Manual de Buenas Prácticas y Reglamento de Funcionamiento para las Oficinas de Turismo

Mancomunidad de Municipios Chiquitanos

Fondo Extremeño Local de Cooperación al Desarrollo

Mancomunidad de Municipios Chiquitanos

Embajada de España en

aecid Oficina Técnica de Cooperación

CEPAD www.cepad.org BOLIVIA

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS Y REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO PARA LAS OFICINAS DE TURISMO

MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS CHIQUITANOS

Centro para la Participación y el Desarrollo Humano Sostenible
CEPAD – Bolivia
Av. Paraguá, calle Las Cuquizas, Esq. Tapiti # 46
Edificio Coral, Dpto. 3A
Telf. Fax:(591-3) 3645805 / 3645806 / 3645832
Casilla 2641

E-mail: cepad@cotas.com.bo
Web: **www.cepad.org**

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS Y REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO PARA LAS OFICINAS DE TURISMO MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS CHIQUITANOS

Autor: Francisco Javier Durán García
Edición: Rubens Barbery Knaudt
Diagramación: Editorial El País
Diseño: Geovanna Terceros Terceros
Fotografías: CEPAD

Primera Edición: Diciembre, 2008
Impresión: Editorial El País

Esta publicación cuenta con el apoyo de:

INDICE GENERAL

Presentación de la Mancomunidad
de Municipios Chiquitanos 5

Presentación del CEPAD 7

Presentación de la AECID 9

Presentación del FELCODE 11

Perfil del autor 13

Prólogo 15

Primera Parte 17

Manual de Buenas Prácticas de la Oficina de Turismo

Segunda Parte 39

Reglamento de funcionamiento de las Oficinas
Municipales de Turismo en la Mancomunidad
de Municipios Chiquitanos

PRESENTACIÓN

Mancomunidad de Municipios Chiquitanos

Con la promulgación de la Ley de Participación Popular, el Municipio de San Ignacio de Velasco y los otros Municipios que tienen Atractivos Turísticos tanto Misionales, Naturales, Culturales y otros, han destinado recursos para la Conservación, Restauración y Mejoramiento de esa Riqueza. En el caso del Municipio de San Ignacio se han destinado recursos tanto para los atractivos de las Misiones Jesuíticas como para el Parque Nacional Noel Kempff Mercado - PNNKM, que han sido inscritas por la UNESCO, como Patrimonio Histórico, Cultural y Natural de la Humanidad respectivamente. Estos monumentos, son por el momento los principales atractivos y algunos de los productos por los cuales nos visitan la mayoría de los Turistas.

En este contexto, también se ha destinado recursos para el rescate de la música Barroca Misional que hoy es también, junto con la riqueza arquitectónica de las Iglesias y de los pueblos, motivo de atracción para la mayor cantidad de

Turistas a la zona. Junto con estos atractivos, existen muchos otros que no han sido todavía adecuados y desarrollados para su puesta a disposición al público visitante.

Por eso cuando vemos una iniciativa de trabajo conjunto entre la Mancomunidad de Municipios Chiquitanos - MMCH, el CEPAD y la AECID, en la publicación del Manual de Turismo y del Reglamento de Turismo, creemos que esto nos permitirá a los Municipios de la Región, tener un documento guía para la gestión y el mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrecemos a los visitantes.

Al mismo tiempo, este material es valioso porque nos induce a tomar en cuenta los parámetros de calidad internacional que deben tener nuestros servicios, lo cual no es posible si la adecuación de los atractivos no sigue las mismas pautas para su posterior certificación de calidad. En este sentido, tanto las inversiones que queremos realizar en la adecuación de los atractivos como la capacitación de los Recursos Humanos locales deben tomar en cuanta estos estándares de calidad.

De esta forma ofrecemos al amigo lector y estudioso, un documento que creemos es de mucha importancia, porque les permitirá ver la necesidad de calificar a nuestros Recursos Humanos locales dedicados a la atención de los turistas que nos visitan, como la infraestructura de los lugares donde llega en busca de información.

Erwin Méndez Fernández

Presidente de la Mancomunidad de Municipios Chiquitanos
Alcalde Municipal del Gobierno Municipal de San Ignacio de Velasco

PRESENTACIÓN

CEPAD

Un instrumento para seguir construyendo el futuro

Muchos de los municipios de la Gran Chiquitania tienen la calificación de Patrimonio Cultural y Natural vivo de la Humanidad desde el año 1990. Pero todos están involucrados en la construcción de un destino turístico que pone en valor sus potencialidades, desde el lanzamiento de las Misiones Jesuíticas de Chiquitos como Destino Turístico Internacional en marzo del año 2006.

“Chiquitos… otro Mundo”, respondió a una estrategia de construcción colectiva de múltiples actores involucrados, públicos, privados y sociales, para multiplicar una magia que cautiva y embeleza.

Es a partir de esos eventos internacionales que cada uno de los actores fue identificando y ocupando su espacio propio, para sostener la construcción y aprovechar de ella las ventajas

que ofrece tan extraordinaria posibilidad. En ese andamiaje, los Gobiernos Municipales aparecen como actores privilegiados.

La Alianza estratégica entre el CEPAD, la Mancomunidad de Municipios de la Gran Chiquitania, el Fondo Extremeño Local de Cooperación al Desarrollo y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, hemos sumado nuestro esfuerzo en esta oportunidad, para ofrecer un producto concreto, de aplicación práctica y de compromiso con el futuro. Bajo el nada pretensioso título de "**MANUAL DE BUENAS PRACTICAS Y REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO PARA LAS OFICINAS DE TURISMO DE LA MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS CHIQUITANOS"**, compartimos un documento de utilidad indiscutible y que se explica por si solo.

Es una suerte de conocimientos generales sobre la función que deben cumplir los Municipios a través de sus Oficinas Municipales de Turismo aplicados a nuestra realidad. Comprensiblemente, entonces, concurren dos categorías: el manejo de los instrumentos del Turismo y el conocimiento del ámbito chiquitano de aplicación. Una combinación de esa naturaleza sólo era posible lograr por un extremeño enamorado, ¡uno más!, de Bolivia, Santa Cruz y Chiquitos: Javier Durán García.

Otro Gracias grande que expresamos, y un producto para su aplicación permanente.

Carlos Hugo Molina Saucedo

Presidente CEPAD

PRESENTACIÓN

AECID

En el Marco de la IX Comisión Mixta de Cooperación Hispano–Boliviana entre el Reino de España y el Gobierno de Bolivia, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo AECID, apoya técnica y financieramente el proyecto **"Apoyo a las Políticas Nacionales Productivas en Zonas Rurales**", acorde a la visión país establecida por el gobierno boliviano en su Plan Nacional de Desarrollo. En este sentido, la "Bolivia Productiva" prioriza como eje el desarrollo rural, dado que está comprobado que el subdesarrollo y la pobreza se concentran mayoritariamente en dicha área. Esta visión de lo rural adquiere un rol estratégico en el desarrollo integral de Bolivia.

Coherentemente a esta concepción, el proyecto financiado por la AECID coadyuva al establecimiento de plataformas técnicas, administrativas y financieras, así como al desarrollo de instrumentos de gestión que sirvan como base para la implementación de Modelos de Desarrollo Económico Local sostenibles, caracterizados por fuertes niveles de participación ciudadana,

elevada coordinación con organizaciones públicas y privadas, así como la transversalización de las temáticas de lucha contra la pobreza, equidad de género, y medioambiente. Concretamente, en la Chiquitanía boliviana, la AECID viene actualmente impulsando la elaboración y puesta en marcha de una Estrategia de Apoyo al Desarrollo del Destino Turístico Chiquitanía.

Dado el alto grado de coordinación y complementariedad entre la AECID y el Fondo Extremeño Local de Cooperación para el Desarrollo FELCODE, con participación activa del CEPAD se ha desarrollado el presente "Manual de Buenas Prácticas y Reglamento de Funcionamiento para las Oficinas de Turísmo de la Mancomunidad de Municipios Chiquitanos", importante instrumento que esperemos revierta en la mejora de la gestión municipal turística. Queremos agradecer públicamente este trabajo desarrollado desinteresadamente por cooperantes españoles.

Estamos seguros de que este trabajo será un gran aporte al desarrollo turístico de la Chiquitanía, así como de los bolivianos y bolivianas que habitan en ella, y ratificamos el compromiso del Gobierno del Reino de España de continuar apoyando iniciativas de desarrollo del país.

Sr. D. José Manuel Mariscal Arroyo

Coordinador General
Oficina Tecnica de Cooperacion
Agencia Española de Cooperacion Internacional
para El Desarrollo Aecid- Bolivia

PRESENTACIÓN

FELCODE

El turismo es uno de los principales motores de desarrollo de las comunidades locales. El beneficio que reporta el visitante no sólo se evalúa mediante medidores económicos, sino sociales y culturales. Durante mucho tiempo las actividades de una determinada zona sólo contemplaban la llegada de turistas como una forma de incrementar la riqueza de los municipios y de los empresarios asentados en ellos.

Con el paso del tiempo, se ha comprobado que aquellas comunidades que han sabido acompasar su evolución con la demanda de los visitantes han desarrollado enormemente el nivel de vida de su población. En una sociedad global, el desarrollo local se hace una herramienta de primer orden. El turismo es una suerte de patrimonio que puede fijar población en el territorio, aumentar el bienestar social y generar riqueza.

La Mancomunidad de Municipios Chiquitanos es un buen ejemplo de la colaboración entre las diferentes comunidades y municipios, que han

sabido aprovechar los recursos turísticos de la zona como factor de explotación. La Gran Chiquitanía es un referente dentro de Bolivia. Por su belleza, por su pasado histórico, por su patrimonio artístico… pero sobre todo por su voluntad de seguir mejorando sus infraestructuras y servicios para el visitante, que queda fascinado en esta tierra.

En este sentido, el libro que prologo -"Manual de buenas prácticas y reglamento de funcionamiento para las oficinas de turismo"- no se trata tanto de una obra de cabecera, sino de una guía didáctica que pretende sentar las bases para garantizar un salto de calidad en la oferta turística de la Chiquitanía.

El intercambio de experiencias es la manera idónea de alcanzar un objetivo en base al conocimiento compartido. En esta línea, tanto la Agencia Española de cooperación Internacional al desarrollo (AECID), como el Fondo Extremeño Local de Cooperación al Desarrollo (FELCODE) trabajan conjuntamente con el CEPAD y la propia mancomunidad para convertir las oportunidades en fortalezas, y el futuro de la Chiquitanía en el mejor de los presentes para sus ciudadanos.

Con este Manual de Buenas Prácticas damos un paso más hacia la excelencia turística de la Gran Chiquitanía. Calidad a favor del desarrollo. El Turismo como la mejor ventana abierta al mundo.

Juan Andrés Tovar Mena

Presidente FELCODE

El AUTOR

Fco. Javier Durán García.

Fco. Javier Durán García nació en Extremadura en 1980. Se licenció en Derecho, con especialización Empresarial y Financiera, por la Universidad Pontificia Comillas de Madrid (ICADE). Actualmente, es abogado y ejerce su trabajo como funcionario, Letrado Asesor Jurídico del Ayuntamiento de Villafranca de los Barros (Badajoz).

Desde el año 2003 está colaborando en diferentes programas de cooperación internacional al desarrollo en Bolivia y España, y de manera especial, en el Programa de Voluntarios Expertos que cada año desarrolla el Fondo Extremeño de Cooperación al Desarrollo (FELCODE).

PRÓLOGO

En agosto de 2008, dentro del IV programa de voluntarios expertos del Fondo Extremeño de Cooperación (FELCODE), auspiciado por las Diputaciones de Cáceres y Badajoz y la Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo (AECID), y siendo contraparte boliviana el CEPAD, pude integrarme en el equipo técnico de la Mancomunidad de Municipios Chiquitanos (Departamento de Santa Cruz) con el fin de ayudar en la reglamentación de las Oficinas Municipales de Turismo de la Gran Chiquitanía.

Los documentos que ahora presento son fruto del trabajo realizado en la Mancomunidad por el equipo boliviano-hispano que conformamos, pero, además, han tenido la inestimable colaboración documental de dos técnicas en turismo cuya labor como coautoras debo reconocer, son María Teresa Lemus Fernández y Laura Sandín Mora.

La importancia de los instrumentos que presentamos es doble, ya que con ellos se consigue cubrir el vacío normativo que existía en el desarro-

llo turístico que está experimentando la Chiquitanía Boliviana, a su sazón declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO; y, además, con ellos se consigue establecer un conjunto de pautas comunes de actuación para toda la Mancomunidad a efectos de conseguir uniformar la atención turística en la zona.

El Reglamento de Funcionamiento y el Manual de Buenas Prácticas para las Oficinas Municipales de Turismo suponen un paso más en el proceso de promoción y consolidación de la Chiquitanía como destino turístico que, a su vez, tiene como objetivo último el desarrollo económico de los pobladores de la zona. Ahora bien, es preciso señalar que el testigo queda en manos de las autoridades locales quienes son las responsables de aprobar y actualizar los textos una vez adaptados a las peculiaridades de sus municipios.

Termino destacando el buen clima mantenido dentro del equipo de trabajo, pues hemos compartido mucho en el plano profesional y en el plano personal. Por todo lo anterior, y dado que son documentos muy consensuados, creo que tienen vocación de permanencia.

En Villafranca de los Barros para Santa Cruz de la Sierra, a Noviembre de 2008.

Fdo.: Fco. Javier Durán García.

PRIMERA PARTE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA OFICINA DE TURISMO

CONTENIDO

I. Presentación de la Oficina Municipal de Turismo. 21

II. ¿Quienes somos?
Descripción. 22

III. ¿Qué debes hacer en tu puesto de trabajo?
Funciones básicas. 24

IV. ¿Cómo debemos presentarnos?
Nuestra imagen. 27

V. ¿Cómo debes tratar al visitante?
Nociones básicas de atención al turista. 29

VI. PAS: Modo de actuación en caso de accidente
o emergencia en la oficina. 33

VII. Correcta gestión medioambiental 35

VIII. Y recuerda que... 37

I. Presentación de la Oficina Municipal de Turismo.

Desde la Mancomunidad Chiquitana es una satisfacción que hayas decidido formar parte de la Unidad de Turismo, por lo que te damos la más cordial **BIENVENIDA** esperando que tu buen hacer nos ayude a alcanzar los objetivos que nos hemos propuesto.

Has entrado a formar parte de una Oficina Municipal de Información Turística y nuestra principal actividad radica en **la satisfacción de las necesidades de los visitantes**; ofreciendo una atención esmerada y cuidando todos los detalles al máximo.

Nuestra mayor apuesta es la mejora continua de nuestra **CALIDAD** tanto en nuestros servicios como en nuestros productos, por

lo que **tu trabajo** es de vital importancia a la hora de conseguir nuestros objetivos.

Con este Manual de Buenas Prácticas pretendemos que tengas clara, la composición de la oficina, tus funciones dentro de nuestra Organización y nuestro funcionamiento interno.

II. ¿Quienes somos?

Municipio	
Servicio municipal del que depende.	
Instalaciones	
Ubicación de la Oficina	
Dirección postal	
Correo Electrónico	
Teléfono/Fax	

Servicios/características de la Oficina Municipal de Turismo:

- **Principal actividad de la oficina.**

  Como su propio nombre indica, el principal servicio o función de las oficinas de turismo se basa en informar al turista que visita nuestra localidad y por extensión, nuestra región: la Gran Chiquitanía.

- **Colaboraciones.**

  Por otra parte, existen varias instituciones colaboradoras con la Oficina, en concreto: la Mancomunidad de Municipios Chiquitanos, la Unidad de Turismo de la Prefectura, la AECID y el CEPAD.

Nuestro equipo de trabajo está formado por:

- **Técnicos:** Un Técnico en actividades turísticas.
- **Auxiliares:** Personal temporal de apoyo, relacionado con el sector turístico, para trabajar como azafatas de ferias o para la organización de eventos relacionados con el sector de carácter extraordinario. Cabe también mencionar el personal en prácticas que ocasionalmente puede trabajar en la Oficina.

III. ¿Qué debes hacer en tu puesto de trabajo? Funciones básicas.

AL INICIO DE LA JORNADA LABORAL

1) Consultar la **prensa diaria** y extraer las actividades de interés para el visitante. (Conciertos, actuaciones teatrales, competiciones, ferias, festivales y otros eventos de interés.)

2) Elaborar la **AGENDA TURÍSTICA MENSUAL (relación de eventos mensuales)** que estará ubicada en lugar visible, tanto en el interior como en el exterior de la oficina de turismo.

3) **Reponer el material turístico** en los estantes de libre disposición y en los reservados si fuera necesario.

4) Recoger el **correo y/o el buzón de sugerencias y responder a las peticiones** que hayan llegado.

5) Consultar la **página web local** (de existir) y la página Web de la Mancomunidad Chiquitana (www.mancochiquitana.org) y actualizar las noticias y datos turísticos en la misma.

6) **Abrir el correo electrónico de la oficina** y comprobar los nuevos mensajes, respondiendo los que sean necesarios.

DURANTE LA JORNADA LABORAL

1) En momentos de poca actividad **revisar el orden y la limpieza de las instalaciones**, prestando atención a los pequeños detalles como, orden de folletos, actualización de afiches, stands de exposición, mantener ordenada y limpia la mesa de trabajo, etc.

2) **Complementar el registro** de peticiones atendidas y archivarlas en sus correspondientes ficheros.

3) Comprobar que existe **suficiente material informativo** en almacén.

4) **Atender las consultas** que se hacen vía teléfono, fax o directamente en mostrador.

5) Ir completando la estadística de **CONTROL DE VISITANTES.**

6) Archivar las noticias, los correos, la publicidad, la información turística recibida …

7) **Revisar la página web de la Prefectura, el CEPAD**, y todo aquello que pueda servir como herramienta de trabajo.

8) Trabajar en la **elaboración, revisión o actualización del material turístico promocional**.

9) En caso necesario, realizar los **pedidos de solicitud de material** que fuera necesario.

10) **Actualizar la agenda** constantemente, tanto la turística como la personal.

11) **Dedicar tiempo a la formación**, es decir leer nuevos folletos, visitar nuevas webs, practicar idiomas…

AL FINALIZAR LA JORNADA LABORAL

1) Archivar los datos recabados para la estadística del destino.

2) Archivar las sugerencias, quejas y reclamaciones que se hubieran producido.

3) Anotar la cantidad y el tipo de **folleto que es necesario reponer**.

4) **Anotar en la agenda las cosas pendientes** para mañana.

IV. ¿Cómo debemos presentarnos? Nuestra imagen.

…en cuanto a tu imagen:

Debemos cuidar nuestro aspecto personal en un afán por contribuir a mejorar la percepción positiva del servicio por parte de los turistas.

En cuanto al vestuario, debe estar en buen estado, limpio y planchado. Lo ideal es un uniforme que te identifique. Cuando no existe uniforme, es aconsejable usar un largo apropiado de falda, por tu propia comodidad, o pantalón largo, evitar ropa excesivamente ajustada, o excesivamente deportiva o informal, no se excluye el uso de jeans y no es necesario el uso de traje y corbata.

…en cuanto a tu presencia física:

- Es muy importante cuidar tu limpieza y aseo personal.
- El pelo mejor retirado de la cara, corto o recogido. Es fundamental en el caso de los hombres el afeitado diario.
- En cuanto al uso de accesorios y complementos, es aconsejable el uso de joyas discretas y en el caso de los piercing, que no sea visible.
- Sencillez en maquillaje.
- Calzado cómodo y en buen estado.

- En lo referente a los perfumes, usar siempre aquellos más discretos y agradables, sin abusar de olores excesivos.

…en cuanto a tu actitud, te solicitamos:

- Puntualidad.
- Cortesía.
- Amabilidad.
- Profesionalidad.
- Responsabilidad.
- Compañerismo.

V. ¿Cómo debes tratar al visitante? Nociones básicas.

Pautas generales en la atención al visitante.

Accesibilidad. Debemos ser accesibles para nuestros visitantes, mostrándonos en todo momento disponible.

Capacidad de respuesta. El servicio será eficiente y sin tiempos muertos ni esperas injustificadas. Debemos solucionar los problemas que se presenten en el menor tiempo posible.

Comprensión del turista. El visitante manifiesta unas necesidades que deben ser comprendidas y valoradas para que podamos atenderle.

Comunicación. Escuchar activamente al turista.

Cortesía. Debemos ser atentos, considerados, respetuosos y amables con nuestros visitantes.

Credibilidad. Debemos estar seguros de lo que comunicamos al cliente y no provocarle dudas en su elección.

Además, ante la entrada o llegada de un visitante.

- Saludar anticipándonos al saludo del turista.
- Si estuviéramos ocupados en una actividad que no podemos abandonar, mostrar un signo de reconocimiento (una sonrisa, un saludo breve, un signo de cabeza).
- Atender siempre de pie.
- Preguntarle ¿en qué puedo ayudarle? o con alguna pregunta similar que demuestre interés en el problema del visitante.
- Atender al cliente cortésmente, con trato adecuado y afable, haciendo que se encuentre a gusto.
- Ser discreto/a, evitando escuchar conversaciones y no intervenir en ellas.
- **Y SOBRE TODO SONRIE**

Pautas generales para la atención de una queja/sugerencia/reclamación:

Las quejas y reclamaciones deben ser tomadas en positivo, es la oportunidad que el visitante nos da para corregir un fallo, prever problemas y para mejorar nuestra calidad de servicio. Es información útil para nuestra Oficina:

✓ Pasos a seguir en caso de una queja/sugerencia:

1. Escuchar atentamente al turista.
2. Hacer preguntas que demuestren interés por comprender al turista.
3. Reformular, confirmando que le hemos entendido e intentar aclarar la situación. Esperar que nos haga sugerencias de cómo solucionar el problema.
4. Disculparse y asumir el fallo (si procede).
5. Intentar solucionar el problema: localizar a la persona que pueda asumir esa responsabilidad
6. Solucionar o resolver el asunto.
7. Ofrecer al turista la posibilidad de exponer por escrito en los modelos de Hojas de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones su opinión e indicarles dónde pueden depositarla (buzón, mostrador de recepción, …)
8. Agradecerle su opinión bien sea positiva o negativa.

✓ Pasos a seguir en caso de reclamo:

1. Escuchar al reclamante con actitud paciente y amable.
2. Tratar la queja en un lugar adecuado (Ejemplo: un despacho fuera de la vista de otros visitantes).
3. En caso de no estar autorizado a atender reclamaciones, localizar a la persona autorizada para atenderla (jefe de departamento, director, responsable de la Unidad de Turismo,…)
4. En caso de estar autorizado para atender reclamaciones, entregar la Hoja de Reclamaciones oficiales e informarle de su posterior tratamiento.

✓ Actitudes necesarias:

+ Mantener la calma.

+ No tomarse las reclamaciones de forma personal.

+ Mirarle a los ojos, no interrumpirle, asentir en lo que nos está comentando.

+ Cumplir con el compromiso adquirido con el visitante.

+ No discutir con el visitante y no inculpar a otro compañero.

VI. PAS: modo de actuación en caso de accidente o emergencia en la Oficina.

La palabra **P. A. S.** está formada por las iniciales de tres actuaciones secuenciales para empezar a atender al accidentado:

Proteger: Antes de actuar, hay que hacer una valoración del entorno para detectar posibles riesgos que puedan afectar a la persona que necesita nuestra ayuda y a nosotros mismos. Para ello hay que tomar medidas de autoprotección adecuadas (ponerse guantes, utilizar protectores, etc.), tomar medidas oportunas para evitar riesgos adicionales (abrir las ventanas, cerrar el gas, etc.), señalizar el lugar del accidente, en caso de accidente de tránsito, y desconectar la electricidad antes de atender a una persona "enganchada" a la corriente.

Avisar: Hay que activar el sistema de asistencia sanitaria urgente o cadena de socorro de la zona o el general, mediante ambulancias, bomberos, números de teléfono de urgencias médicas, policía local, etc. Para ello dispones de un listado de servicios médicos y emergencia etc.... Es importante informar de la localización exacta del accidente e informar del número de personas afectadas y el tipo de lesión o síntomas que presentan. También hay que informar si la

víctima tiene unas características especiales o edades extremas: si es un niño, si es un anciano, si es una mujer embarazada, si la víctima presenta alguna disminución física, etc.

Socorrer: Lo primero que hay que hacer es tranquilizar a la víctima y comunicarle que la ayuda está en camino, luego se determinarán las posibles lesiones existentes para establecer la prioridad de actuación y se tomarán las precauciones que correspondan para no empeorar la situación.

VII. Correcta gestión medioambiental.

El personal es la clave para el éxito de una política de medio ambiente adecuada en nuestro establecimiento. Ninguno de los objetivos de protección medioambiental puede ser llevado a cabo si ustedes no están plenamente concienciados y convencidos con la labor de conservar y mejorar la calidad del entorno.

Criterios de gestión medioambiental:

Energía y agua:

Controlar el consumo de energía eléctrica, gas, combustibles, etc. Y también se medirán los consumos de agua.

- Apagar la luz cuando ya no sea necesaria.
- Mantener los equipos al mínimo (computadoras, videos, fax,…) si no se están utilizando.
- No dejar el agua correr innecesariamente, y comunicar si se detectan grifos, cisternas, etc., que no funcionan correctamente.

Reciclaje y tratamiento de residuos:

- Recogida selectiva de residuos: Pilas, medicamentos, aceites usados, vidrios, papel, cartón, metal, residuos orgánicos, plásticos, tubos fluorescentes,…
- Entrega a gestores autorizados de residuos específicos (aceites y tubos fluorescentes) o depósito en contenedores de recogida selectiva.

Otros bienes de consumo:

- Utilizar productos no agresivos con el medio ambiente (aerosoles ecológicos, productos de limpieza no contaminantes,…)
- Uso racional de los productos: aplicar las dosis y el modo de empleo recomendados, reutilización del papel.

VIII. Y recuerda que....

1. La CALIDAD es la sensación de satisfacción de cualquier turista, en relación de lo que obtiene por lo que le ha costado conseguirlo.

2. La CALIDAD es el resultado de un estado de ánimo y de ilusión que es necesario mantener y mejorar. Debemos cumplir con las expectativas del visitante.

3. La CALIDAD no se improvisa, se aprende día a día.

4. La CALIDAD se construye con Tiempo, Paciencia, Constancia, Vigor y con muchísimas ganas de alcanzar ese nivel.

5. La Gestión de la CALIDAD es y está en función de la CALIDAD del Gestor, es decir, depende de la persona.

6. La CALIDAD es asunto de todos, asocia a los que tienen algo que ofrecer con los que tienen algo que recibir.

7. La Organización del Trabajo y la Motivación detrás de ella, es más positiva para la CALIDAD que la multiplicación de los Controles.

8. Las Sugerencias del Propio Personal, venga de donde venga, son uno de los mayores recursos de cualquier Oficina que busque mejorar la CALIDAD en su oferta.

9. Logrando la CALIDAD a nivel local, es la forma más segura de lograr el éxito del Turismo a nivel Mancomunado y Nacional.

10. EL JUEZ SUPREMO DE LA CALIDAD ES EL TURISTA.

SEGUNDA PARTE

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS MUNICIPALES DE TURISMO EN LA MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS CHIQUITANOS

CONTENIDO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS. 45

CAPÍTULO I: INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS. 47

Sección Primera: Espacio exterior de la Oficina.

Artículo 1. Identificación y señalización.

Artículo 2. Accesibilidad.

Artículo 3. Vitrinas.

Sección Segunda: Espacio interior de la Oficina.

Artículo 4. Iluminación.

Artículo 5. Hilo musical.

Artículo 6. Temperatura ambiente.

Artículo 7. Diseño interior.

Artículo 8. Sistema de emergencia e incendios.

Artículo 9. Botiquín.

Artículo 10. Mobiliario adecuado.

Artículo 11. Papeleras.

Artículo 12. Prohibición de fumar.

CAPÍTULO II: PERSONAL DE LA OFICINA. 50

Sección Primera: Requisitos generales.

Artículo 13. Responsable y Organigrama funcional.

Artículo 14. Organización de tareas y recursos.

Artículo 15. Evaluación del servicio.
Artículo 16. Capacitación del personal.
Artículo 17. Imagen del personal.
Artículo 18. Conocimiento de la información.
Artículo 19. Cortesía y puntualidad.
Artículo 20. Idiomas.
Sección Segunda: Atención presencial.
Artículo 21. Recepción al visitante.
Artículo 22. Prestación del servicio.
Artículo 23. Tiempo de atención.
Artículo 24. Entrega de información.
Artículo 25. Despedida.
Sección Tercera: Atención telefónica.
Artículo 26. Contestación al teléfono.
Artículo 27. Uso correcto de la voz.
Artículo 28. Despedida telefónica.
Artículo 29. Contestador.

CAPÍTULO III: RECURSOS MATERIALES. 56
Artículo 30. Inventarios periódicos.
Artículo 31. Material promocional.
Artículo 32. Base de datos de proveedores.

CAPÍTULO IV: ORGANIZACIÓN. 57
Sección Primera: Tareas ordinarias del puesto de trabajo.
Artículo 33. Comprobación de la veracidad de la información.

Artículo 34. Información en sala.
Artículo 35. Peticiones de información.
Artículo 36. Información de uso interno.
Artículo 37. Estudio de datos estadísticos.
Sección Segunda: Limpieza.
Artículo 38. Planificación de la limpieza.
Artículo 39. Espacio de atención al público.
Artículo 40. Almacén de material.
Artículo 41. Momento de la limpieza.
Sección Tercera: Otras consideraciones de Organización.
Artículo 42. Horarios y tarifas.
Artículo 43. Material y mantenimiento de la oficina.
Artículo 44. Características de la información.
Artículo 45. Idiomas.

CAPÍTULO V: PROMOCIÓN. 62
Artículo 46. Internet.
Artículo 47. Agenda de Actividades y Paneles informativos.
Artículo 48. Publicaciones.
Artículo 49. Acciones de promoción conjunta.

CAPÍTULO VI: SATISFACCIÓN DEL VISITANTE. 64
Artículo 50. Recogida de quejas y sugerencias.
Artículo 52. Valoración de los visitantes.
Artículo 53. Gestión de quejas.
Artículo 54. Registro de quejas y sugerencias.

Artículo 55. Cuestionarios de satisfacción.
Artículo 56. Aplicación de resultados.

CAPÍTULO VII: GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL. 66
Artículo 57. Reciclaje de residuos.
Artículo 58. Ahorro de energía.

ANEXO: AUTOEVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO. 67

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El turismo es una actividad económica transversal capaz de generar, por su efecto multiplicador, notables beneficios en la renta económica de las comunidades locales, tanto en los sectores entendidos tradicionalmente como turísticos (hoteles, restaurantes,…) como en aquellos otros que no pueden considerarse estrictamente como tales aunque prestan igualmente sus servicios a los visitantes del lugar (comercio, ocio,…). Dicha importancia del sector turístico, en consecuencia, obliga y requiere de la motivación y colaboración de todos los agentes del destino que de una forma u otra proveen servicios consumidos por los turistas ya sean de carácter público o privado.

En este sentido, la Mancomunidad de Municipios Chiquitanos, con el apoyo del CEPAD, la AECID y la Cooperación de Extremadura, está realizando grandes esfuerzos económicos, organizativos y técnicos para crear soluciones metodológicas y formativas para apoyar la iniciativa empresarial, la proyección de la Chiquitanía como destino de calidad turística, y el desarrollo sostenible de toda la Mancomunidad.

El presente Reglamento establece las pautas de buen funcionamiento para las Oficinas Municipales de Turismo que se están creando en la Chiquitanía, con la finalidad de homogeneizar los criterios de calidad en todos los Municipios que actúan de manera mancomunada.

Por otra parte, el presente documento reúne estándares de gestión y estándares de servicio al cliente siguiendo la orientación de la normas ISO 9000/2000, lo que permitirá a los servicios tu-

rísticos locales introducirse progresivamente en la cultura de la calidad y en un sistema de certificación.

En anexo se acompaña una Autoevaluación, que permite a los responsables de las Unidades de Turismo autoevaluar la implantación del Reglamento en la Oficina Municipal de Turismo.

CAPÍTULO I
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

Sección Primera: Espacio exterior de la Oficina.

Artículo 1. Identificación y señalización.

El nombre de la oficina deberá estar perfectamente indicado en la entrada de la misma. Además, la oficina se encuentra señalizada de forma que será fácilmente visible desde el exterior y desde las proximidades.

La oficina aparecerá identificada en todos los documentos informativos que el destino edita, así como en los planos de ubicación instalados en las calles. Por otra parte, la Oficina Municipal de Turismo (OMT) se deberá encontrar señalizada desde los principales accesos al destino.

Artículo 2. Accesibilidad.

Con el fin de que las personas con movilidad reducida puedan acceder a las instalaciones de la oficina no deberán existir barreras arquitectónicas en la Oficina Municipal de Turismo.

Artículo 3. Vitrinas.

Se deberá prestar especial atención al montaje y mantenimiento de una vitrina atractiva, que por otro lado, se mantendrá limpia, aseada y con atractivos elementos visuales, evitando que éstos pasen de moda, caduquen o se deterioren debido al polvo o al sol.

Sección Segunda: Espacio interior de la Oficina.

Artículo 4. Iluminación.

El espacio de atención deberá poseer una buena iluminación preferentemente mediante luz natural. Cuando se haga uso de la luz artificial, ésta deberá utilizar tonos suaves que no molesten en ningún caso a la vista y ser suficiente. La luz se dirigirá estratégicamente hacia puntos concretos de interés.

Artículo 5. Hilo musical.

Se podrá instalar un fondo musical que no resulte molesto al visitante, teniendo en cuenta el tipo de música y el volumen de la misma que nunca deberá dificultar la comunicación en la sala.

Artículo 6. Temperatura ambiente.

Deberá existir en la oficina una temperatura ambiente agradable de forma que el visitante se encuentre cómodo y en un ambiente acogedor que favorezca la comunicación. La temperatura siempre se adaptará al visitante y no al personal del mismo, teniendo en cuenta los cambios de temperatura que sufre el visitante al entrar.

Artículo 7. Diseño interior.

La decoración general del espacio de atención deberá reflejar los valores del destino, con imágenes atractivas de los lugares de mayor interés y elementos autóctonos del lugar. Se deberá percibir cuidado y atención por los pequeños detalles.

Artículo 8. Sistema de emergencia e incendios.

Las instalaciones de la oficina deberán cumplir con los requisitos establecidos en la normativa legal correspondiente a siste-

mas de emergencia y contra incendios. Los sistemas destinados a ello, estarán sujetos a las inspecciones reglamentarias y se encontrarán correctamente señalizados.

Artículo 9. Botiquín.

La OMT contará con un botiquín o similar para poder atender a los clientes o empleados en caso de accidente, preocupándose por mantener el stock mínimo de los productos para ofrecer primeros auxilios.

Artículo 10. Mobiliario adecuado.

El área de recepción y atención al público deberá contar con un mobiliario adecuado para mostrar material explicativo, folletos, planos y otros documentos de interés que permitan dar agilidad al servicio.

El mobiliario existente en la zona de almacén permitirá que este se disponga de manera ordenada y bien señalizada para poder tener fácil acceso a todos los elementos almacenados.

Artículo 11. Papeleras.

Se dispondrá de papeleras en todo el interior de la oficina que contribuyan a mantener una actitud de limpieza por parte de las personas que visiten la Oficina.

Artículo 12. Prohibición de fumar.

A través de carteles visibles para los visitantes se informará de la prohibición de fumar en el interior de la oficina con el fin de tener un espacio libre de malos humos.

CAPÍTULO II
PERSONAL DE LA OFICINA

Sección Primera: Requisitos generales.

Artículo 13. Responsable de la Unidad de Turismo y Organigrama funcional.

Al frente de la Unidad de Turismo Municipal estará como responsable una persona con titulación técnica o superior en Turismo o estudios similares homologados o experiencia practica demostrada en el sector turístico. Además, deberá probar tener conocimiento de la situación histórica, cultural y turística del Municipio y la región chiquitana.

Por su parte, el responsable de la Unidad de Turismo Municipal tendrá definidas claramente las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo que conforman el organigrama funcional de la Oficina Municipal de Turismo (en adelante OMT). Este organigrama indicará las sustituciones sobrevenidas, y será divulgado entre todo el personal de la misma.

Artículo 14. Organización de tareas y recursos.

El responsable de la Unidad de Turismo Municipal desarrollará y expondrá por escrito la planificación diaria, semanal y mensual del trabajo en función de los días laborables, los turnos de trabajo y personal asignado a los mismos, así como la época del año o afluencia de visitantes prevista en eventos especiales.

Asimismo, el personal planificará con antelación su jornada, distribuyendo y priorizando sus actividades de forma coheren-

te y en función de la agenda de actividades que esté programada.

Artículo 15. Evaluación del servicio.

El responsable de la Unidad de Turismo Municipal se reunirá periódicamente con el personal de la OMT, mínimo una vez al semestre, para evaluar su operatividad y estudiar posibles incidencias. De cada reunión se redactará un acta que incluya los asuntos tratados y el personal asistente.

Artículo 16. Capacitación del personal.

El responsable de la Unidad de Turismo Municipal trasmitirá a los nuevos empleados sus obligaciones y responsabilidades, así como la filosofía y valores de la oficina. Esta formación se aplicara a todo tipo de empleados, incluidos los temporales. Esta formación será impartida por el personal propio de la entidad; en caso de ser impartida externamente se debe prestar el correspondiente certificado o diploma por el profesor.

El personal debe poseer un conocimiento exhaustivo de los servicios que se prestan en la oficina y las pautas a seguir en la prestación de cada uno de ellos. En el caso de que en la oficina de información turística se vendan productos, el personal conocerá el precio de los mismos.

Todo el personal de la OMT debe recibir por escrito las pautas a seguir en caso de emergencia o accidente del personal o del turista. Además, este documento se conservará en un lugar conocido y accesible para todo el personal.

Para asegurar la adquisición y mantenimiento de las competencias laborales y las posibilidades de promoción, el responsable de la Unidad Técnica de Turismo facilitará formación en,

al menos, idiomas, atención al cliente e información específica relacionada con la oferta de destino.

Artículo 17. Imagen del personal.

El personal de las OMT deberá cuidar su imagen frente al turista, por lo que acudirán a sus puestos de trabajo aseados y vestidos de forma apropiada. En caso de llevar uniforme este se encontrará en perfecto estado. En materia de higiene y estética personal los hombres deberán acudir bien afeitados, mientras que las mujeres lo harán sin exceso de joyas, perfumes o maquillaje.

Los empleados que tienen relación con los visitantes, continuada o esporádica, deberán estar debidamente identificados al menos con su nombre, empleando una placa o similar.

Artículo 18. Conocimiento de la información.

El personal será un buen conocedor de la zona y sus recursos, así como de los servicios y establecimientos que compone la oferta de la misma. Siempre que sea posible, deberá conocer personalmente los recursos de los que informa y, en todo caso, los ha visitado en algún momento o los visita siempre que se produzcan cambios o mejoras en sus instalaciones o entorno, o se produzca la apertura de una nueva instalación o empresa relacionada con la actividad.

Artículo 19. Cortesía y puntualidad.

En la OMT se establecerán, por escrito, expresiones, fórmulas de cortesía y trato al cliente que deberán ser conocidas y aplicadas por el personal en la prestación del servicio.

El personal cumplirá de forma diligente y puntual con los horarios de apertura, así como cualquier otra actividad que se considere de obligado cumplimiento para el funcionamiento de la OMT.

Artículo 20. Idiomas.

El responsable de la Unidad de Turismo Municipal promoverá que el personal en contacto con el visitante sea capaz de transmitir información en un idioma extranjero entre los más utilizados por los turistas de la zona, o al menos, en inglés.

Sección Segunda: Atención presencial.

Artículo 21. Recepción al visitante.

El personal deberá recibir al visitante con una sonrisa, dándole la bienvenida y preguntándole en qué puede ayudarle. Pese a estar ocupado, da la bienvenida con la mirada al visitante que acaba de entrar, haciendo ademán de que le atenderá tan pronto le sea posible.

El personal procurará no dejar desatendida la zona de recepción y atención al visitante, de manera que siempre haya alguien presente para dar la bienvenida al visitante.

Artículo 22. Prestación del servicio.

El personal que atiende la oficina mantendrá una actitud positiva, entusiasta y buena predisposición para ayudar y orientar al visitante en el destino. Además, se mostrará siempre dispuesto a ampliar conocimientos o a indicar el material o fuentes a consultar para ello.

Artículo 23. Tiempo de atención.

El personal gestionará de forma eficaz el tiempo de atención al visitante, evitando que se generen colas de espera y se preste un servicio desproporcionado en tiempo - calidad. Cuando las peticiones de un cliente requieran mayor tiempo de atención, desvía la mirada hacia aquel que espera indicándole que en breve será atendido.

Artículo 24. Entrega de información.

El personal sabrá dar prioridad a la información que ha de suministrar, haciendo entrega en primer lugar de aquella concreta y específica que le ha solicitado el visitante, y posteriormente la enriquecerá con sugerencias e información alternativa.

Cuando el cliente muestre un alto grado de incertidumbre, el personal facilitará la mayor información posible, ofreciendo el mayor número de alternativas y aconsejando aquellas que mejor se ajustan a sus gustos y necesidades.

Además, el personal se mostrará diligente en la búsqueda de información adicional o de la cual no dispone, consultando a otras Oficinas Municipales de Turismo u otras fuentes de información. En caso de no disponer del tiempo necesario para realizar la búsqueda, se indicará al visitante el modo más fácil y rápido de obtener dicha información o se le pedirá que vuelva con posterioridad.

Artículo 25. Despedida.

El personal se despedirá del turista con una sonrisa, agradeciendo la visita y deseándole una agradable estancia en el destino. Además, le ayudará a ordenar y colocar el material fa-

cilitado y se pondrá a su disposición para cualquier información adicional que pueda requerir.

Sección Tercera: Atención telefónica.

Artículo 26. Contestación del teléfono.

El personal contestará el teléfono de forma diligente. Si este sonase en el mismo momento en que se está atendiendo a otra persona, pide disculpas y contesta el teléfono. Si pone la llamada en espera, el tiempo deberá ser inferior a 30 segundos. Si la llamada procede de otro país y tiene que poner en espera al interlocutor, procura que la espera sea lo más breve posible.

Al descolgar el teléfono, identificará la Oficina de Turismo, pronunciará una frase de saludo y se identificará la persona que está atendiendo.

Artículo 27. Uso correcto de la voz.

En las conversaciones telefónicas se utilizará un volumen adecuado – ni fuerte que moleste al interlocutor, ni bajo que deba repetir continuamente-, y un tono cordial que refuerce el mensaje, trasmita seguridad, confianza y amabilidad. Además, desarrollará una buena vocalización, pronunciará todas las palabras completas y modulando correctamente la voz.

Artículo 28. Despedida telefónica.

La despedida del interlocutor será con una frase cordial, agradeciéndole su llamada y deseándole buen viaje, así como una agradable estancia en el destino. También le invitará a contac-

tar de nuevo con la oficina para cualquier información o duda adicional que le interese resolver o a visitar la página Web.

En una conversación telefónica el personal de la OMT siempre colgará de último.

Artículo 29. Contestador.

Idealmente se deberá disponer en la OMT de un contestador telefónico que informe al turista de la imposibilidad de atender inmediatamente y de la necesidad de permanecer a la espera.

Se intentará garantizar la atención al visitante incluso fuera del horario de atención a través de un sistema de contestador automático que informe al visitante del horario de atención al público y prestando un servicio de información básica (indicando, de existir, la dirección Web e indicando la posibilidad de dejar un mensaje). Cuando se reciba una petición de información, se anotará en una hoja tipo y, en la medida de lo posible, las gestionará diariamente.

CAPÍTULO III
RECURSOS MATERIALES

Artículo 30. Inventarios periódicos.

Se deberá realizar periódicamente, mínimo una vez al año, un inventario escrito de los elementos necesarios para la realización de la actividad normal de la oficina (material de oficina, luces, sillas, mesas,…).

Artículo 31. Material promocional.

Se realizará un control periódico (atendiendo a la actividad de la OMT) del material existente en la oficina, de forma que se prevean las carencias de los soportes necesarios para el desarrollo del servicio (folletos, planos, mapas, afiches, y otros) con suficiente antelación para que el cliente no perciba dichas carencias.

Además, se deberá supervisar el material informático y promocional de la oficina en relación a los proveedores, emprendiendo las gestiones necesarias para recibir información actualizada de sus establecimientos y servicios.

Artículo 32. Base de datos de proveedores.

A través de una base de datos y con el fin de atender las peticiones de información, la Oficina Municipal de Turismo dispondrá de una relación con los recursos e información práctica de los proveedores, hosteleros, comerciantes, artesanos, restaurantes, transporte, organismos oficiales y demás servicios demandados por el turista en la Chiquitanía.

CAPÍTULO IV
ORGANIZACIÓN

Sección Primera: Tareas ordinarias del puesto de trabajo.

Artículo 33. Comprobación de la veracidad de la información.

Se realizará un seguimiento de la información que se ofrece en soporte material, como de existir, la información disponible en

la página Web para su constante actualización e incorporación de las novedades que se hayan producido en el destino.

Independientemente de la actualización inmediata de las novedades se realizará una revisión semanal o mensual de los contenidos comprobando la fiabilidad de la fuente y garantizando la exactitud y veracidad de la información con que se atiende cada una de las peticiones.

Artículo 34. Información en sala.

Deberá existir información básica distribuida por la sala para que el turista sólo tenga que esperar si necesita información específica o más personalizada para sus necesidades. Si es posible, se habilitarán puntos de autoinformación que permitan al turista acceder por sí solo a la oferta turística del lugar y alrededores. Estos puntos de autoinformación podrán consistir en equipos de información multimedia para la consulta de datos turísticos o computadoras con acceso a los recursos de la Web.

Artículo 35. Peticiones de información.

Las peticiones se deberán atender con rapidez, preferiblemente respondiendo por correo electrónico y en un breve plazo de tiempo.

Cuando se reciba una petición de información que necesite ser respondida con el envío adicional de materiales informativos se deberá contestar con una carta personalizada (con base en una carta modelo y escrita preferiblemente en el idioma del interlocutor) haciendo referencia a la petición que está siendo atendida.

En el supuesto de que el envío de información se realice vía fax, el personal se asegura de que el envío se ha efectuado

correctamente mediante comprobación del estado y la notificación de envío.

Artículo 36. Información de uso interno.

La información de uso interno para responder a las distintas peticiones del cliente, principalmente vía telefónica, se deberá encontrar ordenada y todo el personal la debe tener ubicada. Además, preferiblemente cada uno de los empleados gestionará su propia información, y elaborará un dossier con la información más solicitada y ordenada por temas comunes, de forma que cuando se reciba una llamada, sepa donde encontrarla y disminuya el tiempo de espera del interlocutor.

Artículo 37. Estudio de datos estadísticos.

Se introducirá puntualmente al término de la jornada laboral y en el fichero correspondiente la información relativa a las estadísticas realizadas diariamente en mostrador o por teléfono sobre la demanda y que puedan ser solicitadas por los Organismos Departamentales, municipales, Mancomunales o del sector turístico correspondientes (tales como la Cámara Hotelera, por ejemplo). Además, se realizarán informes con los datos obtenidos de demanda, y, en cualquier caso, se realizará uno de carácter anual.

Sección Segunda: Limpieza.

Artículo 38. Planificación de la limpieza.

Se debe disponer de un cronograma por escrito, donde se definan los distintos elementos y/o estancias que requieren ser limpiados así como la periodicidad de limpieza de las mismas. Así mismo, se debe definir el procedimiento que incluya, para

cada tipo de elemento y/o estancia, los pasos a seguir para la correcta realización de la limpieza y los productos a utilizar.

Artículo 39. Espacio de atención al público.

Todas las áreas que conforman la oficina se limpiarán con una frecuencia acorde a la actividad y afluencia de público. Diariamente se ordenarán los folletos y material que ha sido utilizado por el público visitante. El mostrador de atención al público se encontrará ordenado y sin la presencia de elementos que puedan dificultar la prestación del servicio.

Artículo 40. Almacén de material.

La zona de almacén se mantendrá limpia, sin rastro de polvo y procurando el orden del material, de forma que éste se encuentre limpio y sin arrugas que lo hagan inapropiado para su entrega al público.

Artículo 41. Momento de la limpieza.

Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, en los momentos del día en que no hay público y a primera hora de la mañana. Se evitará poner los elementos de limpieza en lugares donde se pueda interferir los lugares de paso, por sí se produce la llegada de turistas. En la limpieza de suelos abrillantados se evitará el uso de productos que produzcan ruido al andar o que puedan provocar resbalones.

Sección Tercera: Otras consideraciones de Organización.

Artículo 42. Horarios y tarifas.

Se exhibirá en un lugar visible y estéticamente adecuado a la entrada de la oficina los horarios y días de apertura. En aque-

llos casos en los que se reciba algún tipo de contraprestación económica por la disposición de planos, guías u otro material divulgativo, las tarifas de precios se exponen en un lugar visible una vez en el interior de la OMT.

Fuera del horario de servicio, se facilitará información básica al visitante por algún tipo de medios tales como paneles exteriores, plano con oferta del destino, dirección de la página Web y otras.

Artículo 43. Material y mantenimiento de la oficina.

La oficina idealmente contará con el material necesario para el desempeño de su trabajo diario como fax, fotocopiadora, computadora con acceso a Internet y material de oficina, que permitan que el personal de oficina desempeñe sus funciones de la forma más eficaz y eficiente.

Los elementos de trabajo empleados en la oficina tales como los teléfonos, la computadora, la fotocopiadora, la instalación del aire acondicionado y todos aquellos cuyas características y funcionalidad requieran un uso continuado, deberán mantenerse en correcto estado de funcionamiento.

Se deben realizar todas las revisiones de instalación que la reglamentación exija. La oficina debe demostrar a través de registros, facturas, que ha realizado todas las revisiones obligatorias.

Artículo 44. Características de la información.

El personal deberá conocer la oferta turística y recursos de los destinos de proximidad al que se encuentra ubicada la OMT y es capaz de facilitar información de los mismos. Para ello

conseguirá el suministro de material promocional de los mismos contactando con los diferentes organismos responsables o entidades de colaboración que poseen información turística del destino turístico Chiquitos, para su envío.

La información que se preste acerca de la oferta de los proveedores del destino será objetiva e imparcial, evitando decantarse por uno u otro establecimiento. Para ello, se garantizará que la información que posee sobre establecimientos privados, corresponde a aquellos que poseen una oferta legal conforme a la normativa establecida.

Además, es muy recomendable contar con información sobre aspectos no estrictamente turísticos tales como servicios médicos, de seguridad, comerciales, bancarios y otros de interés.

Artículo 45. Idiomas.

En un lugar fácilmente visible para el visitante y estéticamente adecuado se deberá anunciar sobre los idiomas en los que el personal de la oficina es capaz de proporcionar la información sobre el destino.

CAPÍTULO V
PROMOCIÓN

Artículo 46. Internet.

Idealmente se facilitará información acerca de la Oficina y del Municipio en Internet a través de una página Web individual y atractiva y que permita un servicio ágil y eficaz al visitante.

Artículo 47. Agenda de actividades y Paneles informativos.

Será un elemento fundamental contar con una Agenda de Actividades, que será elaborada semanal o mensualmente, donde se recojan los eventos y actividades de interés productivo o turístico que se celebran en el Municipio y en el Destino Turístico de Chiquitos. Dicha agenda será expuesta a la vista de los turistas en el interior y en el exterior de la Oficina.

Si existen paneles informativos sobre eventos locales se mantendrá un control de la información de tal forma que no haya expuestos carteles de eventos ya celebrados, puesto que denota poca profesionalidad y fiabilidad de la información ofrecida.

Artículo 48. Publicaciones.

Las publicaciones editadas por la Oficina Municipal de Turismo dispondrán de un aspecto gráfico adecuado. Además, se evitarán en la medida de lo posible las fotocopias y los materiales promocionales que utilizan soportes de baja calidad.

En todas las publicaciones elaboradas por la OMT aparecerá la dirección postal, dirección electrónica y teléfono de contacto.

Artículo 49. Acciones de promoción conjunta.

Siempre que sea posible, se deberá participar en todas las actividades, públicas o privadas, individuales o mancomunadas, que tienen como objetivo promocionar el destino: ferias, presentaciones, acciones comerciales y otras de promoción conjunta.

CAPÍTULO VI
SATISFACCIÓN DEL VISITANTE

Artículo 50. Recogida de quejas y sugerencias.

La OMT deberá contar con un sistema que le permita recoger de forma escrita todas las sugerencias y quejas que manifieste el público que la visita. Además, deberá contar con las pertinentes hojas de reclamaciones, bien para presentar una reclamación sobre la misma oficina, o bien, para gestionar la reclamación que ponga sobre cualquier otro servicio turístico que se preste en el destino Chiquitos.

Artículo 52. Valoración de los visitantes.

Se deberá comunicar de forma escrita al visitante la posibilidad de manifestar su opinión y aportar sugerencias de mejora. A tal efecto, existirá un buzón de sugerencias que se encontrará en un lugar visible y cuyo contenido se revisará y analizará periódicamente, trasladando los resultados al responsable correspondiente y utilizando esta vía para mejorar el servicio prestado. Cuando proceda, se trasladarán a los proveedores de la oferta turística, las sugerencias realizadas por los visitantes.

Artículo 53. Gestión de quejas.

Ante una queja se deberá prestar total atención a lo que el visitante comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla. Se ha de dejar hablar al visitante hasta que haya terminado de exponer su problema sin interrumpirle en ningún caso.

Nunca se deberá discutir con el visitante, se argumentará que ha habido un problema de comunicación, un malentendido o

una disfunción del servicio. Se le presentará una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas, además de recordarle que existen hojas de queja.

Artículo 54. Registro de quejas y sugerencias.

Se deberá mantener un control y se realizará un seguimiento de la efectiva resolución de las quejas planteadas, comprobando que el visitante ha quedado efectivamente satisfecho tras su resolución. Por otro lado, se asegurará el tratamiento de la informo obtenida de las sugerencias, así como su traslado a las instancias correspondientes.

Artículo 55. Cuestionarios de satisfacción.

La OMT invitará al turista a llenar encuestas o entrevistas personales a clientes acerca del servicio recibido en la oficina y dé su opinión sobre los distintos aspectos turísticos del Destino Chiquitos para medir su grado de satisfacción. Para ello, el responsable de la Unidad Técnica de Turismo establecerá los momentos o períodos del año en los que se ha de realizar este sondeo en función de la actividad de la OMT y del número de cuestionarios que han de alcanzar.

Artículo 56. Aplicación de resultados.

Los resultados de las encuestas, entrevistas, quejas y sugerencias realizadas por los visitantes, se deberán utilizar para mejorar el servicio ofrecido por la OMT. La oficina deberá demostrar alguna mejora implantada gracias a la información obtenida de la opinión de los visitantes.

La OMT deberá comunicar a su personal y a los proveedores los resultados obtenidos en los sistemas de obtención de información a los turistas.

CAPÍTULO VII
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Artículo 57. Reciclaje de residuos.

Se depositarán en los contenedores correspondientes los materiales informativos y material de oficina que ya no sean necesarios para la OMT de manera que se proceda a su reciclaje. De igual modo se procederá en la retirada de todas aquellas basuras generadas del desarrollo directo e indirecto de la actividad.

Artículo 58. Ahorro de energía.

En el momento de cierre de la oficina se verificará que todos los dispositivos eléctricos que no se encuentran en funcionamiento y pueden ser desconectados, efectivamente se encuentren apagados. En el mismo sentido luces, letreros y aire acondicionado, por ejemplo.

ANEXO: AUTOEVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO.

Criterios	Si cumple	No cumple
Existe un programa funcional en el que se definen las responsabilidades para cada puesto de trabajo.		
Se utiliza la planificación como herramienta de organización de tareas y recursos.		
El responsable de la UTM se reúne periódicamente con el personal		
El personal conoce cómo actuar en caso de accidente de algún trabajador o cliente.		
Se comunica a los nuevos trabajadores sus responsabilidades y obligaciones		
Todos los trabajadores conocen y han recibido formación sobre los servicios ofrecidos por la oficina y el modo de realizarlos		
Existe un plan de formación para el personal		
El personal cuida su imagen frente al turista.		
Existen fórmulas de cortesía y trato al cliente que son conocidas y aplicadas por el personal		
El personal posee conocimientos de idiomas.		
El personal cumple diligentemente con sus deberes y obligaciones.		
El personal muestra una actitud cordial y amable a la entrada del visitante.		
El personal asume un papel dinámico en la prestación del servicio.		

Criterios	Si cumple	No cumple
El mostrador de atención al visitante se encuentra atendido en todo momento.		
Se gestiona adecuadamente el tiempo de atención a cada turista.		
El personal realiza búsquedas de información adicional		
El personal se despide de forma cordial del visitante.		
El personal contesta de forma diligente al teléfono		
Existen fórmulas estándares de atención telefónica.		
El personal hace un uso correcto de la voz durante la comunicación telefónica.		
En el momento de la despedida, se utiliza una fórmula de cortesía haciendo énfasis en la importancia de la visita.		
Se dispone de un contestador de espera.		
Se garantiza la atención al visitante incluso fuera del horario de atención.		
Se gestionan diariamente las peticiones telefónicas.		
Se realizan inventarios periódicos.		
Se controlan las necesidades de material promocional.		
Está establecido un horario de recepción de mercancías.		
Existe un procedimiento para la recepción de pedidos.		

Criterios	Si cumple	No cumple
Se cuenta con una base de datos de proveedores.		
Se planifica la actividad conjuntamente con los proveedores.		
Se comprueba la veracidad de la información que se maneja.		
Existe información en sala que permita agilizar el servicio de información.		
Se personalizan todos los envíos de información.		
El personal responde con rapidez las peticiones de visita o información.		
Se procura la efectividad en el envío de información.		
Se gestionan diariamente las peticiones recibidas por correo electrónico.		
Se mantiene la información ordenada y organizada.		
Se llevan a cabo un estudio de datos estadísticos de demanda.		
Existe una planificación de limpieza de los elementos e instalaciones.		
Se limpia periódicamente el espacio de atención al público.		
Se garantiza la limpieza y orden del espacio destinado al almacén del material.		
Desarrollan las labores de orden y limpieza en momentos de menor presencia de público.		

Criterios	Si cumple	No cumple
Se exhiben los horarios y tarifas que aplican a las oficinas.		
Se garantiza la atención incluso fuera del horario de servicio.		
Se cuenta con un responsable del mantenimiento de las máquinas de la OMT.		
Se mantiene un registro de las averías que se producen en la oficina.		
Se realizan las revisiones que la normativa vigente exige.		
Se mantiene un registro de tareas de mantenimiento realizadas y previstas.		
Se dispone de los instrumentos de trabajo necesarios.		
Se dispone de información de los destinos de proximidad.		
El personal hace un uso eficiente de las nuevas tecnologías.		
Se garantiza la objetividad e imparcialidad de la información.		
La oficina cuenta con información no estrictamente turística.		
Se exhiben los idiomas hablados por el personal de la oficina.		
Se realiza una evaluación anual para la comprobación del cumplimento del reglamento de funcionamiento de la OMT.		
La OMT está perfectamente identificada desde el exterior.		

Criterios	Si cumple	No cumple
La oficina cuenta con una adecuada señalización de acceso.		
La oficina permite la accesibilidad a personas con movilidad reducida.		
La oficina cuenta con un escaparate y fachada exteriores atractivos.		
La iluminación empleada es la adecuada.		
El fondo musical es agradable.		
La temperatura ambiente es la adecuada.		
Se integran los valores del destino en el diseño de la estructura y decoración interior.		
Se cumple con la normativa de emergencia y contra incendios.		
La oficina cuenta con un botiquín de primeros auxilios.		
Cuenta con un mobiliario adecuado para la exposición del material informativo.		
Existe mobiliario adecuado en la zona de almacenamiento.		
La oficina cuenta con basureros.		
Se exhiben carteles de prohibido fumar, en caso de que correspondan.		
Se facilita información a través de Internet.		
Se cuenta con información actualizada en los materiales promocionales y en Sala.		

Criterios	Si cumple	No cumple
La oficina cuenta con publicaciones atractivas y de calidad.		
Facilita información de contacto de la oficina en sus publicaciones.		
Se participa en las acciones de promoción del destino.		
La recogida de quejas y sugerencias se considera fundamental para la oficina.		
Se promueve la aportación de sugerencias y valoración del visitante.		
Se gestiona correctamente una queja.		
Se mantiene un registro de quejas y sugerencias.		
La oficina dispone de cuestionarios de satisfacción.		
Se emplea la información obtenida en los métodos de encuesta para mejorar el servicio.		
Se comunica a todo el personal los resultados obtenidos de los sistemas de encuesta empleados.		
La oficina traslada a los proveedores del destino las quejas recogidas.		
Se realiza una correcta clasificación de residuos para su reciclaje.		
Procurar el ahorro de energía.		
Mantener un comportamiento responsable en el uso de productos contaminantes.		

CENTRO PARA LA PARTICIPACIÓN Y EL DESARROLLO HUMANO SOSTENIBLE

QUÉ ES EL CEPAD

El Centro para la Participación y el Desarrollo Humano Sostenible (CEPAD) es una institución que presta apoyo, asistencia y asesoramiento a los actores públicos, privados y de la sociedad civil en general en temas de desarrollo humano, económico y sostenible.

Institución acreditada por diversos organismos nacionales e internacionales, entre ellos la OEA mediante resolución Nº CP/RES. 759 del 08 de noviembre de 2000.

MISIÓN INSTITUCIONAL

El CEPAD tiene como misión promover el desarrollo económico, humano y sostenible, fortaleciendo la capacidad de gestión de los procesos de descentralización local y participación social.

EQUIPO CEPAD

Carlos Hugo Molina
Rubens Barbery
Fernando Figueroa
Ronaldo Vaca Pereyra
Sebastián Molina
Marco Montellano
Homer Menacho
Cynthia Chamy
Josefa Putaré
Víctor Hugo Acosta
Francisco Terceros
Cecilia Bruno
Roberto Barbery
Ruddy Cuellar
Geovanna Terceros
Arlette Mendizábal
Angel Olguín
Nelson Camargo
Celín Céspedes
Myriam Mas Pesquero
Damián López
Clarivel Santander
Willy Andrés Acosta
Jurij Suárez
Jaime Paz Rea