **Los uniformes**, serán suplidos por la empresa en cantidad suficiente a cada empleado quien se encarga de que esté limpio, planchado y en condiciones adecuadas. En referencia a la apariencia y la higiene, cada uno de los empleados responsable de cuidar su imagen. La empresa vela por esta buena práctica. Los empresarios serán responsables de

suministrar los equipos e insumos necesarios para garantizar las Buenas Prácticas de Higiene y los empleados serán responsables de su cumplimiento.

B8. Existe una agenda de planificación semanal del trabajo: Se cuenta con una agenda de planificación, con la organización de las principales actividades y eventos que tiene la empresa durante la semana y prevé lo siguiente: horarios de trabajo, personal disponible, posibles incidencias, planificación de vacaciones y gestión de puestos vacantes, y otros.

(D: Agenda de Planificación Semanal)

B9. La empresa se reúne con sus empleados: Al menos una vez al año, la empresa convoca una reunión con su equipo de trabajo, para solucionar problemas que hayan surgido a lo largo del período y aspectos no comunes de la actividad propia de la empresa. En dicha reunión, se toman notas para recordar y aplicar los cambios y actividades propuestas.

(D: Acta de Reunión Anual y Minuta)

B10. Los empleados poseen conocimientos del idioma inglés: En el programa de formación continua de la empresa se tendrá muy en cuenta la formación, recibida hasta ahora, de cada uno de los empleados con respecto a los idiomas que habla, especialmente el inglés. Cuando se observan deficiencias en este aspecto, la empresa se encarga de establecer un programa específico de formación en idiomas con el objetivo de que al menos una persona por turno, de cada uno de los puestos de trabajo, sea capaz de transmitir y entender información del servicio a prestar en el idioma inglés.

B11. Se dispone de información sobre cómo proceder ante emergencias y accidentes de clientes: La empresa dispone de un documento que especifica cómo los empleados deben actuar en casos de emergencias y accidentes de los clientes. En este documento se especifica las emergencias más comunes y sus posibles soluciones o modos de actuar para resolverlas. Además, se dispone de los teléfonos de servicios de urgencias, centros de salud cercanos, entre otros. La empresa deberá garantizar la formación de los empleados y realizar simulacros.

(D: Procedimiento en casos de emergencias y accidentes de clientes)

B12. El empleado está en un proceso de formación continua: La empresa dispone de un plan de formación para los empleados. En primer lugar, se dispone de una lista con cada uno de los empleados y la formación que han recibido hasta el momento. Se tienen en cuenta las necesidades formativas de cada uno de los perfiles de puesto y la formación de cada empleado; se establece un plan de formación continua con el objetivo de que cada uno de los empleados disponga de la formación necesaria para el desempeño de las funciones de su puesto. Estos cursos o seminarios de formación vendrán subvencionados por la empresa y podrán ser impartidos por instituciones públicas o privadas debidamente acreditadas para tales fines.

(D: Lista de Formación de cada uno de los empleados)

(D: Programa de Formación Continua)

B13. El guía del museo posee titulación específica y conocimiento de idiomas: El guía del museo, posee algún tipo de formación o acreditación que demuestre su profesionalidad.

(D: Acreditación Guía)

DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y GESTIÓN DE INVENTARIO

B14. Se dispone de un listado de proveedores: La empresa dispone de un listado, en el formato que considere más adecuado, en el que aparecen detallados los principales datos de contacto de los proveedores, así como los productos o servicios que suministra.

(D: Listado de Proveedores)

B15. Se registran las facturas en las de los proveedores para fines de recepción de mercancía y pago: Existe un registro de las facturas de los productos o servicios suministrados a la empresa por parte de los proveedores de servicios y mercancías para procesar los pagos y tener un registro de las mercancías o servicios que se van a recibir.

B16. Se realizan inventarios periódicamente: Al menos dos veces al año, la empresa realiza un inventario.

(D: Control de Inventario)

GRUPO C: SERVICIO AL CLIENTE

C1. Existen procedimientos específicos a la hora de saludar, atender y despedir al cliente: Se tienen establecidas, y por escrito, las formas como los empleados interactúan con el cliente. Están definidas las expresiones, tipos de saludos y normas de cortesía a la hora de prestar el servicio y en la finalización de éste.

(D: Guion de Interacción con los Clientes, los cuales incluyan normas de cortesía)

C2. El empleado es responsable de proveer servicio al cliente de calidad: El empleado debe transmitir una imagen de confianza, conocimiento, amabilidad y responsabilidad.

C3. La información que se proporciona al cliente es objetiva: La información que se publica en todos los canales de distribución es confiable. Nunca se miente sobre las características o especificaciones del producto o servicio que se ofrece, nunca se crean falsas expectativas sobre su uso o disfrute.

C4. Se proporciona información en materia de seguridad a los clientes: En el caso de que, por alguna razón, existan zonas de peligro para los clientes, estos deberán estar informados de sus riesgos y de las acciones de cómo proceder.

C5. Existe un procedimiento para los objetos perdidos: Existe un procedimiento que especifica cómo gestionar los objetos que el cliente reporta como perdidos. Además, existe una lista de los objetos que han aparecido fecha, hora, persona que lo encontró y fecha de recogida del mismo.

(D: Procedimiento y Reporte de Objetos Perdidos)

C6. Los precios de los servicios están expuesto en un lugar visible: En el caso de que exista, precio de entrada, siempre se deberá mostrar a la vista y con las siglas (RD), para evitar confusión con el tipo de moneda. Si existiera cualquier tipo de descuento, este deberá estar correctamente marcado e identificado sin dar lugar a malas interpretaciones o engaños.

C7. Se muestran las formas de pagos que son aceptadas en el establecimiento: Se informa al cliente las formas de pago aceptadas por la empresa (efectivo, tarjetas de créditos, u otros).

C8. El personal conoce los recursos turísticos de la zona: El personal es capaz de ofrecer información turística de la zona; puntos turísticos más importantes, síntesis de contenido, horarios, precios, y otros. Nunca se parcializa por uno u otro producto, siempre ofrece información y facilita al cliente la decisión

(D: Mapas de la zona, Trípticos de productos turísticos cercanos)

C9. Se informa al usuario sobre las normas generales del centro: Se muestran, en un lugar visible, las normas del centro, además de recordarlas antes de comenzar la visita.

(D: Cartel informativo de Normas del Centro)

C10. Se informa al usuario los horarios y visitas, aun cuando el museo esté cerrado: Existe un cartel informativo donde se facilita información sobre los horarios de las visitas, su duración y precio, si lo existiese. Cuando el museo está cerrado, esta información se identifica desde el exterior.

C11. No se permite el consumo dentro del local: No permite el consumo de comidas y bebidas dentro del local.

C12. Existen directrices para la atención telefónica: Deberá existir un procedimiento que detalle las pautas a realizar ante una llamada telefónica. En este documento se tendrá en cuenta la prioridad de la llamada si existiesen personas en ese momento en el mostrador, llamadas en espera, modo de saludo y despedida.

(D: Procedimiento para la recepción de llamadas)

C13. Las peticiones de visita o información se responden con agilidad: Ante cualquier visita, llamada o email solicitando información sobre el museo y sus contenidos, se contesta lo antes posible.

C14. Se emplea un formulario estándar para la gestión de reservas de grupos: Siempre que se planifica una visita grupal, se registra la información básica del grupo en un formulario que incluye: Número de personas, características, fecha, hora de visita, tiempo de visita, persona de contacto del grupo, datos de contacto, accesibilidad, discapacidades en el grupo, entre otros.

(D: Formulario para grupos)

C15. El guía del museo estudia la composición y capta la atención del grupo: El guía del museo analiza la composición del grupo para adaptar el mensaje al tipo de emisor. *Ej. Grupo de niños.* e integra a las personas pertenecientes al grupo de visita, capta su interés y potencia el diálogo sobre la materia.

C16. Existe un folleto informativo del museo: Existe un documento que muestra una síntesis de la visita al establecimiento: horarios, servicios que ofrecen, plano, entre otros.

(D: Folleto del Museo).

C17. Existe un plano o mapa del recinto: En la zona de la entrada, existe un plano del museo, que muestra las diferentes zonas en que está dividido el establecimiento: salas y una síntesis de su contenido. Además, se

informa del año de apertura, organismos que lo gestionan y/o cualquier información necesaria para la explicación de su historia.

(D: Plano Explicativo del Establecimiento)

C18. Existe un control de número de visitantes: Existe un sistema de registro que facilita información del número de visitantes que acceden al establecimiento. En este punto, se cumple siempre con la capacidad de máxima del establecimiento.

C19. Se informa al visitante acerca de las visitas guiadas: Existe, en un lugar visible, información sobre horarios, tiempos y contenidos de las visitas guiadas. En el caso de que se realicen con auto guía, también los precios adicionales, si los hay.

C20. Existe una planificación de cómo y dónde se explicará cada uno de los puntos: El responsable del museo tiene en cuenta qué contenidos son los elegidos para mostrar a los visitantes, así como los lugares más propicios para realizar la explicación.

C21. El guía estudia y planifica la visita: El guía estudia las ideas con mayor interés que decide mostrar, tiempos de explicación, puntos donde se reunirá al grupo, tiempos de descanso, entre otros.

C22. En el caso de venta de productos de merchandising, se emplea embalaje acorde con el producto: Se deberá tener en cuenta el producto que se vende y a la hora de transportarlo el visitante hasta su punto de origen. Conocerá e informará sobre los requisitos a la hora de transportarlo de forma área.

C23. En el caso de venta de productos de merchandising, los productos tienen el precio a la vista: Siempre se mostrará el precio del producto.

C24. El escaparate se encuentra ordenado y limpio: Si existiese un lugar donde mostrar los productos o servicios que vendemos, este deberá estar limpio, ordenado y debe mostrar la imagen que la empresa quiere transmitir al cliente.

C25. Se dispone de un procedimiento que recoge la satisfacción del cliente: La empresa dispone de un método para recoger la satisfacción del cliente. Todo el personal de la empresa conoce el procedimiento y actúa según las condiciones dispuestas por la empresa. La empresa decide dónde, cómo y cuándo se estudia la satisfacción del cliente; y dispone de un buzón para la introducción de formularios completados.

(D: Procedimiento para Recoger la Satisfacción del Cliente) En forma digital

C26. Se dispone de un documento que recoge la satisfacción del cliente: En el procedimiento nombrado en el punto anterior, se tiene definido el tipo de cuestionario a emplear para la recogida de la satisfacción del cliente, éste pregunta por los parámetros que más preocupan a la empresa, para poder conocer el punto donde se encuentran y poder mejorar su servicio y operación.

(D: Encuesta/Cuestionario de Satisfacción del Cliente) En forma digital

C27. Existe un procedimiento para la correcta gestión de quejas y sugerencias: La empresa dispone de un procedimiento para recoger las quejas y sugerencias. Todo el personal de la empresa conoce el procedimiento y actúa según las condiciones dispuestas por la empresa. Los formularios de quejas y sugerencias están numerados, y se depositan en puntos seguros, de acceso exclusivo de la gerencia, la cual los examina, da respuesta y solución al cliente y comprueba su satisfacción con la solución aportada.

(D: Procedimiento para Quejas y Sugerencias)

(D: Formulario de Quejas y Sugerencias del Cliente) *En forma digital*

C28. Se tiene en cuenta la opinión del cliente en futuros procesos de cambio e innovación: La empresa se compromete a tener en cuenta la opinión del cliente a la hora de sus futuras decisiones estratégicas y operativas. Para las mejoras continuas de sus procesos.

C29. Siempre se priorizará la atención al cliente presencial: Cuando recibamos una llamada de teléfono o un mail solicitando información sobre el centro, siempre priorizaremos la atención al visitante que se encuentra físicamente dentro de nuestro museo.

C30. El personal deberá estar siempre accesible para el cliente y estar siempre a la vista: Ante la presencia de visitantes en el establecimiento, tratar de encontrarse disponible visualmente ante cualquier solicitud de información.

GRUPO D: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

D1. La empresa dispone de un plan de limpieza por escrito: Existe un plan de limpieza en el que se especifica tanto la zona del establecimiento como la frecuencia de limpieza de dichas zonas.

(D: Plan de Limpieza)

D2. Los productos de limpieza están correctamente envasados, identificados y ocultos de la vista del cliente: Los productos de limpieza siempre deben estar en los envases originales, o al menos perfectamente etiquetados.

D3. Los exteriores del establecimiento se limpian de forma regular: Las zonas exteriores de acceso de los clientes al establecimiento se limpian periódicamente, incluidas las zonas de estacionamiento.

D4. La empresa posee un procedimiento para reparación de averías: La empresa registra en un documento las averías o incidencias surgidas, en el que se registra: el tipo de avería, la fecha de la incidencia, responsable de la reparación y fecha de la reparación.

(D: Control de Reparación de Averías)

D5. La empresa realiza tareas de control de plagas: La empresa dispone de un plan de control de plagas (roedores e insectos) donde se indica la frecuencia con la que se realiza. Se dispone de los documentos que acreditan la realización de dichas tareas.

(D: Plan de Control de Plagas)

D6. Se poseen equipos para la protección contra incendios: Se poseen equipos contra incendios, además de personal capacitado sobre las medidas a tomar en caso de incendios.

(D: Procedimiento en Caso de Incendio)

D7. La empresa cuenta con botiquín de primeros auxilios: La empresa dispone de un botiquín de primeros auxilios para poder atender tanto a clientes como a empleados. De acuerdo con el reglamento de seguridad y salud en el trabajo, Reglamento 522-06. El personal debe estar entrenado en primeros auxilios.

INFRAESTRUCTURA

D8. El establecimiento está identificado en el exterior: Antes de entrar al establecimiento se ve con facilidad el nombre del mismo para la correcta identificación de los usuarios.

D9. El establecimiento dispone de señalización en el interior: A simple vista debe poder identificarse las diferentes áreas del establecimiento, al igual que las que son de uso común o restringido (baños, almacén y otros).

D10. Se disponen de suficientes zafacones a disposición de los usuarios: El Museo dispone de zafacones suficientes en todas las áreas a disposición de los clientes.

D11. Los baños públicos están perfectamente equipados y limpios: Los baños del establecimiento que estén al servicio del cliente y de los empleados deben estar en perfectas condiciones de limpieza en todo momento, se realizan limpiezas periódicas de los baños como mínimo una vez al día. Estos están equipados con todo lo necesario (dispensadores de jabón automáticos, toallas desechables o secadores automáticos, papel higiénico, y lavamanos e inodoros automáticos y otros) y la ventilación debe ser adecuada.

D12. Se dispone de un mobiliario adecuado para la exposición del material informativo: El mobiliario de exposición a los clientes está ordenado y en perfectas condiciones de limpieza.

D13. Se dispone de mobiliario que permite el descanso de visitantes: Existen zonas y mobiliario adecuado para el descanso de los visitantes.

D14. Los distintos componentes del museo están identificados: Para cada uno de los elementos que se muestran en el establecimiento, existe un cartel identificativo que muestra su nombre y explicación. El texto también está en el idioma inglés.



D15. El establecimiento cuenta con señalización de la Ruta de Evacuación y Punto de Encuentro visible: A simple vista puede identificarse la ruta de evacuación y los puntos de encuentros en las áreas comunes del establecimiento en caso de alguna emergencia.

D16. El equipamiento del establecimiento se encuentra en perfecto estado de conservación: Se ofrece a los clientes mobiliario limpio, cómodo y en perfecto estado de conservación en todo momento.

D17. Existe protección de seguridad de las obras: Existen elementos de seguridad que protegen los elementos de la exposición.

EQUIPOS

D18. Se cumplen los requisitos de las instalaciones de maquinaria: Las instalaciones de maquinaria y útiles relativos al sistema de aire acondicionado, ascensores y demás equipos técnicos, cualquiera que sea el sistema de funcionamiento, reúne las condiciones técnicas exigidas por los organismos estatales competentes. Las instalaciones se realizan según los procedimientos técnicos pertinentes, de modo que se eviten los ruidos y vibraciones.

D19. La empresa dispone de un plan de mantenimiento preventivo: La empresa dispone de un plan de mantenimiento preventivo en el que se encuentran: los datos del equipo, fecha de revisión, responsable y las tareas que les corresponda.

(D: Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos)

D20. El espacio se encuentra claramente diferenciado: Deberá existir una diferenciación clara entre la recepción, exposiciones y zonas complementarias al establecimiento. En el caso de existir un comercio, este deberá encontrarse claramente delimitado.