



Guías de turismo

Manual de buenas prácticas.



El Manual de Buenas Prácticas de "Guías de turismo" recoge los estándares de calidad que se aplican a empresas de guías de turismo y a profesionales independientes dedicados a esta actividad, adheridas/as al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística.



Secretaría de Estado de Turismo, 2022

2022 por la Secretaría de Estado de Turismo. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Gobierno de España. Manuales de Buenas Prácticas SICTED.

Esta obra está sujeta a la licencia Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional de Creative Commons. Para ver una copia de esta licencia, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

Los Manuales de Buenas Prácticas recogen los estándares de calidad a aplicar por los servicios turísticos participantes en SICTED con el objetivo de obtener el distintivo “Compromiso de Calidad Turística”. El Manual de Buenas Prácticas está diseñado de forma que tenga una doble finalidad:

- Es el soporte de las buenas prácticas, que son el referencial del modelo.
- Es una herramienta de autoevaluación para el empresario, así como una guía para la realización de la evaluación externa por parte del evaluador. Los estándares del Manual de buenas prácticas deben valorarse atendiendo a una escala valorativa del uno al cinco, con el siguiente criterio de valoración:
 1. Suspenso. No cumplimiento del contenido de la buena práctica.
 3. Aprobado. Estricto cumplimiento del contenido de la buena práctica.
 4. Avanzado. El cumplimiento de la buena práctica está por encima de su contenido estricto.
 5. Sobresaliente. El cumplimiento de la buena práctica es un ejemplo para el resto de organizaciones de, al menos, su misma tipología.
 6. NA (No Aplica). La buena práctica no se puede evaluar en ese servicio turístico.

La puntuación “cero” no se considera. La mínima puntuación posible es un “uno” y la máxima un “cinco”. No es posible una puntuación con decimales.

En el caso de identificar alguna buena práctica que no aplique se seleccionará la opción “NA (No Aplica)” a la hora de otorgar una puntuación. Las buenas prácticas valoradas de este modo no serán tenidas en cuenta para determinar el resultado final de la evaluación.

El evaluador tendrá la oportunidad de dejar comentarios sobre su visión del cumplimiento de las buenas prácticas tanto a nivel global en cada uno de los módulos, como para cada una de las buenas prácticas. Esta información es de gran utilidad para la empresa, pues le servirá de orientación a la hora de planificar su mejora. Estos comentarios serán obligatorios siempre que la puntuación otorgada por el evaluador sea “1”.

En el proceso de evaluación externa se consideran dos tipos de buenas prácticas:

- Buenas prácticas obligatorias: Son aquellas que se han de cumplir necesariamente si se quiere optar por el distintivo de “Compromiso de Calidad Turística”. Para superar con éxito la evaluación externa se ha de obtener una valoración superior o igual a tres en cada una de las buenas prácticas identificadas como obligatorias.
- Buenas prácticas recomendables: Son recomendaciones orientadas a la mejora de los servicios turísticos. En el proceso de evaluación externa no es necesario aprobarlas, si bien el evaluador las valorará y podrá hacer las observaciones que considere oportunas.

Módulos aplicados al establecimiento

Intersectoriales	LEGISLACIÓN DIRECCIÓN GESTIÓN DE PERSONAS RELACIÓN CON LOS CLIENTES RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES VENTAS Y MARKETING
Módulos obligatorios del Oficio	FACTURACIÓN. BÁSICO INFORMACIÓN. BÁSICO SERVICIOS DE GUIAS/MEDIADORES/EDUCADORES
Actividades complementarias del oficio	EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO INSTALACIONES. BÁSICO MEDIO AMBIENTE. BÁSICO SEGURIDAD. BÁSICO VENTA ONLINE VISITAS GUIADAS
Buenas prácticas de gestión avanzada	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD DIVERSIDAD FUNCIONAL INNOVACIÓN
Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2	AVANZADAS DE GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2. AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUSSARS-CoV-2 PARA GUÍAS DE TURISMO AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS



Intersectoriales

LEGISLACIÓN

LEG

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

LEG.1 SE CONOCE Y SE CUMPLE CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE QUE APLICA

El Servicio turístico cumple con lo dispuesto en la normativa que le aplica a su oficio; dispone de una copia (en soporte papel o soporte digital) de toda la legislación aplicable a nivel nacional y de su comunidad. Al menos deberá disponer de la siguiente legislación (en la medida que le sea de aplicación) y evidenciar su cumplimiento:

- * Legislación turística básica (Ej. Ley del Turismo, etc.).
- * Legislación sectorial específica (Ej.: normativa sobre turismo activo, guías, etc.).
- * Legislación sobre protección al consumidor (Ej.: hojas de quejas y reclamaciones)
- * Ley orgánica de protección de datos (de aplicación a todos).
- * Ley de Prevención de riesgos laborales, manuales de autoprotección (plan de emergencia y evacuación, etc.)-de aplicación a todos excepto trabajadores autónomos sin trabajadores por cuenta ajena.
- * Legislación sobre revisiones reglamentaria específica (Ej.: eléctrica, contra incendios, ascensores, taxímetros, vehículos, etc.).
- * Legislación de seguridad e higiene alimentaria (aplica a restaurantes, hoteles, bares, cafeterías, tiendas de alimentación, etc.): Manipulador de alimentos, alérgenos, Control de plagas, etc.
- * Control de instalaciones (dependerá del oficio): legionella, piscinas, etc.
- * Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

LEG.2 SE CUMPLE LO EXIGIDO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

El Servicio turístico cumple con la normativa legal vigente relativa a la supresión de barreras arquitectónicas.

No aplica- Establecimientos/servicios sin Infraestructura.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

LEG.3 EL EQUIPO CONOCE Y APLICA EL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La dirección dispone de un Plan de prevención de riesgos laborales. Se asegura de que todo el equipo de trabajo dispone de una evaluación de riesgos para cada puesto de trabajo, un Plan de prevención de riesgos laborales y unas medidas de emergencia y evacuación, lo conocen y, en el caso que requiera, está cualificado en los procedimientos de seguridad que afectan a su puesto de trabajo.

No aplica- Servicios turísticos/servicios unipersonales y profesionales independientes.



Doc. Plan de prevención de riesgos laborales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

LEG.4 SE REALIZAN LAS REVISIONES DE INSTALACIONES/ EQUIPAMIENTO QUE LA NORMATIVA APLICABLE EXIGE

Se realizan todas y cada una de las revisiones de instalaciones, equipamiento y/o vehículos que la reglamentación exige; el Servicio turístico dispone de informes, certificados (los emite la administración o empresas acreditadas para ello), registros, albaranes, facturas... que evidencian que efectivamente se han realizado todas las revisiones obligatorias en tiempo y forma.

No aplica- Establecimiento/servicios sin infraestructuras ni equipamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

LEG.5 SE EFECTÚAN LAS LABORES DE DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN FIJADAS POR NORMATIVA

Se realizan aquellas desinfecciones, desinsectaciones y desratizaciones que obliga la normativa vigente. Para ello se tiene un concierto con una empresa especializada y se dispone de registros de las acciones realizadas. La realización de dichas acciones está planificada, por ejemplo, mediante su inclusión en el Plan de mantenimiento preventivo.

No aplica- Servicios turísticos/servicios sin infraestructuras o no obligadas por la normativa vigente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

LEG.6 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DATOS PERSONALES

La organización tiene identificados y controlados en base a lo establecido en la normativa vigente, los diferentes ficheros (bases de datos, listados, etc.) donde se recogen datos personales (trabajadores, clientes, videovigilancia, etc.). Se informa a las personas afectadas de la existencia de estos ficheros, sus usos previstos y de sus derechos en relación con los mismos según dicha normativa.



LEGISLACIÓN

Resumen de la valoración del módulo LEGISLACIÓN

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

LEG.1	SE CONOCE Y SE CUMPLE CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE QUE APLICA	<input type="text"/>
LEG.2	SE CUMPLE LO EXIGIDO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA	<input type="text"/>
LEG.3	EL EQUIPO CONOCE Y APLICA EL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	<input type="text"/>
LEG.4	SE REALIZAN LAS REVISIONES DE INSTALACIONES/EQUIPAMIENTO QUE LA NORMATIVA APLICABLE EXIGE	<input type="text"/>
LEG.5	SE EFECTÚAN LAS LABORES DE DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN FIJADAS POR NORMATIVA	<input type="text"/>
LEG.6	LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DATOS PERSONALES	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Intersectoriales

DIRECCIÓN

DIR

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.1 LA ORGANIZACIÓN CONOCE A SU CLIENTE E IDENTIFICA SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (RECOMENDABLE)



La organización tiene definido cuáles son sus principales clientes e identifica cuáles son las necesidades y expectativas que quiere satisfacer con los productos y/o con los servicios que ofrece.



Doc. Cuadro de análisis de clientes

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.2 LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO

La organización tiene establecido un conjunto de objetivos de negocio (al menos dos al año). Estos objetivos son específicos, medibles, alcanzables y relevantes. Están establecidas las acciones necesarias para alcanzar dichos objetivos, los responsables de las mismas, así como el tiempo en que se han de alcanzar. Los objetivos deben tener, al menos, un seguimiento semestral.



Doc. Objetivos anuales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.3 SE ESTABLECE UN CUADRO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO (RECOMENDABLE)



La organización tiene definido un conjunto de indicadores de gestión del negocio (al menos dos) para conocer cómo va evolucionando su negocio. Estos indicadores recogen aspectos tales como ratios de venta, ratios de consumo, satisfacción de clientes, etc., pudiendo estar relacionados con los objetivos de negocio a los que hace referencia la buena práctica DIR.2.



Doc. Cuadro de indicadores de gestión del negocio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.4 SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN

Existe una planificación de trabajo en función de los días laborables, los turnos de trabajo, el equipo disponible y la previsión de trabajo. Se planifican las labores por áreas de responsabilidad específicas. La planificación podrá realizarse en cualquier formato siempre que sea accesible y conocido por todo el personal afectado.



For. Plan de trabajo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.5 EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN

Una vez al año, como mínimo, se realiza una planificación de potenciales cursos formativos a asistir por alguien de la organización (del personal y/o de la dirección). El plan de formación contempla formación externa y/o interna, formación prevista y realizada. El Servicio turístico/servicio unipersonal o profesional independiente define un Plan individual de formación y participa en las acciones. Se dispone de certificado/diploma del curso que acredita la asistencia a los mismos o cualquier otro documento que acredite dicha formación. Ej. Lista de asistentes.



Doc. Certificado/diploma de asistencia a cursos o Listas de asistentes
For. Plan de formación

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.6 LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS

La organización tiene establecido un sistema para identificar los aspectos críticos, esto es, aquellas situaciones internas y/o externas que pueden suponer, al menos, una mala prestación del servicio por parte del Servicio turístico.



For. Registro de aspectos críticos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.7 EL EQUIPO SE REÚNE PERIÓDICAMENTE PARA SOLUCIONAR ASPECTOS CRÍTICOS

El equipo de trabajo se reúne periódicamente, siempre que sea necesario y como mínimo una vez al año, para tratar y dar solución a aspectos críticos identificados; de las reuniones se redacta un recordatorio con la fecha, los asistentes, los asuntos tratados y los compromisos adoptados si los hubiere. En el caso de Servicios turísticos/servicios unipersonales y/o profesionales independientes, este análisis puede realizarse durante la revisión del cumplimiento de los criterios de Gestión de Calidad.



For. Registro de aspectos críticos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.8 SE REvisa EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

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

- Análisis de los aspectos críticos identificados durante el año DIR 7.
- Plan de formación: análisis de la eficacia del plan de formación del año anterior y propuesta para el siguiente año.
- Satisfacción del cliente: análisis de las reclamaciones, quejas y sugerencias, y de los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente, opiniones en redes sociales, o de cualquier otro medio de interacción con el cliente.
- Incidencias con proveedores y evaluación de éstos: análisis de las incidencias habidas y su resolución.
- “Resultados de inspecciones (Ej.: inspecciones de consumo, de sanidad, etc.).”
- Análisis de otros elementos relacionados con la gestión (si los hubiere) Ej.: objetivos, indicadores, etc.
- Plan de mejora realizado: análisis de la eficacia de las mejoras ejecutadas y propuesta del nuevo Plan de mejora.

No aplica- Organizaciones en Ciclo 1.



Doc. Informe anual de calidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.9 LA ORGANIZACIÓN SABE CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE

El Servicio turístico dispone de un documento que describe las pautas a seguir en caso de urgencia o accidente. Dicho documento es accesible y conocido por todo el personal. Existe un listado con los teléfonos y datos de los servicios médicos y de seguridad del destino. El listado es público y accesible a todo el personal.



Doc. Directrices sobre cómo actuar en caso de accidente

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.10 LA ORGANIZACIÓN TIENE CONOCIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PRIMEROS AUXILIOS (RECOMENDABLE)



Durante el horario laboral, está presente en el centro de trabajo, como mínimo una persona con formación en aspectos de seguridad y primeros auxilios.



Doc. Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios



DIRECCIÓN

Resumen de la valoración del módulo DIRECCIÓN

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.1	LA ORGANIZACIÓN CONOCE A SU CLIENTE E IDENTIFICA SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
DIR.2	LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO	<input type="text"/>
DIR.3	SE ESTABLECE UN CUADRO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
DIR.4	SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN	<input type="text"/>
DIR.5	EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN	<input type="text"/>
DIR.6	LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS	<input type="text"/>
DIR.7	EL EQUIPO SE REÚNE PERIÓDICAMENTE PARA SOLUCIONAR ASPECTOS CRÍTICOS	<input type="text"/>
DIR.8	SE REVISAN EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	<input type="text"/>
DIR.9	LA ORGANIZACIÓN SABE CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE	<input type="text"/>
DIR.10	LA ORGANIZACIÓN TIENE CONOCIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PRIMEROS AUXILIOS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Intersectoriales

GESTIÓN DE PERSONAS

PER

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.1 EXISTE UN ORGANIGRAMA Y ESTÁN DEFINIDAS LAS RESPONSABILIDADES POR PUESTO DE TRABAJO

Existe un organigrama documentado en el que se identifican las dependencias jerárquicas e interrelaciones entre puestos. Están definidas las funciones y responsabilidades, así como las sustituciones por puesto de trabajo. Dentro del organigrama o de las funciones y responsabilidades está definida la figura del Interlocutor SICTED.

Tanto el organigrama como las funciones y responsabilidades son conocidas por todo el equipo de trabajo.

No aplica- Servicios turísticos/servicios unipersonales y profesionales independientes.



Doc. Organigrama funcional
Doc. Funciones y responsabilidades por puesto de trabajo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.2 ESTÁ DEFINIDA LA PLANTILLA MÍNIMA PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE

La dirección tiene establecido en un documento el equipo mínimo que garantiza una prestación del servicio eficiente, manteniendo los horarios estipulados. Se diferencia entre temporada alta y temporada baja para garantizar que se mantiene el nivel del servicio prestado.

No aplica- Servicios turísticos/servicios unipersonales y profesionales independientes.



For. Plantilla mínima por temporada

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.3 SE PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección promueve la comunicación interna, especialmente en cambio de turnos o relaciones interdepartamentales, cuyo trabajo obliga a una coordinación absoluta.

No aplica- Servicios turísticos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.4 SE INFORMA AL TRABAJADOR DE RECIENTE INCORPORACIÓN DE SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

La dirección, o persona en quien delegue, comunica a los nuevos empleados aquello que espera de ellos, sus funciones y responsabilidades, así como la filosofía y valores del Servicio turístico.

No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.5 EXISTEN DIRECTRICES SOBRE VESTUARIO Y EL ASPECTO PERSONAL

Están definidos, documentados y son conocidos por todo el personal los criterios de vestuario, uniformidad y aspecto personal en las distintas áreas o departamentos. El personal, durante su jornada laboral, cuida su imagen frente al cliente, manteniendo una correcta higiene y presencia personal.

No aplica- Servicios turísticos/servicios unipersonales y profesionales independientes, salvo que contraten a trabajadores o colaboradores para trabajar de cara al cliente.

No aplica – Servicios turísticos online.



Doc. Directrices sobre uniformidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.6 EL PERSONAL APLICA FÓRMULAS DE CORTESÍA Y TRATO AL CLIENTE

Están definidas determinadas expresiones y fórmulas de cortesía que se emplean en la prestación del servicio, especialmente incluyen el saludo y bienvenida, el ofrecimiento de ayuda y la despedida. Éstas son conocidas por el equipo de trabajo.

No aplica- Servicios turísticos/servicios unipersonales y profesionales independientes, salvo que contraten a trabajadores o colaboradores para trabajar de cara al cliente.



Doc. Fórmulas de cortesía

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.7 EL PERSONAL QUE MANTIENE RELACIÓN CON EL CLIENTE ESTÁ IDENTIFICADO (RECOMENDABLE)



La dirección tiene establecida la forma en la que los empleados que prestan el servicio directo al cliente se identifican, al menos, con su nombre (mediante placas identificativas o similar).

No aplica- En casos excepcionales se admite que la identificación sea verbal (Ej.: turismo activo o Servicios turísticos/servicios unipersonales y profesionales independientes).

No aplica – Servicios turísticos online.



GESTIÓN DE PERSONAS

Resumen de la valoración del módulo GESTIÓN DE PERSONAS

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.1	EXISTE UN ORGANIGRAMA Y ESTÁN DEFINIDAS LAS RESPONSABILIDADES POR PUESTO DE TRABAJO	<input type="text"/>
PER.2	ESTÁ DEFINIDA LA PLANTILLA MÍNIMA PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE	<input type="text"/>
PER.3	SE PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA	<input type="text"/>
PER.4	SE INFORMA AL TRABAJADOR DE RECIENTE INCORPORACIÓN DE SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.	<input type="text"/>
PER.5	EXISTEN DIRECTRICES SOBRE VESTUARIO Y EL ASPECTO PERSONAL	<input type="text"/>
PER.6	EL PERSONAL APLICA FÓRMULAS DE CORTESÍA Y TRATO AL CLIENTE	<input type="text"/>
PER.7	EL PERSONAL QUE MANTIENE RELACIÓN CON EL CLIENTE ESTÁ IDENTIFICADO (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Intersectoriales

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

CLI

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.1 EL PERSONAL CONOCE EL ESPACIO TURÍSTICO PRÓXIMO AL SERVICIO TURÍSTICO Y ES CAPAZ DE OFRECER INFORMACIÓN SOBRE EL MISMO

El personal que mantiene contacto directo con el cliente conoce bien el entorno geográfico del destino donde se desarrolla su actividad, los servicios y recursos más importantes. Se dispondrá al menos de algún plano o folleto con información turística del destino para uso del cliente o relación de webs de consulta para poder informar al cliente. Orienta y asesora cliente, informándole de los recursos turísticos más importantes, proporcionándole información sobre Servicios turísticos y servicios (hoteles, restaurantes, transporte, etc.), y facilitándole material informativo actualizado o bien soportes online (web, redes sociales, etc.) donde el cliente puede tener la información que busca actualizada.

Se cuenta con un soporte de información organizado, con una cuidada presentación convenientemente actualizado y en un lugar visible para que el cliente pueda consultarlo. En caso de no disponer de ese material informativo (dossier turístico) se indica dónde se ubica la oficina de información turística y cómo llegar a ella.

No aplica a Oficinas de información turística y empresas de limpieza.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.2 EXISTEN DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La dirección dispone de un documento que define cómo actuar frente a una queja, sugerencia y/o reclamación de un cliente. El documento es conocido y aplicado por todo el personal.



Doc. Directrices para el tratamiento de quejas y sugerencias

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.3 SE DISPONE DE UN SOPORTE QUE INVITA AL CLIENTE A REGISTRAR UNA QUEJA Y/O SUGERENCIA

Se dispone de un sistema que permite recoger por escrito todas las quejas y/o sugerencias emitidas por el cliente y está en un lugar visible.

En caso de que un cliente emita una queja, pero no la registre, existe un soporte donde el personal la registra. Todas las quejas, sugerencias y/o reclamaciones son custodiadas durante un tiempo mínimo de un año.



For. Cuestionario de queja y/o sugerencia

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.4 EL SERVICIO TURÍSTICO CONOCE LA OPINIÓN DEL CLIENTE

El Servicio turístico dispone de alguna fórmula para conocer la opinión del cliente acerca del servicio recibido y de su nivel de satisfacción. Por fórmula se entiende el diseño de un cuestionario de satisfacción en los principales idiomas hablados por los turistas del destino, a cumplimentar por el cliente (en papel, on-line etc.), un formulario por el cual el trabajador tiene predefinidas por escrito las preguntas a realizar al cliente, documentación escrita tales como cartas o correos electrónicos, así como el análisis de la opinión del cliente en las principales redes sociales existentes.



For. Cuestionario de satisfacción

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.5 LA OPINIÓN DEL CLIENTE SE UTILIZA PARA MEJORAR EL SERVICIO

El Servicio turístico utiliza los resultados de las encuestas, entrevistas, quejas, sugerencias, opiniones, etc., para identificar posibles áreas de mejora y mejorar progresivamente la prestación del servicio. La organización hace un seguimiento de las decisiones adoptadas en relación a queja, reclamaciones, sugerencias etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.6 SE COMUNICA A TODO EL EQUIPO IMPLICADO LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR EL SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Periódicamente se comunica a todos los miembros del equipo implicado los resultados obtenidos de las encuestas, opiniones, y el sistema de quejas y sugerencias.

No aplica- Servicios turísticos unipersonales o profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.7 EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICO DE IDIOMAS

La dirección del establecimiento se asegura de que el personal que se relacione directamente con los clientes conoce al menos los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y es capaz de transmitir información pertinente del servicio en un idioma extranjero entre los más utilizados por los turistas extranjeros de la zona.

No es necesario que todo el personal sepa idiomas, será suficiente con que al menos una persona de cada turno, sea capaz de comunicarse en un idioma extranjero entre los más utilizados por los turistas extranjeros de la zona.

No aplica - Servicios turísticos/servicios públicos unipersonales o profesionales autónomos pertenecientes a sectores no esencialmente turísticos.

No aplica - OIT requieren más idiomas.

No aplica - Servicios turísticos / servicios sin clientes extranjeros.



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Resumen de la valoración del módulo RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.1	EL PERSONAL CONOCE EL ESPACIO TURÍSTICO PRÓXIMO AL SERVICIO TURÍSTICO Y ES CAPAZ DE OFRECER INFORMACIÓN SOBRE EL MISMO	<input type="text"/>
CLI.2	EXISTEN DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	<input type="text"/>
CLI.3	SE DISPONE DE UN SOPORTE QUE INVITA AL CLIENTE A REGISTRAR UNA QUEJA Y/O SUGERENCIA	<input type="text"/>
CLI.4	EL SERVICIO TURÍSTICO CONOCE LA OPINIÓN DEL CLIENTE	<input type="text"/>
CLI.5	LA OPINIÓN DEL CLIENTE SE UTILIZA PARA MEJORAR EL SERVICIO	<input type="text"/>
CLI.6	SE COMUNICA A TODO EL EQUIPO IMPLICADO LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR EL SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<input type="text"/>
CLI.7	EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICO DE IDIOMAS	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Intersectoriales

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

PROV

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.1 EXISTE UNA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS

Se dispone de un listado de proveedores (en soporte papel o digital) con los datos del proveedor (nombre, dirección, teléfono, persona de contacto), los productos/servicios que proporciona y otras características de interés.

Si el proveedor es de comidas y bebidas, se dispone de N^a de Registro Sanitario Industrial (RSI) (se puede consultar en la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN)).

Para proveedores relevantes para la organización, se aconseja tener un listado de proveedores de repuesto por si el proveedor principal no cumple con sus compromisos. En el caso de que las compras sean realizadas en las instalaciones del proveedor, no es necesario que el mismo formen parte del listado Ej.: supermercados, tiendas de electrodomésticos, etc.

No Aplica. En caso de tener menos de 5 proveedores, no es necesario disponer de dicho listado.



For. Relación de proveedores

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.2 ESTÁN DEFINIDOS LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR A LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS (RECOMENDABLE)



El Servicio turístico establece los criterios que usan para seleccionar a sus principales proveedores. Estos criterios pueden ser:

- Precio.
- Calidad de los productos.
- Puntualidad en la entrega.
- Condiciones de pago.
- etc.

Están recogidos por escrito los criterios utilizados para seleccionar a los proveedores y cual/cuáles de estos criterios se han empleado para seleccionar a los proveedores principales.



Doc. Selección de proveedores

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.3 SE REGISTRAN LAS INCIDENCIAS CON PROVEEDORES

Se documentan las incidencias detectadas con el proveedor, bien por incumplimiento de las condiciones pactadas, bien por incidencias en la recepción del pedido. Las incidencias continuas de un mismo proveedor es un criterio a tener en cuenta al evaluar al proveedor.

No aplica. Servicios turísticos con menos de 5 proveedores.

For. Registro de incidencias con proveedores



Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.4 SE FORMALIZAN LAS COMPRAS

Todas las compras efectuadas a los proveedores se formalizan mediante una factura o similar.

Cuando existe albarán, el pedido realizado se coteja con éste.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.5 ESTÁ ESTABLECIDO EL HORARIO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS (RECOMENDABLE)



El personal conoce el horario de recepción de mercancías y se comunica a los proveedores (vía fax, carta, e-mail, panel informativo, etc.), intentando que este horario no moleste al cliente.

No aplica- organizaciones sin instalaciones o sin recepción de mercancías.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.6 EXISTEN DIRECTRICES PARA LA RECEPCIÓN DE PEDIDOS

Existe un documento donde se especifica cómo recibir los materiales solicitados mediante pedido formalizado; se establece realizar comprobaciones de cantidad y de requisitos específicos solicitados, así como las condiciones para la aceptación o rechazo de los pedidos. Los pedidos rechazados se ubican en un espacio separado de los aceptados, el cual está señalizado.

En el caso de productos alimenticios perecederos se comprueba:

- La temperatura a la que han sido transportados.
- El registro sanitario del proveedor.
- La marca de salubridad según el producto.
- Fecha de caducidad o fecha de consumo preferente.
- Control visual de las características organolépticas del producto (color, olor característico, textura, firmeza, integridad de los envases, etc.).
- El correcto etiquetado (ingredientes, lote, fecha de caducidad, alérgenos, etc.).

No aplica- organizaciones sin recepción de mercancías.



Doc. Directrices para la recepción de pedidos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.7 ESTÁN DEFINIDOS LOS STOCKS MÍNIMOS Y PERIÓDICAMENTE SE REALIZAN INVENTARIOS

Están definidas las cantidades mínimas de elementos necesarios para el funcionamiento continuo de la actividad. Generalmente no se llega a incumplir el stock mínimo fijado por producto.

Además, como mínimo una vez al año, se realizan inventario de las existencias con la finalidad de controlar los consumos y prever necesidades o reposición de productos.

No aplica- organizaciones que no gestionan productos.



For. Relación de stocks mínimos
For. Inventario

PROV.8 SE ASEGURA LA ROTACIÓN DE LOS PRODUCTOS EN EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO

Se emplea el método FIFO (First Input First Output, control de fechas de caducidad), que consiste en dar salida del almacén a los primeros productos que entraron con la intención de evitar que se produzcan caducidades.

No aplica- Organizaciones que no tengan productos perecederos.



RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Resumen de la valoración del módulo RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.1	EXISTE UNA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS	<input type="text"/>
PROV.2	ESTÁN DEFINIDOS LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR A LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
PROV.3	SE REGISTRAN LAS INCIDENCIAS CON PROVEEDORES	<input type="text"/>
PROV.4	SE FORMALIZAN LAS COMPRAS	<input type="text"/>
PROV.5	ESTÁ ESTABLECIDO EL HORARIO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
PROV.6	EXISTEN DIRECTRICES PARA LA RECEPCIÓN DE PEDIDOS	<input type="text"/>
PROV.7	ESTÁN DEFINIDOS LOS STOCKS MÍNIMOS Y PERIÓDICAMENTE SE REALIZAN INVENTARIOS	<input type="text"/>
PROV.8	SE ASEGURA LA ROTACIÓN DE LOS PRODUCTOS EN EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Intersectoriales

VENTAS Y MARKETING

V&M

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.1 SE FACILITA INFORMACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO AL DESTINO

El Servicio turístico facilita información comercial a la oficina de turismo del destino; esta información puede ser particular o a través de su asociación o colectivo. La oficina de información turística facilita información de su ubicación y horario a los establecimientos/servicios del destino.

No aplica- Empresas de limpieza.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.2 SE DISPONE DE WEB Y/O REDES SOCIALES PARA DAR A CONOCER Y/O COMERCIALIZAR EL PRODUCTO/SERVICIO (RECOMENDABLE)



Existe información de la actividad que el Servicio turístico desarrolla en Internet, bien a través de una página propia o bien a través de alguna asociación o colectivo y/o a través de redes sociales.

La información reflejada tanto en la página Web como en las redes sociales o plataformas de comercialización de terceros es real y está actualizada.

En la página Web del establecimiento o servicio turístico se informa, de forma clara y de fácil acceso, de los medios de contacto para realizar consultas o reservas. Estos medios están operativos y coinciden con los que están registrados en la plataforma de gestión www.calidadendestino.org.

Esta recomendación es de carácter obligatorio para oficinas de Información Turística y para Museos y Centros de interés turístico visitable y servicios turísticos online.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.3 EXISTE INFORMACIÓN COMERCIAL EN VARIOS IDIOMAS (RECOMENDABLE)



La mayor parte de la información comercial del Servicio turístico (folletos, paneles informativos) está, además de en castellano y en el idioma de la comunidad autónoma, en un idioma extranjero como mínimo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.4 LOS SOPORTES TIENEN UN DISEÑO HOMOGÉNEO

Los soportes corporativos que se encuentran en las instalaciones son homogéneos, tienen un diseño funcional y están en perfecto estado de conservación (Ej.: atriles, expositores, etc.). Se garantiza que la información está totalmente actualizada.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana, empresas de limpieza y cualquier oficio que no disponga de instalaciones para desarrollar su actividad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.5 SE DA UNA RÁPIDA RESPUESTA A LAS CONSULTAS RECIBIDAS POR PARTE DE LOS CLIENTES

Cuando se contacta con el Servicio turístico a través del correo electrónico o de un formulario Web, se recibe una confirmación de la recepción del mensaje. Las consultas efectuadas en días de cierre del Servicio turístico se responden en un plazo máximo de 24 horas.

Este límite también será efectivo en el caso de preguntas o solicitudes realizadas a través de las redes sociales utilizadas por el Servicio turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.6 LA RESPUESTA DADA A LOS CLIENTES ES ADECUADA Y OBJETIVA

La respuesta recibida por parte del Servicio turístico es clara y completa, utiliza un lenguaje y redacción correcta. Debe contestar a la demanda realizada por el cliente. Si se proporciona información al cliente sobre el producto ofrecido y/o servicio prestado con la mayor objetividad posible, intentando no crear falsas expectativas.

La respuesta debe ser personalizada.

El mensaje deberá finalizar con, al menos, la siguiente información:

- Firma o nombre de la persona o departamento que le atiende
- Teléfono y/o correo electrónico de contacto
- Logo del Servicio turístico o servicio
- Información relativa a la confidencialidad y protección de datos de carácter personal

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.7 TODO EL EQUIPO DE TRABAJO CONOCE EL PRODUCTO/SERVICIO QUE OFRECE/VENDE

El personal conoce exhaustivamente el producto que oferta y/o el servicio que presta al cliente, concretamente: características, tipologías, tarifas aplicables, etc., pudiendo dar información veraz y rigurosa al cliente.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.8 LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS ESTÁN EXPUESTOS EN LUGAR VISIBLE

Las tarifas y precios de los diferentes servicios y de los productos/artículos de venta al público están expuestos y en un lugar visible para el cliente con el fin de no inducir a error. Además, los precios incluyen el precio final completo (impuestos incluidos).
No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana, empresas de limpieza y organizaciones con precios sujetos a presupuestos personalizados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.9 ESTÁ CLARAMENTE DEFINIDA LA POLÍTICA DE PAGO, CONDICIONES DE VENTA Y DEVOLUCIÓN Y SE EXHIBEN LOS MEDIOS DE PAGO QUE SON ACEPTADOS

La política de pagos se comunica a los empleados y en ella están definidos los siguientes aspectos:

- Si se aceptan o no tarjetas de débito/crédito y en caso de que haya limitaciones de importe mínimo, cuál es.
- Si se admite sólo pago en efectivo etc.
- Cuando corresponda, las condiciones de venta y devolución: garantías, plazo para devoluciones, devolución del dinero o entrega de vale sin fecha de caducidad, etc.
- Se exhiben los medios de pago aceptados en un lugar visible para que el cliente los identifique rápida y claramente.

No aplica- Servicios turísticos que no comercialicen productos / servicios.



Doc. Política de pagos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.10 SE EMITE TICKET O FACTURA

El Servicio turístico emite factura, ticket o documento similar de compra siempre que se cobre por algún servicio o producto.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana u organizaciones que no comercialicen productos o servicios.



VENTAS Y MARKETING

Resumen de la valoración del módulo VENTAS Y MARKETING

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.1	SE FACILITA INFORMACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO AL DESTINO	<input type="text"/>
V&M.2	SE DISPONE DE WEB Y/O REDES SOCIALES PARA DAR A CONOCER Y/O COMERCIALIZAR EL PRODUCTO/SERVICIO (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
V&M.3	EXISTE INFORMACIÓN COMERCIAL EN VARIOS IDIOMAS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
V&M.4	LOS SOPORTES TIENEN UN DISEÑO HOMOGÉNEO	<input type="text"/>
V&M.5	SE DA UNA RÁPIDA RESPUESTA A LAS CONSULTAS RECIBIDAS POR PARTE DE LOS CLIENTES	<input type="text"/>
V&M.6	LA RESPUESTA DADA A LOS CLIENTES ES ADECUADA Y OBJETIVA	<input type="text"/>
V&M.7	TODO EL EQUIPO DE TRABAJO CONOCE EL PRODUCTO/SERVICIO QUE OFRECE/VENDE	<input type="text"/>
V&M.8	LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS ESTÁN EXPUESTOS EN LUGAR VISIBLE	<input type="text"/>
V&M.9	ESTÁ CLARAMENTE DEFINIDA LA POLÍTICA DE PAGO, CONDICIONES DE VENTA Y DEVOLUCIÓN Y SE EXHIBEN LOS MEDIOS DE PAGO QUE SON ACEPTADOS	<input type="text"/>
V&M.10	SE EMITE TICKET O FACTURA	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Módulos obligatorios del Oficio

FACTURACIÓN. BÁSICO

Fac-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Fac-Bas.1 SE EMITE JUSTIFICANTE DE COMPRA Y/O FACTURA.

La organización que realiza la facturación, para aquellos servicios de pago, entregará ticket o cualquier otro comprobante de pago de forma rápida y ágil. En función del medio de pago el ticket podrá emitirse en papel o por medios telemáticos (correo electrónico, Apps, etc.). Estos se ajustarán a la legislación vigente en cada caso.

Como mínimo incluirán los siguientes conceptos:

- Nombre de la persona física o jurídica que expide la factura, identificación y domicilio fiscal o número de licencia cuando aplique.
- Número de serie de la factura y/o justificante
- Identificación del cliente (no requerido en el caso de justificante).
- Fecha de emisión
- Descripción o referencia de los servicios contratados, productos comprados o itinerarios realizados.
- Importes unitario y total
- Descuentos aplicables
- Impuestos aplicables (IVA) (Cuando el servicio prestado no se encuentre exento)
- Agradecimiento por la visita e invitación a volver (opcional)

En el caso de que el cliente solicite factura, esta se emitirá y entregará de acuerdo con los criterios establecidos. En su defecto, se podrá enviar al cliente por Medios telemáticos

Las facturas tendrán un soporte estándar que incluirá todos los apartados anteriormente indicados, además todos los conceptos estarán desglosados y organizados por epígrafes de forma que el cliente visualiza fácilmente los consumos y gastos realizados.

Siempre que sea posible la factura se acompaña con la tarjeta de presentación del servicio turístico. En aquellos casos en los que el cliente pague con tarjeta bancaria, se procura no mantener dicha fuera del alcance visual del cliente. Opcionalmente, en la entrega de la factura se emplea algún soporte decorativo (pequeña bandeja, caja, etc.).

Existe un documento interno donde se describe cómo proceder a la facturación, conocido y aplicado por el personal que factura.

No aplica - Servicios gratuitos o sin contraprestación para el cliente final.



Doc. Procedimiento de facturación.



FACTURACIÓN. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo FACTURACIÓN. BÁSICO

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Fac-Bas.1 SE EMITE JUSTIFICANTE DE COMPRA Y/O FACTURA.

Media de las buenas prácticas para el módulo

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Módulos obligatorios del Oficio

INFORMACIÓN. BÁSICO

Inf-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Inf-Bas.1

SE PERSONALIZA LA INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA PREVIA SOLICITUD.

Al recibir una petición de información del servicio, se facilita la misma contestando de forma personalizada, a la mayor brevedad posible y preferentemente dejando evidencia de la misma.



For. Contestación información solicitud



INFORMACIÓN. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo INFORMACIÓN. BÁSICO

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Inf-Bas.1 SE PERSONALIZA LA INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA PREVIA SOLICITUD.

Media de las buenas prácticas para el módulo

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Módulos obligatorios del Oficio

SERVICIOS DE GUIAS/MEDIADORES/EDUCADORES

Ser-Gui

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Gui.1

SE DISPONE DE LA TITULACIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO DE SU PROFESIÓN.

El guía turístico posee el título oficial expedido por el organismo correspondiente de la comunidad autónoma a la que pertenece. Además, se encuentra inscrito en el registro de guías turísticos de su comunidad autónoma en caso de existir. Durante el ejercicio de su actividad exhibe de modo visible el carné o distintivo, y se preocupa por la renovación del mismo antes de su vencimiento.

No aplica. Cuando según normativa no sea exigible.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Gui.2

EL GUÍA HABLA VARIOS IDIOMAS.

El guía habla con fluidez los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y al menos un idioma extranjero. No aplica a Turismo industrial y bodegas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Gui.3

EL GUÍA PLANIFICA LAS VISITAS CON ANTELACIÓN.

El guía planifica con antelación y establece la visita guiada, con sus paradas explicativas. Establece asimismo el tiempo estimado de cada visita en función de las características del grupo (edad, tamaño, estado físico, etc.). Por otro lado, y ante cualquier imprevisto o retraso, establece alternativas a las visitas. Finalmente, selecciona de forma previa la información de mayor interés para el recorrido en general.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Gui.4

SE FACILITA INFORMACIÓN DE LA VISITA ANTES DE INICIARLA.

Con carácter previo al inicio del recorrido, el guía explica el contenido de la ruta, especificando el recorrido, lugares a visitar, paradas y descansos, tiempo aproximado en cada lugar y punto final del recorrido. Siempre que sea posible, hará entrega de material promocional del destino (guías, planos, etc.) a todos los componentes del grupo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- EL GUÍA ESTABLECE Y GESTIONA LOS TIEMPOS DE VISITA.
Gui.5

Se tienen establecidos los tiempos de visita en función de las características del grupo (edad, tamaño, motivaciones...). Intenta cumplir los tiempos estimados de visita, controlando los tiempos de explicaciones, descanso, etc. pero mostrándose flexible a sugerencias del grupo (suprimir una visita, visitar un lugar fuera de ruta, cambiar una actividad por otra, etc.) si el grupo así lo requiere.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- SE COMUNICAN DE FORMA INMEDIATA LOS CAMBIOS.
Gui.6

En el momento de conocer posibles cambios en las características de la visita/ itinerario previsto deben ser comunicados a los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- SE EXHIBEN LOS IDIOMAS HABLADOS POR LOS GUÍAS.
Gui.7

Los guías muestran de forma fácilmente visible para el visitante los idiomas con la que son capaces de proporcionar la información o realizar la visita. Por ejemplo, con banderas del país representante del idioma hablado en la placa identificativas. En caso de servicios contratados previamente no es necesario esta exhibición.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- EL GUÍA DESPIERTA Y MANTIENE EL INTERÉS DEL GRUPO.
Gui.8

Invita sutilmente a los miembros del grupo a participar en la visita, despertando las dudas y curiosidad sobre aquello que está explicando y fomentando él mismo el diálogo para que los componentes del grupo participen de las explicaciones. Intenta incorporar información anecdótica que despierte y mantenga el interés.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- ESCUCHA A LOS MIEMBROS DEL GRUPO.
Gui.9

El guía escucha atentamente, sin interrupciones, manteniendo el contacto visual con sus interlocutores. Manifiesta interés y comprensión ante los problemas o peticiones del grupo, y resuelve con diligencia sus dudas o problemas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- APLICA ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN SU
Gui.10 INTERACCIÓN CON EL GRUPO.

El guía dirige la mirada de forma aleatoria entre los miembros del grupo, evitando fijar la vista siempre en la misma persona. Evita la exageración en los gestos y utiliza una sonrisa intensa que transmita confianza. Mantiene una distancia adecuada con respecto al grupo y en lo posible se sitúa a la cabeza del grupo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- EMPLEA UN TONO DE VOZ Y RITMO AL HABLAR APROPIADOS.
Gui.11

Utiliza un tono de voz descendente que transmite firmeza, determinación y confianza. Utiliza el volumen y ritmo apropiados articulando correctamente las palabras. Tiene en cuenta que al hablar muy deprisa, los interlocutores pueden tener problemas para comprender las explicaciones y perder el interés por el contenido del mensaje. La norma a seguir es: "Pensar más deprisa que el interlocutor, pero hablar más despacio de lo que él piense".

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- ADAPTA EL CONTENIDO DEL MENSAJE AL GRUPO.
Gui.12

El guía adapta el contenido y la forma del mensaje al público objetivo que conforma el grupo, de manera que es capaz de explicar de forma más didáctica, sencilla o técnica en función de la tipología, características y expectativas de las personas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- CONTROLA EL NIVEL DE RUIDO GENERADO POR EL GRUPO.
Gui.13

El guía procura mantener un nivel de ruidos del grupo y que se respete al máximo la normativa al respecto en aquellos lugares que de forma explícita así lo indiquen.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- CONTROLA EL TAMAÑO DEL GRUPO.
Gui.14

Se tiene identificado el tamaño máximo de los grupos para cada recorrido.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- CONOCE A LOS CLIENTES.
Gui.15

Previo al inicio del recorrido el guía hablará con el responsable del grupo o el guía preguntará directamente al público para conocer posibles características de los clientes que pudieran afectar a la correcta realización de la visita.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- SELECCIONA LOS LUGARES IDÓNEOS PARA LAS EXPLICACIONES.
Gui.16

El guía selecciona para sus explicaciones lugares tranquilos, sin interferencias y sin molestar a otros usuarios. En los espacios abiertos el guía turístico ha de procurar encontrar espacios resguardados del viento, sol excesivo, etc. Intenta encontrar así mismo, lugares elevados para hacerse oír mejor. No Aplica. Empresa transporte turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- EL GUÍA DISPONE DE LOS TELÉFONOS DE SERVICIOS MÉDICOS Y DE
Gui.17 SEGURIDAD.

El guía dispone la relación de teléfonos y datos de los servicios médicos y de seguridad del destino (organismos responsables de la seguridad ciudadana, ambulancia, servicios de emergencia, etc.). Los teléfonos de interés están guardados en el teléfono móvil que lleva siempre consigo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- PROMUEVE UN COMPORTAMIENTO RESPETUOSO CON EL ENTORNO Y
Gui.18 LOS LUGARES VISITADOS.

Al iniciar la visita se comunican a los visitantes las normas medioambientales que deberán considerar a lo largo del recorrido. Además, en el transcurso de la visita el guía aprovecha cada oportunidad que se le presenta para fomentar el respeto y el cuidado por los lugares que se visitan, aconsejando la no generación de residuos o la no disposición de basura fuera de los lugares destinados a ello, etc.



SERVICIOS DE GUIAS/MEDIADORES/EDUCADORES

Resumen de la valoración del módulo SERVICIOS DE GUIAS/MEDIADORES/EDUCADORES

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Gui.1	SE DISPONE DE LA TITULACIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO DE SU PROFESIÓN.	<input type="text"/>
Ser-Gui.2	EL GUÍA HABLA VARIOS IDIOMAS.	<input type="text"/>
Ser-Gui.3	EL GUÍA PLANIFICA LAS VISITAS CON ANTELACIÓN.	<input type="text"/>
Ser-Gui.4	SE FACILITA INFORMACIÓN DE LA VISITA ANTES DE INICIARLA.	<input type="text"/>
Ser-Gui.5	EL GUÍA ESTABLECE Y GESTIONA LOS TIEMPOS DE VISITA.	<input type="text"/>
Ser-Gui.6	SE COMUNICAN DE FORMA INMEDIATA LOS CAMBIOS.	<input type="text"/>
Ser-Gui.7	SE EXHIBEN LOS IDIOMAS HABLADOS POR LOS GUÍAS.	<input type="text"/>
Ser-Gui.8	EL GUÍA DESPIERTA Y MANTIENE EL INTERÉS DEL GRUPO.	<input type="text"/>
Ser-Gui.9	ESCUCHA A LOS MIEMBROS DEL GRUPO.	<input type="text"/>
Ser-Gui.10	APLICA ASPECTOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN SU INTERACCIÓN CON EL GRUPO.	<input type="text"/>
Ser-Gui.11	EMPLEA UN TONO DE VOZ Y RITMO AL HABLAR APROPIADOS.	<input type="text"/>
Ser-Gui.12	ADAPTA EL CONTENIDO DEL MENSAJE AL GRUPO.	<input type="text"/>
Ser-Gui.13	CONTROLA EL NIVEL DE RUIDO GENERADO POR EL GRUPO.	<input type="text"/>
Ser-Gui.14	CONTROLA EL TAMAÑO DEL GRUPO.	<input type="text"/>
Ser-Gui.15	CONOCE A LOS CLIENTES.	<input type="text"/>
Ser-Gui.16	SELECCIONA LOS LUGARES IDÓNEOS PARA LAS EXPLICACIONES.	<input type="text"/>
Ser-Gui.17	EL GUÍA DISPONE DE LOS TELÉFONOS DE SERVICIOS MÉDICOS Y DE SEGURIDAD.	<input type="text"/>
Ser-Gui.18	PROMUEVE UN COMPORTAMIENTO RESPETUOSO CON EL ENTORNO Y LOS LUGARES VISITADOS.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)





Actividades complementarias del oficio

EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Tal-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal-Pre.1 SE DISPONE DE UNA FICHA DE LA EXPERIENCIA O TALLER.

Para cada uno de los talleres que se celebren se dispone de una Ficha que contiene, al menos, la siguiente información:

- Público al que va dirigido
- Número máximo y mínimo de personas
- Material necesario (propio y/o aportado por los clientes)
- Temporalización de la actividad
- Medidas de seguridad especiales (en caso de que sean necesarias)
- Cualquier otro dato que sea relevante Ej.: un guion del taller



Doc. - Ficha del taller.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal-Pre.2 SE DISPONE DE TODO EL MATERIAL NECESARIO PARA INICIAR LA ACTIVIDAD.

Antes de la llegada de clientes se comprueba que se dispone de todos los elementos necesarios para realizar el taller, que éstos están en perfecto estado de uso y adecuadamente higienizados en su caso (Ej.: delantales, utensilios, servilletas, etc.) y que el lugar de realización esté correcto (iluminación, temperatura, etc.).

No aplica- Experiencia o talleres que no precisan el uso de material.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal-Pre.3 NORMAS DE REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD.

Al inicio de la actividad se informa a los asistentes de:

- La duración prevista de la misma y existencia o no de pausas.
- Las normas de seguridad y otras condiciones de celebración (Ej.: uso de dispositivos móviles, posibilidad de realizar fotografías, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal-Pre.4 SE CUIDA LA LIMPIEZA DURANTE LA CELEBRACIÓN DE LA ACTIVIDAD.

Siempre que el taller implique la generación de residuos y suciedad, existirán elementos de limpieza en cantidad suficiente (Ej.: servilletas, cubos de basura, etc.) y se procurará, en la medida de lo posible, ir retirando los residuos y/o elementos sucios según se van generando (Ej.: utensilios de cocina sucios), de tal manera que el espacio de trabajo esté siempre limpio. En caso de que la actividad se realice en zona de pública concurrencia, se invita a los asistentes a depositar los restos en las papeleras que existan en el entorno. En caso de no existir papeleras, el servicio turístico vigilará porque no se dejen residuos en la zona. En caso de que la realización del taller conlleve el uso de materiales que puedan ensuciar o estropear la ropa de los asistentes, se deberá proporcionar un delantal o similar, o, en caso contrario, informar previamente de esta circunstancia para que los asistentes puedan traerlos.

No aplica- Experiencia o talleres que no generan residuos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal- SE ENTREGA INFORMACIÓN A LOS ASISTENTES SOBRE LA ACTIVIDAD REALIZADA.



Se entrega a los asistentes algún tipo de documentación que recoge información de interés sobre la actividad realizada (Ej.: folleto explicativo sobre los productos catados, receta elaborada, etc.).



Doc. - Información sobre el taller realizado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal- SE PROPORCIONA ENVOLTORIO PARA TRANSPORTAR EL PRODUCTO RESULTANTE DE LA ACTIVIDAD.



En caso de que el taller genere algún tipo de producto o resultado que cada asistente se pueda quedar (Ej.: jabones, cerámica, etc.) se proporciona un envoltorio o embalaje adecuado para su transporte (Ej.: cajas, bolsas, etc.).

No aplica - Experiencia o talleres sin entrega de producto final al asistente.



EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Resumen de la valoración del módulo EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal-Pre.1	SE DISPONE DE UNA FICHA DE LA EXPERIENCIA O TALLER.	<input type="text"/>
Tal-Pre.2	SE DISPONE DE TODO EL MATERIAL NECESARIO PARA INICIAR LA ACTIVIDAD.	<input type="text"/>
Tal-Pre.3	NORMAS DE REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD.	<input type="text"/>
Tal-Pre.4	SE CUIDA LA LIMPIEZA DURANTE LA CELEBRACIÓN DE LA ACTIVIDAD.	<input type="text"/>
Tal-Pre.5	SE ENTREGA INFORMACIÓN A LOS ASISTENTES SOBRE LA ACTIVIDAD REALIZADA.	<input type="text"/>
Tal-Pre.6	SE PROPORCIONA ENVOLTORIO PARA TRANSPORTAR EL PRODUCTO RESULTANTE DE LA ACTIVIDAD.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Actividades complementarias del oficio

INSTALACIONES. BÁSICO

Ins-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE SEÑALIZACIÓN POSICIONAL.
Bas.1

El nombre del Servicio turístico está indicado en la entrada del mismo, de forma que al cliente le resulta sencillo identificarlo.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

No aplica - viviendas de uso turístico salvo en el local de atención al público de las empresas gestoras de viviendas de uso turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EL SERVICIO TURÍSTICO SE ENCUENTRA CORRECTAMENTE
Bas.2 REGISTRADO EN GOOGLE.

El servicio turístico se encuentra correctamente registrado en Google de tal modo que pueda ser fácilmente localizable a través de Google Maps. Los datos de su perfil (dirección, datos de contacto, horario, etc.) están igualmente actualizados.

No aplica - servicios sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EL SERVICIO TURÍSTICO MUESTRA LA PLACA IDENTIFICATIVA DEL
Bas.3 REGISTRO DE LA ACTIVIDAD.

Se muestra la placa que identifica el número del Servicio turístico o servicios turísticos en el registro correspondiente, siempre que así lo indique la legislación de aplicación en cada caso.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EL EXTERIOR DEL SERVICIO TURÍSTICO ESTÁ CONVENIENTEMENTE
Bas.4 ILUMINADO.

Cuando el servicio turístico está abierto en horas de baja luminosidad, se dispone de suficiente luz artificial en el exterior, al menos en la zona de acceso al mismo.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o que no estén abiertos en horas de baja luminosidad.

No aplica - Viviendas de uso turístico salvo en el local de atención al público de las empresas gestoras de viviendas de uso turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE SEÑALIZACIÓN DIRECCIONAL INTERNA.
Bas.5

Se identifican todas las áreas, dejando claro cuáles son de acceso a clientes y cuáles son de uso exclusivo del personal. Pasillos y distribuidores dirigen de forma correcta a los clientes.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones, o con una sola estancia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- LA ZONA DE ATENCIÓN AL CLIENTE ES UN ESPACIO AGRADABLE.
Bas.6

La zona de atención al cliente se encuentra bien iluminada. La temperatura en general es agradable y homogénea en todos los espacios. La pintura de paredes y techos se encuentra en perfecto estado y el suelo está limpio. El ambiente es agradable y el aire renovado y sin olores. Está limpio y en perfecto estado de conservación.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o sin zona específica de atención al cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE ADECUADOS SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y
Bas.7 REFRIGERACIÓN EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

Se dispone de aire acondicionado para la calefacción y refrigeración en aquellos establecimientos cuyas características climáticas así lo requieran. En las zonas afectadas por una climatología caracterizada por temperaturas bajas la mayor parte del año, podrán emplear bien calefacción por aire acondicionado o bien radiadores. En cualquier caso, el dispositivo empleado es silencioso y está debidamente regulado para mantener una temperatura agradable (entre 18 y 22° C).

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones, sin zona específica de atención al cliente o cuando las características climáticas no lo requieran.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UN EQUIPAMIENTO COMPLETO EN LOS ASEOS PÚBLICOS.
Bas.8

Los lavabos de uso para el cliente cuentan con una dotación mínima y asegurada en todo momento de jabón (preferiblemente en dispensador automático), papel higiénico, toallas de papel de un solo uso o secador de manos, así como una papelería. Los productos de reposición (papel, jabón...) se encuentran en cantidad suficiente durante la duración del servicio.

Los aseos disponen de perchas situadas a una altura accesible y suficientemente separadas del suelo. Los aseos de las señoras además disponen de contenedores higiénicos con tapa cerrada.

Los aseos disponen de la suficiente ventilación natural o mecánica.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE REALIZA UNA LIMPIEZA SISTEMÁTICA DE LOS ASEOS PÚBLICOS.
Bas.9

Los aseos públicos se revisan y, si es necesario, se limpian y ordenan los sanitarios, como mínimo una vez al día. Siempre que es necesario se reponen los artículos consumibles (jabón, papel higiénico...).

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- LAS ZONAS EXTERIORES SE LIMPIAN PERIÓDICAMENTE.
Bas.10

Los Servicios turísticos con instalaciones de acceso directo a la calle realizan una limpieza de la zona exterior del local y de la entrada del mismo con bastante asiduidad. Los accesos al establecimiento y/o aparcamiento están limpios y despejados.

No Aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

No aplica - viviendas de uso turístico salvo en el local de atención al público de las empresas gestoras de viviendas de uso turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UN PLAN DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES Y/O
Bas.11 EQUIPAMIENTO.

Se dispone de un plan documentado, donde están identificadas las instalaciones y el equipamiento. El plan contempla:

- El área y/o equipamiento susceptible de limpieza.
- La frecuencia y periodicidad de limpieza.
- Se garantiza que las zonas han sido convenientemente ventiladas y se percibe un olor agradable, las papeleras y ceniceros están limpios y vacíos.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.



For. Plan de limpieza preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE LIMPIA EN MOMENTOS DE MENOR PRESENCIA DE CLIENTES.
Bas.12

Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, cuando menor presencia de clientes hay.

Se evita poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.

En la medida de lo posible se evita el uso de productos de limpieza que puedan provocar resbalones, indicando con carteles la posibilidad de que el suelo esté resbaloso.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

No aplica. Servicios turísticos que siempre limpian en ausencia de clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA ESTÁN CONVENIENTEMENTE
Bas.13 ENVASADOS.

Los productos de limpieza se encuentran en sus envases originales o, en caso contrario, convenientemente etiquetados. Nunca se utilizan botellas de bebidas o refrescos que puedan inducir a confusión.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE UN LUGAR DONDE GUARDAR EL EQUIPAMIENTO DE
Bas.14 LIMPIEZA.

Existe un cuarto o zona identificada donde se ubica todo el equipamiento de limpieza (productos de limpieza, cubos, escobas, etc.). El lugar está ordenado y cerrado o no es de fácil acceso para el cliente.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
Bas.15

Existe un documento donde se identifican los elementos o equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico, preventivo y reglamentario. En dicho documento se identifica:

- Elemento y/o equipamiento.
- Fecha de revisión y/o mantenimiento.
- Responsable y/o empresa a realizar el mantenimiento.
- Se identifican aquellas revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, instalación eléctrica, vehículos, aparatos a presión, armas (seguridad ciudadana), etc.
- Se identifican las revisiones de mantenimiento a realizar durante largo periodos de cierre.

El Plan de mantenimiento preventivo es conocido y se aplica sistemáticamente.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o equipamiento.



For. Plan de mantenimiento preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE Y SE HACE USO DEL PARTE DE AVERÍAS O SIMILAR.
Bas.16

Se dispone de un parte de averías o un soporte similar, en el que se registran las averías que se producen en el Servicio turístico. En el mismo se registra: equipo o maquinaria averiada, tipo de avería, fecha de la avería, fecha de reparación, observaciones y conformidad.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.



For. Parte de averías

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UNA POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS.
Bas.17

Todo el personal conoce y aplica las directrices definidas. Además, existe un formulario donde registrar el objeto encontrado, fecha, características, etc.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones.



Doc. Directrices para el tratamiento de objetos perdidos
For. Registro de objetos perdidos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE UN GRADO MÍNIMO DE INFORMATIZACIÓN.
Bas.18

El Servicio turístico dispone de un grado mínimo de informatización (entendiendo como "grado mínimo" la capacidad para comunicarse con los clientes a través de internet).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE CONEXIÓN A INTERNET A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.
Bas.19



El Servicio turístico dispone, al menos en alguna zona común, de algún punto de conexión a internet a disposición de sus clientes (Ej.: wifi, ordenador con acceso a internet, etc.). Esta conexión puede ser gratuita o de pago.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UN PLAN DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGIONELLA.
Bas.20

Existe un mantenimiento y desinfección preventiva de la legionelosis en las instalaciones de agua, existiendo un Plan de prevención de legionella basado en la normativa vigente y validada por la Consejería de Sanidad de la comunidad autónoma correspondiente.

No aplica. Servicios turísticos que carezcan de instalaciones con riesgos.

EJ. de instalaciones de riesgos: torres de refrigeración, fuentes ornamentales, refrigeración por nebulizadores etc.



Doc. Plan de prevención de legionella.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE UN BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS.
Bas.21

El Servicio turístico dispone de un botiquín o similar para poder atender a los clientes o empleados en caso de accidente.

En el caso de alojamientos de alquiler íntegro y viviendas de uso turístico, se tendrá un botiquín a disposición del cliente, bajo petición (no en la propia vivienda). Los guías de turismo llevarán botiquín para su uso particular.

Periódicamente se revisa la fecha de caducidad, como mínimo una vez al año. El botiquín contendrá los siguientes elementos:

Servicios turísticos:

1. Desinfectante (alcohol y/o agua oxigenada)
2. Antisépticos (yodo, betadine, etc.)
3. Gasas estériles o
4. Algodón hidrófilo
5. Esparadrapo o
6. Apósitos adhesivos
7. Tijeras
8. Pinzas
9. Guantes elásticos

TRABAJADORES AUTÓNOMOS

Tendrán al menos:

1. Desinfectante (alcohol y/o agua oxigenada)
 2. Antisépticos (yodo, betadine, etc.)
- Y uno al menos a elegir entre las parejas de elementos:

3. Gasas estériles
4. Algodón hidrófilo
- o
5. Esparadrapo
6. Apósitos adhesivos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE GEL HIDROALCOHÓLICO EN LOS ACCESOS Y EN
Bas.22 ZONAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE A DISPOSICIÓN DE ÉSTE.

En los accesos a las instalaciones y/o en las zonas de atención al cliente, se dispone de gel hidroalcohólico a disposición de los clientes.

No aplica - servicios que no atiendan directamente a los clientes.



INSTALACIONES. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo **INSTALACIONES. BÁSICO**

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins-Bas.1	EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE SEÑALIZACIÓN POSICIONAL.	<input type="text"/>
Ins-Bas.2	EL SERVICIO TURÍSTICO SE ENCUENTRA CORRECTAMENTE REGISTRADO EN GOOGLE.	<input type="text"/>
Ins-Bas.3	EL SERVICIO TURÍSTICO MUESTRA LA PLACA IDENTIFICATIVA DEL REGISTRO DE LA ACTIVIDAD.	<input type="text"/>
Ins-Bas.4	EL EXTERIOR DEL SERVICIO TURÍSTICO ESTÁ CONVENIENTEMENTE ILUMINADO.	<input type="text"/>
Ins-Bas.5	EXISTE SEÑALIZACIÓN DIRECCIONAL INTERNA.	<input type="text"/>
Ins-Bas.6	LA ZONA DE ATENCIÓN AL CLIENTE ES UN ESPACIO AGRADABLE.	<input type="text"/>
Ins-Bas.7	SE DISPONE DE ADECUADOS SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y REFRIGERACIÓN EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Ins-Bas.8	EXISTE UN EQUIPAMIENTO COMPLETO EN LOS ASEOS PÚBLICOS.	<input type="text"/>
Ins-Bas.9	SE REALIZA UNA LIMPIEZA SISTEMÁTICA DE LOS ASEOS PÚBLICOS.	<input type="text"/>
Ins-Bas.10	LAS ZONAS EXTERIORES SE LIMPIAN PERIÓDICAMENTE.	<input type="text"/>
Ins-Bas.11	EXISTE UN PLAN DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES Y/O EQUIPAMIENTO.	<input type="text"/>
Ins-Bas.12	SE LIMPIA EN MOMENTOS DE MENOR PRESENCIA DE CLIENTES.	<input type="text"/>
Ins-Bas.13	LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA ESTÁN CONVENIENTEMENTE ENVASADOS.	<input type="text"/>
Ins-Bas.14	SE DISPONE DE UN LUGAR DONDE GUARDAR EL EQUIPAMIENTO DE LIMPIEZA.	<input type="text"/>
Ins-Bas.15	EXISTE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	<input type="text"/>
Ins-Bas.16	SE DISPONE Y SE HACE USO DEL PARTE DE AVERÍAS O SIMILAR.	<input type="text"/>
Ins-Bas.17	EXISTE UNA POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS.	<input type="text"/>
Ins-Bas.18	SE DISPONE DE UN GRADO MÍNIMO DE INFORMATIZACIÓN.	<input type="text"/>
Ins-Bas.19	SE DISPONE DE CONEXIÓN A INTERNET A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.	<input type="text"/>

Ins-Bas.20	EXISTE UN PLAN DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGIONELLA.	<input type="checkbox"/>
Ins-Bas.21	SE DISPONE DE UN BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS.	<input type="checkbox"/>
Ins-Bas.22	SE DISPONE DE GEL HIDROALCOHÓLICO EN LOS ACCESOS Y EN ZONAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE A DISPOSICIÓN DE ÉSTE.	<input type="checkbox"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="checkbox"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Actividades complementarias del oficio

MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

Med-Amb

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med-
Amb.1 SE UTILIZAN CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES EN LAS DECISIONES DE COMPRA.

Se procura el uso de productos de limpieza que, manteniendo su eficacia, son menos agresivos con el medio ambiente, biodegradables. En caso de comprar barnices, pinturas y disolventes se prefieren los que tienen etiqueta verde.
Se favorece el uso de productos cuyos envases son de cristal, cartón o materiales reciclables.
Se procura trabajar con proveedores locales.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med-
Amb.2 FOMENTO DE LA ARTESANÍA Y EL COMERCIO LOCAL.



La organización fomenta el comercio y/o la artesanía local Ej.: empleándola en la decoración de sus instalaciones, informando al cliente sobre la oferta existente en el destino, etc.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med-
Amb.3 FOMENTO DEL TURISMO RESPONSABLE.

La organización fomenta un turismo respetuoso con el destino, por ejemplo, mediante la difusión de Códigos de Conductas, la realización de acciones de sensibilización, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med-
Amb.4 SE REALIZA UNA CORRECTA CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS.

Los residuos generados por la actividad se clasifican atendiendo a su origen, de forma selectiva, siempre y cuando los servicios municipales lo permitan.

El servicio turístico dispone de contenedores que permiten y facilitan la separación de residuos por partes de los clientes y su clasificación en residuos orgánicos, cartón, vidrio, plástico y resto de residuos.

Las acciones de mantenimiento y revisión de vehículos se realizan en lugares autorizados para ello y se usan siempre productos en cantidades justas para su fin, evitando vertidos, fugas y despilfarros.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med- SE EMPLEAN CRITERIOS DE GESTIÓN AMBIENTAL.
Amb.5

Existen más de cinco buenas prácticas ambientales definidas y documentadas, conocidas por todos los trabajadores y aplicadas con carácter general.

En el caso de turismo del bienestar, si el Servicio turístico radica en un espacio protegido, se integrará la gestión ambiental en la actividad diaria de balneoterapia y en sus procesos asociados, utilizando criterios ambientales documentados en los procesos de planificación y toma de decisiones.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.



Doc. Buenas prácticas ambientales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med- SE LLEVAN A CABO COMPROMISOS DE REDUCCIÓN DE CONSUMO Y
Amb.6 EMISIONES.



La organización tiene establecidos indicadores relacionados con su comportamiento ambiental (Ej.: indicadores de consumos de agua, electricidad, gas, de generación de residuos, etc.).

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o vehículos.



Doc. Cuadro de indicadores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med- SE INFORMA AL CLIENTE DE LAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.
Amb.7

El Servicio turístico informa al cliente las buenas prácticas ambientales que aplica; en la medida en que es viable, esta información está en lugar visible (panel, folletos, carpetas, página Web, RRSS?). Además, solicita su colaboración para aplicar dichas buenas prácticas y realizar un consumo responsable siempre que sea posible.

Los vehículos comunicarán el uso de energías o carburantes menos contaminantes.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med- SE PRIORIZARÁ EL USO DE VEHÍCULOS POCO CONTAMINANTES.
Amb.8



Los vehículos de la organización están preparados para ocasionar el mínimo impacto medioambiental usando carburantes poco agresivos con el medio ambiente; tratando de adquirir vehículos eficientes energéticamente y utilizándolos de forma racional para contribuir a la reducción de emisiones contaminantes.

No aplica - Servicios turísticos sin vehículos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med- SE EMPLEAN ELEMENTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y BAJO
Amb.9 CONSUMO DE AGUA.

Se emplean elementos de eficiencia energética y ahorro de agua como sensores de presencia para el alumbrado en zonas de poca concurrencia, iluminación de bajo consumo, grifos mono-mando, cisternas de doble pulsador, etc.

No aplica - Servicios turísticos sin instalaciones.



MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med-Amb.1	SE UTILIZAN CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES EN LAS DECISIONES DE COMPRA.	<input type="text"/>
Med-Amb.2	FOMENTO DE LA ARTESANÍA Y EL COMERCIO LOCAL.	<input type="text"/>
Med-Amb.3	FOMENTO DEL TURISMO RESPONSABLE.	<input type="text"/>
Med-Amb.4	SE REALIZA UNA CORRECTA CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS.	<input type="text"/>
Med-Amb.5	SE EMPLEAN CRITERIOS DE GESTIÓN AMBIENTAL.	<input type="text"/>
Med-Amb.6	SE LLEVAN A CABO COMPROMISOS DE REDUCCIÓN DE CONSUMO Y EMISIONES.	<input type="text"/>
Med-Amb.7	SE INFORMA AL CLIENTE DE LAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.	<input type="text"/>
Med-Amb.8	SE PRIORIZARÁ EL USO DE VEHÍCULOS POCO CONTAMINANTES.	<input type="text"/>
Med-Amb.9	SE EMPLEAN ELEMENTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y BAJO CONSUMO DE AGUA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Actividades complementarias del oficio

SEGURIDAD. BÁSICO

Seg-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Bas.1

SE DISPONE DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS.

Los servicios turísticos cuentan con los elementos de seguridad necesarios en base a la legislación que les es de aplicación.

Los elementos de seguridad están correctamente señalizados (como pueden ser las vías de evacuación y salidas de emergencia, los extintores y BIE's.) y situados en lugares visibles. Las puertas de emergencias se encuentran en todo momento libres de obstáculos, claramente señalizadas y con sistema antipánico de apertura o en su caso el reglamentariamente autorizado.

Existe iluminación de emergencia acorde a la normativa legal en materia de seguridad. Se cuenta, además, con un listado de teléfonos de emergencias.

No aplica - Servicios turísticos sin instalaciones.



SEGURIDAD. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. BÁSICO

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Bas.1 SE DISPONE DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS.

Media de las buenas prácticas para el módulo

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Actividades complementarias del oficio

VENTA ONLINE

Ven-
Online

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ven-
Online.1 LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UNA PÁGINA WEB Y/O APLICACIÓN
MÓVIL DONDE VENDER SUS PRODUCTOS Y/O COMERCIALIZAR SUS
SERVICIOS

La organización cuenta con una página web o una aplicación móvil donde vender sus productos y/o comercializar sus servicios.

En cualquier caso, debe tener, al menos, las siguientes características e información:

- Si no se dispone de App complementaria, la web debe ser responsive.
- Presentación de la organización.
- Datos de contacto que incluya, al menos, teléfono, correo electrónico y una dirección física.
- Productos y/o servicios que comercializan.
- Los precios (siempre que vayan dirigidos a clientes finales) deben incluir todos los impuestos aplicables y dejar constancia de ello en la propia página FAQ (preguntas frecuentes).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ven-
Online.2 EL SERVICIO TIENE CLARAMENTE DEFINIDO LOS MEDIOS DE PAGOS
QUE ACEPTA EN LA VENTA ONLINE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Cuando el servicio turístico comercialice sus servicios o productos directamente a través de venta virtual, ésta tiene que contar con un apartado donde recoja claramente los medios de pagos que se aceptan y las condiciones de uso para cada uno de ellos (por ejemplo, tarjetas de crédito o débito que tengan comisión).

En el caso de hacer ofertas a medida, estas deben incluir claramente los medios de pago aceptados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ven-
Online.3 EL SERVICIO TURÍSTICO TIENE UN APARTADO PARA LA GESTIÓN DE
LOS ENVÍOS Y LAS DEVOLUCIONES GENERADOS A TRAVÉS DE LA
VENTA ONLINE.

Cuando el servicio turístico cuente con venta virtual, ésta incluirá un apartado donde se informe de cómo se llevarán a cabo los envíos (en caso de que existan), si dichos envíos suponen un coste adicional al precio de producto o servicio, así como la política y gestión de la devolución de los productos y/o servicios adquiridos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ven-
Online.4 EL SERVICIO TURÍSTICO TIENE DEFINIDA UNA VÍA RESOLUCIÓN DE
INCIDENCIAS

La plataforma virtual cuenta con un apartado para resolver incidencias y/o dudas que puedan surgir durante el proceso de venta. En él se indican las vías para resolverlas (formulario, chat, correo electrónico?), el horario de atención en las vías que sean en directo, (indicando el huso horario al que se refiere) y el plazo máximo establecido por la organización para responder las dudas y/o resolver las incidencias.

La organización cuenta con un documento actualizado donde recoge las principales dudas y/o incidencias que se pueden producir y la solución que se ha definido.



Doc. Resolución de incidencias/dudas



VENTA ONLINE

Resumen de la valoración del módulo VENTA ONLINE

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ven-Online.1	LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UNA PÁGINA WEB Y/O APLICACIÓN MÓVIL DONDE VENDER SUS PRODUCTOS Y/O COMERCIALIZAR SUS SERVICIOS	<input type="text"/>
Ven-Online.2	EL SERVICIO TIENE CLARAMENTE DEFINIDO LOS MEDIOS DE PAGOS QUE ACEPTA EN LA VENTA ONLINE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.	<input type="text"/>
Ven-Online.3	EL SERVICIO TURÍSTICO TIENE UN APARTADO PARA LA GESTIÓN DE LOS ENVÍOS Y LAS DEVOLUCIONES GENERADOS A TRAVÉS DE LA VENTA ONLINE.	<input type="text"/>
Ven-Online.4	EL SERVICIO TURÍSTICO TIENE DEFINIDA UNA VÍA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Actividades complementarias del oficio

VISITAS GUIADAS

Vis-Gui

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Vis-Gui.1 SE DISPONE DE UNA FICHA DE LA VISITA.

Para cada uno de los tipos de visitas que se realicen se dispone de una Ficha que contiene, al menos, la siguiente información:

- Público al que va dirigida la visita
- Número máximo y mínimo de personas para su realización
- Recursos necesarios (Ej.: radio guías; en visitas teatralizadas, los disfraces, etc.)
- Temporalización de la actividad
- Medidas de seguridad especiales (en caso de que sean necesarias)
- Cualquier otro dato que sea relevante Ej.: los textos que deben interpretar las personas en las visitas teatralizadas, puntos donde es conveniente realizar paradas, fuentes públicas, etc.).



Doc. - Ficha de la visita.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Vis-Gui.2 ENTREGA DE MATERIAL O EQUIPOS PARA LOS VISITANTES.

En caso de que para la visita se emplee algún tipo de material o equipamiento a entregar a los clientes (Ej.: dispositivos electrónicos, folletos, accesorios o complementos a modo de disfraz, etc.), se deberá realizar un chequeo previo, comprobándose que los materiales o equipos:

- Están en cantidad suficiente para realizar la visita
- Se encuentran en perfecto estado y que funcionan, en su caso, adecuadamente
- Se encuentran limpios y, en su caso, higienizados
- En caso de que para la entrega del material los clientes deban depositar algún tipo de fianza, ésta deberá ser anunciada en todos los puntos de contratación del servicio (web, punto de información, etc.) de tal manera que el cliente conozca este requisito antes de proceder a la contratación.

Se deja evidencia de este control Ej.: en una lista de comprobación, en el propio documento de contratación de la visita, etc.

No aplica - Visitas que no precisen de material.



Doc. - Control del material.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Vis-Gui.3 NORMAS DE REALIZACIÓN DE LA VISITA.

Al inicio de la actividad se informa a los asistentes de:

- Duración prevista de la misma.
- Normas de seguridad y otras condiciones de realización (Ej.: uso de dispositivos móviles, posibilidad de realizar fotografías, etc.).



VISITAS GUIADAS

Resumen de la valoración del módulo VISITAS GUIADAS

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Vis-Gui.1	SE DISPONE DE UNA FICHA DE LA VISITA.	<input type="text"/>
Vis-Gui.2	ENTREGA DE MATERIAL O EQUIPOS PARA LOS VISITANTES.	<input type="text"/>
Vis-Gui.3	NORMAS DE REALIZACIÓN DE LA VISITA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Buenas prácticas de gestión avanzada

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

RSC

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.1 LA ORGANIZACIÓN TIENE IDENTIFICADO A SUS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS Y DEFINIDO UN PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON LOS MISMOS

La organización tiene identificados cuáles son sus principales grupos de interés y las expectativas que estos tienen en relación a la organización. En base a ello, tiene establecido qué tipo de información debe proporcionar a cada grupo de interés, a través de qué canales y con qué periodicidad.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”



Doc. Protocolo de Comunicación

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.2 LA ORGANIZACIÓN INFORMA A LA SOCIEDAD DE LAS MEDIDAS RELACIONADAS CON LA RSC Y LA SOSTENIBILIDAD QUE REALIZA.

La organización informa de forma periódica (mínimo una vez al año) de las medidas adoptadas en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad. Se facilita el acceso a dicha información al público en general de manera fácil y gratuita para el mismo (Ej.: publicación en página web de la organización, redes sociales, publicidad en prensa, etc.).

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.3 LA ORGANIZACIÓN COLABORA CON LA COMUNIDAD EN LA QUE RESIDE

La organización colabora con su comunidad en materia social y/o ambiental. Esta colaboración se puede materializar de múltiples formas como pueden ser patrocinando equipos deportivos y/o actividades culturales o sociales, estableciendo beneficios para colectivos determinados, etc.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.4 LA ORGANIZACIÓN TIENE DEFINIDO UN CÓDIGO DE CONDUCTA

La organización tiene definido en un documento los principios que se comprometen a seguir en relación a, al menos, los siguientes puntos:

- Materia laboral
 - Materia medio ambiental
 - Materia de legislación básica
 - Los clientes
 - Los proveedores y colaboradores externos
- Este documento debe ser conocido, al menos, por toda la organización.
No aplica- empresas unipersonales.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”



Doc. Código de conducta

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.5 SE TIENE IMPLANTADO UN PLAN DE IGUALDAD EN LA ORGANIZACIÓN (RECOMENDABLE)



La organización tiene definido un Plan de Igualdad que recoge, al menos los siguientes puntos:

- Diagnóstico de la situación actual
- Relación de las medidas implantadas por la organización tras el diagnóstico
- Seguimiento de dichas medidas

No aplica- empresas unipersonales



Doc. Plan de Igualdad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.6 SE CONOCE EL CLIMA LABORAL Y SE ESTABLECEN ACCIONES DE MEJORA DEL MISMO (RECOMENDABLE)



La organización tiene establecido un sistema para conocer el clima laboral existente entre sus trabajadores. La retroalimentación de los mismos es empleada para realizar acciones de mejora.

No aplica- empresas unipersonales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.7 CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

La organización tiene establecido directrices para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de sus trabajadores. Estas directrices son conocidas por todo el personal.
No aplica- empresas unipersonales



Doc. Directrices para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.8 SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (RECOMENDABLE)



La organización está adherida al Sistema Arbitral de Consumo y publicita dicha adhesión. El personal de atención al público conoce el Sistema y lo propone al cliente en caso de conflicto.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.9 LA ORGANIZACIÓN POSEE DISTINTIVOS EN MATERIA DE RSC (RECOMENDABLE)



La organización está en posesión de algún tipo de distintivos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa Ej.: SG21 etc.

No aplica- empresas unipersonales

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.10 LA ORGANIZACIÓN TIENE IDENTIFICADO CUALES SON SUS PRINCIPALES IMPACTOS AMBIENTALES

La organización tiene identificado cuales son sus principales impactos ambientales. Estos impactos están valorados y se establecen medidas (de carácter anual) para minimizarlos siempre que se pueda. Los impactos ambientales son conocidos por el personal.

No aplica- empresas sin instalaciones ni/o equipamiento

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Ambiental en Turismo”



Doc. Impactos ambientales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.11 LA ORGANIZACIÓN POSEE DISTINTIVOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD (RECOMENDABLE)



La organización está en posesión de algún tipo de distintivos relacionados con la sostenibilidad Ej.: ISO 14001, Carta de Turismo Sostenible etc.

No aplica- empresas unipersonales

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Ambiental en Turismo”



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Resumen de la valoración del módulo RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.1	LA ORGANIZACIÓN TIENE IDENTIFICADO A SUS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS Y DEFINIDO UN PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON LOS MISMOS	<input type="text"/>
RSC.2	LA ORGANIZACIÓN INFORMA A LA SOCIEDAD DE LAS MEDIDAS RELACIONADAS CON LA RSC Y LA SOSTENIBILIDAD QUE REALIZA.	<input type="text"/>
RSC.3	LA ORGANIZACIÓN COLABORA CON LA COMUNIDAD EN LA QUE RESIDE	<input type="text"/>
RSC.4	LA ORGANIZACIÓN TIENE DEFINIDO UN CÓDIGO DE CONDUCTA	<input type="text"/>
RSC.5	SE TIENE IMPLANTADO UN PLAN DE IGUALDAD EN LA ORGANIZACIÓN (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
RSC.6	SE CONOCE EL CLIMA LABORAL Y SE ESTABLECEN ACCIONES DE MEJORA DEL MISMO (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
RSC.7	CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL	<input type="text"/>
RSC.8	SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
RSC.9	LA ORGANIZACIÓN POSEE DISTINTIVOS EN MATERIA DE RSC (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
RSC.10	LA ORGANIZACIÓN TIENE IDENTIFICADO CUALES SON SUS PRINCIPALES IMPACTOS AMBIENTALES	<input type="text"/>
RSC.11	LA ORGANIZACIÓN POSEE DISTINTIVOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Buenas prácticas de gestión avanzada

DIVERSIDAD FUNCIONAL

DIV

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.1 EXISTE UN PLAN DE ACCESIBILIDAD PARA CLIENTES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

La organización tiene definido en un documento cuáles son sus principales clientes con diversidad funcional y la manera en que sus necesidades son tenidas en cuenta a la hora de diseñar y proporcionar el servicio o producto que se ofrece.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo "Turismo Accesible"



Doc. Plan de accesibilidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.2 LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS ANUALES RELACIONADOS CON LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD

La organización busca la mejora continua de su accesibilidad mediante el Servicio turístico anual de, al menos, un objetivo al respecto. La consecución de este objetivo debe reflejarse en el Plan de Accesibilidad.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo "Turismo Accesible"

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.3 EL PERSONAL CONOCE LOS RECURSOS ACCESIBILIDAD

Todo el personal de atención al público conoce las adaptaciones y recursos de accesibilidad de que dispone la organización.

No aplica- empresas unipersonales

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo "Turismo Accesible"

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.4 EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICOS SOBRE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Al menos un trabajador por turno ha recibido formación en materia de atención a las personas con diversidad funcional.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo "Turismo Accesible".



Doc. Certificado o listado de asistencia a curso de formación sobre atención a personas con diversidad funcional

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.5 EL PERSONAL CONOCE EL LENGUAJE DE SIGNOS (RECOMENDABLE)



Existe al menos un trabajador por turno con conocimiento de lenguaje de signos



Doc. Certificado o listado de asistencia a curso de formación sobre lenguaje de signos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.6 EXISTE APARCAMIENTO PARA USUARIOS DE SILLAS DE RUEDAS (RECOMENDABLE)



La organización cuenta con, al menos, una plaza de parking adaptada para personas usuarias de sillas de ruedas.

No aplica- Empresas/servicios sin aparcamiento

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Turismo Accesible”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.7 LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UNA WEB ACCESIBLE (RECOMENDABLE)



En caso de disponer de página web, ésta es accesible, entendiéndose por accesibilidad que el diseño de la web permite que personas con algún tipo de discapacidad o dificultad (por ejemplo, personas mayores) puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web y/o aportar a su vez contenidos.

No aplica: empresas que no dispongan de página Web

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Primeros pasos para la creación de una página web”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.8 LA DOCUMENTACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE ESTÁ DISEÑADA TENIENDO EN CUENTA LAS EVENTUALES DIFICULTADES DE VISIÓN O COMPRENSIÓN (RECOMENDABLE)



La organización tiene en cuenta a las personas con dificultades de visión o comprensión a la hora de diseñar su documentación. En este sentido procurará que la letra utilizada sea recta (tipo arial, por ejemplo) y un tamaño mínimo de 12. En la medida de lo posible, la señalización se hará (o se acompañará) mediante pictogramas (servicios, ascensores etc.). Cuando se utilicen carteles se procurará usar combinaciones de colores con contraste entre letra y fondo (por ej. blanco- azul oscuro, negro- Amarillo, verde o rojo- amarillo, azul o negro- blanco, blanco- rojo o verde.).

No aplica: empresas que no publiquen documentación impresa o sin instalaciones

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Turismo Accesible”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

**DIV.9 EXISTE AL MENOS UN SOPORTE DE VENTA EN BRAILLE
(RECOMENDABLE)**

-  La organización cuenta con información en Braille. El contenido de esta información depende del tipo de empresa/servicio de que se trate Ej.: en caso de museos se posee al menos una breve guía en Braille, en caso de restaurantes se dispone al menos de un soporte de venta (carta) en Braille, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

**DIV.10 LA ORGANIZACIÓN POSEE OTROS DISTINTIVOS DE GESTIÓN PARA LA
ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL
(RECOMENDABLE)**

-  La organización está en posesión de otro tipo de distintivos relacionados con la mejora de la gestión Ej.: Certificación de accesibilidad universal, (UNE 170001), etc.



DIVERSIDAD FUNCIONAL

Resumen de la valoración del módulo DIVERSIDAD FUNCIONAL

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.1	EXISTE UN PLAN DE ACCESIBILIDAD PARA CLIENTES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL	<input type="text"/>
DIV.2	LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS ANUALES RELACIONADOS CON LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD	<input type="text"/>
DIV.3	EL PERSONAL CONOCE LOS RECURSOS ACCESIBILIDAD	<input type="text"/>
DIV.4	EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICOS SOBRE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL	<input type="text"/>
DIV.5	EL PERSONAL CONOCE EL LENGUAJE DE SIGNOS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
DIV.6	EXISTE APARCAMIENTO PARA USUARIOS DE SILLAS DE RUEDAS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
DIV.7	LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UNA WEB ACCESIBLE (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
DIV.8	LA DOCUMENTACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE ESTÁ DISEÑADA TENIENDO EN CUENTA LAS EVENTUALES DIFICULTADES DE VISIÓN O COMPRENSIÓN (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
DIV.9	EXISTE AL MENOS UN SOPORTE DE VENTA EN BRAILLE (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
DIV.10	LA ORGANIZACIÓN POSEE OTROS DISTINTIVOS DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Buenas prácticas de gestión avanzada

INNOVACIÓN

INN

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

INN.1 LA ORGANIZACIÓN TIENE REALIZADO UN ANÁLISIS DE SU NEGOCIO

La organización tiene realizado un análisis su negocio mediante la técnica DAFO (Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) o similar, que revisa periódicamente.

Nota. Buena práctica asociadas a los contenidos formativos “Marketing turístico en la era digital” y “Guía para la gestión del negocio”



Doc. Análisis del negocio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

INN.2 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS RIESGOS (RECOMENDABLE)



La organización tiene identificados los riesgos inherentes a su actividad (financieros, relacionados con el personal, con los proveedores, con los clientes, etc. Ej.: riesgo de impago de clientes, riesgo de desabastecimiento, riesgo de reclamaciones de clientes, etc.).

La organización gestiona dichos riesgos en función de la probabilidad de ocurrencia y de la gravedad de las consecuencias en caso de materializarse el riesgo.



Doc. Gestión de riesgos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

INN.3 LA ORGANIZACIÓN TIENE IMPLANTADO UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (RECOMENDABLE)



La organización tiene establecida una sistemática para gestionar la creación, la adquisición, la transferencia y el uso del conocimiento necesario para desarrollar sus actividades.

No aplica: empresas unipersonales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

INN.4 LA ORGANIZACIÓN MOTIVA AL PERSONAL Y FOMENTA EL TRABAJO EN EQUIPO

La organización tiene establecido sistemáticas para motivar al personal y fomentar el trabajo en equipo Ej.: reuniones informales para crear equipo, reconocimientos públicos, etc.

No aplica- empresas unipersonales

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Trabajo en equipo, motivación del personal y liderazgo”

INN.5 LA ORGANIZACIÓN REALIZA GRUPOS DE MEJORA

La organización ha realizado desde la última evaluación SICTED al menos un grupo de mejora para mejorar el producto o servicio que ofrece. Se redactan actas de las reuniones mantenidas, donde se recogen las personas asistentes y los acuerdos adoptados.

No aplica- empresas unipersonales

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Trabajo en equipo, motivación del personal y liderazgo”



Doc. Acta/s de reunión/es del Grupo de Mejora

INN.6 LA ORGANIZACIÓN FOMENTA LOS PROCESOS DE INNOVACIÓN DENTRO DE LA MISMA

La organización fomenta los procesos de innovación dentro de la misma para crear nuevos productos/servicios o para mejorar los productos/servicios existentes (Ej.: mejorando las operativas internas). Para ello tiene establecidos sistemas formales de promoción de la innovación (Ej.: concursos de ideas, buzones de sugerencias de empleados, etc.).

No aplica- empresas unipersonales

INN.7 LA ORGANIZACIÓN TIENE EN MARCHA PROYECTOS DE BENCHMARKING (RECOMENDABLE) 

La organización está desarrollando Proyectos de Benchmarking. El Proyecto está recogido en un documento en el cual se describe, al menos, los siguientes puntos:

- Objetivos del Proyecto
- Identificación de los factores claves a medir
- Organizaciones de referencia
- Análisis del desempeño propio y de las organizaciones de referencia
- Plan de acción
- Conclusiones

Doc. Proyecto de Benchmarking

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Taller de benchmarking”

INN.8 LA ORGANIZACIÓN TIENE ESTABLECIDA UNA ESTRATEGIA DIGITAL

La organización tiene establecido una Estrategia digital (digitalización de la organización relacionada con los procesos de trabajo, con las relaciones con los clientes, etc.). Para ello define, al menos, las siguientes cuestiones:

- Diagnóstico de situación (interna y externa)
- Objetivos
- Plan de Acciones

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Estrategia digital”



Doc. Estrategia digital

INN.9 LA ORGANIZACIÓN POSEE OTROS DISTINTIVOS EN MATERIA DE GESTIÓN (RECOMENDABLE)



La organización está en posesión de otro tipo de distintivos relacionados con la mejora de la gestión Ej.: calidad (ISO 9001, Q de calidad turística), EFQM, seguridad de la información, etc.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Acceso a otros modelos de gestión de la calidad”



INNOVACIÓN

Resumen de la valoración del módulo INNOVACIÓN

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

INN.1	LA ORGANIZACIÓN TIENE REALIZADO UN ANÁLISIS DE SU NEGOCIO	<input type="text"/>
INN.2	LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS RIESGOS (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
INN.3	LA ORGANIZACIÓN TIENE IMPLANTADO UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
INN.4	LA ORGANIZACIÓN MOTIVA AL PERSONAL Y FOMENTA EL TRABAJO EN EQUIPO	<input type="text"/>
INN.5	LA ORGANIZACIÓN REALIZA GRUPOS DE MEJORA	<input type="text"/>
INN.6	LA ORGANIZACIÓN FOMENTA LOS PROCESOS DE INNOVACIÓN DENTRO DE LA MISMA	<input type="text"/>
INN.7	LA ORGANIZACIÓN TIENE EN MARCHA PROYECTOS DE BENCHMARKING (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
INN.8	LA ORGANIZACIÓN TIENE ESTABLECIDA UNA ESTRATEGIA DIGITAL	<input type="text"/>
INN.9	LA ORGANIZACIÓN POSEE OTROS DISTINTIVOS EN MATERIA DE GESTIÓN (RECOMENDABLE)	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS DE GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2. COV-GES

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GES.1 EL SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON GRUPO DE TRABAJO DE RIESGOS Y EMERGENCIAS, QUE ASUME LA ESTRATEGIA Y TOMA DECISIONES PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS POR COVID-19.

El establecimiento o servicio turístico cuenta con un grupo de trabajo de riesgos y emergencias, con representación de los trabajadores en función de la modalidad existente para las actividades preventivas (Ej.: Comité de Seguridad y Salud), que asume la responsabilidad de tomar las decisiones y definir la estrategia para minimizar los riesgos de contagio de la COVID-19. En el caso de Servicios turísticos unipersonales y profesionales independientes serán estos mismos los que asuman las siguientes funciones del grupo de trabajo:

- Establecer los objetivos a perseguir.
- Establecer los mecanismos para reunir la información que le permita tomar las mejores decisiones (consultas a las autoridades, trabajadores si los hubiere, especialistas, etc.)
- Establecer la forma en la que se van a coordinar entre los componentes del grupo, con los empleados y sus representantes (si los hubiere), con las autoridades competentes en cada materia, con los proveedores, con el servicio de prevención de riesgos laborales o la persona con realice esas funciones en función de la modalidad de la organización preventiva que haya escogido la organización, proveedores o subcontratas.
- Identificar los riesgos según las características del Servicio turístico y de los servicios prestados por el mismo.
- Realizar la evaluación del riesgo y extraer conclusiones.
- Diseñar, de acuerdo a dichas conclusiones, las medidas a incluir en el Plan de contingencia (considerando la posible modificación de las restricciones fijadas por las autoridades en función de la evolución de la situación) así como los mecanismos de revisión del propio Plan.
- Implementar el plan de contingencia, en función del tamaño y complejidad del Servicio turístico y supervisar su cumplimiento, valorando su eficacia y modificándolo si fuera necesario, en función de la eficacia demostrada.
- Garantizar que los trabajadores, en su caso, reciben la información y formación suficiente y adecuada para la implementación del plan de contingencia.



Doc. Composición y funciones del Grupo de Trabajo de riesgos y emergencias COVID-19

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GES.2 EL SERVICIO TURÍSTICO REALIZA UNA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS PROTOCOLOS DISEÑADOS.

El Servicio turístico identificará y evaluará todos los riesgos en base a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que servirá de base para el diseño de estrategias y la toma de decisiones para la minimización de riesgos higiénico-sanitarios por la COVID-19. Así mismo, debe recoger los principales riesgos higiénico-sanitarios por la COVID-19 que pueden tener los usuarios/clientes a fin de poder establecer mecanismos para minimizarlos.



Doc. Evaluación del riesgo

COV- EL SERVICIO TURÍSTICO TIENE UN PLAN DE CONTINGENCIA EN VIGOR,
 GES.3 CON EL DETALLE DE LAS MEDIDAS QUE ADOPTA PARA REDUCIR LOS
 RIESGOS DE CONTAGIO POR COVID-19.

El Servicio turístico ha elaborado, en colaboración con los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores cuando corresponda, un plan de contingencia que tiene en cuenta la gestión del riesgo en todos los procesos, con la finalidad de minimizar estos riesgos. El plan debe incluir como mínimo:

- La posibilidad de modificar los procesos dirigidos a la toma de decisiones, si fuera necesario.
- La asignación de autoridades y responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.
- La asignación de recursos materiales y humanos, incluida la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI), atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos y sin perjuicio de lo establecido en esta norma y en la normativa aplicable para la prevención de riesgos laborales. Debe considerar las restricciones que pudieran existir para el aprovisionamiento de recursos materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, siempre consensuadas por la representación legal de los trabajadores, que sean factibles. Si en algún momento se detecta falta de recursos materiales, el comité de seguridad y salud/gestión deberá analizarlo y registrarlo, pudiendo proponer recursos y medidas alternativas.
- La determinación e implantación de un protocolo de actuación en el caso de que se observe un cliente o trabajador con sintomatología compatible con COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de la prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias, respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.
- Diseño de las pautas de higiene con información completa, clara e inteligible sobre las normas que hay que seguir en el puesto de trabajo, antes, durante y después del mismo.
- La supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias en relación a medidas especiales frente al COVID-19, tanto por parte de empleados como de clientes, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de contingencia resultante de la evaluación de riesgos.
- En la definición del plan de contingencia se deben considerar las necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad.



Doc. Plan de contingencia

COV- EL SERVICIO TURÍSTICO SE ASEGURA DE QUE EL PLAN DE
 GES.4 CONTINGENCIA Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS SON COMUNICADOS Y
 CONOCIDOS.

El plan de contingencia está comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiera) y a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento.

Los proveedores y clientes están informados igualmente de las medidas que les afectan directamente y que deben aplicar como puede ser el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.

El cliente es informado de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas antes de confirmar su reserva para su aceptación. Si no se aceptan reservas, debe informarse al cliente a la llegada del mismo al establecimiento.

En las instalaciones del Servicio turístico se muestra cartelería con las medidas preventivas implantadas y pautas a seguir por los clientes. Estarán actualizadas y, al menos, en una lengua extranjera.

Se disponen indicaciones físicas para respetar la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas en los lugares de mayor acceso de personas (recepción, accesos, zonas de espera, etc.).

Además, se dispone y se facilita al cliente información sobre teléfonos de emergencia y centros de salud y hospitales cercanos.

En la medida de lo posible, se evita el uso de folletos u otros documentos de uso compartido promoviendo en su caso la información a través de medios digitales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- EL SERVICIO TURÍSTICO EVALÚA LA PRESENCIA EN EL ENTORNO
GES.5 LABORAL DE TRABAJADORES VULNERABLES.

El establecimiento o servicio turístico evalúa la presencia de trabajadores vulnerables frente al Covid-19 y determina las medidas específicas de seguridad para este personal.

No aplica - Servicios turísticos/servicios unipersonales y profesionales independientes.



Doc. Análisis de trabajadores vulnerables y medidas específicas implementadas para ellos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- EL SERVICIO TURÍSTICO PLANIFICA LAS TAREAS Y LOS PROCESOS DE
GES.6 TRABAJO PARA GARANTIZAR LAS DISTANCIAS DE SEGURIDAD.

El Servicio turístico cuenta con una planificación de los procesos del trabajo para garantizar las distancias de seguridad establecida por las autoridades sanitarias en diferentes ámbitos y recogidas en el Plan de contingencia:

- Analiza y modifica, si procede, la disposición de los puestos de trabajo.
- En todas las actividades se respetan las distancias de seguridad interpersonal. Para ello, cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos. En caso de no ser posible, deben garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios
- La organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario, estanterías, pasillos, etc.), debe adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomarán medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto.
- Organización de los turnos de trabajo, de tal forma que, siempre que sea posible, deben concentrarse los mismos empleados en los mismos grupos de turnos.
- Si el personal precisa cambiarse de ropa, hay habilitado un espacio que permite también asegurar dicha distancia interpersonal o establecer el aforo máximo de los vestuarios de personal.
- Se mantiene la distancia de seguridad en reuniones internas.
- Existen normas de uso de los espacios compartidos (ascensores, comedores, accesos, zonas comunes, etc.), asegurando el distanciamiento social y un estado óptimo de higiene.



Doc. Planificación de las tareas y procesos de trabajo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE UN MEDIO DE CONTROL
GES.7 HORARIO QUE EVITA EL CONTACTO FÍSICO.

El Servicio turístico dispone de un método de control horario que evita el contacto físico (huella, dígitos, papel).

En su defecto, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante, situada cerca del dispositivo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- EL SERVICIO TURÍSTICO FACILITA EL LAVADO DE MANOS.
GES.8

El Servicio turístico asegura la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de solución desinfectante y dando un tiempo suficiente para realizar esta acción.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- EL SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA VENTILACIÓN DE LAS
GES.9 INSTALACIONES

El establecimiento o servicio turístico realiza la ventilación diaria de las distintas áreas del establecimiento.

No aplica - Servicios turísticos/servicios sin infraestructura

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- EL SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA COORDINACIÓN CON
GES.10 PROVEEDORES Y EMPRESAS SUBCONTRATADAS.

El establecimiento o servicio turístico entrega a sus principales proveedores y/o empresas subcontratadas, las pautas higiénicas sanitarias que éstas deben de seguir cuando acudan a las instalaciones del Servicio turístico (Ej.: mantenimiento, alimentación, servicio de limpieza, etc.), cuando le presten un servicio o en relación con la provisión de productos. Además, solicitará a las empresas subcontratadas información sobre las medidas que han establecido para minimizar el riesgo higiénico-sanitario por la COVID-19 respecto al producto/servicio a prestar en el establecimiento o servicio turístico

El establecimiento o servicio turístico debe supervisar que el personal de las empresas subcontratadas cuenta con los equipos de protección individual necesarios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- EL SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA FORMACIÓN DE LOS
GES.11 EMPLEADOS.

El establecimiento o servicio turístico se asegura de que los empleados reciben la formación necesaria en la que, como mínimo, se les informa de:

- Pautas de higiene personal (limpieza de manos, uso de desinfectante, desecho de elementos como pañuelos, limpieza de objetos de uso personal)
- Cómo debe ser el contacto personal con visitantes y con el resto del personal (saludos, distancias)
- Cómo debe lavarse la ropa de trabajo, en caso de que deban hacerlo ellos mismos.
- Uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI
- Cualquier otra medida/ protocolo implantado por el Servicio turístico para reducir el riesgos higiénico sanitarios por la COVID-19

Reg.- Certificado/diploma de asistencia al curso o lista de asistentes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL SERVICIO
GES.12 TURÍSTICO GARANTIZA EL CONOCIMIENTO DEL PLAN DE
CONTINGENCIA DE LA ORGANIZACIÓN

El personal conoce y cumple con lo previsto en el plan de contingencia y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo. Concretamente, el personal debe:

- * No acudir a trabajar si presenta síntomas compatibles con COVID-19
- * Evitar el saludo con contacto físico, incluido, dar la mano, tanto a visitantes como al resto del personal y mantener la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- * Emplear los medios de protección determinados para cada puesto en el plan de contingencia, en el modo adecuado.
- * Tirar cualquier desecho de higiene personal, así como los EPI de forma inmediata a las papeleras y contenedores habilitados para ello.
- * Seguir minuciosamente las pautas de higiene determinadas en el Plan de contingencia.
- * Desinfectar frecuentemente los objetos de uso personal (gafas, móviles, bolígrafos, etc.) y con el cambio de turno, los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) en base a las pautas definidas en el Plan de contingencia. Para la desinfección de equipos electrónicos, se deben utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.
- * No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el Plan de Contingencia debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- * Llevar diariamente la ropa de trabajo limpia.

Nota. En el caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, la organización debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso, para reducir el riesgo de contagio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL SERVICIO
GES.13 TURÍSTICO GARANTIZA QUE LA ROPA DE TRABAJO SE LAVA DE
MANERA ADECUADA

El Servicio turístico ha determinado, en función del tipo de uniforme, el tipo de limpieza a aplicar y su frecuencia de lavado. Dado que el uniforme solo se debe utilizar durante la jornada laboral, se recomienda que el Servicio turístico se haga cargo del lavado de ropa de trabajo del personal junto con la lencería propia, diciendo asegurar la limpieza de la misma a una temperatura superior de 60 grados. En el caso de que el lavado del uniforme del personal se haga en el domicilio de cada trabajador, el Servicio turístico informa a los empleados de que el lavado debe realizarse a más de 60 grados. La ropa de trabajo debe introducirse en una bolsa cerrada para su transporte. En aquellos casos en que los uniformes no puedan ser lavados a esa temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL
GES.14 SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE EL EQUIPO DE PROTECCIÓN ES
ADECUADO

El personal de limpieza y mantenimiento utiliza el equipo de protección individual adecuado, dependiendo del nivel de riesgo y del resultado de la evaluación de riesgos laborales, pero que, como mínimo, debe incluir mascarilla y guantes.

Nota. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, la organización supervisa que dicho personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL
GES.15 SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE EL DESCARTE DEL MATERIAL DE
PROTECCIÓN SE HACE DE MANERA ADECUADA

Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desechan de forma segura. En el caso de las mascarillas y guantes, se desechan en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilizan. Todo el material que se deseche se tira en cubos con tapa de apertura sin contacto y dotadas con bolsa.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GENERALES DE LIMPIEZA. LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN PLAN DE
GES.16 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN ADAPTADO, TENIENDO EN CUENTA LA
EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS.

El Servicio turístico dispone de un plan de limpieza y desinfección adaptado, teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. Este plan debe considerar como mínimo:

- Un incremento de las frecuencias de limpieza y desinfección, y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, zonas comunes, lavabos, grifería, manivelas, mostrador de recepción, puertas, llaves/tarjetas de habitaciones / aparatos de entrada con código, mandos a distancia, botón de descarga del W.C., barreras de protección, control de climatización, secador, barandas, etc.). El plan de limpieza debe incidir de forma específica en la limpieza e higiene aseos de uso común. Al menos en estas instalaciones deben aumentarse las frecuencias en función de su uso, asegurando la ausencia de humedades, vaciado de papeleras frecuente, desinfección de superficies, etc.
- Especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común.
- La desinfección de la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (por ejemplo, los mostradores de recepción, la caja, etc.).
- La limpieza de superficies con productos desinfectantes.
- La ventilación / aireación diaria de las zonas de uso común.
- El uso de productos que aseguren la desinfección y que se encuentren debidamente autorizados. Estos deben utilizarse de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de los productos.
- La inclusión de limpiezas específicas para aseos de uso común, extremando las medidas en franjas horarias de especial afluencia.
- Los carros de limpieza (en caso de que se disponga de éstos), deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.
- La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse de forma que las bolsas queden selladas y trasladadas al punto de recogida.

No aplica - Establecimientos/servicios sin Infraestructura ni equipamiento.



Doc. Plan de limpieza. Reg. Limpiezas realizadas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GENERALES DE MANTENIMIENTO. LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN
GES.17 PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO ADAPTADO TENIENDO EN
CUENTA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS.

El Servicio turístico incluye, en el Plan de mantenimiento preventivo, aquellas medidas necesarias detectadas en la evaluación de riesgos y plasmadas en el Plan de Contingencia. De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

Adicionalmente al resto de mantenimientos obligatorios del Servicio turístico, se debe contemplar en el Plan de mantenimiento de forma explícita, la revisión periódica del equipamiento utilizado para la prevención del COVID-19 (dispensadores de papel, gel desinfectante, mamparas, etc.).

No aplica - Servicio turístico sin Infraestructura ni equipamiento.



Doc. Plan de mantenimiento. Reg. Tareas de mantenimiento.



AVANZADAS DE GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2.

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS DE GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2.

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GES.1	EL SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON GRUPO DE TRABAJO DE RIESGOS Y EMERGENCIAS, QUE ASUME LA ESTRATEGIA Y TOMA DECISIONES PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS HIGIÉNICO-SANITARIOS POR COVID-19.	<input type="text"/>
COV-GES.2	EL SERVICIO TURÍSTICO REALIZA UNA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS PROTOCOLOS DISEÑADOS.	<input type="text"/>
COV-GES.3	EL SERVICIO TURÍSTICO TIENE UN PLAN DE CONTINGENCIA EN VIGOR, CON EL DETALLE DE LAS MEDIDAS QUE ADOPTA PARA REDUCIR LOS RIESGOS DE CONTAGIO POR COVID-19.	<input type="text"/>
COV-GES.4	EL SERVICIO TURÍSTICO SE ASEGURA DE QUE EL PLAN DE CONTINGENCIA Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS SON COMUNICADOS Y CONOCIDOS.	<input type="text"/>
COV-GES.5	EL SERVICIO TURÍSTICO EVALÚA LA PRESENCIA EN EL ENTORNO LABORAL DE TRABAJADORES VULNERABLES.	<input type="text"/>
COV-GES.6	EL SERVICIO TURÍSTICO PLANIFICA LAS TAREAS Y LOS PROCESOS DE TRABAJO PARA GARANTIZAR LAS DISTANCIAS DE SEGURIDAD.	<input type="text"/>
COV-GES.7	EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE UN MEDIO DE CONTROL HORARIO QUE EVITA EL CONTACTO FÍSICO.	<input type="text"/>
COV-GES.8	EL SERVICIO TURÍSTICO FACILITA EL LAVADO DE MANOS.	<input type="text"/>
COV-GES.9	EL SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA VENTILACIÓN DE LAS INSTALACIONES	<input type="text"/>
COV-GES.10	EL SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA COORDINACIÓN CON PROVEEDORES Y EMPRESAS SUBCONTRATADAS.	<input type="text"/>
COV-GES.11	EL SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS.	<input type="text"/>
COV-GES.12	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA EL CONOCIMIENTO DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LA ORGANIZACIÓN	<input type="text"/>
COV-GES.13	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE LA ROPA DE TRABAJO SE LAVA DE MANERA ADECUADA	<input type="text"/>

COV-GES.14	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE EL EQUIPO DE PROTECCIÓN ES ADECUADO	<input type="checkbox"/>
COV-GES.15	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE EL DESCARTE DEL MATERIAL DE PROTECCIÓN SE HACE DE MANERA ADECUADA	<input type="checkbox"/>
COV-GES.16	GENERALES DE LIMPIEZA. LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN ADAPTADO, TENIENDO EN CUENTA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS.	<input type="checkbox"/>
COV-GES.17	GENERALES DE MANTENIMIENTO. LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO ADAPTADO TENIENDO EN CUENTA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS.	<input type="checkbox"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="checkbox"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUSSARS-CoV-2 PARA GUÍAS DE TURISMO

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GUI.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE ACTIVIDADES

El guía de turismo sigue las siguientes medidas preventivas en el diseño de sus actividades:

- * Determina cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
- * Siempre que sea posible, establece un único punto de carga y descarga del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información, la aplicación de las normativas higiénico-sanitarias y controlar dicha aplicación. Este punto de carga y descarga es consensuado con la administración competente.
- * Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos se realizan en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.
- * Se establece un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura. En caso de utilizar vehículo propio para transporte de turistas (siempre contando con la preceptiva licencia) se atiende a las directrices que marcan las autoridades sanitarias. El guía de turismo solicita a los proveedores con los que quiera contratar un servicio el protocolo que aplican para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19. Si esto no es posible, se debe solicitar y conocer, al menos, los de aquellos proveedores de servicios con los que más trabaje.

Cuando el guía realiza el servicio por cuenta de otra organización (que es a quien contrata el cliente final, como por ejemplo una agencia de viajes) sigue los protocolos y medidas de seguridad establecidos por dicha organización.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GUI.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE UNA COORDINACIÓN CON PROVEEDORES PARA EVITAR AGLOMERACIONES

El guía de turismo se coordina con los proveedores para evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos (enviando el listado de documentación de los clientes, repartiendo las llaves de las habitaciones dentro del vehículo, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GUI.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE UNA COORDINACIÓN PARA EL TRANSPORTE EN AUTOCAR

Se siguen las indicaciones que dictan las autoridades sanitarias en cada momento (espacios entre pasajeros, distancia de seguridad con el conductor, etc.)

Nota. El guía deberá aplicar las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico.

Nota. No aplica- Si no se emplea en la actividad medio de transporte.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL GUÍA DE TURISMO ENVÍA UN DOCUMENTO ACLARATORIO CON LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA LA ACTIVIDAD

El guía de turismo envía al cliente, junto con el presupuesto de la actividad, un documento aclaratorio con las medidas de prevención que se toman en materia de higiene y seguridad en el desarrollo de la actividad.

Nota. Es aconsejable que las explicaciones sean lo más gráficas e ilustradas posibles y que estén en el idioma materno del cliente, o en su defecto en inglés.

No aplica - Guías de turismo que realizan el servicio por cuenta de otra organización, que es a quien contrata el cliente final.



Doc. Documento aclaratorio con las medidas de prevención que se envía al cliente

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL GUÍA CUENTA CON INFORMACIÓN DONDE ACUDIR, EN CASO DE QUE ALGÚN CLIENTE PRESENTE SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON COVID-19

El guía de turismo tiene acceso a la información sobre la localización y el contacto de los centros de atención médica y de emergencias, donde poder derivar a un cliente con sintomatología compatible con Covid-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.6 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ANTES DE COMENZAR LA ACTIVIDAD

El guía de turismo recuerda las medidas preventivas implantadas, insta a que se cumplan, e informa al grupo de cómo se va a desarrollar la visita (recorrido, normas y/o posibles restricciones de los diversos proveedores).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DURANTE LA ACTIVIDAD

El guía de turismo aplica las siguientes medidas:

- Mantiene una imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de las medidas preventivas.
 - Mantiene visible y correctamente higienizada su habilitación.
 - Si opta por llevar guantes, debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente (se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos).
 - Se utilizan headsets/whispers/radioguías debidamente desinfectados o de un solo uso. En caso de que no sean de un solo uso, el cliente se desinfectará las manos antes y después de utilizarlos. Es el cliente quien entrega de vuelta estos dispositivos, introduciéndolos en una bolsa común, que queda sellada. Se pueden considerar otras alternativas como aplicaciones que funcionen con el móvil del turista.
 - Se evita el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
 - Se respeta todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias.
 - Se respeta el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, etc.
 - Se utiliza una funda desechable por persona en aquellos micrófonos que puedan ser utilizados de manera consecutiva por varios guías de turismo.
 - Procura mantener la distancia de seguridad con los clientes, y entre ellos mismos. Si no es posible, utiliza mascarilla se insta a los clientes a hacer lo mismo. Se informa al cliente de dicho punto, al igual que si es necesario que la traigan consigo.
- Nota. Para facilitar la comunicación ante clientes con discapacidad auditiva se recomienda utilizar pantallas transparentes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.8 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL FINAL DE LA ACTIVIDAD

El guía de turismo prioriza, en el pago y cobro de servicios, el uso de medios electrónicos, preferiblemente contactless.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.9 PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

La empresa de guías aplica las recomendaciones recogidas en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en experiencias y talleres turísticos.

No aplica- Empresas de guías turísticos sin servicio de experiencias y talleres turísticos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.10 LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA GUÍAS DE TURISMO. LIMPIEZA DE VEHICULOS

El vehículo propio para el transporte de turistas se desinfecta completamente al finalizar el servicio y, si el servicio comprende varios días, diariamente.

No aplica – Si no se utiliza vehículo propio para transportar clientes.

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA GUÍAS DE TURISMO. LIMPIEZA DE
GUI.11 MATERIAL

El material utilizado para la prestación del servicio (auriculares, whispers, radioguías, etc.) se desinfecta una vez finalizada la actividad, así como el TPV, si ha existido contacto.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUSSARS-CoV-2 PARA GUÍAS DE TURISMO

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUSSARS-CoV-2 PARA GUÍAS DE TURISMO

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GUI.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE ACTIVIDADES	<input type="text"/>
COV-GUI.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE UNA COORDINACIÓN CON PROVEEDORES PARA EVITAR AGLOMERACIONES	<input type="text"/>
COV-GUI.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE UNA COORDINACIÓN PARA EL TRANSPORTE EN AUTOCAR	<input type="text"/>
COV-GUI.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL GUÍA DE TURISMO ENVÍA UN DOCUMENTO ACLARATORIO CON LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-GUI.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL GUÍA CUENTA CON INFORMACIÓN DONDE ACUDIR, EN CASO DE QUE ALGÚN CLIENTE PRESENTE SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON COVID-19	<input type="text"/>
COV-GUI.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ANTES DE COMENZAR LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-GUI.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DURANTE LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-GUI.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL FINAL DE LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-GUI.9	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS	<input type="text"/>
COV-GUI.10	LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA GUÍAS DE TURISMO. LIMPIEZA DE VEHICULOS	<input type="text"/>
COV-GUI.11	LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA GUÍAS DE TURISMO. LIMPIEZA DE MATERIAL	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TTE.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio turístico ha establecido, al menos, las siguientes medidas preventivas:

* Se comunican las pautas higiénico-sanitarias a los pasajeros, para la prevención del contagio por el coronavirus, en el momento de la reserva de plaza/vehículo o compra del billete y a través de sus canales habituales de comunicación.

* Se cumplen las indicaciones, en base a la normativa vigente de aplicación, en materia de ocupación del vehículo y distancia social, tanto en el interior de los vehículos como en taquilla: entre pasajeros, entre éstos y el conductor y con el guía, en su caso. Para ello, se ha definido el aforo y la sistemática para asegurar la distancia de seguridad.

* Se fomenta la venta online y el pago con medios contactless. En caso de ser necesario el uso del TPV, se desinfecta después de cada uso y se evita manipular, por parte del personal, las tarjetas de pago de los pasajeros.

* Se presta especial atención a la gestión de los desechos, disponiendo de los medios necesarios para su correcta eliminación. Se habilitan papeleras con tapa y accionamiento no manual para su depósito y posterior gestión.

* El personal se lava las manos frecuentemente y, en su defecto, se las desinfecta.

* El conductor utiliza mascarilla y se siguen las indicaciones relativas al uso de mascarillas por parte de los pasajeros, en base a la normativa vigente de aplicación. Se recomienda disponer de mascarillas quirúrgicas para uso de los pasajeros en las condiciones que la organización determine.

* El Servicio turístico (a través del conductor o de otro personal) supervisa y controla el cumplimiento, por parte de los pasajeros, de las medidas de prevención e higiénico-sanitarias contempladas tras el resultado de la evaluación de riesgos y en el plan de contingencia, así como de las indicadas por las autoridades sanitarias.

Nota. Se recomienda incorporar felpudos desinfectantes en los accesos de las oficinas de atención al público.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TTE.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE VEHÍCULOS TURÍSTICOS

El Servicio turístico ha establecido, al menos, las siguientes medidas preventivas:

- * Se fomenta la reserva previa, siempre que sea posible, para evitar aglomeraciones y controlar los aforos. El resguardo de la reserva permitirá un acceso planificado (p.e tramo horario).
- * Se aconseja al pasajero que se desinfecte las manos a la entrada y salida del vehículo. En general, debe contarse con solución desinfectante en los puntos que puedan suponer un foco de contagio atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.
- * Se señala la distancia de seguridad en los accesos y/o zona de espera.
- * Se recomienda el uso de mampara entre el conductor y los pasajeros en los vehículos con conductor hasta nueve plazas.
- * Se evita el uso del asiento de transportín, y primera fila de asientos, por ser lugar de paso y por su cercanía al conductor.
- * Se ha establecido un sistema de subida o bajada del vehículo para evitar aglomeraciones de los pasajeros. En cualquier caso, los pasajeros accederán al vehículo por la puerta trasera, manteniendo en la medida de lo posible la distancia interpersonal.
- * Los pasajeros, si bajan del vehículo y vuelven a subir en el mismo vehículo (viaje organizado con paradas intermedias), se sientan en el mismo asiento; para ello, será necesario que la identificación/numeración de los asientos sea visible.
- * Si se facilitan auriculares, serán desechables.
- * Se asegura, siempre que sea posible, ventilación natural constante para garantizar la renovación del aire. En todo caso, el vehículo se ventilará frecuentemente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TTE.3 EN LOS ASEOS

El Servicio turístico ha determinado, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para el uso de los aseos. En cualquier caso, deberá:

- * Asegurar la distancia de seguridad interpersonal.
- * Determinar la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no se puede garantizar su uso con seguridad.
- * Determinar los aforos e informar sobre ellos. Se establecerán sistemas de acceso al módulo de sanitarios, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Se instalarán de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- * Contar con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.
- * Contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se deben evitar las toallas de manos, incluso las de uso individual.
- * Las papeleras deberán contar con apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior doble bolsa.
- * Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensores) o, en su defecto, de presión.

No aplica- Servicio turístico sin infraestructuras o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TTE.3 PARA EL TRANSPORTE POR CABLE

La organización ha establecido, al menos, las siguientes medidas preventivas:

- Se fomenta la reserva previa siempre que sea posible, para evitar aglomeraciones y controlar los aforos. El resguardo de la reserva permitirá un acceso planificado (p.e tramo horario).
- Se ha establecido un sistema de subida o bajada del vehículo para evitar aglomeraciones de los pasajeros.
- Se señala la distancia de seguridad en los accesos y/o zona de espera.
- Se aconseja al pasajero que se desinfecte las manos a la entrada y salida de la cabina. En general, debe contarse con solución desinfectante en los puntos que puedan suponer un foco de contagio atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.

Se asegura, siempre que sea posible, ventilación natural constante de la cabina para garantizar la renovación del aire. En todo caso, la cabina se ventilará frecuentemente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TTE.4 EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Se siguen las especificaciones presentes en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en bares y cafeterías, así como las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes.

No aplica - Transportes sin servicio de restauración

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TTE.4 PARA EL TRANSPORTE TURÍSTICO ACUÁTICO

La organización ha establecido, al menos, las siguientes medidas preventivas:

- Se fomenta la reserva previa siempre que sea posible. El resguardo de la reserva permitirá un acceso planificado (p.e tramo horario).
- Se ha establecido un sistema de subida o bajada del vehículo para evitar aglomeraciones de los pasajeros.
- Se señala la distancia de seguridad en los accesos y/o zona de espera.
- Los pasajeros, si bajan del vehículo y vuelven a subir en el mismo vehículo (viaje organizado con paradas intermedias), se sientan en el mismo asiento; para ello, será necesario que la identificación/numeración de los asientos sea visible.
- Se aconseja al pasajero que se desinfecte las manos a la entrada y salida del vehículo. En general, debe contarse con solución desinfectante en los puntos que puedan suponer un foco de contagio atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.
- Si existen espacios cerrados en los que viajan los pasajeros, se ventilan frecuentemente para garantizar una renovación del aire.

Si se facilitan auriculares, serán desechables.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TTE.5 EN EL SERVICIO DE GUÍAS DE TURISMO

Se siguen las especificaciones presentes en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 para guías de turismo.

No aplica - Transportes sin servicio de guías de turismo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN TRANSPORTE TURÍSTICO. SE ESTABLECEN
TTE.6 MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA

El plan de limpieza de la organización establece como mínimo:

- * La limpieza y desinfección de forma completa del vehículo, así como del equipo utilizado durante la prestación del servicio, una vez finalizado este. Se presta especial atención a los siguientes elementos (en función de los que disponga): volante, pasamanos, barras de apoyo, cinturones, pasillos, apertura de apertura y cierre, salpicadero, embrague, interior de cabina, barandillas, tapón de gasolina, interruptores de luces, manillas, radios, etc.
- * La aireación/ventilación del vehículo o cabina al finalizar el servicio, y tan frecuentemente como sea posible.
- * La recogida de papeleras de forma que éstas queden selladas y trasladadas al punto de recogida de residuos.
- * Se aumenta la frecuencia de la limpieza y desinfección, llevándose a cabo, al menos, una vez al día para el mismo cliente/grupo de clientes y se limpia y desinfecta el vehículo entre cliente y cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN TRANSPORTE TURÍSTICO. SE ESTABLECEN
TTE.7 MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA DE VEHÍCULOS CON
CONDUCTOR, HASTA NUEVE PLAZAS

Se aumenta la frecuencia de la limpieza y desinfección, llevándose a cabo, al menos, una vez al día para el mismo cliente/grupo de clientes y se limpia y desinfecta el vehículo entre cliente y cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN TRANSPORTE TURÍSTICO. SE ESTABLECEN
TTE.8 MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA DE TRANSPORTE
POR CABLE

Se realiza una limpieza y desinfección de pasamanos y/o barras de apoyo después de cada servicio y una vez desalojada la cabina.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TTE.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<input type="text"/>
COV-TTE.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE VEHÍCULOS TURÍSTICOS	<input type="text"/>
COV-TTE.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ASEOS	<input type="text"/>
COV-TTE.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL TRANSPORTE POR CABLE	<input type="text"/>
COV-TTE.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-TTE.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL TRANSPORTE TURÍSTICO ACUÁTICO	<input type="text"/>
COV-TTE.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE GUÍAS DE TURISMO	<input type="text"/>
COV-TTE.6	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN TRANSPORTE TURÍSTICO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA	<input type="text"/>
COV-TTE.7	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN TRANSPORTE TURÍSTICO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA DE VEHÍCULOS CON CONDUCTOR, HASTA NUEVE PLAZAS	<input type="text"/>
COV-TTE.8	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN TRANSPORTE TURÍSTICO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA DE TRANSPORTE POR CABLE	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TALL.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El Servicio turísticos cumple las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda que instale de dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del Servicio turístico, así como alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al cliente (en el caso de espacios cerrados), así como de los grupos de clientes. Se estableciendo las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o Si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- A la llegada del cliente, informa o recuerda al mismo las condiciones de la actividad.
- Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- Se fomentan la realización de actividades concertadas y la venta online, así como el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. Esto es aplicable a todos los servicios del Servicio turístico.
- Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- Se eliminan folletos y mapas del alcance del visitante. Si se proporcionan serán de uso individual. La organización debe promover la información a través de canales digitales (página Web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
- En caso de que el cliente deba mostrar o entregar una entrada a su llegada, se evitará que el trabajador tenga contacto con ésta. Se recomienda emplear medios electrónicos de lectura de entradas y códigos.
- Se fomentará la realización de encuestas de satisfacción a los visitantes que se cumplimenten por medios digitales.
- Si se presta el servicio de guardarropa, se evita guardar prendas del visitante, custodiando únicamente mochilas y otros bultos como paraguas, que se introducen por el propio visitante en bolsas facilitadas por la organización.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TALL.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

El Servicio turístico determina cómo se van a realizar los talleres en base a las conclusiones de la evaluación de riesgos y a la normativa vigente de aplicación. En concreto, el Servicio turístico:

- Se suprime de manera general aquella actividad que implique un contacto físico o una participación activa a través del contacto.
- Determina el número máximo de personas a las que puede ofrecer el servicio de manera segura. Considera para ello el nivel de afluencia de visitantes en cada franja horaria y, si fuera necesario, establece turnos.
- Las diseña de tal modo que se pueda controlar el aforo y respetar la distancia de seguridad entre personas en toda la actividad. En caso de que no se pueda garantizar la distancia, se usa mascarilla, en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- Planifica los horarios y los turnos para evitar cruces de grupos siempre que sea posible.
- Recoloca recursos, como paneles y carteles, en espacios que permitan guardar la distancia de seguridad entre visitantes y retira o inhabilita elementos expositivos que el visitante pueda tocar (por ejemplo, maquetas, pantallas táctiles, etc.) siempre que no se pueda asegurar su desinfección después de cada uso.
- Realiza las actividades en espacios abiertos y exteriores siempre que sea posible.
- Evita espacios reducidos y zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
- Los espacios interiores, están delimitados, sin obstáculos, señalizados y ventilados, al menos, diariamente y si es posible con mayor frecuencia, sin perjuicio de lo que pueda determinar la normativa vigente de aplicación en cada momento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TALL.3 PARA LA REALIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

A la hora de realizar los talleres, el personal del Servicio turístico:

- Informa a los visitantes al inicio de la visita sobre el recorrido de la misma y las normas a cumplir. Informa, además, de las medidas preventivas y de seguridad pertinentes (por ejemplo, no tocar superficies o elementos expositivos, mantener la distancia de seguridad, desinfectarse las manos, etc.).

- Evita formas de saludo que impliquen contacto físico con el cliente.

- Usa mascarilla o en su defecto pantalla protectora facial cuando no se pueda guardar la distancia de seguridad. Se recomienda usar esta última para facilitar la comunicación con visitantes que tengan discapacidad auditiva.

Además, se cumplen las siguientes medidas:

- Los elementos utilizados se desinfectan tras su uso (mobiliario, moldes, recipientes, herramientas, etc.) y no deben ser compartidos (vajilla, cubertería, etc.).

- Cuando estas actividades pertenezcan a otro subsector turístico específico, deberán cumplir las especificaciones correspondientes (por ejemplo, el cumplimiento de las Buenas Prácticas Avanzadas SICTED para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 para empresas de turismo activo).

En caso de que estas actividades se encuentren subcontratadas, la organización se asegura que estas cumplen las medidas de seguridad establecidas por las autoridades sanitarias.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TALL.4 EN EL SERVICIO DE DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS

El Servicio turístico determina si puede realizar degustaciones en condiciones de seguridad. Si no es posible, se recomienda no hacerlas, pudiendo sustituirlas por la entrega de muestras de los productos a los visitantes. En caso de que se realicen entregas de muestras, se hace a distancia segura, evitando el contacto físico directo.

Para la realización de las degustaciones, el Servicio turístico establece las siguientes medidas:

- Se realizan en espacios ventilados o en espacios abiertos si es posible.
- Durante su realización se guarda la distancia de seguridad o se hace uso de los elementos de protección, en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- Se organizan de tal modo que no se formen aglomeraciones.
- Los productos se presentan de manera individual o bien se sirven en platos individuales antes de su llegada a cada visitante. No se servirán raciones compartidas y se evitará que botellas o jarras estén a disposición del visitante.
- No se retornan productos que, habiendo sido puestos a disposición del visitante, no han sido consumidos.
- La mantelería, servilletas, en caso de usarse, así como la vajilla y cubertería, usadas son desechables, si es posible. En caso contrario, se garantiza su desinfección atendiendo a las pautas marcadas por las autoridades en cada momento, y no podrá ser compartida.
- Se dispondrá de papeleras o cubos de accionamiento no manual y con doble bolsa en su interior.

No aplica - Experiencias y talleres turísticos en los que no realice degustaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TALL.5 EN LA TIENDA

La tienda o zona de venta del Servicio turístico de turismo industrial aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

No aplica - Experiencias y talleres turísticos sin tienda.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TALL.6 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

El Servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Instala de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- Cuenta con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.
- Cuenta con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se evitan las toallas, incluso las de uso individual.
- Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y dispone en su interior doble bolsa.

Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensor) o, en su defecto, de presión.

No aplica - Experiencias y talleres turísticos que no dispongan de aseos.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TALL.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-TALL.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS	<input type="text"/>
COV-TALL.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA REALIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS	<input type="text"/>
COV-TALL.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS	<input type="text"/>
COV-TALL.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA TIENDA	<input type="text"/>
COV-TALL.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)

