

Transporte turístico

Manual de buenas prácticas.



El Manual de Buenas Prácticas de "Transporte turístico" recoge los estándares de calidad que se aplican a los servicios turísticos dedicados al transporte turístico no discrecional (se excluye el transporte público regular) que trasladan turistas desde un lugar a otro con un itinerario prefijado mostrando los principales atractivos turísticos del destino, por tierra, mar, ríos navegables o aire, mediante tarifa o precio, con o sin otros servicios de carácter complementario; adheridos al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de



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

ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO
FACTURACIÓN. BÁSICO
INFORMACIÓN. BÁSICO
MEDIO AMBIENTE. BÁSICO
TRANSPORTE TURÍSTICO. ATENCIÓN AL CLIENTE
TRANSPORTE TURÍSTICO. INFORMACIÓN
TRANSPORTE TURÍSTICO. INSTALACIONES

Actividades complementarias del oficio

DEGUSTACIÓN
INSTALACIONES. BÁSICO
RESERVA. BÁSICO
RESTAURACIÓN. BÁSICO
RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO
RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA
RESTAURACIÓN. RESTAURANTE
RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. BÁSICO
SEGURIDAD. BÁSICO
SERVICIOS DE GUIAS/MEDIADORES/EDUCADORES
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 CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO
AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN RESTAURANTES
AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN BARES Y CAFETERÍAS
AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA GUÍAS DE TURISMO



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

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

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

ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

Ate-Cli

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ate-Cli.1 LA ATENCIÓN ES CONTINUA.

El punto de atención al público (Ej. recepción, mostrador, punto de atención no presencial, etc.) se encuentra atendido durante el horario establecido (por la legislación vigente o por la propia organización). El horario de atención está indicado en un sitio visible.

Fuera del horario establecido de atención, se habilitará el modo de contacto (correo electrónico, teléfono o a un contestador). En caso de contestador, se debe indicar el nombre de la organización/datos de la vivienda, el horario de atención al público y la posibilidad de proceder a dejar un mensaje.

En puntos de atención presencial, cuando es necesario ausentarse, se deja un cartel indicando que se regresará en breve y se facilita un teléfono de contacto, el cual está disponible.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ate-Cli.2 CUANDO LOS CLIENTES CONTACTAN CON LA ORGANIZACIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SE ATIENDEN A LA MAYOR BREVEDAD.

Las consultas de los clientes se atienden en un plazo de 24 horas.

En llamadas telefónicas, al descolgar el teléfono se identifica la organización/ datos de la vivienda y se pronuncia una frase de saludo interesándose por el motivo de la llamada. Se evita poner en espera la llamada de un cliente sin antes averiguar quién es y qué desea. Si se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma es inferior a 30 segundos. Existe un documento que describe la atención telefónica.

En contactos a través de correo electrónico, plataformas Web o apps, se responde igualmente con la mayor prontitud, ofreciendo toda la información solicitada. Se emplean fórmulas de saludo adecuadas, se identifica el remitente de la información. En el correo o comunicado, se identifica el servicio turístico con su logo, cuando tenga, y su nombre. Se facilita un número de teléfono por si el cliente necesita ampliar esa información.



Doc. Directrices atención a los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ate-Cli.3 SE MUESTRA UNA ACTITUD CORDIAL Y AMABLE EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

En los casos de atención presencial al cliente, el personal atiende al cliente con una sonrisa, dándole la bienvenida o saludándolo con un "Buenos días/tardes" y preguntándole en qué puede ayudarle. Si estuviera ocupado, da la bienvenida con la mirada al visitante que acaba de entrar, haciendo además de que le atenderá tan pronto le sea posible. Se utiliza el nombre del cliente (Señor/a), desde el momento en que éste lo ha facilitado y se ahorran al cliente esperas innecesarias.

En el caso de contactos puntuales con el cliente, la persona atiende al cliente con una sonrisa, dándole la bienvenida o saludándolo con un "Buenos días/tardes" Se utiliza el nombre del cliente (Señor/a), desde el momento en que éste lo ha facilitado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ate-Cli.4 SE DESPIDE AL CLIENTE MOSTRANDO INTERÉS POR SU SATISFACCIÓN.

En el momento de la despedida, se interesa por la satisfacción del cliente durante el servicio que se le ha prestado, invitándole a expresar su satisfacción a través de cualquiera de los medios de que disponga la organización (Ej. encuestas, redes sociales, etc.).
Se despide al cliente, agradeciéndole su visita y deseándole un agradable viaje o estancia.



ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

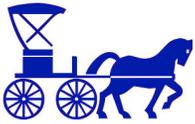
Resumen de la valoración del módulo ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

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

Ate-Cli.1	LA ATENCIÓN ES CONTINUA.	<input type="text"/>
Ate-Cli.2	CUANDO LOS CLIENTES CONTACTAN CON LA ORGANIZACIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SE ATIENDEN A LA MAYOR BREVEDAD.	<input type="text"/>
Ate-Cli.3	SE MUESTRA UNA ACTITUD CORDIAL Y AMABLE EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Ate-Cli.4	SE DESPIDE AL CLIENTE MOSTRANDO INTERÉS POR SU SATISFACCIÓN.	<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.

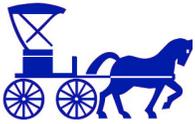
Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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)



Módulos obligatorios del Oficio

TRANSPORTE TURÍSTICO. ATENCIÓN AL CLIENTE Tra-Ate

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Ate.1 LA ACOGIDA AL CLIENTE SE REALIZA DE MANERA DILIGENTE.

El personal que acoge al cliente reconoce con la vista la presencia del cliente y le da la bienvenida, indicándole dónde ubicarse. Se hace todo lo posible para que los viajeros no entorpezcan la entrada y salida del vehículo. En el caso de detectar alguna persona de avanzada edad o que necesita ayuda se le atiende de forma inmediata. Si lleva ticket se comprueba que esté correcto; si se compra en el mismo vehículo se seguirá igualmente intentando que este proceso sea lo más ágil posible para no crear retrasos en los horarios establecidos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Ate.2 EXISTE UNA CORRECTA GESTIÓN DE GUARDA EQUIPAJES.

En el caso de dar el servicio de guarda equipajes, existe un documento que establece las pautas a seguir por el personal, donde se especifica la necesidad de informar al pasajero acerca de dónde depositar los equipajes y la responsabilidad de la empresa en caso de robo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Ate.3 EL CONDUCTOR DISPONE DE CAMBIO SUFICIENTE.

En el caso de venta de ticket en el transporte, el conductor dispone de cambio suficiente, la cantidad está establecida por escrito y visible para el cliente y forma parte de las normas de conducta.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Ate.4 EXISTE UN CONTROL DEL NÚMERO DE VIAJEROS.

Se lleva un control del número de viajeros por franja horaria, días y épocas del año de manera que se puedan organizar de forma eficiente las rutas y su periodicidad, así como las necesidades de transportes.



TRANSPORTE TURÍSTICO. ATENCIÓN AL CLIENTE

Resumen de la valoración del módulo TRANSPORTE TURÍSTICO. ATENCIÓN AL CLIENTE

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

Tra-Ate.1	LA ACOGIDA AL CLIENTE SE REALIZA DE MANERA DILIGENTE.	<input type="text"/>
Tra-Ate.2	EXISTE UNA CORRECTA GESTIÓN DE GUARDA EQUIPAJES.	<input type="text"/>
Tra-Ate.3	EL CONDUCTOR DISPONE DE CAMBIO SUFICIENTE.	<input type="text"/>
Tra-Ate.4	EXISTE UN CONTROL DEL NÚMERO DE VIAJEROS.	<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

TRANSPORTE TURÍSTICO. INFORMACIÓN

Tra-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Inf.1 SE DISPONE DE INFORMACIÓN SOBRE EL ITINERARIO PARA EL VIAJERO.

Al turista se le entrega un soporte en papel con información del itinerario y explicación de los lugares de interés, monumentos, etc., que puede ver durante el recorrido. Estos soportes están en los idiomas oficiales de la comunidad autónoma, así como al menos en uno de los idiomas más usados por los usuarios del transporte.



Doc. Información sobre el itinerario

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Inf.2 EXISTE INFORMACIÓN EN LAS PARADAS.

En todas las paradas, al menos en las más importantes, existe información sobre los itinerarios y horarios. Esta información está siempre actualizada.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Inf.3 SE PROPORCIONA INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD A LOS CLIENTES.

Están documentadas las normas básicas de uso y seguridad de actividades y/o instalaciones. Se informa a los clientes de las normas de uso y seguridad antes del inicio de la actividad o del acceso a las instalaciones (Ej.: mediante la entrega de un documento explicativo sobre las principales maneras de actuar, paneles informativos u otros medios) así como en zonas estratégicas, asegurándose de que se comprende la forma de actuar. En cualquier caso, existe a disposición de cliente una guía de actuación en caso de accidente o siniestro que, además, es conocida por todo el personal. Esta información podrá descargarse en el momento de la compra online o formar parte del ticket.



Doc. Normas básicas de desarrollo de la actividad.
Doc. Guía de actuación en caso de accidente o de siniestro.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Inf.4 EXISTE UN SOPORTE ESTABLECIDO PARA COMUNICAR AL VIAJERO INFORMACIÓN SOBRE EL RECORRIDO.

Existe un sistema para informar al viajero sobre el recorrido, ya sea mediante un sistema de audioguía, locuciones o explicaciones de algún guía que acompaña a lo largo del recorrido al grupo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Inf.5 EXISTEN DIRECTRICES SOBRE CÓMO ACTUAR EN CASO DE RETRASOS EN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS.

El servicio de transporte turístico cumple los horarios y recorridos establecidos de forma estricta. Existe un documento, conocido por el personal, que detalla cómo actuar en caso de no cumplir con los horarios establecidos a causa de algún imprevisto o cambios en el itinerario.



Doc. Cómo actuar frente a retrasos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Inf.6 EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA.

El personal necesario (Ej.: monitores, conductores de vehículos, etc.) disponen de un sistema efectivo (teléfonos móviles, radio, o cualquier otro medio de comunicación) para comunicarse en caso de urgencia.



TRANSPORTE TURÍSTICO. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo TRANSPORTE TURÍSTICO. INFORMACIÓN

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

Tra-Inf.1	SE DISPONE DE INFORMACIÓN SOBRE EL ITINERARIO PARA EL VIAJERO.	<input type="text"/>
Tra-Inf.2	EXISTE INFORMACIÓN EN LAS PARADAS.	<input type="text"/>
Tra-Inf.3	SE PROPORCIONA INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD A LOS CLIENTES.	<input type="text"/>
Tra-Inf.4	EXISTE UN SOPORTE ESTABLECIDO PARA COMUNICAR AL VIAJERO INFORMACIÓN SOBRE EL RECORRIDO.	<input type="text"/>
Tra-Inf.5	EXISTEN DIRECTRICES SOBRE CÓMO ACTUAR EN CASO DE RETRASOS EN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS.	<input type="text"/>
Tra-Inf.6	EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA.	<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

TRANSPORTE TURÍSTICO. INSTALACIONES

Tra-Ins

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Ins.1 EL AFORO DEL TRANSPORTE ESTÁ EXPUESTO.

El transporte tiene identificada la capacidad máxima de personas y dispondrá de los asientos necesarios. El número de pasajeros nunca excederá al de asientos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Ins.2 EXISTE UN ESPACIO PROTEGIDO PARA SITUACIONES ADVERSAS.



En caso de que existan zonas susceptibles de cambios climatológicos, el transporte dispondrá de espacios, con suficiente capacidad, donde los pasajeros se puedan proteger.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Ins.3 LA EMPRESA DISPONE DE UN SERVICIO DE REPARACIONES.

La empresa de transportes dispone de un servicio técnico (interno o externo) que permite la reparación a cualquier hora del día, de aquellas averías que no precisan de un servicio técnico oficial.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Ins.4 SE REALIZAN REVISIONES DE LOS TRANSPORTES ANTES DE SALIR.

Se realiza una revisión del transporte (mediante una lista de chequeo) antes y después de iniciar el recorrido para asegurar el buen estado del transporte y que los clientes siempre lo encuentren en perfecto estado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Ins.5 LA FLOTA ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.

Los transportes y el equipamiento de los mismos se encuentran en perfecto estado de mantenimiento y conservación. En el caso de los vehículos de tracción animal, se comprobará el correcto control veterinario de la salud de los animales, y el cuidado de su bienestar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-
Ins.6 EXISTE UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO ESPECÍFICO PARA LOS EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES DE LAS PARADAS.

Las paradas del recorrido cuentan con la adecuada iluminación nocturna (si es necesario); la instalación eléctrica se revisa de forma regular. Los letreros o instalaciones que se encuentren en las paradas están siempre en perfecto estado, y si en ellos existe información está actualizada.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-
Ins.7 EXISTEN BOLSAS PARA EL MAREO.



El transporte dispone de una dotación mínima de bolsas para el mareo, establecida en función del número de pasajeros, situadas en un lugar de fácil acceso. Se establece un stock mínimo de bolsas a disponer en cada recorrido.



TRANSPORTE TURÍSTICO. INSTALACIONES

Resumen de la valoración del módulo TRANSPORTE TURÍSTICO. INSTALACIONES

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

Tra-Ins.1	EL AFORO DEL TRANSPORTE ESTÁ EXPUESTO.	<input type="text"/>
Tra-Ins.2	EXISTE UN ESPACIO PROTEGIDO PARA SITUACIONES ADVERSAS.	<input type="text"/>
Tra-Ins.3	LA EMPRESA DISPONE DE UN SERVICIO DE REPARACIONES.	<input type="text"/>
Tra-Ins.4	SE REALIZAN REVISIONES DE LOS TRANSPORTES ANTES DE SALIR.	<input type="text"/>
Tra-Ins.5	LA FLOTA ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.	<input type="text"/>
Tra-Ins.6	EXISTE UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO ESPECÍFICO PARA LOS EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES DE LAS PARADAS.	<input type="text"/>
Tra-Ins.7	EXISTEN BOLSAS PARA EL MAREO.	<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

DEGUSTACIÓN

Deg

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Deg.1 LA EMPRESA OFRECE DEGUSTACIONES COMENTADAS DE SUS PRODUCTOS.

La empresa ofrece la posibilidad a los visitantes de degustar al menos uno de sus productos. Durante la degustación, el visitante recibe una explicación detallada sobre las características del producto degustado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Deg.2 LA ZONA DE DEGUSTACIÓN DEL PRODUCTO CUMPLE CON CIERTOS REQUISITOS.

La sala o zona de degustación debe ser un lugar adecuado en aspectos como iluminación, temperatura, limpieza, orden, y dispondrá de un servicio de menaje adecuados. El lugar donde se efectúa la degustación debe estar bien iluminado y de forma regulable. Habrá ausencia de ruidos y estará bien ventilado, sin ningún tipo de olores, con temperatura y humedad adecuadas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Deg.3 EXISTE UN SISTEMA DE LIMPIEZA DEL MENAJE.

Existe un sistema de limpieza y preparación del menaje adecuado y, a ser posible separado de la zona de degustación. Las piezas de cristalería/ menaje (en caso de existir) están siempre limpias, brillantes y carecen de cualquier desperfecto.

No Aplica - Si no se utilizan piezas de cristalería / menaje.



DEGUSTACIÓN

Resumen de la valoración del módulo DEGUSTACIÓN

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

Deg.1	LA EMPRESA OFRECE DEGUSTACIONES COMENTADAS DE SUS PRODUCTOS.	<input type="text"/>
Deg.2	LA ZONA DE DEGUSTACIÓN DEL PRODUCTO CUMPLE CON CIERTOS REQUISITOS.	<input type="text"/>
Deg.3	EXISTE UN SISTEMA DE LIMPIEZA DEL MENAJE.	<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-
Bas.1 EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE SEÑALIZACIÓN POSICIONAL.

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-
Bas.2 EL SERVICIO TURÍSTICO SE ENCUENTRA CORRECTAMENTE
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-
Bas.3 EL SERVICIO TURÍSTICO MUESTRA LA PLACA IDENTIFICATIVA DEL
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-
Bas.4 EL EXTERIOR DEL SERVICIO TURÍSTICO ESTÁ CONVENIENTEMENTE
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**

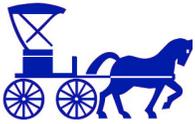
Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

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

RESERVA. BÁSICO

Rese-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rese- Bas.1 LA GESTIÓN DE RESERVAS ESTÁ ESTANDARIZADA

Las reservas se hacen sobre un formulario tipo, identificando al menos: el nombre del cliente que realiza la reserva, los datos de contacto (persona de contacto, teléfono, correo electrónico o fax), servicios contratados, la fecha/duración y hora (si es necesario) de dichos servicios, la tarifa y la forma de pago aplicable (si se dispone de esta información).

En aquellos que sea necesario se incluirá el tipo de cliente (particular, grupo, escolares, adultos etc.).

El formulario contendrá un campo de observaciones para poder recoger las preferencias del cliente. Además, en función del oficio recogerá la siguiente información:

- Campos de golf y Turismo activo: Número de licencia federativa/acreditación/ hándicap (cuando sea necesario).
- Transporte turístico: número de personas.
- Albergues, hoteles y apartamentos turísticos, alojamientos rurales y viviendas turísticas: solicitudes especiales (necesidad de cuna, orientación de la habitación etc.).
- Viviendas de uso turístico: número de registro oficial de la vivienda o del gestor de viviendas
- Alquiler de vehículos: nombre del conductor, número y tipo de permiso de conducción.
- OPC: tipo de eventos y servicios necesarios.
- Escuela de español para extranjeros: Tipo de curso.
- Turismo del bienestar: Tipo de tratamiento
- Palacio de congresos: salas a ocupar

Las fichas provisionales se incorporan de forma inmediata al sistema de reservas de la empresa de forma que éstas no se pierdan y puedan ser tenidas en cuenta a la hora de planificar la ocupación. Cada una de las reservas tiene asignado un código individualizado.



For. Reserva del cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rese- Bas.2 EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE MEDIOS SUFICIENTES PARA REALIZAR LAS RESERVAS.

El servicio turístico cuenta con un número de teléfono, una cuenta de correo y/o una plataforma online a través de los cuales se pueden realizar las reservas.

Se recomienda que el servicio turístico cuente con aplicaciones web o móviles con las que el cliente pueda realizar reservas, así como cancelaciones, modificaciones, contratación de servicios complementarios, pago online, facturación, gestión de bonificaciones de posibles programas de fidelidad de clientes, etc.

Dichos medios se incluyen en el material promocional.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rese- Bas.3 SE COMPRUEBAN LOS DATOS DE LA RESERVA CON EL CLIENTE.

Se comprueban los datos de la reserva con el cliente y se comunica su confirmación en la forma que lo solicite dejando evidencia de ello; por escrito, especificando las condiciones pactadas (al menos fecha de entrada / salida, horarios, servicios incluidos en el precio, medios y plazos de pago, así como las condiciones de cancelación.

La despedida se hace de forma personalizada, recordando la posibilidad de contactar para cualquier modificación o ampliación de cualquier información.



Doc. Confirmación de reserva



RESERVA. BÁSICO

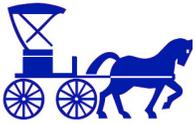
Resumen de la valoración del módulo RESERVA. BÁSICO

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

Rese-Bas.1	LA GESTIÓN DE RESERVAS ESTÁ ESTANDARIZADA	<input type="text"/>
Rese-Bas.2	EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE MEDIOS SUFICIENTES PARA REALIZAR LAS RESERVAS.	<input type="text"/>
Rese-Bas.3	SE COMPRUEBAN LOS DATOS DE LA RESERVA CON EL CLIENTE.	<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

RESTAURACIÓN. BÁSICO

Res-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.1 ESTÁ EXPUESTO EL AFORO DEL SERVICIO TURÍSTICO.

El aforo del local está expuesto al público en la entrada del Servicio turístico y, en su caso, en la entrada a la sala o comedor.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.2 LOS HORARIOS ESTÁN EXPUESTOS.

En la entrada al Servicio turístico se exhibe el horario del servicio, de manera que es visible desde el exterior.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.3 SE ASEGURA UN ESPACIO MÍNIMO ENTRE LAS MESAS.

La dirección/gerencia del Servicio turístico tiene definido un espacio mínimo entre mesas en función del aforo y de los metros cuadrados del local.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.4 SE DISPONE DE UN MOBILIARIO EN LA SALA CONFORTABLE,
ACOGEDOR Y EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.

Las mesas son holgadas y las patas están equilibradas, de forma que éstas no se mueven. Las sillas son cómodas tanto en el asiento como en el respaldo y se encuentran en buen estado, sin movimiento de juntas o respaldo, sin manchas o desgastes. Se considera cómodo que una vez sentado, entre las rodillas del cliente y la mesa exista una distancia de 10 cm. Los taburetes para el servicio en barra (en caso de tener este servicio) vienen equipados con reposapiés y poseen una altura suficiente y en sintonía con la barra.

No aplica - Empresas de catering que no dispongan de mesas y sillas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.5 LA VAJILLA SE ENCUENTRA SIEMPRE EN ÓPTIMAS CONDICIONES.

La vajilla está siempre limpia y seca, tanto la vajilla de sala como la de cocina, sin manchas de detergente o cal o rozaduras del lavavajillas. Las superficies se mantienen brillantes, sin rastro de grasa. Se procura que no presente melladuras o desconchones y que sea armoniosa en su conjunto, aunque se puedan mezclar elementos distintos para lograr efectos decorativos.

No aplica-Cafeterías tipo buffet y de comida rápida siempre que se emplee cubertería de plástico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Bas.6 LA CRISTALERÍA ESTÁ SIEMPRE LIMPIA Y EN BUEN ESTADO.

Las piezas de la cristalería están siempre limpias, brillantes y carecen de cualquier desperfecto provocado por el uso y el paso del tiempo.

No aplica-Cafeterías tipo buffet y de comida rápida siempre que se emplee cubertería de plástico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Bas.7 LA CUBERTERÍA Y LOS ELEMENTOS AUXILIARES PRESENTAN UN BUEN ESTADO DE CONSERVACIÓN Y LIMPIEZA.

La cubertería está siempre perfectamente limpia y brillante, sin restos, rayas o manchas de cal. Se procurará que sea homogénea en su diseño. No se ponen al servicio del cliente piezas dobladas o melladas. Todas sus piezas son, como mínimo, de acero inoxidable con peso y rigidez suficiente para su uso. (Para las empresas de catering se admiten piezas de otros materiales desechables)

No aplica - Cafeterías tipo buffet y de comida rápida siempre que se emplee cubertería de plástico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Bas.8 SE DISPONE DE SUFICIENTE EQUIPAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El Servicio turístico dispone de más vajilla, cubertería y cristalería de la que se necesitaría en un día de máxima afluencia, para garantizar en todo momento su disponibilidad. En el caso de las empresas de catering, el equipamiento se adecuará a las necesidades del servicio contratado, reponiendo el material cuando proceda.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Bas.9 EXISTEN TRONAS O SILLAS ESPECÍFICAS PARA NIÑOS.

Se dispone de sillas debidamente homologadas para niños (tipo trona o acoplable al borde de la mesa). En cuanto al número, se recomienda disponer de al menos 1 trona por cada 25 de plazas de comedor.

No aplica - Servicios turísticos dirigidos preferentemente a adultos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Bas.10 SE ASEGURA UN ADECUADO VOLUMEN DE LOS EQUIPOS MUSICALES.

Si el establecimiento dispone de música ambiental, el volumen de la misma no impide en ningún momento mantener una conversación en tono normal entre los clientes de cualquier mesa de la sala.

No aplica - Servicios turísticos sin música ambiental.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Bas.11 SE ASEGURA QUE EL CLIENTE DISPONE DE TODOS LOS COMPLEMENTOS NECESARIOS.

Se está atento a las necesidades del cliente en cuanto a convoyes, nuevas servilletas, salsas o complementos. Se reponen inmediatamente los cubiertos, servilletas o elementos de servicio que puedan caer al suelo accidentalmente. Durante todo el servicio se procura no interferir en las conversaciones de los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Bas.12 NO EXISTEN ELEMENTOS QUE PUEDAN DISTORSIONAR EL AMBIENTE DEL SERVICIO TURÍSTICO.

Se evita la colocación de elementos en las principales zonas de paso del Servicio turístico, tales como cajas de botellas, sillas amontonadas, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Bas.13 SE INCLUYEN PRODUCTOS Y/O PREPARACIONES AUTÓCTONAS DE LA ZONA.

En la oferta gastronómica se incluyen productos o elaboraciones autóctonas o típicas del destino.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Bas.14 SE IDENTIFICAN Y SELECCIONAN INDICADORES DE VENTAS.



Se identifican y seleccionan indicadores de ventas para cada una de las elaboraciones culinarias que se ofrecen al cliente.

No aplica - Sistema buffet.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Bas.15 SE GARANTIZA LA CORRECTA PUESTA A PUNTO DE LA BARRA Y LA SALA.

La limpieza de la barra y de la sala, el montaje de mesas y la colocación de los elementos decorativos se realizan en ausencia del cliente, salvo en los casos en los que la situación lo requiera (doblaje de mesas, situaciones imprevistas...). Se garantiza un número suficiente de servilletas, cubiertos, vajilla, etc. ante situaciones de máxima afluencia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- EL REMONTE DE LAS MESAS SE REALIZA DE UNA MANERA ÁGIL.
Bas.16

El personal está pendiente del estado de las mesas, de manera que en el momento en el que éstas son desocupadas por el cliente, se montan a la mayor brevedad posible.



RESTAURACIÓN. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. 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

Res-Bas.1	ESTÁ EXPUESTO EL AFORO DEL SERVICIO TURÍSTICO.	<input type="text"/>
Res-Bas.2	LOS HORARIOS ESTÁN EXPUESTOS.	<input type="text"/>
Res-Bas.3	SE ASEGURA UN ESPACIO MÍNIMO ENTRE LAS MESAS.	<input type="text"/>
Res-Bas.4	SE DISPONE DE UN MOBILIARIO EN LA SALA CONFORTABLE, ACOGEDOR Y EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.	<input type="text"/>
Res-Bas.5	LA VAJILLA SE ENCUENTRA SIEMPRE EN ÓPTIMAS CONDICIONES.	<input type="text"/>
Res-Bas.6	LA CRISTALERÍA ESTÁ SIEMPRE LIMPIA Y EN BUEN ESTADO.	<input type="text"/>
Res-Bas.7	LA CUBERTERÍA Y LOS ELEMENTOS AUXILIARES PRESENTAN UN BUEN ESTADO DE CONSERVACIÓN Y LIMPIEZA.	<input type="text"/>
Res-Bas.8	SE DISPONE DE SUFICIENTE EQUIPAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	<input type="text"/>
Res-Bas.9	EXISTEN TRONAS O SILLAS ESPECÍFICAS PARA NIÑOS.	<input type="text"/>
Res-Bas.10	SE ASEGURA UN ADECUADO VOLUMEN DE LOS EQUIPOS MUSICALES.	<input type="text"/>
Res-Bas.11	SE ASEGURA QUE EL CLIENTE DISPONE DE TODOS LOS COMPLEMENTOS NECESARIOS.	<input type="text"/>
Res-Bas.12	NO EXISTEN ELEMENTOS QUE PUEDAN DISTORSIONAR EL AMBIENTE DEL SERVICIO TURÍSTICO.	<input type="text"/>
Res-Bas.13	SE INCLUYEN PRODUCTOS Y/O PREPARACIONES AUTÓCTONAS DE LA ZONA.	<input type="text"/>
Res-Bas.14	SE IDENTIFICAN Y SELECCIONAN INDICADORES DE VENTAS.	<input type="text"/>
Res-Bas.15	SE GARANTIZA LA CORRECTA PUESTA A PUNTO DE LA BARRA Y LA SALA.	<input type="text"/>
Res-Bas.16	EL REMONTE DE LAS MESAS SE REALIZA DE UNA MANERA ÁGIL.	<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

RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO

Res-Coc

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- SE EVITA HACER EXCESIVO RUIDO.
Coc.1

Se trabaja de manera ordenada y procurando no realizar ruidos y dar voces que puedan llegar a escuchar y molestar a los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- EXISTE UNA CORRECTA VENTILACIÓN EN LAS INSTALACIONES DE
Coc.2 COCINA.

Existen ventanas protegidas con mosquiteras, que garantizan una correcta ventilación en las instalaciones de cocina. En la zona caliente se dispone de medios apropiados de ventilación y extracción de humos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- SE EVITAN LAS CONTAMINACIONES VISUALES Y OLFATIVAS.
Coc.3

Se controlan los humos y olores que se emiten a la atmósfera tratando de evitar la contaminación y la molestia de los vecinos, o de las personas que visitan el Servicio turístico. Se cumplen los límites de emisión empleando los equipos de extracción y filtros adecuados, manteniéndolos limpios y en condiciones óptimas de funcionamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- SE REALIZA UN ESCANDALLO PARA CADA UNO DE LOS PRINCIPALES
Coc.4 PLATOS OFRECIDOS.



El responsable de cocina realiza una valoración económica de cada uno de los platos ofrecidos al cliente según los productos utilizados, complejidad del plato y tiempo de dedicación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- EXISTE UNA RECETA PARA CADA UNO DE LOS PRINCIPALES PLATOS
Coc.5 DE LA CARTA.

El responsable de cocina realiza una ficha técnica que contempla los ingredientes, elaboración de cada uno de los principales platos que componen la oferta del Servicio turístico. Se identifican los alérgenos presentes en cada plato.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- EXISTE UN PLAN DE LIMPIEZA ESPECÍFICO PARA LAS INSTALACIONES
Coc.6 Y EQUIPAMIENTO DE COCINA Y ECONOMATO.

El Plan de limpieza contempla las rutinas de limpieza, el personal encargado de llevarlas a cabo, los productos a emplear y el control oportuno sobre las actividades de limpieza desarrolladas. Los útiles y electrodomésticos que no se usan frecuentemente son lavados y desinfectados antes de ser utilizados nuevamente. Todos los equipos y herramientas de corte, picadoras, batidoras y otras herramientas de uso común se limpian después de cada uso y al cambiar de alimento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- LA COCINA SE LIMPIA CORRECTAMENTE.
Coc.7

Se considera que una cocina está correctamente limpia cuando: La campana no tiene restos de grasa. Las papeleras y cubos de basura no presentan restos de suciedad. Los suelos y paredes se encuentran sin restos de grasa y/o suciedad. La maquinaria empleada en el proceso productivo no presenta restos de suciedad. Los elementos de iluminación no contienen grasa ni restos de suciedad. El espacio específico destinado a limpieza de utensilios, vajilla y cubertería se encuentra limpio y en perfecto estado de orden.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- SE DISPONE DE EQUIPAMIENTO ACORDE A LAS NECESIDADES DE
Coc.8 COCINA.

El área de cocina dispone de:

- Los equipos de conservación de productos refrigerados y/o congelados están dotados de termómetro.
- Lavamanos de uso exclusivo para el personal con accionamiento no manual, dotado de jabón y papel de secado.
- Fregaderos de acero inoxidable, los cuales disponen de suministro de agua potable fría y caliente.
- Una zona sucia, una limpia y una de almacenaje, separadas entre sí.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- LAS INSTALACIONES DE COCINA SE CIÑEN A LA NORMATIVA LEGAL
Coc.9 VIGENTE.

Las instalaciones de cocina se ciñen a la normativa legal vigente en materia constructiva y cuentan con la aprobación de la autoridad sanitaria (justificante de inspección). Se corrigen aquellas desviaciones detectadas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- EL TRATAMIENTO DE DESPERDICIOS SE REALIZA CORRECTAMENTE.
Coc.10

Los desperdicios y restos de comida son depositados en cubos de basura con tapa de apertura indirecta (pedal o similar) y bolsas impermeables de un solo uso. Los cubos de basura se limpian diariamente con detergentes, desinfectantes y con agua caliente. La cocina no es una zona de paso a otros espacios del Servicio turístico. En caso de que por las dimensiones o estructura del Servicio turístico no pueda evitarse el paso de residuos, estas tareas se realizan cuando no se están elaborando alimentos. Los contenedores de basura no se sitúan cerca de la entrada del Servicio turístico por donde se introducen las materias primas o por donde entra el cliente.



RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. COCINA. 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

Res-Coc.1	SE EVITA HACER EXCESIVO RUIDO.	<input type="text"/>
Res-Coc.2	EXISTE UNA CORRECTA VENTILACIÓN EN LAS INSTALACIONES DE COCINA.	<input type="text"/>
Res-Coc.3	SE EVITAN LAS CONTAMINACIONES VISUALES Y OLFATIVAS.	<input type="text"/>
Res-Coc.4	SE REALIZA UN ESCANDALLO PARA CADA UNO DE LOS PRINCIPALES PLATOS OFRECIDOS.	<input type="text"/>
Res-Coc.5	EXISTE UNA RECETA PARA CADA UNO DE LOS PRINCIPALES PLATOS DE LA CARTA.	<input type="text"/>
Res-Coc.6	EXISTE UN PLAN DE LIMPIEZA ESPECÍFICO PARA LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO DE COCINA Y ECONOMATO.	<input type="text"/>
Res-Coc.7	LA COCINA SE LIMPIA CORRECTAMENTE.	<input type="text"/>
Res-Coc.8	SE DISPONE DE EQUIPAMIENTO ACORDE A LAS NECESIDADES DE COCINA.	<input type="text"/>
Res-Coc.9	LAS INSTALACIONES DE COCINA SE CIÑEN A LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE.	<input type="text"/>
Res-Coc.10	EL TRATAMIENTO DE DESPERDICIOS SE REALIZA CORRECTAMENTE.	<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

RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA Res-Hig

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Hig.1 SE CUMPLE LA NORMATIVA LEGAL RELATIVA A SEGURIDAD E HIGIENE ALIMENTARIA.

El conjunto de empleados que manipulan alimentos recibe formación sobre manipulación de alimentos conforme a la legislación vigente. Está implantado un sistema documental (Ej. a través de Planes de Higiene) que garantice la inocuidad de los alimentos que se ofrecen al cliente. Concretamente se comprueba periódicamente que:

- El personal de cocina conoce las normas referentes a la correcta manipulación de los alimentos.
- Para elaborar los platos y alimentos se comprueba que las características del producto son las adecuadas, así como las fechas de caducidad y envasado de los productos.
- Se limpian y desinfectan correctamente las materias primas y los utensilios con los cuales se manipulan alimentos.
- No existen embalajes de cartón y madera en la zona de manipulación de alimentos.
- Tanto en la manipulación como en la conservación de alimentos, se evita el contacto entre alimentos crudos y alimentos preparados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Hig.2 EXISTEN HÁBITOS DE TRABAJO CONOCIDOS Y APLICADOS POR EL PERSONAL QUE MANIPULA ALIMENTOS.

El personal que manipula alimentos dispone de un documento donde se definen, entre otras, las siguientes directrices: No se emplean paños para limpieza de manos y secado de utensilios (se utiliza papel). Si limpian las manos al pasar de una tarea a otra. No se levantan las tapaderas de los cubos de basura con las manos. No se come en el puesto de trabajo. Se comunica al responsable de cocina o en su caso del Servicio turístico cualquier indicio de enfermedad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Hig.3 SE CONTROLA LA TEMPERATURA DE LAS CÁMARAS.

Diariamente se controla la temperatura de las cámaras de congelación y refrigeración, anotando el registro de control de temperatura y cualquier incidencia detectada en el soporte oportuno. Se realiza una descongelación y limpieza de los equipos regularmente, para evitar fallos. En caso de tener cuarto frío, también se contralará la temperatura del mismo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Hig.4 LOS ALIMENTOS SE CONSERVAN GARANTIZANDO SU ESTADO ÓPTIMO.

Los productos preparados se conservan protegidos de forma adecuada (film, tupperware...) y etiquetados con la fecha de elaboración, fecha de caducidad, observaciones, etc. Los productos se almacenan en función de su tipología en espacios específicos acordes con las normativas vigentes sobre riesgos alimentarios. El almacenamiento de los productos se realiza atendiendo a su tipología: carnes, pescados, verduras y ovolácteos. En el interior de las cámaras, congeladores, alacenas los alimentos están separados adecuadamente para evitar la contaminación de aromas de uno a otro.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- EL TRATAMIENTO DE PRODUCTOS REFRIGERADOS O CONGELADOS ES
Hig.5 CORRECTO.

El proceso de descongelación se realiza en refrigeración (Ej.: en cámara de refrigeración), nunca a temperatura ambiente. Los productos en proceso de descongelación siempre están tapados y protegidos. Las comidas preparadas o materias primas descongeladas no se vuelven a congelar. Los alimentos cocinados se mantienen en refrigeración hasta su utilización y se recalientan en el menor tiempo posible, alcanzando en el centro del producto una temperatura igual o superior a 65°C. La temperatura de almacenamiento, conservación y venta de comidas congeladas es de -18°C. La temperatura de almacenamiento, conservación y venta de comidas refrigeradas con un periodo de duración inferior a 24 horas es de 8°C. La temperatura de almacenamiento, conservación y venta de comidas refrigeradas con un periodo de conservación superior de 24 horas es de 4°C (con un periodo máximo de conservación de 5 días).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS ES LA CORRECTA.
Hig.6

Nunca se cortan sobre la misma tabla ni con los mismos utensilios o equipos los alimentos crudos y los cocinados. Ningún alimento, con o sin envase, está en contacto con el suelo. Todas las materias primas contenidas en envases de cartón no alimentario y de madera son reenvasados en contenedores autorizados (acero, policarbonato...).



RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA

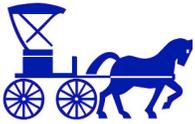
Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA

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

Res-Hig.1	SE CUMPLE LA NORMATIVA LEGAL RELATIVA A SEGURIDAD E HIGIENE ALIMENTARIA.	<input type="text"/>
Res-Hig.2	EXISTEN HÁBITOS DE TRABAJO CONOCIDOS Y APLICADOS POR EL PERSONAL QUE MANIPULA ALIMENTOS.	<input type="text"/>
Res-Hig.3	SE CONTROLA LA TEMPERATURA DE LAS CÁMARAS.	<input type="text"/>
Res-Hig.4	LOS ALIMENTOS SE CONSERVAN GARANTIZANDO SU ESTADO ÓPTIMO.	<input type="text"/>
Res-Hig.5	EL TRATAMIENTO DE PRODUCTOS REFRIGERADOS O CONGELADOS ES CORRECTO.	<input type="text"/>
Res-Hig.6	LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS ES LA CORRECTA.	<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

RESTAURACIÓN. RESTAURANTE

Res-Res

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Res.1 LA CARTA ESTÁ EXPUESTA EN EL EXTERIOR.

La carta está expuesta en el exterior del Servicio turístico y/o sala y dispone de una iluminación adecuada. En su exposición se emplea un soporte limpio y bien conservado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Res.2 SE DISPONE DE CARTAS Y SOPORTES DE VENTA EN CANTIDAD
SUFICIENTE.

Se dispone de cartas suficientes para dar servicio a todas las mesas en caso de que estén ocupadas. Las cartas están en perfecto estado de conservación. Se recomienda que haya cartas en el idioma hablado por los turistas extranjeros más comunes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Res.3 SE CUIDA ESPECIALMENTE EL DISEÑO Y PRESENTACIÓN DE LA CARTA.

Los productos se presentan por grupos: tapas y platos combinados, especialidades de la casa, bodega, cervecería y refrescos, cafetería, etc. con los precios claramente indicados y, si es posible, con algún elemento gráfico que apoye la calidad de los productos. Además del nombre del producto, se incorpora una pequeña descripción de su composición cuando el nombre no permita saber el contenido del plato. Los menús especiales y las ofertas del día o platos que interesa promocionar se deben adosar a la carta en sintonía con la misma. Es fundamental tratar de evitar las fotocopias en blanco y negro de baja calidad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Res.4 SE ENTREGAN INMEDIATAMENTE LAS CARTAS.

Una vez que el cliente se acomoda en la mesa se le entregan las cartas. Las cartas están diseñadas de forma que se facilita la lectura de los textos, la comprensión de los contenidos de los platos, los precios de los productos y ofertas, y los tipos, origen, y categoría de vinos. Quedan exentos aquellos Servicios turísticos en los que existe soporte visible de listas de precios (en pizarra, en cartas en la barra?). En cualquier caso, los precios son correctos y la disponibilidad de los platos es veraz.

No aplica - Servicios concertados previamente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- EXISTE UN RESPONSABLE QUE ASESORA EN LA SELECCIÓN DE VINOS.
Res.5

 Existe un sumiller que se ofrece para asesorar al cliente en la selección de vinos. El sumiller conoce la variedad de vinos existentes y las características de cada uno de ellos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- SE PRIORIZA LA TOMA DE LA COMANDA.
Res.6

Tras un tiempo prudencial, la persona encargada toma la comanda del cliente. Una vez anotada la comanda, da las gracias y se retira de la mesa. Siempre se mantiene el orden de toma de comanda en función de cómo se ha producido la llegada de los clientes.

No aplica - Empresas de catering y empresas de autoservicio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- SE ASEGURA QUE LA DURACIÓN DE LAS ESPERAS ES LA ADECUADA.
Res.7

Se procura cumplir unos tiempos determinados en la prestación del servicio: El servicio de bebidas se realiza de forma inmediata. Entre la toma de la comanda y la entrega del primer plato transcurren como máximo 10 minutos. Entre la retirada del primer plato y la entrega del segundo transcurren 10 minutos aproximadamente. Entre la retirada del segundo plato y la presentación del postre, 5 minutos aproximadamente, siempre y cuando el postre se haya anotado en la comanda inicial. Si no es ese el caso, nada más retirar los segundos platos se entrega al cliente la carta de postres y se sirven los postres a los 5 minutos. Tras la retirada de los postres se dejan transcurrir 5 minutos para la toma de la comanda de los cafés.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- SE PRESTA UNA CONTINUA ATENCIÓN AL CLIENTE.
Res.8

El personal responsable de sala, rango o mesa está, en todo momento, pendiente de las necesidades (retira los platos acabados, realiza el cambio de los cubiertos para cada servicio) y solicitudes de sus clientes, aunque esté realizando servicios en otra mesa. Se da por enterado discretamente mediante un gesto y acude a las peticiones del cliente en cuanto le es posible.



RESTAURACIÓN. RESTAURANTE

Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. RESTAURANTE

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

Res-Res.1	LA CARTA ESTÁ EXPUESTA EN EL EXTERIOR.	<input type="text"/>
Res-Res.2	SE DISPONE DE CARTAS Y SOPORTES DE VENTA EN CANTIDAD SUFICIENTE.	<input type="text"/>
Res-Res.3	SE CUIDA ESPECIALMENTE EL DISEÑO Y PRESENTACIÓN DE LA CARTA.	<input type="text"/>
Res-Res.4	SE ENTREGAN INMEDIATAMENTE LAS CARTAS.	<input type="text"/>
Res-Res.5	EXISTE UN RESPONSABLE QUE ASESORA EN LA SELECCIÓN DE VINOS.	<input type="text"/>
Res-Res.6	SE PRIORIZA LA TOMA DE LA COMANDA.	<input type="text"/>
Res-Res.7	SE ASEGURA QUE LA DURACIÓN DE LAS ESPERAS ES LA ADECUADA.	<input type="text"/>
Res-Res.8	SE PRESTA UNA CONTINUA ATENCIÓN AL CLIENTE.	<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

RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. BÁSICO

Res-Ser

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Ser.1 EXISTE UNA FORMA DE TRABAJAR ESTANDARIZADA ATENDIENDO A CIERTAS PAUTAS DE COMPORTAMIENTO.

El camarero está siempre pendiente de las peticiones y necesidades del cliente. Las consumiciones finalizadas se retiran a la mayor brevedad posible. Siempre que se retira una consumición se pregunta al cliente si desea algo más. El camarero no da conversación si el cliente no la solicita. En ningún caso establece conversaciones con compañeros de trabajo, más que lo estrictamente necesario. El personal de barra no fuma, ni masca chicle o realiza consumiciones a la vista de los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Ser.2 EL PERSONAL SIRVE CADA PRODUCTO (ALIMENTO O BEBIDA) DE LA MANERA ADECUADA A SUS CARACTERÍSTICAS.

Los productos a granel siempre se sirven con pinzas o cucharas exclusivas para cada producto. Las bebidas frías, y especialmente las cervezas, se sirven siempre con posavasos. Cuando se sirven tapas frías o calientes, se colocan en recipientes adecuados. Los cubitos de hielo que van a estar en contacto con bebidas o alimentos no se manipulan con las manos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Ser.3 SE EMPLEAN VITRINAS REFRIGERADAS.

Los productos que requieren refrigeración están en vitrinas refrigeradas a una temperatura menor a 8°C. Únicamente los productos que se van a consumir inmediatamente y cuyas características organolépticas puedan verse afectadas por la refrigeración pueden ser guardados en vitrinas a temperatura ambiente. En cualquier caso, todos los productos que se exponen en la barra, incluida la bollería, están protegidos por vitrinas.

No aplica - Si no existen productos que requieran refrigeración, expuestos en vitrinas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Ser.4 SE DISPONE DE EQUIPAMIENTO ACORDE A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.

Como equipamiento de barra, se considera, entre otros: Un lavamanos de accionamiento no manual, dotado de jabón líquido y un rollo de papel en la zona interior de la barra. Fregadero de acero inoxidable, con suministro de agua potable fría y caliente. Cubos de basura dotados de tapa con apertura no manual y una bolsa en su interior.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- EXISTE UNA ZONA DE ALMACENAJE DE BEBIDAS.
Ser.5

Las bebidas y refrescos de gran consumo (cervezas, bebidas gaseosas, etc.) se almacenan en la alacena o en un almacén independiente, siempre fuera de los pasillos de circulación y próximo a la entrada de servicio para facilitar la carga y descarga. Se sugiere que los vinos, cavas y otras bebidas alcohólicas se conserven en una bodega con condiciones especiales de iluminación, humedad y temperatura.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- EL TIEMPO SE GESTIONA DE LA FORMA MÁS EFICAZ POSIBLE.
Ser.6

El personal optimiza sus tiempos muertos, destinándolos al lavado y reposición de recipientes de vajilla y cristalería, así como a todas aquellas tareas que le permitan agilizar el servicio y minimizar los tiempos de espera del cliente en momentos de mayor actividad y, en general, al orden y limpieza del lugar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- LA LIMPIEZA DE LAS PARTES MÁS VISIBLES DE LA BARRA SE PRIORIZA
Ser.7 FRENTE A OTRAS.

Se limpia con un trapo y se desinfecta la superficie de servicio de la barra, las molduras y apoyos de manos. Se limpian los estantes, botellas y elementos de cristalería o decoración y superficies metálicas adjuntas al área de trabajo. Se presta especial cuidado en que los trapos de limpieza estén por su parte limpios y desinfectados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- SE AGILIZA EL PROCESO DE LIMPIEZA Y ACONDICIONAMIENTO DE LA
Ser.8 BARRA.

Levantado el cliente, se procede a la limpieza y acondicionamiento inmediato de la barra para un nuevo cliente, colocando de forma ordenada los servilleteros y otros elementos adicionales en la barra.



RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. 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

Res-Ser.1	EXISTE UNA FORMA DE TRABAJAR ESTANDARIZADA ATENDIENDO A CIERTAS PAUTAS DE COMPORTAMIENTO.	<input type="text"/>
Res-Ser.2	EL PERSONAL SIRVE CADA PRODUCTO (ALIMENTO O BEBIDA) DE LA MANERA ADECUADA A SUS CARACTERÍSTICAS.	<input type="text"/>
Res-Ser.3	SE EMPLEAN VITRINAS REFRIGERADAS.	<input type="text"/>
Res-Ser.4	SE DISPONE DE EQUIPAMIENTO ACORDE A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.	<input type="text"/>
Res-Ser.5	EXISTE UNA ZONA DE ALMACENAJE DE BEBIDAS.	<input type="text"/>
Res-Ser.6	EL TIEMPO SE GESTIONA DE LA FORMA MÁS EFICAZ POSIBLE.	<input type="text"/>
Res-Ser.7	LA LIMPIEZA DE LAS PARTES MÁS VISIBLES DE LA BARRA SE PRIORIZA FRENTE A OTRAS.	<input type="text"/>
Res-Ser.8	SE AGILIZA EL PROCESO DE LIMPIEZA Y ACONDICIONAMIENTO DE LA BARRA.	<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

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

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.

Quando 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.

Quando 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

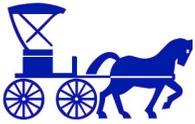
Resumen de la valoración del módulo VENTA ONLINE

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 deseché 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 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 RESTAURANTES

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- RES.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN RESTAURANTES

El restaurante cumple, al menos, con las siguientes medidas preventivas:

- * Cuenta con solución desinfectante en sitios accesibles para uso de clientes, y, al menos, a la entrada de la zona de servicio (entrada restaurante, buffet, etc.)
- * Establece un aforo máximo que respete la distancia de seguridad entre clientes. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad deberá usar mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
- * Fomenta el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless (tarjetas, móviles) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo. Si no fuera posible se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador y con algún tipo de soporte (bandeja, vaso o similar) para evitar posibles contaminaciones. 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.
- * Desinfecta el TPV si la persona que lo utiliza no es siempre la misma.
- * Desinfecta periódicamente las máquinas dispensadoras y recreativas.
- * Prioriza la utilización de mantelería de un solo uso. En el caso de que no fuera factible debe evitarse el uso de la misma mantelería o salvamanteles con distintos clientes, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios. Debe asegurarse la limpieza de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.
- * Evita el uso de cartas de uso común para evitar el riesgo de contagio, por ejemplo, optando por cantarlas, utilizando tecnología (cartas digitalizadas, QR), u otros sistemas como pizarras, carteles, cartas desechables en cada uso, etc. Si no puede optarse por alguna de las soluciones previas, la oferta gastronómica debe facilitarse en un documento plastificado que se desinfecte tras cada uso.
- * Almacena los elementos auxiliares del servicio (vajilla, cristalería, cubertería, mantelería, cestas de pan, tazas de café, azucarillos) en recintos cerrados o, al menos, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores. Se debe retirar de las mesas cualquier elemento decorativo.
- * Si las características del servicio lo permiten (excepto en montajes de eventos y recintos donde no haya presencia habitual de clientes antes del servicio) evita tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.
- * Elimina productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, vinagreras, aceiteras, etc.) priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente.
- * Ventila los espacios con la frecuencia adecuada.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON UN
RES.2 APPCC ACTUALIZADO

El restaurante cuenta con un Sistema APPCC o documentación equivalente para asegurar la inocuidad alimentaria de acuerdo con la normativa higiénico-sanitaria actualizado, de acuerdo al contexto COVID-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
RES.3 EN LA RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS

En la recepción de materias primas, al menos se tiene en cuenta:

* Existe un espacio reservado para la recepción/ devolución de mercancías situada cerca de la puerta de acceso de mercancía, separado física o temporalmente del resto de áreas.

* El personal de reparto, que cumple su propio protocolo de prevención e higiene, no supera el área de recepción.

* En este espacio de recepción:

o Se eliminan los embalajes de las mercancías recibidas.

o Se desinfectan aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.

o Los artículos que no pueden ser desinfectados, como los frescos, cambian del contenedor del proveedor a uno propio del Servicio turístico en la zona de recepción.

* Los albaranes y justificantes se dejan encima de la mesa para evitar el contacto con el proveedor y permanecen en esta zona de recepción. Los dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos, etc.) son utilizados siempre por la misma persona. En caso de compartirlos, se deberán desinfectar después de cada uso.

Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos se limpia y desinfecta la zona y el personal se lava las manos con agua y jabón desinfectante.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
RES.4 EN EL ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS

Se garantiza lo dispuesto en el APPCC o documentación equivalente actualizada, de acuerdo al contexto COVID-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
RES.5 EN LA COCINA

Se garantiza lo dispuesto en el Sistema APPCC o documentación equivalente actualizada, de acuerdo al contexto COVID-19.

En dicha documentación se tiene en cuenta, entre otras cosas:

* Separar las zonas de los distintos trabajadores mediante marcas en el suelo u otras medidas similares.

* Realizar una desinfección general de las superficies de trabajo, antes de cada servicio y al finalizar el servicio, realizar de nuevo una desinfección de las superficies y de las herramientas y los equipos de trabajo.

* Colocar dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
RES.6 EN EL REPARTO A DOMICILIO

El restaurante cumple los siguientes requisitos:

- * El Servicio turístico cuenta con un espacio habilitado para la entrega del pedido al repartidor (barra, mesa, etc.).
 - * La comida se deposita en bolsas cerradas, preferiblemente selladas, que se limpian y desinfectan interior y exteriormente después cada entrega.
 - * Se evita el contacto entre el personal de entrega de pedido y el repartidor en la transacción (muestra de hoja de pedido, etc.). Una vez entregado el pedido el personal que lo entrega se lava las manos.
 - * Se ha establecido un sistema para evitar las aglomeraciones de personal de reparto.
 - * Se fomenta el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto (tarjetas, móviles) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo.
 - * Durante la entrega al cliente, se mantiene la distancia seguridad y se porta mascarilla según lo que establezca la normativa vigente en cada momento.
 - * El repartidor se higieniza las manos correctamente con solución desinfectante durante todo el proceso de entrega.
 - * El personal de reparto no compartirá ascensores en los domicilios de entrega. Avisará por telefonillo al cliente de su llegada, indicando que dejará el pedido en la puerta. Se recomienda contar con manteles de un único uso, desechables, donde los depositará.
- No aplica * Restaurantes sin servicio de reparto a domicilio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
RES.7 EN EL SERVICIO DE COMIDA PARA LLEVAR

El Servicio turístico cuenta con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos (ej. mesa, mostrador, etc.) donde se realiza el intercambio y pago en su caso. En este espacio se garantiza la distancia de seguridad (se recomienda que esta operación se realice mediante marcas visibles en el suelo o similares o bien con la habilitación de pantallas protectoras, metacrilatos o similares).

No aplica – Restaurantes sin servicio de comida para llevar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
RES.8 EN LA DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES EN LA BARRA

En caso de que la normativa permita servicio en barra, se han establecido las posiciones que ocupan los clientes en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos, y con el personal, utilizándose, si esto no fuera posible, otras medidas de protección (mascarillas, pantallas faciales).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
RES.9 PARA LOS PRODUCTOS EXPUESTOS EN LA BARRA

Los productos expuestos en barra están convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado. No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.

No aplica – Restaurantes sin productos expuestos en barra.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- RES.10 SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN SALA. SERVICIO EN MESA

Los camareros que realizan el servicio garantizan la distancia de seguridad o aplican procedimientos estrictos que evitan el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.).

Nota. En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberán disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, mascarillas...).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- RES.11 SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN SALA. RECOGIDA DE PEDIDO EN MOSTRADOR

Se cumplen las siguientes medidas preventivas en la recogida de pedidos del mostrador:

- Se organiza la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes. Se recomienda que se señalice la distancia de seguridad en el suelo o de forma similar, y que existan paneles o cartelería explicativos del procedimiento de recogida.

- Si el cliente utiliza un dispositivo digital común (tablets, quioscos...), se desinfecta para realizar el pedido.

Hay disponibles dispensadores con desinfectante en estas zonas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- RES.12 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN TERRAZA.

Se establece un aforo máximo que respeta la distancia de seguridad entre clientes. El restaurante ha establecido la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza, con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.

En la terraza se muestra cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete.

Esta información indica claramente al cliente que no puede ocupar una mesa sin que el personal del Servicio turístico lo acomode.

Nota. Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo.

No aplica- Restaurantes sin servicio de terraza.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- RES.13 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN TERRAZA. CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES

En la terraza se muestra cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete.

Esta información indica claramente al cliente que no puede ocupar una mesa sin que el personal del Servicio turístico lo acomode.

Nota. Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo

No aplica- Restaurantes sin servicio de terraza.

COV- RES.13 SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO BUFFET

El restaurante aplica medidas preventivas, como las siguientes:

- * Buffet asistido con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados (también con pantalla de protección)
- * Elimina los elementos y equipamientos de uso común y cualquier elemento decorativo.
- * Marca un itinerario para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.
- * Se establece un aforo máximo que respeta la distancia de seguridad entre clientes.

No aplica * Restaurantes sin servicio buffet.

COV- RES.14 SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS EVENTOS

Se siguen las especificaciones presentes en esta guía que sean de aplicación a la celebración de eventos (distancias de seguridad, procedimientos de servicio, etc.).

COV- RES.15 LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS DE LIMPIEZA DE INSTALACIONES

El plan de limpieza y desinfección del restaurante considera, como mínimo, las siguientes recomendaciones:

* Se incluyen en el procedimiento de limpieza y desinfección las siguientes instalaciones:

- o Zona de recepción de mercancías.
- o Cocina.
- o Barra (entre distintos grupos de cliente y, en especial, en momentos de alta afluencia).
- o Zona de recogida de comida para servicio a domicilio y de comida para llevar.
- o Sala.
- o Vestuarios, zonas de taquillas y aseos.

* Se realiza, previa a la apertura inicial del Servicio turístico, una limpieza y desinfección a fondo utilizando productos virucidas autorizados para tal fin por el Ministerio de Sanidad. Lo podrá hacer el propio empresario dejando por escrito las labores que ha efectuado y los productos utilizados (disponiendo de las fichas técnicas y de seguridad de los productos) o podrá contratar a una empresa especializada y autorizada para ello que aporte un certificado con las tareas que ha realizado, quién lo ha realizado y qué productos ha utilizado.

* En el Sistema APPCC o documentación equivalente se considera incrementar las frecuencias diarias de limpieza y repasos, especialmente de las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, puertas, superficies de mesas, botón de descarga del W.C., barreras de protección, control de climatización, cartas y menús, TPV, caja, etc.).

* Se identifican los útiles de limpieza para aislarlos en su zona de trabajo, garantizando que no se produzca contaminación cruzada.

* Se garantiza que el proceso de desinfección de la vajilla y cubertería se lleva a cabo a temperaturas superiores a 80C (lavavajillas).

* Se limpian y desinfectan los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocktails, cucharas de helados, etc.) atendiendo a lo estipulado en el Sistema APPCC o documentación equivalente.

* Se mantienen higienizadas en todo momento las bayetas y estropajos, cambiándolas periódicamente.

Se evita el uso de trapos, utilizando en todo caso papel de un solo uso o bayetas desechables. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS
RES.16 PREVENTIVAS EN LOS ASEOS COMPARTIDOS

El restaurante 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.
- * Determinan los aforos e informa sobre ellos. Establece asientos 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.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS
RES.17 PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE

El transporte propio como furgonetas, coches, motos u otro tipo de vehículo, está incluido en el plan de limpieza y desinfección y se contempla tanto el exterior como el interior del vehículo (los cajones de las motos, etc.).

De igual forma se limpian y desinfectan correctamente todos los elementos de transporte (cajas y bolsas isotérmicas, mochilas, carros, cascos, etc.).

No aplica * Restaurantes sin transporte propio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS
RES.18 PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE TEXTILES

Para la limpieza de textiles el restaurante sigue las siguientes pautas:

- * Los textiles usados se recogen y se meten en bolsas que permanecen cerradas, hasta su tratamiento en la lavandería.
- * No se sacuden los textiles usados y se evita depositarlos en el suelo.
- * Tras la manipulación de textiles usados el personal se lava las manos.

Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN RESTAURANTES

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

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-RES.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN RESTAURANTES	<input type="text"/>
COV-RES.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON UN APPCC ACTUALIZADO	<input type="text"/>
COV-RES.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS	<input type="text"/>
COV-RES.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS	<input type="text"/>
COV-RES.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA COCINA	<input type="text"/>
COV-RES.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL REPARTO A DOMICILIO	<input type="text"/>
COV-RES.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE COMIDA PARA LLEVAR	<input type="text"/>
COV-RES.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES EN LA BARRA	<input type="text"/>
COV-RES.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS PRODUCTOS EXPUESTOS EN LA BARRA	<input type="text"/>
COV-RES.10	SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN SALA. SERVICIO EN MESA	<input type="text"/>
COV-RES.11	SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN SALA. RECOGIDA DE PEDIDO EN MOSTRADOR	<input type="text"/>
COV-RES.12	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN TERRAZA.	<input type="text"/>
COV-RES.13	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN TERRAZA. CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES	<input type="text"/>
COV-RES.13	SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO BUFFET	<input type="text"/>
COV-RES.14	SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS EVENTOS	<input type="text"/>
COV-RES.15	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS DE LIMPIEZA DE INSTALACIONES	<input type="text"/>

COV-RES.16	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ASEOS COMPARTIDOS	<input type="checkbox"/>
COV-RES.17	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE	<input type="checkbox"/>
COV-RES.18	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE TEXTILES	<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 CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN BARES Y CAFETERÍAS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-BAR.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN BARES Y CAFETERÍAS

El Servicio turístico cumple, al menos, con las siguientes medidas preventivas:

- * Cuenta con solución desinfectante en sitios accesibles para uso de clientes, y, al menos, a la entrada de la zona de servicio.
- * Establece un aforo máximo que respete la distancia de seguridad entre clientes. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad de deberá usar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- * Fomenta el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente contactless (tarjetas, móviles) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo. Si no fuera posible se recomienda centralizar los cobros en efectivo en un único trabajador y con algún tipo de soporte (bandeja, vaso o similar) para evitar posibles contaminaciones. 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.
- * Desinfecta el TPV si la persona que lo utiliza no es siempre la misma.
- * Desinfecta periódicamente las máquinas dispensadoras y recreativas.
- * Prioriza la utilización de mantelería de un solo uso. En el caso de que no fuera factible debe evitarse el uso de la misma mantelería o salvamanteles con distintos clientes, optando por materiales y soluciones que faciliten su cambio entre servicios. Debe asegurarse la limpieza de las superficies de la mesa o sillas que entran en contacto con los clientes. La superficie de las mesas (en caso de que éstas no se cubran) y apoyabrazos, según aplique, deben limpiarse después de cada uso.
- * Evita el uso de cartas de uso común para evitar el riesgo de contagio, por ejemplo, optando por cantarlas, utilizando tecnología (cartas digitalizadas, QR), u otros sistemas como pizarras, carteles, cartas desechables en cada uso, etc. Si no puede optarse por alguna de las soluciones previas, la información debe facilitarse en un documento plastificado que se desinfecte tras cada uso.
- * Almacena los elementos auxiliares del servicio (vajilla, cubertería, tazas de café, azucarillos) en recintos cerrados o, al menos, lejos de zonas de paso de clientes y trabajadores. Se debe retirar de las mesas cualquier elemento decorativo.
- * Si las características del servicio lo permiten (excepto en montajes de eventos y recintos donde no haya presencia habitual de clientes antes del servicio) evitar tener las mesas montadas con el menaje sin proteger.
- * Elimina productos de autoservicio (servilleteros, palilleros, azucareros, etc.) priorizando monodosis desechables o su servicio en otros formatos por parte de los camareros bajo petición del cliente.
- * Ventila los espacios con la frecuencia adecuada.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON UN APPCC ACTUALIZADO

El Servicio turístico cuenta con un Sistema APPCC, o documentación equivalente, para asegurar la inocuidad alimentaria de acuerdo con la normativa higiénico - sanitaria, actualizado, de acuerdo al contexto COVID-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS

En la recepción de materias primas, al menos se tiene en cuenta:

* Existe un espacio reservado para la recepción/ devolución de mercancías situada cerca de la puerta de acceso de mercancía, separado física o temporalmente del resto de áreas.

* El personal de reparto, que cumple su propio protocolo de prevención e higiene, no supera el área de recepción.

* En este espacio de recepción:

o Se eliminan los embalajes de las mercancías recibidas.

o Se desinfectan aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de aprovisionamiento.

o Los artículos que no pueden ser desinfectados, como los frescos, cambian del contenedor del proveedor a uno propio del Servicio turístico en la zona de recepción.

* Los albaranes y justificantes se dejan encima de la mesa para evitar el contacto con el proveedor y permanecen en esta zona de recepción. Los dispositivos utilizados (termómetros, bolígrafos, etc.) son utilizados siempre por la misma persona. En caso de compartirlos, se deberán desinfectar después de cada uso.

Tras la recepción y/o manipulación de paquetes/pedidos se limpia y desinfecta la zona y el personal se lava las manos con agua y jabón desinfectante.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS

Se garantiza lo dispuesto en el APPCC o documentación equivalente actualizada, de acuerdo al contexto COVID-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA COCINA

Se garantiza lo dispuesto en el APPCC o documentación equivalente actualizada, de acuerdo al contexto COVID-19.

En el APPCC se tiene en cuenta, entre otras cosas:

* Separar las zonas de los distintos trabajadores mediante marcas en el suelo u otras medidas similares.

* Realizar una desinfección general de las superficies de trabajo, antes de cada servicio y al finalizar el servicio, realizar de nuevo una desinfección de las superficies y de las herramientas y los equipos de trabajo.

* Colocar dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos.

No aplica * Servicios turísticos sin cocina

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BAR.6 EN EL REPARTO A DOMICILIO

El establecimiento cumple los siguientes requisitos:

- * El establecimiento cuenta con un espacio habilitado para la entrega del pedido al repartidor (barra, mesa, etc.).
 - * La comida se deposita en bolsas cerradas, preferiblemente selladas, que se limpian y desinfectan interior y exteriormente después cada entrega.
 - * Se evita el contacto entre el personal de entrega de pedido y el repartidor en la transacción (muestra de hoja de pedido, etc.). Una vez entregado el pedido el personal que lo entrega se lava las manos.
 - * Se ha establecido un sistema para evitar las aglomeraciones de personal de reparto.
 - * Se fomenta el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto (tarjetas, móviles) evitando, en la medida de lo posible, el uso de efectivo.
 - * Durante la entrega al cliente, se mantiene la distancia seguridad ey se porta mascarilla según lo que establezca la normativa vigente en cada momento.
 - * El repartidor se higieniza las manos correctamente con solución desinfectante durante todo el proceso de entrega.
 - * El personal de reparto no compartirá ascensores en los domicilios de entrega. Avisará por telefonillo al cliente de su llegada, indicando que dejará el pedido en la puerta. Se recomienda contar con manteles de un único uso, desechables, donde los depositará.
- No aplica * Servicios turísticos sin servicio de reparto a domicilio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BAR.7 EN EL SERVICIO DE COMIDA PARA LLEVAR

El establecimiento cuenta con un espacio habilitado y señalizado para la recogida de los pedidos (ej. mesa, mostrador, etc.) donde se realiza el intercambio y pago en su caso. En este espacio se garantiza la distancia de seguridad (se recomienda que esta operación se realice mediante marcas visibles en el suelo o similares o bien con la habilitación de pantallas protectoras, metacrilatos o similares).

No aplica – Servicios turísticos sin servicio de comida para llevar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BAR.8 EN LA DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES EN LA BARRA

En el caso de que la normativa permita servicio en barra, se han establecido las posiciones que ocupan los clientes en barra de forma que se eviten aglomeraciones y se garantice la distancia de seguridad entre los mismos, y con el personal, utilizándose, si esto no fuera posible, otras medidas de protección (mascarillas, pantallas faciales).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BAR.9 PARA LOS PRODUCTOS EXPUESTOS EN LA BARRA

Los productos expuestos en barra están convenientemente protegidos hacia el cliente y hacia el empleado. No se admite el autoservicio en barra por parte del cliente.

No aplica – Servicios turísticos sin productos expuestos en barra.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BAR.10 EN EL SERVICIO EN LAS MESAS

Los camareros que realizan el servicio garantizan la distancia de seguridad o aplican procedimientos estrictos que evitan el riesgo de contagio (desinfectar de forma continua las manos, evitar contacto físico, compartir objetos, etc.).

Nota. En caso de no poder llevar a cabo estas cuestiones deberán disponer otras medidas de protección (pantallas faciales, mascarillas...).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BAR.11 EN LA RECOGIDA DE PEDIDO EN MOSTRADOR

Se cumplen las siguientes medidas preventivas en la recogida de pedidos del mostrador:

- Se organiza la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes. Se recomienda que se señalice la distancia de seguridad en el suelo o de forma similar, y que existan paneles o cartelería explicativos del procedimiento de recogida.

- Si el cliente utiliza un dispositivo digital común (tablets, quioscos...), se desinfecta para realizar el pedido.

Hay disponibles dispensadores con desinfectante en estas zonas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BAR.12 EN EL SERVICIO EN TERRAZA.

Se establece un aforo máximo que respeta la distancia de seguridad entre clientes. El establecimiento ha establecido la forma de controlar que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento en terraza, con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado entre un cliente y otro.

En la terraza se muestra cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete.

Esta información indica claramente al cliente que no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.

Nota. Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo.

No aplica - Servicios turísticos sin servicio de terraza

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN
BAR.13 MEDIDAS PREVENTIVAS DE LIMPIEZA DE INSTALACIONES

El plan de limpieza y desinfección del Servicio turístico considera, como mínimo, las siguientes recomendaciones:

* Se incluyen en el procedimiento de limpieza y desinfección las siguientes instalaciones:

o Zona de recepción de mercancías.

o Cocina.

o Barra (entre distintos grupos de cliente y, en especial, en momentos de alta afluencia).

o Zona de recogida de comida para servicio a domicilio y de comida para llevar.

o Sala.

o Vestuarios, zonas de taquillas y aseos.

* Se realiza, previa a la apertura inicial del Servicio turístico, una limpieza y desinfección a fondo utilizando productos virucidas autorizados para tal fin por el Ministerio de Sanidad. Lo podrá hacer el propio empresario dejando por escrito las labores que ha efectuado y los productos utilizados (disponiendo de las fichas técnicas y de seguridad de los productos) o podrá contratar a una empresa especializada y autorizada para ello que aporte un certificado con las tareas que ha realizado, quién lo ha realizado y qué productos ha utilizado.

* En el Sistema APPCC o documentación equivalente se considera incrementar las frecuencias diarias de limpieza y repasos, especialmente de las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, puertas, superficies de mesas, botón de descarga del W.C., barreras de protección, control de climatización, cartas y menús, TPV, caja, etc.).

* Se identifican los útiles de limpieza para aislarlos en su zona de trabajo, garantizando que no se produzca contaminación cruzada.

* Se garantiza que el proceso de desinfección de la vajilla y cubertería se lleva a cabo a temperaturas superiores a 80oC (lavavajillas).

* Se limpian y desinfectan los utensilios (pinzas, paletas de máquinas de hielo, utensilios para cocktails, cucharas de helados, etc.) atendiendo a lo estipulado en el Sistema APPCC o equivalente.

* Se mantienen higienizadas en todo momento las bayetas y estropajos, cambiándolas periódicamente.

Se evita el uso de trapos, utilizando en todo caso papel de un solo uso o bayetas desechables. Los rollos de papel de un solo uso deben estar colocados en el correspondiente portarrollos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BAR.13 EN EL SERVICIO EN TERRAZA. CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS
CLIENTES

En la terraza se muestra cartelería informando al cliente de las pautas de higiene y desinfección para que sea conocedor de las mismas y las respete.

Esta información indica claramente al cliente que no puede ocupar una mesa sin que el personal del establecimiento lo acomode.

Nota. Acotar las terrazas (cordones, cintas, marcado en el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan) también puede ayudar al cumplimiento de este objetivo

No aplica - Servicios turísticos sin servicio de terraza

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN
BAR.14 MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS 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 se 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).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN
BAR.15 MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE VEHÍCULOS DE
TRANSPORTE

El transporte propio como furgonetas, coches, motos u otro tipo de vehículo, está incluido en el plan de limpieza y desinfección y se contempla tanto el exterior como el interior del vehículo (los cajones de las motos, etc.)

De igual forma se limpian y desinfectan correctamente todos los elementos de transporte (cajas y bolsas isotérmicas, mochilas, carros, cascos, etc.).

No aplica * Servicios turísticos sin transporte propio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN
BAR.16 MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE TEXTILES

Para la limpieza de textiles el Servicio turístico sigue las siguientes pautas:

* Los textiles usados se recogen y se meten en bolsas que permanecen cerradas, hasta su tratamiento en la lavandería.

* No se sacuden los textiles usados y se evita depositarlos en el suelo.

* Tras la manipulación de textiles usados, el personal se lava las manos.

Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN BARES Y CAFETERÍAS

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

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-BAR.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN BARES Y CAFETERÍAS	<input type="text"/>
COV-BAR.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON UN APPCC ACTUALIZADO	<input type="text"/>
COV-BAR.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS	<input type="text"/>
COV-BAR.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS	<input type="text"/>
COV-BAR.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA COCINA	<input type="text"/>
COV-BAR.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL REPARTO A DOMICILIO	<input type="text"/>
COV-BAR.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE COMIDA PARA LLEVAR	<input type="text"/>
COV-BAR.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES EN LA BARRA	<input type="text"/>
COV-BAR.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS PRODUCTOS EXPUESTOS EN LA BARRA	<input type="text"/>
COV-BAR.10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN LAS MESAS	<input type="text"/>
COV-BAR.11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RECOGIDA DE PEDIDO EN MOSTRADOR	<input type="text"/>
COV-BAR.12	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN TERRAZA.	<input type="text"/>
COV-BAR.13	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS DE LIMPIEZA DE INSTALACIONES	<input type="text"/>
COV-BAR.13	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN TERRAZA. CONTROL DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS CLIENTES	<input type="text"/>
COV-BAR.14	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ASEOS COMPARTIDOS	<input type="text"/>

COV-BAR.15	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE	<input type="checkbox"/>
COV-BAR.16	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE TEXTILES	<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)

