



## Viviendas de uso turístico

Manual de buenas prácticas.



El Manual de Buenas Prácticas de "Viviendas de uso turístico" recoge los estándares de calidad que se aplican a Empresas gestoras de viviendas de uso turístico y a viviendas turísticas cuyos propietarios sean titulares de la actividad turística, adheridos al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística.



Secretaría de Estado de Turismo, 2022

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Módulos aplicados al establecimiento

---

### Intersectoriales

LEGISLACIÓN  
DIRECCIÓN  
GESTIÓN DE PERSONAS  
RELACIÓN CON LOS CLIENTES  
RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES  
VENTAS Y MARKETING

---

### Módulos obligatorios del Oficio

APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. ATENCIÓN AL CLIENTE E INFORMACIÓN  
ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO  
FACTURACIÓN. BÁSICO  
INFORMACIÓN. BÁSICO  
MEDIO AMBIENTE. BÁSICO  
RESERVA. BÁSICO  
SEGURIDAD. BÁSICO  
SEGURIDAD. RECINTOS  
VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. RECEPCIÓN

---

### Actividades complementarias del oficio

ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN  
ALQUILER DE EQUIPOS/EQUIPAMIENTO PARA EL DISFRUTE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA  
APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. COCINA  
APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. HABITACIONES  
APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. INSTALACIONES  
HABITACIONES. BÁSICO  
INSTALACIONES. BÁSICO  
PISCINAS. BÁSICO

---

### 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 VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO



## Intersectoriales

### LEGISLACIÓN

LEG

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios sin Infraestructura.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Plan de prevención de riesgos laborales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Establecimiento/servicios sin infraestructuras ni equipamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

LEG.6 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DATOS PERSONALES

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



# LEGISLACIÓN

## Resumen de la valoración del módulo LEGISLACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# Intersectoriales

## DIRECCIÓN

DIR

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



Doc. Cuadro de análisis de clientes

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

### DIR.2 LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO

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



Doc. Objetivos anuales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



Doc. Cuadro de indicadores de gestión del negocio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

### DIR.4 SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN

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



For. Plan de trabajo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

### DIR.5 EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

#### DIR.6 LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS

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

 For. Registro de aspectos críticos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

 For. Registro de aspectos críticos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- Organizaciones en Ciclo 1.

 Doc. Informe anual de calidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Directrices sobre cómo actuar en caso de accidente

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



Doc. Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios



# DIRECCIÓN

## Resumen de la valoración del módulo DIRECCIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# Intersectoriales

## GESTIÓN DE PERSONAS

PER

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



For. Plantilla mínima por temporada

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.3 SE PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

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

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

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.

Per.8 EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICO DE IDIOMAS

La dirección del Servicio turístico 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 a Empresas/servicios públicos unipersonales o profesionales autónomos pertenecientes a sectores no esencialmente turísticos. No aplica a las OIT requieren más idiomas.

No aplica - Empresas/ servicios sin clientes extranjeros.



## 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"/>
Per.8	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 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<sup>a</sup> 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](http://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

### APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. ATENCIÓN AL CLIENTE E INFORMACIÓN

Alo-Ate

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo- Ate.1 SE FACILITAN LOS DATOS DE CONTACTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

Se facilitan al cliente los datos de contacto necesarios para localizar a la persona designada por el alojamiento para solucionar cualquier incidente que se pudiera producir, estando está localizable 24 horas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo- Ate.2 EXISTE UN SOPORTE DONDE SE DA INFORMACIÓN SOBRE EL ALOJAMIENTO.

El contenido de la información comercial incluye:

- Tipología de alojamiento.
- Número de registro en turismo o número de licencia correspondiente
- Características constructivas del edificio.
- Persona de contacto, teléfono y dirección.
- Capacidad: plazas nominales y posibles supletorias.
- Número de habitaciones, capacidad (individual, doble, triple o cuádruple).
- Número de baños.
- Características de la sala y comedor, (independientes, coincidentes, cocina incorporada a la sala y/o al comedor).
- Tarifas en función de la temporada. O AC: se indica precio por día, por semana, por quincenas etc. o AH: se indica precio por persona o habitación y día (fin de semana, semanas...).
- En régimen de A/D, M/P, P/C, cuando aplique.
- Accesos y facilidades para el aparcamiento de vehículos.
- Entorno del alojamiento, descripción, visitas, etc.
- Otros servicios ofrecidos (degustaciones, visitas, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo- Ate.3 SE FACILITAN DIRECCIONES E INFORMACIÓN AL CLIENTE.

Existe un soporte, organizado y actualizado, donde se facilita al cliente información del entorno e información de interés como: gasolineras, cajeros, prensa, supermercados, atención sanitaria, comercios, restaurantes, teléfonos de emergencias, horarios de transporte, lugares de interés, etc. En la medida de lo posible, se hacen las gestiones necesarias para ayudar a la organización de excursiones, alquiler de coches, reserva de mesas en restaurantes, compra de entradas de espectáculos, etc.



Doc. Información del entorno del alojamiento



# APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. ATENCIÓN AL CLIENTE E INFORMACIÓN

## Resumen de la valoración del módulo APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. ATENCIÓN AL CLIENTE E 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

Alo-Ate.1	SE FACILITAN LOS DATOS DE CONTACTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.	<input type="text"/>
Alo-Ate.2	EXISTE UN SOPORTE DONDE SE DA INFORMACIÓN SOBRE EL ALOJAMIENTO.	<input type="text"/>
Alo-Ate.3	SE FACILITAN DIRECCIONES E INFORMACIÓN 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)**



## 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 ademán 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 monomando, 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

### 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)



## Módulos obligatorios 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)



## Módulos obligatorios del Oficio

### SEGURIDAD. RECINTOS

Seg-Rec

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Rec.1 LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN PLAN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN.

Se dispone de un documento donde se detalla cómo actuar en situaciones de emergencia y evacuación, en el cual se identifica las potenciales incidencias y emergencias, la responsabilidad y funciones del personal de la organización, los teléfonos de emergencia, y orden de actuación ante dichas situaciones. También recoge la coordinación que debe existir con los organismos de emergencias (bomberos, salvamento, etc.). Este documento es conocido por todo el personal y, en la medida de lo posible, hay recogida, en zonas estratégicas de las instalaciones, información sobre salidas de emergencias, protocolos de actuación ante situaciones de emergencia y planos de evacuación con los puntos de encuentro distribuidos en diferentes puntos del servicio turístico.

Los parques de ocio realizarán anualmente un simulacro con todo el personal.

En el caso de Puerto deportivos, se debe incluir explícitamente la seguridad de embarcaciones amarradas y las pertenencias de los usuarios.

En el caso de Campings y áreas de autocaravanas debe existir un protocolo de emergencias o sistema de prevención de seguridad frente a inundaciones e incendios.

No Aplica. Viviendas de uso turístico y Alojamiento rural (siempre que no lo exija la legislación vigente).



Doc. Plan de emergencia y evacuación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Rec.2 LAS ZONAS SUSCEPTIBLES DE MANTENIMIENTO NO ESTÁN ABIERTAS AL PÚBLICO.

Las instalaciones en las que se hace mantenimiento, reparación o conservación, permanecen cerradas, nunca se trabaja en instalaciones abiertas al público, salvo que se pueda señalar y/o aislar la zona de trabajo de forma segura para los visitantes/usuarios y para el personal de la organización.



## SEGURIDAD. RECINTOS

### Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. RECINTOS

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-Rec.1 LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN PLAN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN.

Seg-Rec.2 LAS ZONAS SUSCEPTIBLES DE MANTENIMIENTO NO ESTÁN ABIERTAS AL PÚBLICO.

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

### VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. RECEPCIÓN

Rec-VUT

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-VUT.1 LA VIVIENDA DE USO TURÍSTICO DISPONE DE UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

Cada vivienda deberá contar un seguro de responsabilidad civil por el importe que exija la legislación de aplicación en cada comunidad autónoma. En caso de ausencia de regulación autonómica contarán con un seguro de responsabilidad civil con un importe mínimo de 150.000 € por inmueble.



Doc. Póliza del seguro de responsabilidad civil.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-VUT.2 LA ACOGIDA AL CLIENTE SE REALIZA DE MANERA DILIGENTE.

Se da la bienvenida al cliente de forma cortés, interesándose por su estado y por el viaje realizado. Cuando se atiende al cliente siempre se mantiene una postura correcta.

No aplica – cuando no se reciba personalmente a los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-VUT.3 EL CHECK-IN SE REALIZA CON PRONTITUD.

Una vez confirmada la reserva y verificado que se cumplen las condiciones solicitadas por el cliente.

En caso de que no se hubiese completado anteriormente la ficha de entrada, el cliente procederá a cumplimentarla.

Para que la ficha de entrada de clientes tenga validez frente a terceros debe ser firmada por el cliente y contener, al menos, los siguientes apartados de información:

- Identificación del cliente: nombre y apellidos, D.N.I. o pasaporte, dirección y teléfono, fax o e-mail.
  - Identificación de los servicios ofrecidos: fecha de entrada y de salida, número de personas que van a ocupar el alojamiento y servicios adicionales.
  - Tarifas: precio del servicio prestado y forma de pago. Si no se ha detallado con anterioridad Este proceso podrá realizarse de manera presencial o mediante medios digitales.
- Es aconsejable que el proceso no dure más de 5-10 minutos.



For. Ficha de entrada del cliente

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-VUT.4 SE MUESTRAN LAS DIFERENTES ESTANCIAS DE LA VIVIENDA.

Se entregan al cliente las llaves correspondientes y se le dará información de cómo llegar a la vivienda. Opcionalmente, si es un servicio que se la ha ofrecido al cliente en el momento de la reserva, se le acompaña mostrándole las instalaciones y equipamientos.

En el caso de que el alojamiento no realice la entrega de llaves de manera presencial, dispone de un sistema para que el cliente pueda acceder al alojamiento o recogerlas en cualquier momento (cajetín o cerradura inteligente de apertura mediante código individual y encriptado por el cliente, de apertura con dispositivo móvil, etc.).

Se proporciona por escrito toda aquella información que se considere necesaria para una agradable estancia, incluida la información relativa a seguridad y entorno. Además, toda la información de utilidad para el cliente puede estar disponible en la vivienda, físicamente o bien a través de un código QR para su descarga.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec- SE DISPONE DE UN INVENTARIO DEL EQUIPAMIENTO DE LA VIVIENDA.   
VUT.5

Se facilita al cliente un inventario del mobiliario y enseres de la vivienda. Si el cliente lo solicita se verifica cada uno de los elementos. A la salida del cliente se verifica el inventario actualizando aquella partida que se considere necesario.



Doc. Inventario del equipamiento de la vivienda



# VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. RECEPCIÓN

## Resumen de la valoración del módulo VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. RECEPCIÓN

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

Rec-VUT.1	LA VIVIENDA DE USO TURÍSTICO DISPONE DE UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.	<input type="text"/>
Rec-VUT.2	LA ACOGIDA AL CLIENTE SE REALIZA DE MANERA DILIGENTE.	<input type="text"/>
Rec-VUT.3	EL CHECK-IN SE REALIZA CON PRONTITUD.	<input type="text"/>
Rec-VUT.4	SE MUESTRAN LAS DIFERENTES ESTANCIAS DE LA VIVIENDA.	<input type="text"/>
Rec-VUT.5	SE DISPONE DE UN INVENTARIO DEL EQUIPAMIENTO DE LA VIVIENDA.	<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

### ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN

Oci-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Oci-Inf.1 EXISTE INFORMACIÓN COMERCIAL DE LAS ACTIVIDADES.

Existe un folleto/documento/listado donde se describen o vienen indicadas todas las actividades y servicios que ofrece el Servicio turístico, así como las tarifas que aplican. En el caso de viajes de aventura, se pone a disposición del cliente la siguiente información: itinerario, programa, alojamientos, transporte, servicios que están incluidos en el precio final, exclusiones, condiciones de contratación y cancelación, etc.



## ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN

### Resumen de la valoración del módulo ACTIVIDADES DE OCIO. 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

Oci-Inf.1 EXISTE INFORMACIÓN COMERCIAL DE LAS ACTIVIDADES.

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

### ALQUILER DE EQUIPOS/EQUIPAMIENTO PARA EL DISFRUTE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Alq-Act

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Act.1 EL SERVICIO TURÍSTICO TIENE DEFINIDO LAS NORMAS DE GESTIÓN DEL ALQUILER.

La organización tiene definidas por escrito las normas de gestión de alquiler, las cuales incluyen, entre otros, los siguientes apartados:

- \* las modalidades o tipologías de alquiler
- \* la forma de computar el tiempo de los mismos
- \* los documentos que debe firmar el cliente
- \* los documentos que se le entrega al cliente
- \* la necesidad o no de realizar fianza o entregar en depósito alguna prenda (generalmente el DNI)
- \* la operativa de recepción de materiales tras el alquiler
- \* etc.

Este documento es conocido por todo el personal que gestiona los alquileres.



Doc. Normas internas de gestión de alquiler

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Act.2 INFORMACIÓN.

Existe información a disposición del cliente sobre el tipo de materiales/equipamiento que se alquila identificando claramente las modalidades de alquiler existentes (en caso de que las hubiera) así como qué incluye cada modalidad. Las promociones, en caso de que hubiese, están perfectamente identificadas y no dan lugar a equívocos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Act.3 LOS PRECIOS ESTÁN VISIBLES.

Los precios del alquiler de los diferentes equipos/equipamiento, así como las diferentes modalidades de alquiler (en el caso que hubiera) deben estar expuestos en el local, de forma clara, de manera que no haya ninguna duda sobre qué se está alquilando y con qué condiciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Act.4 FIANZAS O DEPÓSITOS.

En el caso de exigir algún tipo de fianza o depósito como requisito para el alquiler del equipo/ equipamiento, esta exigencia quedará indicada en el propio listado de precios que estén expuestos al público, de manera que siempre se sepa que se va a solicitar algún tipo de garantía por el alquiler antes de realizar las gestiones para ello.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- CUSTODIA DE ELEMENTOS DEL CLIENTE.  
Act.5

La organización custodia adecuadamente los elementos dejados por el cliente a su cargo (Ej.: DNI, calzado, etc.) velando en todo momento por su integridad, y verificando la propiedad de los mismos antes de su devolución al cliente. En caso de elementos que puedan contener datos personales del cliente (DNI, pasaporte, móviles, etc.) se guardan de manera que no sean fácilmente visibles para otras personas ajenas a la organización. Los objetos de valor se guardarán en lugar seguro.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- ENTREGA DE MATERIAL O EQUIPOS PARA LOS VISITANTES.  
Act.6

Antes de la entrega del elemento al cliente, se comprobará con éste que se encuentra en perfecto estado de uso, así como que es adecuado para las necesidades y características del cliente. Ej. tamaño adecuado de botas de esquís.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- NORMAS DE USO Y SEGURIDAD DE LOS ELEMENTOS.  
Act.7

A la entrega del equipo/equipamiento alquilado, se le entrega o se le explica al cliente las normas de uso, así como los elementos de seguridad que tiene el equipo/equipamiento alquilado.

No aplica. Equipo/ equipamiento sin normas de uso o elementos de seguridad. Ej. hamaca

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- GESTIÓN DEL TIEMPO DE USO.  
Act.8

Se deberá informar al cliente adecuadamente de cuándo comienza a computar el tiempo y cuándo finaliza el mismo, de tal manera que no quede duda al respecto. En la medida de lo posible esta información será proporcionada por escrito Ej.: mediante un recibo, un mensaje de móvil, un tablón visible, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- RECEPCIÓN DEL MATERIAL ALQUILADO.  
Act.9

Cuando el cliente devuelve el equipo/equipamiento se revisa que éste está en perfecto estado y se procede (en su caso) a la devolución de la fianza o el depósito.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- EL MATERIAL ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.  
Act.10

Todo el material alquilado se encuentra en perfecto estado de mantenimiento y conservación. Periódicamente se lleva a cabo una revisión del material para asegurar el buen estado del mismo.



# ALQUILER DE EQUIPOS/EQUIPAMIENTO PARA EL DISFRUTE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

## Resumen de la valoración del módulo ALQUILER DE EQUIPOS/EQUIPAMIENTO PARA EL DISFRUTE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

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

Alq-Act.1	EL SERVICIO TURÍSTICO TIENE DEFINIDO LAS NORMAS DE GESTIÓN DEL ALQUILER.	<input type="text"/>
Alq-Act.2	INFORMACIÓN.	<input type="text"/>
Alq-Act.3	LOS PRECIOS ESTÁN VISIBLES.	<input type="text"/>
Alq-Act.4	FIANZAS O DEPÓSITOS.	<input type="text"/>
Alq-Act.5	CUSTODIA DE ELEMENTOS DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
Alq-Act.6	ENTREGA DE MATERIAL O EQUIPOS PARA LOS VISITANTES.	<input type="text"/>
Alq-Act.7	NORMAS DE USO Y SEGURIDAD DE LOS ELEMENTOS.	<input type="text"/>
Alq-Act.8	GESTIÓN DEL TIEMPO DE USO.	<input type="text"/>
Alq-Act.9	RECEPCIÓN DEL MATERIAL ALQUILADO.	<input type="text"/>
Alq-Act.10	EL MATERIAL ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.	<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

### APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. COCINA

Alo-Coc

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo- Coc.1 LA COCINA DE LOS CLIENTES ES INDEPENDIENTE DE LA COCINA DE LOS PROPIETARIOS.

En los alojamientos de alquiler por habitaciones que ofrezcan entre sus servicios la utilización de la cocina por parte de los clientes, ésta deberá ser diferente de la cocina empleada por los propietarios.

No aplica- Alojamientos de alquiler íntegro (AC) ni viviendas de uso turístico (VUT).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo- Coc.2 LA COCINA ESTÁ CONVENIENTEMENTE EQUIPADA.

La cocina posee el mobiliario y los electrodomésticos necesarios para un buen uso de la misma, y concretamente dispone de: Cocina. Extractor de humos. Frigorífico. Microondas. Cubos de basura que permitan la separación de residuos para el reciclaje (cuando en el destino en que se encuentre situado el servicio turístico haya opciones de separación de residuos). Utensilios de menaje en cantidad (1,5 por plaza) y variedad suficiente para la preparación de desayuno, comida y cena. Opcionalmente horno y lavavajillas.

No aplica- Alojamientos de alquiler por habitaciones (AH), que no ofrezcan cocina a los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo- Coc.3 LA COCINA DISPONE DE UNA DOTACIÓN MÍNIMA DE VAJILLA.

La vajilla está compuesta, como mínimo, de: cafetera, jarras leche y agua, azucarero, exprimidor, juego de sartenes (mínimo 3 unidades de dimensiones diferentes), cacerolas y cazos (mínimo 2 unidades de dimensiones diferentes), cuchillos y tijeras, abrelatas, abrebotellas y sacacorchos, tabla de cortar, bandejas, trapos, bayetas, estropajos, papel de cocina, manteles (mínimo 2 por mesa), servilletas de papel.

No aplica- Alojamientos de alquiler por habitaciones (AH), que no ofrezcan cocina a los clientes.



# APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. COCINA

## Resumen de la valoración del módulo APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. COCINA

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

Alo-Coc.1	LA COCINA DE LOS CLIENTES ES INDEPENDIENTE DE LA COCINA DE LOS PROPIETARIOS.	<input type="text"/>
Alo-Coc.2	LA COCINA ESTÁ CONVENIENTEMENTE EQUIPADA.	<input type="text"/>
Alo-Coc.3	LA COCINA DISPONE DE UNA DOTACIÓN MÍNIMA DE VAJILLA.	<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

### APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. HABITACIONES

Alo-Hab

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-  
Hab.1 LOS SOMIERES Y COLCHONES TIENEN UN ELEVADO NIVEL DE CALIDAD.

Los colchones son firmes en toda la superficie, quedando excluidos los colchones de gomaespuma de baja densidad y/o de lana.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-  
Hab.2 LA LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES SE REALIZA EVITANDO MOLESTAR AL CLIENTE.

En el caso de alojamientos rurales de alquiler por habitaciones, para evitar cualquier molestia a los clientes mientras estén en la habitación, y salvo petición expresa de éstos, no se limpia la habitación mientras está ocupada. Si la limpieza se realiza con anterioridad a la hora límite de salida de las habitaciones, se comienza con la limpieza de aquellas habitaciones cuyas colaterales no estén ocupadas.

No aplica- Alojamientos de alquiler íntegro (AC) ni viviendas de uso turístico (VUT).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-  
Hab.3 SE DISPONE DE UN NÚMERO MÍNIMO DE BAÑOS POR HABITACIONES/PLAZAS.

Los cuartos de baño se encuentran en el interior del área destinada al alojamiento de los clientes.

En alojamientos de alquiler por habitaciones, cada habitación dispone de un baño completo.

En alojamientos de alquiler íntegro, se dispone de cómo mínimo un baño por cada cuatro plazas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-  
Hab.4 SE DISPONE DE EQUIPAMIENTO DE LIMPIEZA APROPIADO.

En alojamientos de alquiler por habitaciones, el personal dispone de un soporte para la colocación de los utensilios necesarios y de un lugar donde almacenar un número suficiente de juegos de lencería de cama y toallas. En alojamientos de alquiler íntegro, el alojamiento pone a disposición del cliente los útiles y productos de limpieza de uso exclusivo por parte de cada cliente, necesarios para que éste realice dichas tareas (como mínimo estos elementos deben incluir la fregona, cubo, escoba, recogedor, estropajo, así como un friegasuelos, friegaplatos y un producto para lavavajillas). Estos utensilios de limpieza están en buen estado y no desgastados, son suficientes en número y se colocarán en un espacio destinado exclusivamente para ello de forma que no estén visibles y que se encuentren convenientemente ordenados en el lugar donde se almacenen. Tanto los productos como el lugar de almacenaje están cerrados o convenientemente protegidos y fuera del alcance de los niños.



# APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. HABITACIONES

## Resumen de la valoración del módulo APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. HABITACIONES

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

Alo-Hab.1	LOS SOMIERES Y COLCHONES TIENEN UN ELEVADO NIVEL DE CALIDAD.	<input type="text"/>
Alo-Hab.2	LA LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES SE REALIZA EVITANDO MOLESTAR AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Alo-Hab.3	SE DISPONE DE UN NÚMERO MÍNIMO DE BAÑOS POR HABITACIONES/PLAZAS.	<input type="text"/>
Alo-Hab.4	SE DISPONE DE EQUIPAMIENTO DE LIMPIEZA APROPIADO.	<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

### APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. INSTALACIONES

Alo-Ins

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-Ins.1 EXISTE UNA SALA EXCLUSIVA PARA CLIENTES.

Existe una sala o sala/comedor que permite ser utilizada de forma exclusiva por los clientes.

No aplica – alojamientos de alquiler íntegro.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-Ins.2 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE MOBILIARIO DE TERRAZA, JARDÍN O PATIO.

En caso de contar con una zona de terraza, jardín o patio, el alojamiento dispone de, al menos una mesa y una silla por cada plaza. El mobiliario será adecuado, teniendo en cuenta los factores que lo puedan llegar a deteriorar. No aplica - alojamientos sin terraza, jardín o patio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-Ins.3 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE LO NECESARIO PARA QUE EL CLIENTE LAVÉ LA ROPA.

Dispone de lavadora y secadora o tendedero con pinzas en cantidad suficiente. Además, existe una plancha y una tabla de planchar a disposición de los clientes. Estos elementos podrán estar en zonas comunes, de acceso a los clientes. En caso de no disponer de lavadora se ofrecerá al cliente servicio de lavandería.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-Ins.4 EL ALOJAMIENTO PONE A DISPOSICIÓN ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN DE EMERGENCIA.

Se pone a disposición del cliente elementos de iluminación para casos de emergencia por corte de luz.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-Ins.5 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE ADAPTADORES DE CORRIENTE.

En caso de que los clientes del alojamiento sean mayoritariamente extranjeros, se pondrá a su disposición los adaptadores de toma de corriente (enchufes) que sean necesarios (al menos uno) y se informará del voltaje.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-Ins.6 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE GARAJE O ZONA HABILITADA PARA EL APARCAMIENTO.



El alojamiento dispone, en las inmediaciones, de espacio para el estacionamiento de los vehículos de los huéspedes, propio o concertado con garaje externo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-Ins.7 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE ELEMENTOS DE OCIO.

El alojamiento dispone de, al menos una TV en las zonas comunes. Podrá disponer, además, así como de otros elementos de ocio, como pueden ser: reproductor de música, reproductor DVD, juegos de mesa, diana, billar, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-Ins.8 EL ALOJAMIENTO DISPONE DE MOBILIARIO Y ACCESORIOS PARA BEBÉS.



El alojamiento cuenta con mobiliario y accesorios específicos para menores bajo petición, como pueden ser:

- Cunas con la lencería adecuada.
- Trona o adaptado para comer.
- Bañera de bebés.
- Protectores de enchufes.



# APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. INSTALACIONES

## Resumen de la valoración del módulo APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. 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

Alo-Ins.1	EXISTE UNA SALA EXCLUSIVA PARA CLIENTES.	<input type="text"/>
Alo-Ins.2	EL ALOJAMIENTO DISPONE DE MOBILIARIO DE TERRAZA, JARDÍN O PATIO.	<input type="text"/>
Alo-Ins.3	EL ALOJAMIENTO DISPONE DE LO NECESARIO PARA QUE EL CLIENTE LAVE LA ROPA.	<input type="text"/>
Alo-Ins.4	EL ALOJAMIENTO PONE A DISPOSICIÓN ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN DE EMERGENCIA.	<input type="text"/>
Alo-Ins.5	EL ALOJAMIENTO DISPONE DE ADAPTADORES DE CORRIENTE.	<input type="text"/>
Alo-Ins.6	EL ALOJAMIENTO DISPONE DE GARAJE O ZONA HABILITADA PARA EL APARCAMIENTO.	<input type="text"/>
Alo-Ins.7	EL ALOJAMIENTO DISPONE DE ELEMENTOS DE OCIO.	<input type="text"/>
Alo-Ins.8	EL ALOJAMIENTO DISPONE DE MOBILIARIO Y ACCESORIOS PARA BEBÉS.	<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

### HABITACIONES. BÁSICO

Hab-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hab-Bas.1 LAS HABITACIONES DISPONEN DE SUFICIENTE EQUIPAMIENTO.

Cada habitación dispone, como mínimo de:

- Una mesilla de noche cada dos plazas
- Armario con al menos dos perchas de madera por plaza con un mínimo de cuatro, y baldas o cajones. Se recomienda que alguna de las perchas disponga de pinzas para colgar faldas o pantalones.
- Un asiento por cada dos plazas.
- Cortinas o similar.
- Punto de corriente eléctrica junto a la mesilla.
- Papelera (salvo alojamientos rurales de alquiler íntegro, apartamentos y viviendas de uso turístico).
- Contraventana o sistema similar de oclusión de luz

En el caso de viviendas de uso turístico contarán, además, con los requisitos que la legislación de aplicación les marque.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hab-Bas.2 EXISTE UNA DOTACIÓN MÍNIMA DE LA LENCERÍA.

La dotación mínima de lencería es:

- Por cama: sábana bajera, sábana encimera o funda de nórdico, funda de almohada, manta, colcha o edredón o nórdico.
- Por persona: toalla de baño y de mano.
- Por baño: alfombra para el baño y en el caso de baños a compartir, una alfombra de baño por habitación.

El número de unidades de piezas de lencería que el alojamiento debe tener es de dos en el caso del alojamiento completo y de dos y media en los alojamientos por habitaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hab-Bas.3 SE DISPONE DE UN DIRECTORIO DE SERVICIOS PARA INFORMAR AL CLIENTE.

En las habitaciones, existe uno o varios documentos en buenas condiciones en el que se describen, entre otros:

- Listado de servicios (con sus precios) que ofrece el alojamiento\*.
- Horarios (especialmente del servicio de desayuno y del restaurante).
- Equipamiento de la habitación.
- Instrucciones básicas de uso del equipamiento que lo requiera: Ej. TV, aire acondicionado/ calefacción, etc.
- Canales de televisión.
- Extensiones telefónicas.
- Precios y productos que contiene el minibar (AH)\*.
- Servicio de habitaciones: carta de productos, horario, coste del servicio, número de teléfono o extensión (AH)\*.
- Etc.

En el caso de alojamientos rurales de alquiler completo, este documento puede encontrarse en cualquier espacio o área común.

No Aplica: los \* no aplica a alojamientos de alquiler íntegro (AC) ni viviendas de uso turístico (VUT).



Doc. Directorio de servicios del alojamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hab- LAS HABITACIONES O APARTAMENTOS NO OCUPADOS TIENEN UNA  
Bas.4 LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO.

Las habitaciones o apartamentos que, aun habiendo sido limpiadas a la salida de un cliente, no se ocupan en el plazo de 7 días (una semana), están sujetas a una limpieza de mantenimiento y se repasan antes de la entrada de un nuevo cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hab- SE EFECTÚA UN CONTROL DE LOS PRODUCTOS DEL MINIBAR.  
Bas.5

En caso de que el alojamiento disponga de este servicio, existe un sistema, documentado y conocido por el personal, de control de caducidad de los productos del minibar; en ningún caso existe ningún producto caducado en los minibares. Diariamente se completa la dotación en las habitaciones ocupadas y se cumplimenta la nota de gasto para su incorporación a la factura.

No aplica- Alojamiento que no presten este servicio.



For. Control caducidad productos del minibar

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hab- EL CUARTO DE BAÑO ESTÁ DOTADO DE TODO EL EQUIPAMIENTO  
Bas.6 NECESARIO.

El equipamiento mínimo para el baño de un alojamiento es:

- Espejo Lavabo.
  - Inodoro.
  - Ducha o bañera con mampara, cortina o separador.
  - Colgador para el papel higiénico, escobilla higienizada y/o desinfectada en el cambio de cliente y papeleras con tapa y bolsa.
  - Colgador para las toallas.
  - Enchufe.
  - Secador de pelo (o disponible bajo petición).
  - Estante o soporte para que el cliente pueda dejar sus utensilios de baño.
  - Productos consumibles (jabón, gel, champú, peine, gorro de baño, papel higiénico, etc.) precintados y en perfecto estado de conservación.
- Existe ventilación natural o asistida suficiente, garantizando una correcta recirculación del aire.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hab- EL ESTADO Y LA LIMPIEZA DE LOS BAÑOS CUMPLE CON UNOS  
Bas.7 REQUISITOS MÍNIMOS.

Todos los elementos del cuarto de baño se encuentran en buen estado.

La ducha o bañera dispone de una presión de agua adecuada y cuenta con un sistema que garantiza que el total de ocupantes para los que está habilitada disponga de agua caliente suficiente.

Un cuarto de baño se considera limpio cuando:

- Las papeleras están vacías y limpias.
- Los inodoros están limpios, desinfectados y desprenden un olor agradable.
- Las toallas están limpias.
- Los artículos consumibles de higiene (jabón o papel higiénico, etc.) se han repuesto con la frecuencia suficiente para garantizar su existencia. En el caso de alojamientos de alquiler íntegro y viviendas de uso turístico, se garantiza la disponibilidad en el momento de la entrada.
- Los elementos como luces, grifería, secamanos, etc. funcionan correctamente.



# HABITACIONES. BÁSICO

## Resumen de la valoración del módulo HABITACIONES. 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

Hab-Bas.1	LAS HABITACIONES DISPONEN DE SUFICIENTE EQUIPAMIENTO.	<input type="text"/>
Hab-Bas.2	EXISTE UNA DOTACIÓN MÍNIMA DE LA LENCERÍA.	<input type="text"/>
Hab-Bas.3	SE DISPONE DE UN DIRECTORIO DE SERVICIOS PARA INFORMAR AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Hab-Bas.4	LAS HABITACIONES O APARTAMENTOS NO OCUPADOS TIENEN UNA LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO.	<input type="text"/>
Hab-Bas.5	SE EFECTÚA UN CONTROL DE LOS PRODUCTOS DEL MINIBAR.	<input type="text"/>
Hab-Bas.6	EL CUARTO DE BAÑO ESTÁ DOTADO DE TODO EL EQUIPAMIENTO NECESARIO.	<input type="text"/>
Hab-Bas.7	EL ESTADO Y LA LIMPIEZA DE LOS BAÑOS CUMPLE CON UNOS REQUISITOS MÍNIMOS.	<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

## PISCINAS. BÁSICO

Pis-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pis- Bas.1 LA EXPLOTACIÓN DE LA PISCINA CUMPLE LO DISPUESTO EN LA NORMATIVA.

La explotación del servicio de piscinas, así como las dimensiones de las instalaciones, se establece en base a la legislación vigente de piscinas de uso público, piscinas en edificios residenciales y/o de parques acuáticos, según el caso, estatal y de la comunidad autónoma.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pis- Bas.2 EXISTE UN REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO EXPUESTO PÚBLICAMENTE Y EN LUGARES VISIBLES.

Existe un reglamento escrito con las normas básicas de higiene en las instalaciones, y es conocido por todo el personal. El reglamento con las normas básicas de higiene está expuesto públicamente para los clientes en lugares visibles dentro de las instalaciones de las piscinas. En el caso de VUT con piscina gestionada por comunidad de vecinos, el titular de la explotación tendrá una copia con el reglamento escrito con las normas básicas de higiene dispuestas por la comunidad de vecinos a disposición el cliente.

Como mínimo contiene las siguientes prescripciones:

- Prohibición de entrada a la zona de baño con ropa o calzado de calle.
- Obligatoriedad de utilizar la ducha antes de la inmersión.
- Obligatoriedad (o no) de utilizar gorro de baño.
- Prohibición de entrada con animales.
- Prohibición de entrada con vasos o botellas de cristal.

En el caso de que existan piscinas colectivas lúdicas estarán sujetas a la respectiva normativa existente y se deberá indicar claramente su carácter lúdico.

No aplica - piscinas de uso no colectivo.



Doc. Reglamento con las normas básicas de higiene en las instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pis- Bas.3 SE CUENTA CON UN EQUIPO SOCORRISTAS Y/O MONITORES TITULADOS E IDENTIFICADOS.

Si la normativa exige la presencia de personal dedicado a la vigilancia y socorrismo en las zonas de agua, este personal cuenta con la preceptiva formación y cualificación y dispone de una formación continua en la materia. Está correctamente identificado por su ropa de forma que sea claramente identificable por los usuarios de la piscina.

Además conocen expresamente las instalaciones y disponen de sistemas de comunicación con los servicios de emergencias sanitarias.

El número de socorristas presentes en la instalación no será inferior al marcado por la normativa aplicable.

En el caso de VUT con piscina gestionada por comunidad de vecinos, el titular de la explotación dispondrá de un documento a disposición del cliente con el horario de apertura de la piscina y horario de vigilancia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pis- Bas.4 SE DISPONE DE MARCAS DE PROFUNDIDAD EN LAS ENTRADAS DE LAS PISCINAS.

Todos los espacios de piscinas disponen de la marca de profundidad con la necesaria visibilidad por parte de los usuarios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pis- Bas.5 SE COMPRUEBA EL AGUA DE LAS PISCINAS.

Se comprueban y registran los parámetros del agua de las piscinas (temperatura, PH, etc.) marcados por las normas y reglamentos correspondientes a piscinas de uso público o parques acuáticos, en función del caso.

En el caso de piscinas en edificios residenciales, se realizarán los controles especificados en la legislación de aplicación. En caso de disponer del resultado de dichos controles, se facilitará a los clientes un documento donde conste de manera actualizada dicha información o se les indicará el lugar donde quedan expuestos.

Los Servicios turísticos que disponen de albercas (depósitos de agua sin depuradora) y no de piscinas, lo comunicarán al cliente con anterioridad a la realización de la reserva.



For.: registro de control diario y periódicos de piscinas.



## PISCINAS. BÁSICO

### Resumen de la valoración del módulo PISCINAS. 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

Pis-Bas.1	LA EXPLOTACIÓN DE LA PISCINA CUMPLE LO DISPUESTO EN LA NORMATIVA.	<input type="text"/>
Pis-Bas.2	EXISTE UN REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO EXPUESTO PÚBLICAMENTE Y EN LUGARES VISIBLES.	<input type="text"/>
Pis-Bas.3	SE CUENTA CON UN EQUIPO SOCORRISTAS Y/O MONITORES TITULADOS E IDENTIFICADOS.	<input type="text"/>
Pis-Bas.4	SE DISPONE DE MARCAS DE PROFUNDIDAD EN LAS ENTRADAS DE LAS PISCINAS.	<input type="text"/>
Pis-Bas.5	SE COMPRUEBA EL AGUA DE LAS PISCINAS.	<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"/>
	<b><u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u></b>	<input type="text"/>

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



# Buenas prácticas de gestión avanzada

## INNOVACIÓN

## INN

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Análisis del negocio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

### INN.2 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS RIESGOS (RECOMENDABLE)



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

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



Doc. Gestión de riesgos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica: empresas unipersonales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- empresas unipersonales

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

INN.5 LA ORGANIZACIÓN REALIZA GRUPOS DE MEJORA 

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

No aplica- empresas unipersonales

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



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

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

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

No aplica- empresas unipersonales

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

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

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

Doc. Proyecto de Benchmarking

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

INN.8 LA ORGANIZACIÓN TIENE ESTABLECIDA UNA ESTRATEGIA DIGITAL 

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

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

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



Doc. Estrategia digital

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



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

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



# INNOVACIÓN

## Resumen de la valoración del módulo INNOVACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Evaluación del riesgo

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

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

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



Doc. Plan de contingencia

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

El plan de contingencia está comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiera) y a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento. Los proveedores y clientes están informados igualmente de las medidas que les afectan directamente y que deben aplicar como puede ser el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Planificación de las tareas y procesos de trabajo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Servicios turísticos/servicios sin infraestructura

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica - Establecimientos/servicios sin Infraestructura ni equipamiento.



Doc. Plan de limpieza. Reg. Limpiezas realizadas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El Servicio turístico incluye, en el Plan de mantenimiento preventivo, aquellas medidas necesarias detectadas en la evaluación de riesgos y plasmadas en el Plan de Contingencia. De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas. Adicionalmente al resto de mantenimientos obligatorios del Servicio turístico, se debe contemplar en el Plan de mantenimiento de forma explícita, la revisión periódica del equipamiento utilizado para la prevención del COVID-19 (dispensadores de papel, gel desinfectante, mamparas, etc.).

No aplica - Servicio turístico sin Infraestructura ni equipamiento.



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



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

### AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-VUT.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE OFRECE AL CLIENTE LA INFORMACIÓN OPORTUNA

- Debe contarse con información sobre las medidas de prevención e higiénico-sanitarias a seguir por el cliente, así como con el protocolo que éste debe seguir en caso de que sospeche haberse contagiado. Esta información debe encontrarse en al menos una lengua extranjera, considerando los principales países de origen de los clientes.
  - Los clientes que se hospeden en viviendas de uso turístico ubicadas en edificios residenciales, plurifamiliares o multifamiliares, donde se comparten zonas comunes entre clientes y residentes, deben ser informados de la obligatoriedad de respetar las normas de la Comunidad de Propietarios del edificio.
  - El cliente debe ser informado antes de su llegada de la obligación del uso de Equipos de Protección individual (EPI) para acceder a las zonas comunes (por ejemplo, portal, vestíbulo, escalera, piscinas, solárium, parques infantiles, etc.). Esta información se incluirá en los contratos de reserva o se comunicará por correo electrónico al cliente y se expondrá la cartelería necesaria en lugar visible de la vivienda.
- Toda la información relativa al destino, restaurantes, atractivos turísticos, folletos, etc., se facilita en la medida de lo posible por vía informática y telefónica. Se evitan folletos de uso compartido.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-VUT.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El alojamiento cumple las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del Servicio turístico a disposición de los clientes.
  - Establece los mecanismos necesarios para asegurar la distancia mínima de seguridad del personal de recepción y los clientes. Además, se cumple con las medidas colectivas (por ejemplo, instalación de elementos físicos de barrera, de fácil limpieza y desinfección) e individuales (por ej. mascarillas) definidas tanto en la evaluación de riesgo como establecidas por la autoridad competente
  - Se asegura la distancia mínima de seguridad entre clientes y fija de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
  - En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución desinfectante para uso de clientes.
  - Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
  - Se fomenta el pre-checking, el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realice un pago que requiera contacto. Esto es aplicable todos los servicios que presta el alojamiento.
  - Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfectan los prestados tras su uso.
  - El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
  - En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas se facilitan desinfectadas al cliente.
- El personal de acogida y recepción facilitará un pack de Equipo de Protección Individual (EPI) que cuente al menos con mascarilla (con marcado conforme a la especificación UNE-0064-1) y gel o guantes. EN el caso de que la VUT se encuentre en un edificio residencial, plurifamiliar o multifamiliar donde se compartan zonas comunes entre clientes y residentes (por ejemplo, portal, vestíbulo, escalera, áreas infantiles, piscinas, solárium), este pack deberá facilitarse antes de entrar en el edificio, y el cliente tendrá la obligación de utilizarlo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EN EL MOMENTO DE LA RECEPCIÓN SE  
VUT.3 TOMAN LAS MEDIDAS OPORTUNAS PARA GARANTIZAR LA TRAZABILIDAD  
DE UN POSIBLE CONTAGIO

En el momento de la realización del Check-in deben cumplirse las siguientes medidas:

- A la llegada del cliente, el responsable asignado por la VUT realizará el registro de todos los ocupantes de la vivienda, verificando la identidad de los mismos a través de la documentación de identificación personal recogida en la Ley Orgánica 4/2015 de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
  - Además, la VUT facilitará a los Cuerpos de Seguridad del Estado dicho registro de ocupantes. Todo ello, de acuerdo al marco legal vigente, por seguridad, y, en el contexto COVID-19, con el fin de facilitar además la trazabilidad de los ocupantes por posible epidemiológico.
  - La verificación de la identidad a la llegada a la VUT será independiente al hecho de que se hayan recogido de forma telemática los datos de los contratantes.
- Debe disponerse de un registro por vivienda en el que conste el personal que ha acompañado al cliente a la misma (en su caso), así como la fecha. Este registro debe custodiarse por un tiempo mínimo de 30 días.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
VUT.4 PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Las viviendas de uso turístico, garantizan que se cumplen las siguientes medidas:

- Se reduce al máximo los objetos de decoración, los textiles (alfombras, mantas, cubrecamas, etc.) u otros objetos como amenities, para adecuar la limpieza y desinfección al Plan de contingencia diseñado.
- La papelería del baño tiene tapa, doble bolsa y accionamiento no manual. Se recomienda dejar esta como única papelería de la habitación para minimizar el riesgo de manipulación de residuos.
- Las mantas y almohadas adicionales se encuentran protegidas.
- Si se dispone de secador de pelo en la habitación para el uso del cliente, se limpia (incluido el filtro) a la salida del cliente.

Las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, son desinfectadas a la salida del cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
VUT.5 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS

La empresa gestora de viviendas de uso turístico debe determinar, 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. Se instalan 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 papelerías cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponen en su interior doble bolsa.
- Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensor) o, en su defecto, de presión.

No aplica – Viviendas de uso turístico que no dispongan de aseos de acceso público.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. LA LIMPIEZA  
VUT.6 DE LAS VIVIENDAS SE REALIZA DE MANERA ADECUADA

El plan de limpieza y desinfección contempla de forma específica la limpieza y desinfección de las viviendas, así como el personal que se encarga de realizarlo y las frecuencias establecidas según el nivel de ocupación del Servicio turístico.

Contempla, además, las pautas para:

- La limpieza y desinfección de las viviendas se realizará como mínimo tras el Checkout de cada cliente. Se facilitará, además, una limpieza adicional en estancias superiores a una semana, siempre que el cliente no se ponga a que el personal de limpieza entre en la vivienda durante la estancia.

- El personal de limpieza no accederá a prestar servicio en viviendas mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada. Se informará anticipadamente de esta medida.

- El personal de limpieza realizará un cambio de guantes entre vivienda y vivienda.

La limpieza y desinfección de la vivienda debe contemplar de forma específica:

- La retirada de residuos.

- El aireado de la habitación de acuerdo con los tiempos mínimos que se establezcan por normativa, en su caso.

- El reemplazo de toallas y ropa de cama.

- Limpieza y desinfección de habitaciones, cocina y sus enseres, así como de los aseos.

- La limpieza y desinfección de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales.

La limpieza y desinfección de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso o contacto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. LA LIMPIEZA  
VUT.7 DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA

Para la limpieza de textiles, se siguen las siguientes pautas:

- Los textiles usados se recogen y se meten en bolsas que se cierran antes de ser depositarlas en los carros de limpieza, hasta su tratamiento en la lavandería.

- No se sacuden los textiles usados. En el caso de la ropa de cama o toallas, se evita depositarlas 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.

Se establece un sistema para evitar la contaminación cruzada, colocando textiles limpios (toallas, ropa de cama, paños de cocina, etc.), únicamente cuando se haya finalizado la limpieza y desinfección de la vivienda.

Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, se informa al proveedor del servicio de las pautas de limpieza establecidas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. LA LIMPIEZA  
VUT.8 DE ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA

La empresa gestora de viviendas de uso turístico presta especial atención a la limpieza y desinfección de los aseos y duchas de uso compartido.

Se siguen las siguientes pautas:

- Determinar la frecuencia de limpieza de acuerdo con la normativa de aplicación vigente, extremando su frecuencia en franjas horarias de especial afluencia.
- Asegura la ventilación y desinfección profunda y frecuente.
- Presta especial desinfección a grifos, puertas, inodoros, mandos de ducha y dispensadores de jabón, papel, etc.
- 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 disponen en su interior de doble bolsa.
- Asegura la reposición de consumible (jabón, toallas de papel, etc.).

No aplica – viviendas de uso turístico que no dispongan de aseos públicos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. LAS  
VUT.9 INTEVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN  
LA PRESENCIA DEL CLIENTE

Las intervenciones que deba realizar el personal de mantenimiento en una vivienda se realizan preferentemente cuando el cliente no se encuentra presente. En caso de no ser posible, se guarda la distancia de seguridad y se insta al cliente a portar mascarilla. Se evita cualquier contacto físico.



# AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

## Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN VIVIENDAS DE USO 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-VUT.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE OFRECE AL CLIENTE LA INFORMACIÓN OPORTUNA	<input type="text"/>
COV-VUT.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-VUT.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EN EL MOMENTO DE LA RECEPCIÓN SE TOMAN LAS MEDIDAS OPORTUNAS PARA GARANTIZAR LA TRAZABILIDAD DE UN POSIBLE CONTAGIO	<input type="text"/>
COV-VUT.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO	<input type="text"/>
COV-VUT.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS	<input type="text"/>
COV-VUT.6	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. LA LIMPIEZA DE LAS VIVIENDAS SE REALIZA DE MANERA ADECUADA	<input type="text"/>
COV-VUT.7	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA	<input type="text"/>
COV-VUT.8	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. LA LIMPIEZA DE ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA	<input type="text"/>
COV-VUT.9	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN LA PRESENCIA DEL 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)**

