



OPC's

Manual de buenas prácticas.



El Manual de Buenas Prácticas de "OPCs" recoge los estándares de calidad que se aplican a organizadores profesionales de congresos, 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	ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO FACTURACIÓN. BÁSICO INFORMACIÓN. BÁSICO MEDIO AMBIENTE. BÁSICO OPC. GENERAL RESERVA. BÁSICO
Actividades complementarias del oficio	INSTALACIONES. BÁSICO SEGURIDAD. BÁSICO SERVICIO DE AZAFATOS/AS SERVICIO DE INTÉRPRETES VENTA ONLINE
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 PARA OPC AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN RESTAURANTES AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN BARES Y CAFETERÍAS AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EL ALQUILER DE VEHÍCULOS Y EMBARCACIONES AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN TAXIS



Intersectoriales

LEGISLACIÓN

LEG

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios sin Infraestructura.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Plan de prevención de riesgos laborales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Establecimiento/servicios sin infraestructuras ni equipamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

LEG.6 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DATOS PERSONALES

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



LEGISLACIÓN

Resumen de la valoración del módulo LEGISLACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Intersectoriales

DIRECCIÓN

DIR

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



Doc. Cuadro de análisis de clientes

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.2 LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO

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



Doc. Objetivos anuales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



Doc. Cuadro de indicadores de gestión del negocio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.4 SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN

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




For. Plan de trabajo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.5 EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN


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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIR.6 LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS


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

 For. Registro de aspectos críticos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

 For. Registro de aspectos críticos


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- Organizaciones en Ciclo 1.

 Doc. Informe anual de calidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Directrices sobre cómo actuar en caso de accidente

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



Doc. Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios



DIRECCIÓN

Resumen de la valoración del módulo DIRECCIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Intersectoriales

GESTIÓN DE PERSONAS

PER

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



For. Plantilla mínima por temporada

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.3 SE PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.5 EXISTEN DIRECTRICES SOBRE VESTUARIO Y EL ASPECTO PERSONAL

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

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

No aplica – Servicios turísticos online.



Doc. Directrices sobre uniformidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Fórmulas de cortesía

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

No aplica – Servicios turísticos online.



GESTIÓN DE PERSONAS

Resumen de la valoración del módulo GESTIÓN DE PERSONAS

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Intersectoriales

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

CLI

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Directrices para el tratamiento de quejas y sugerencias

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



For. Cuestionario de queja y/o sugerencia

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.4 EL SERVICIO TURÍSTICO CONOCE LA OPINIÓN DEL CLIENTE

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



For. Cuestionario de satisfacción

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos unipersonales o profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.7 EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICO DE IDIOMAS

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

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

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

No aplica - OIT requieren más idiomas.

No aplica - Servicios turísticos / servicios sin clientes extranjeros.



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Resumen de la valoración del módulo RELACIÓN CON LOS CLIENTES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Intersectoriales

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

PROV

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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



For. Relación de proveedores

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

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



Doc. Selección de proveedores

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.3 SE REGISTRAN LAS INCIDENCIAS CON PROVEEDORES

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

No aplica. Servicios turísticos con menos de 5 proveedores.

For. Registro de incidencias con proveedores



Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.4 SE FORMALIZAN LAS COMPRAS

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.6 EXISTEN DIRECTRICES PARA LA RECEPCIÓN DE PEDIDOS

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

En el caso de productos alimenticios perecederos se comprueba:

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

No aplica- organizaciones sin recepción de mercancías.



Doc. Directrices para la recepción de pedidos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- organizaciones que no gestionan productos.



For. Relación de stocks mínimos
For. Inventario

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

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

No aplica- Organizaciones que no tengan productos perecederos.



RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Resumen de la valoración del módulo RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Intersectoriales

VENTAS Y MARKETING

V&M

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Empresas de limpieza.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

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

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

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.4 LOS SOPORTES TIENEN UN DISEÑO HOMOGÉNEO

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

La respuesta debe ser personalizada.

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



Doc. Política de pagos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.10 SE EMITE TICKET O FACTURA

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

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



VENTAS Y MARKETING

Resumen de la valoración del módulo VENTAS Y MARKETING

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Módulos obligatorios del Oficio

ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

Ate-Cli

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ate-Cli.1 LA ATENCIÓN ES CONTINUA.

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



Doc. Directrices atención a los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Módulos obligatorios del Oficio

FACTURACIÓN. BÁSICO

Fac-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Como mínimo incluirán los siguientes conceptos:

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

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

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

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

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

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



Doc. Procedimiento de facturación.



FACTURACIÓN. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo FACTURACIÓN. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



Módulos obligatorios del Oficio

INFORMACIÓN. BÁSICO

Inf-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Inf-Bas.1

SE PERSONALIZA LA INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA PREVIA SOLICITUD.

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



For. Contestación información solicitud



INFORMACIÓN. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo INFORMACIÓN. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



Módulos obligatorios del Oficio

MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

Med-Amb

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med-Amb.3 FOMENTO DEL TURISMO RESPONSABLE.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.



Doc. Buenas prácticas ambientales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o vehículos.



Doc. Cuadro de indicadores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica - Servicios turísticos sin vehículos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Servicios turísticos sin instalaciones.



MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Módulos obligatorios del Oficio

OPC. GENERAL

OPC-Gen

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OPC-
Gen.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 la empresa.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OPC-
Gen.2 EXISTE Y SE COMUNICA LA INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO.

Existe información por escrito de las condiciones de los contratos. Esta información se comunica en el momento de petición de información y de presupuesto por parte del cliente y a la firma del contrato se realizará una explicación de las condiciones del mismo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OPC-
Gen.3 SIEMPRE EXISTE UN CONTRATO ENTRE OPC Y CLIENTE.

Se realiza un contrato entre el OPC y el cliente, al inicio de la relación profesional. Se realiza un contrato entre el OPC y el cliente, al inicio de la relación profesional.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OPC-
Gen.4 SE CUMPLIMENTA UNA FICHA TIPO POR CLIENTE.

En el momento de confirmarse la organización de un evento por parte de algún cliente se abrirá una ficha de cliente en la que se detalle toda la información necesaria para la buena marcha del mismo, servicios contratados, proveedores... de forma que se asegure una correcta ejecución y coordinación de los servicios contratados. La ficha debe disponer al final de un espacio para poder valorar al final del evento la marcha del mismo, los proveedores, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OPC-
Gen.5 EXISTE UN CHECK-LIST DE COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES Y MATERIALES PREVIO AL EVENTO.

Para cada evento se realiza un check-list para comprobar previo al inicio del evento que todo lo establecido y contratado, tanto de instalaciones como de material, está tal como se había previsto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OPC- SE PERTENECE A UN CONVENTION BUREAU.
Gen.6



El OPC es miembro del Convention Bureau de su localidad y/u organismo supramunicipal.



OPC. GENERAL

Resumen de la valoración del módulo OPC. GENERAL

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

OPC-Gen.1	EXISTE INFORMACIÓN COMERCIAL DE LAS ACTIVIDADES.	<input type="text"/>
OPC-Gen.2	EXISTE Y SE COMUNICA LA INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO.	<input type="text"/>
OPC-Gen.3	SIEMPRE EXISTE UN CONTRATO ENTRE OPC Y CLIENTE.	<input type="text"/>
OPC-Gen.4	SE CUMPLIMENTA UNA FICHA TIPO POR CLIENTE.	<input type="text"/>
OPC-Gen.5	EXISTE UN CHECK-LIST DE COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES Y MATERIALES PREVIO AL EVENTO.	<input type="text"/>
OPC-Gen.6	SE PERTENECE A UN CONVENTION BUREAU.	<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)



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 papelera. 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-
Bas.9

SE REALIZA UNA LIMPIEZA SISTEMÁTICA DE LOS ASEOS PÚBLICOS.

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-
Bas.10

LAS ZONAS EXTERIORES SE LIMPIAN PERIÓDICAMENTE.

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-
Bas.11

EXISTE UN PLAN DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES Y/O 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-
Bas.12

SE LIMPIA EN MOMENTOS DE MENOR PRESENCIA DE CLIENTES.

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

SEGURIDAD. BÁSICO

Seg-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Bas.1

SE DISPONE DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS.

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

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

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

No aplica - Servicios turísticos sin instalaciones.



SEGURIDAD. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



Actividades complementarias del oficio

SERVICIO DE AZAFATOS/AS

Ser-Aza

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- Aza.1 EL PERSONAL PRESENTA UNA IMAGEN UNIFORME DE ACUERDO A UNA
INDUMENTARIA PREVIAMENTE DEFINIDA PARA CADA EVENTO.

En las condiciones de contratación de cada evento, se especifica la indumentaria a vestir por el personal y quién debe proporcionársela (la OPC, el cliente, la empresa especializada en caso de que se subcontrate este servicio), o será el propio personal quien debe vestirse conforme a unas pautas previamente establecidas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- Aza.2 SE CUENTA CON UNA BASE DE DATOS DE AZAFATOS/AS.

La organización cuenta con una base de datos de azafatos susceptibles de ser contratado, indicando, para cada persona, sus características laborales: idiomas, habilidades, formación, disponibilidad, etc.; o tiene identificadas e incluidas en su listado de proveedores empresas especializadas en la prestación de este servicio para su contratación.



Doc. Base de datos de azafatos/as.
Doc. Listado de proveedores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- Aza.3 SE GESTIONA LA INFORMACIÓN DEL EVENTO.

La organización tiene definido por escrito la forma en la cual se va a comunicar a los azafatos/as todas las condiciones del servicio a prestar antes del inicio de cada evento/ servicio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- Aza.4 EXISTE UNA COORDINACIÓN EMPRESARIAL EN MATERIA DE
SEGURIDAD.

La empresa se asegura de que el lugar donde se celebra el evento/ actividad informa a los azafatos/as de los riesgos específicos en materia de Prevención de Riesgos Laborales y de evacuación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- Aza.5 LOS AZAFATOS/AS DISPONEN DE UN TELÉFONO DE CONTACTO U
OTRO MEDIO DE COMUNICACIÓN, AL QUE ACUDIR EN CASO DE
NECESIDAD.

Durante la celebración del evento al menos uno de los azafatos/as en cada turno tiene un número de contacto de la organización u otro sistema de comunicación a los que recurrir en caso de eventualidad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- SE CONOCEN Y SE CUMPLEN LAS REGLAS DE PROTOCOLO.
Aza.6

La organización tiene definidas aquellas situaciones sujetas a normas de protocolo que deban aplicarse a cada tipo de evento y/o sus asistentes; y éstas son conocidas por las/os azafatas/os. Ej.: Reglas de protocolo oficial.



Doc. Normas de protocolo básico.



SERVICIO DE AZAFATOS/AS

Resumen de la valoración del módulo SERVICIO DE AZAFATOS/AS

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Aza.1	EL PERSONAL PRESENTA UNA IMAGEN UNIFORME DE ACUERDO A UNA INDUMENTARIA PREVIAMENTE DEFINIDA PARA CADA EVENTO.	<input type="text"/>
Ser-Aza.2	SE CUENTA CON UNA BASE DE DATOS DE AZAFATOS/AS.	<input type="text"/>
Ser-Aza.3	SE GESTIONA LA INFORMACIÓN DEL EVENTO.	<input type="text"/>
Ser-Aza.4	EXISTE UNA COORDINACIÓN EMPRESARIAL EN MATERIA DE SEGURIDAD.	<input type="text"/>
Ser-Aza.5	LOS AZAFATOS/AS DISPONEN DE UN TELÉFONO DE CONTACTO U OTRO MEDIO DE COMUNICACIÓN, AL QUE ACUDIR EN CASO DE NECESIDAD.	<input type="text"/>
Ser-Aza.6	SE CONOCEN Y SE CUMPLEN LAS REGLAS DE PROTOCOLO.	<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

SERVICIO DE INTÉRPRETES

Ser-Inter

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Inter.1 LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UNA BASE DE DATOS DE INTÉRPRETES/ EMPRESAS DE INTÉRPRETES.

La organización dispone de una base de datos de intérpretes o de empresas que ofrecen este servicio, que contiene al menos la siguiente información:

* Idiomas que hablan los intérpretes (se incluye en el concepto de idioma el lenguaje de signos).

* Si tienen la habilitación como intérpretes jurado.

* Áreas de especialización (medicina, ingeniería, turismo, etc.), en su caso.

Doc. Base de datos intérpretes.

Doc. Listado de proveedores.



Doc. Base de datos intérpretes y Listado de proveedores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Inter.2 LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN CONTRATO CON LOS PROVEEDORES DE LOS SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN.

La organización firma un contrato de trabajo (en caso de intérpretes asalariados) o de un contrato mercantil (en caso de subcontratación) en el que se especifican al menos los siguientes puntos:

* Fecha del servicio.

* Tipo o modalidad de interpretación.

* Lenguas.

* Horas de trabajo y descansos.

* Otra información de interés (Ej.: número de ponentes/oradores, ubicación del intérprete, documentación puesta a disposición de los intérpretes antes del inicio del evento, etc.).

* Cláusula de confidencialidad.

Doc. Contrato de trabajo/mercantil.



Doc. Contrato de trabajo/mercantil

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Inter.3 LA ORGANIZACIÓN OFRECE EL SERVICIO DE INTÉRPRETES- JURADOS.



La organización cuenta entre sus trabajadores o colaboradores con intérpretes que han obtenido el título de intérpretes-jurado otorgado por el Ministerio correspondiente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Inter.4 LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN INTÉRPRETE-COORDINADOR.

Siempre que la prestación del servicio de intérpretes cuente con más de un intérprete, la organización nombrará a un coordinador del servicio que será el encargado, entre otros aspectos de:

- * Asegurarse que los intérpretes participantes reciben toda la información necesaria previa a su trabajo.
- * Llevar a cabo las pruebas de sonido necesarias.
- * Coordinar las entradas y salidas en las cabinas de interpretación (cuando haya).
- * Asegurarse que los intérpretes cuentan con las herramientas necesarias para su trabajo incluido suministro periódico de botellas de agua.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- LA ORGANIZACIÓN COMPRUEBA LOS EQUIPOS DE TRADUCCIÓN.
Inter.5

Cuando la organización aporta los equipos audiovisuales (propios o subcontratados) necesarios para la traducción (Ej.: cabinas de audio, receptores inalámbricos, micrófonos, etc.) comprueba con anterioridad que se dispone de todos los equipos contratados, que dichos equipos funcionan correctamente, y que están listos para su uso (Ej.: en caso de auriculares, que éstos se encuentran higienizados).

No aplica - Empresas que no aporten equipos audiovisuales.



SERVICIO DE INTÉRPRETES

Resumen de la valoración del módulo SERVICIO DE INTÉRPRETES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Inter.1	LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UNA BASE DE DATOS DE INTÉRPRETES/ EMPRESAS DE INTÉRPRETES.	<input type="text"/>
Ser-Inter.2	LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN CONTRATO CON LOS PROVEEDORES DE LOS SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN.	<input type="text"/>
Ser-Inter.3	LA ORGANIZACIÓN OFRECE EL SERVICIO DE INTÉRPRETES- JURADOS.	<input type="text"/>
Ser-Inter.4	LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN INTÉRPRETE-COORDINADOR.	<input type="text"/>
Ser-Inter.5	LA ORGANIZACIÓN COMPRUEBA LOS EQUIPOS DE TRADUCCIÓN.	<input type="text"/>
<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>		<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

VENTA ONLINE

Ven-
Online

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Resolución de incidencias/dudas



VENTA ONLINE

Resumen de la valoración del módulo VENTA ONLINE

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



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

No aplica: empresas que no dispongan de página Web

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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




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

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

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


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



DIVERSIDAD FUNCIONAL

Resumen de la valoración del módulo DIVERSIDAD FUNCIONAL

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Buenas prácticas de gestión avanzada

INNOVACIÓN

INN

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Análisis del negocio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

INN.2 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS RIESGOS (RECOMENDABLE)



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

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



Doc. Gestión de riesgos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica: empresas unipersonales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- empresas unipersonales

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

INN.5 LA ORGANIZACIÓN REALIZA GRUPOS DE MEJORA

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

No aplica- empresas unipersonales

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



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

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

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

No aplica- empresas unipersonales

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

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

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

Doc. Proyecto de Benchmarking

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

INN.8 LA ORGANIZACIÓN TIENE ESTABLECIDA UNA ESTRATEGIA DIGITAL

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

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

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



Doc. Estrategia digital

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



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

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



INNOVACIÓN

Resumen de la valoración del módulo INNOVACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Evaluación del riesgo

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

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

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



Doc. Plan de contingencia

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

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

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Planificación de las tareas y procesos de trabajo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Servicios turísticos/servicios sin infraestructura

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica - Establecimientos/servicios sin Infraestructura ni equipamiento.



Doc. Plan de limpieza. Reg. Limpiezas realizadas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica - Servicio turístico sin Infraestructura ni equipamiento.



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



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- OPC.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA OPC DETERMINA LAS RESPONSABILIDADES DEL EVENTO ASOCIADAS A LA COVID-19.

La OPC determina y acuerda las responsabilidades que, en materia de la COVID-19, tienen los diferentes “actores” que participan en un evento. Tales acuerdos quedan recogidos en un documento escrito que es conocido por todas las partes.

Entre otras cosas tiene que determinar:

- Quién debe velar por el cumplimiento de las medidas higiénico-sanitarias y de prevención de contagio de la COVID-19 durante el desarrollo del evento Ej.: medidas de distanciamiento social durante sesiones de trabajo, pausas-café, etc.
- Quién debe proporcionar los medios higiénicos a los asistentes (principalmente mascarillas) si éstos no disponen de los mismos.
- Quién debe determinar cómo deben realizarse los diferentes montajes y qué distancias se deben guardar en cada caso (por ejemplo, en stands, pabellones, etc.)
- Quién debe tener y controlar los datos de los asistentes (por si hubiera que contactar con ellos en caso de contagio de algún trabajador o participante al evento).
- Etc.

En función de las responsabilidades asignadas, la OPC establecerá e informará de las medidas de prevención y medidas higiénico-sanitaria que deben cumplir los proveedores del evento (teniendo en cuenta las recomendaciones y directrices marcadas por las autoridades sanitarias) o se asegurará en su caso (Ej.: a través de declaración responsable, a través de sellos o certificados, etc.) de que las empresas proveedoras (interpretación, catering, personal auxiliar, etc.) las hayan establecido.



Doc.- Documento de responsabilidades frente a la COVID-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- OPC.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS DURANTE EL EVENTO

La OPC establece o acuerda con el cliente cuáles van a ser las medidas preventivas y de higiene durante el desarrollo del evento, de acuerdo con lo estipulado por las autoridades responsables. Entre otras:

- Se dispone de soluciones desinfectantes en los lugares de paso y en aquellas instalaciones de mayor uso por los clientes.
- Las papeleras instaladas en el evento cuentan con tapa de accionamiento no manual y con doble bolsa en su interior.
- Se diseñan los flujos de visitantes, especialmente los itinerarios de entrada y salida, teniendo en cuenta los momentos de máxima afluencia.
- Se fomenta la gestión online y se sustituyen (en la medida de lo posible) los procesos manuales por otros online. Se fomenta el uso de códigos QR

La OPC informa a los expositores, en su caso, de estas medidas higiénico-sanitarias y de prevención de contagio y a otras personas afectadas por las mismas (Ej.: traductores/as, azafatos/as, etc.)

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS DE
OPC.3 SEGURIDAD EN MATERIA DE COVID-19

La OPC se asegura, bien directamente bien según lo definido en el documento de responsabilidades, de que los asistentes conocen las medidas establecidas para garantizar la seguridad higiénica del evento. Además de informar previamente, en las instalaciones donde se desarrolla el evento existen carteles informativos recordando dichas medidas. Estas medidas estarán disponibles en, al menos, los dos idiomas más hablados por los asistentes al evento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. INFORMACIÓN SOBRE LOS AFOROS
OPC.4 MÁXIMOS

La OPC se asegura de que todos los espacios utilizados para la celebración del evento tienen expuesto de forma visible el aforo máximo permitido en cada momento por las autoridades competentes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SISTEMAS PARA EL CONTROL DE AFOROS
OPC.5 Y OTRAS MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO
ASOCIADO A LA COVID-19

La OPC establece y/o verifica la existencia de un sistema para garantizar el control del aforo permitido en cada una de las zonas donde se desarrolla el evento, así como el cumplimiento de las medidas diseñadas para la reducción de los riesgos asociados a la COVID-19

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
OPC.6 PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

En el servicio de restauración en eventos aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes.

No aplica – Eventos sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
OPC.7 PARA EL SERVICIO DE TRASLADO DE ASISTENTES

En el caso de que la OPC gestione el traslado de los asistentes al evento se aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en alquiler de vehículos y embarcaciones / Taxis / Transporte turístico (según corresponda).

No aplica –Eventos sin servicio de traslado de asistentes.

COV- OPC.8 LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA OPC. LA OPC COMPRUEBA QUE EXISTE UN
PLAN DE LIMPIEZA ESPECÍFICO PARA LAS INSTALACIONES Y EL
“EQUIPAMIENTO” USADOS DURANTE EL EVENTO

La OPC comprueba la existencia de Planes de Limpieza específicos del evento que, al menos, recoja:

- La frecuencia de limpieza de las zonas usadas durante el evento, con especial atención a los cuartos de baños y a las zonas de más uso como pueden ser mostradores, pomos, accesos etc.
- Los productos a utilizar para garantizar la limpieza y desinfección.
- Número y reparto de papeleras con tapa y doble bolsa, así como la colocación de papeleras específicas para la recogida de desechos de mascarillas, guantes y EPI.
- Utilización y desinfección de medios audiovisuales (en caso de utilizarse)
- Etc.

En los casos en que sea la OPC quien deba elaborar el Plan de limpieza, este debe contener, al menos, los puntos arriba indicados.



Doc.- Plan de limpieza del evento.



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

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

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-OPC.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA OPC DETERMINA LAS RESPONSABILIDADES DEL EVENTO ASOCIADAS A LA COVID-19.	<input type="text"/>
COV-OPC.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS DURANTE EL EVENTO	<input type="text"/>
COV-OPC.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN MATERIA DE COVID-19	<input type="text"/>
COV-OPC.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. INFORMACIÓN SOBRE LOS AFOROS MÁXIMOS	<input type="text"/>
COV-OPC.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SISTEMAS PARA EL CONTROL DE AFOROS Y OTRAS MEDIDAS ESTABLECIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO ASOCIADO A LA COVID-19	<input type="text"/>
COV-OPC.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-OPC.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE TRASLADO DE ASISTENTES	<input type="text"/>
COV-OPC.8	LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA OPC. LA OPC COMPRUEBA QUE EXISTE UN PLAN DE LIMPIEZA ESPECÍFICO PARA LAS INSTALACIONES Y EL "EQUIPAMIENTO" USADOS DURANTE EL EVENTO	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

* En este espacio de recepción:

o Se eliminan los embalajes de las mercancías recibidas.

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

* Colocar dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El restaurante cumple los siguientes requisitos:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica – Restaurantes sin servicio de comida para llevar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica – Restaurantes sin productos expuestos en barra.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Hay disponibles dispensadores con desinfectante en estas zonas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

No aplica- Restaurantes sin servicio de terraza.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

No aplica- Restaurantes sin servicio de terraza.

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

El restaurante aplica medidas preventivas, como las siguientes:

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

No aplica * Restaurantes sin servicio buffet.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica * Restaurantes sin transporte propio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

COV-RES.16	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ASEOS COMPARTIDOS	<input type="checkbox"/>
COV-RES.17	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE	<input type="checkbox"/>
COV-RES.18	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE TEXTILES	<input type="checkbox"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="checkbox"/>

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

* En este espacio de recepción:

o Se eliminan los embalajes de las mercancías recibidas.

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

* Colocar dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos.

No aplica * Servicios turísticos sin cocina

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El establecimiento cumple los siguientes requisitos:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica – Servicios turísticos sin productos expuestos en barra.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

- Se organiza la espera evitando la aglomeración y cruces de clientes. Se recomienda que se señalice la distancia de seguridad en el suelo o de forma similar, y que existan paneles o cartelería explicativos del procedimiento de recogida.
- Si el cliente utiliza un dispositivo digital común (tablets, quioscos...), se desinfecta para realizar el pedido.

Hay disponibles dispensadores con desinfectante en estas zonas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

No aplica - Servicios turísticos sin servicio de terraza

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

o Zona de recepción de mercancías.

o Cocina.

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

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

o Sala.

o Vestuarios, zonas de taquillas y aseos.

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

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

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

No aplica - Servicios turísticos sin servicio de terraza

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica * Servicios turísticos sin transporte propio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

COV-BAR.15	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE	<input type="checkbox"/>
COV-BAR.16	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE TEXTILES	<input type="checkbox"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="checkbox"/>

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Transportes sin servicio de restauración

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Si se facilitan auriculares, serán desechables.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Transportes sin servicio de guías de turismo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El plan de limpieza de la organización establece como mínimo:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



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

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EL ALQUILER DE VEHÍCULOS Y EMBARCACIONES

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-VEH.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ACOGIDA Y ATENCIÓN AL VISITANTE

La organización cumple con, al menos, las siguientes medidas preventivas:

- * Definición del aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante y a los grupos.
- * Se han establecido los mecanismos necesarios para asegurar la distancia mínima de seguridad del personal que atiende y los clientes. En caso de no ser posible, deben instalarse elementos físicos de barrera que aseguren la protección del personal que atiende, de fácil limpieza y desinfección. Además, se deberá usar mascarilla en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- * Se evalúa si es necesario señalar marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- * Sistemas de control de accesos (cálculo de aforo por venta anticipada, cámara termográfica, etc.).
- * Se cuenta con solución desinfectante.
- * Se fomenta la venta online y el pago con medios contactless. En caso de ser necesario el uso del TPV, se desinfecta después de cada uso.
- * Los mostradores se limpian y desinfectan al menos diariamente, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.

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

No aplica- Organizaciones sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-VEH.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL MATERIAL INFORMATIVO

El Servicio turístico promueve la difusión de información a través de medios digitales y evita el uso de folletos u otras medidas informativas en documentos de uso compartido. En caso de no ser posible, este material se desinfecta después de cada uso.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-VEH.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

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

* En los vehículos y embarcaciones con conductor, este utiliza mascarilla y se siguen las indicaciones relativas al uso de mascarillas por parte de los pasajeros, en base a la normativa vigente de aplicación. De forma general, deberá utilizarse mascarilla siempre que no se pueda garantizar la distancia de seguridad interpersonal y siempre que así lo establezcan las autoridades competentes. Se recomienda el uso de mampara entre el conductor y los pasajeros.

* Se establece un sistema de rotación de los vehículos que permita aumentar el tiempo entre uso y uso del vehículo, de forma que una vez el vehículo sea entregado por el cliente, sea el último en volverse a usar.

* De forma concreta, en el servicio de motos de alquiler se ofrecen gorros higiénicos desechables.

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

* Se aconseja al pasajero que se desinfecte las manos a la entrada y salida del vehículo. En general, debe contarse con solución desinfectante en los puntos que puedan suponer un foco de contagio atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.

Si existen espacios cerrados en los que viajan los pasajeros, se ventilan frecuentemente para garantizar una renovación del aire.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
VEH.4 EN LOS ASEOS

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

* Asegura la distancia de seguridad interpersonal.

* Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no se puede garantizar su uso con seguridad.

* Determina los aforos e informar sobre ellos. Se establecerán sistemas de acceso al módulo de sanitarios, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Instala de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.

* Cuenta con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.

* Cuenta con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se evitan las toallas de manos, incluso las de uso individual.

* Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponer en su interior doble bolsa.

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

No aplica- Organizaciones sin infraestructuras o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN ALQUILER DE VEHÍCULOS Y
VEH.5 EMBARCACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ESPECÍFICAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA

El plan de limpieza de la organización establece como mínimo:

* La limpieza y desinfección de forma completa del vehículo o la embarcación, así como del equipo utilizado durante la prestación del servicio, una vez finalizado este. Se presta especial atención a: volante, pasamanos, cinturones, pasillos, sistema de apertura y cierre, salpicadero, embrague, interior de cabina, barandillas, tapón de gasolina, interruptores de luces, manillas, radios, etc.

* La aireación/ventilación del vehículo al finalizar el servicio, y tan frecuentemente como sea posible.

La recogida de papeleras de forma que éstas queden selladas y trasladadas al punto de recogida de residuos.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EL ALQUILER DE VEHÍCULOS Y EMBARCACIONES

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EL ALQUILER DE VEHÍCULOS Y EMBARCACIONES

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-VEH.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ACOGIDA Y ATENCIÓN AL VISITANTE	<input type="text"/>
COV-VEH.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL MATERIAL INFORMATIVO	<input type="text"/>
COV-VEH.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<input type="text"/>
COV-VEH.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ASEOS	<input type="text"/>
COV-VEH.5	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN ALQUILER DE VEHÍCULOS Y EMBARCACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



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

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

COV-TAX

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TAX.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL AFORO DEL TAXI ES VISIBLE DESDE EL EXTERIOR

El taxi expondrá el aforo permitido dentro del vehículo. Este aforo vendrá determinado por lo especificado por las autoridades competentes en cada momento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TAX.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En la medida que sea posible, se evita que los pasajeros ocupen el asiento del copiloto. Fomenta el pago on line, a través de apps, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y el terminal TPV se desinfecta siempre que se realice un pago que requiera contacto. Se evita, en la medida de lo posible, activar el aire acondicionado en modo recirculable, priorizando el modo con aprobación de aire exterior. Se recomienda, para minimizar el contacto y proteger al conductor, que el vehículo tenga incorporado una mampara de separación, que divida el habitáculo en dos partes: la parte del conductor y la parte de los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TAX.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE DEFINEN Y COMUNICAN LAS PAUTAS DE COMPORTAMIENTO QUE DEBEN SEGUIR LOS CLIENTES

El servicio turístico define y comunica a sus clientes las pautas de actuación en el vehículo, como puede ser la conveniencia de usar una solución desinfectante antes de subirse al mismo o la necesidad de llevar mascarilla dentro del mismo. Para ello el conductor pondrá a disposición de los clientes solución desinfectante y dispondrá de mascarilla higiénicas de repuesto por si los clientes no dispusiesen de ellas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TAX.4 LIMPIEZA ESPECÍFICA EN TAXIS. LA LIMPIEZA DEL TAXI SE REALIZA DE MANERA ADECUADA

Entre un servicio y otro, se limpia y desinfecta el vehículo. Se emplean biocida (autorizado por el Ministerio de Sanidad) y papel desechable.

En la limpieza se incide, sobre todo en:

- manillas de puertas (tanto por dentro como por fuera)
- botones de subida y bajada de ventanas
- cinturón de seguridad (especialmente en la zona del enganche)
- datáfono (si ha sido tocado por el cliente)
- así como la parte del salpicadero correspondiente al copiloto, en su caso.

Entre un servicio y otro, se ventila el vehículo.



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

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

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-TAX.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL AFORO DEL TAXI ES VISIBLE DESDE EL EXTERIOR	<input type="text"/>
COV-TAX.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<input type="text"/>
COV-TAX.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE DEFINEN Y COMUNICAN LAS PAUTAS DE COMPORTAMIENTO QUE DEBEN SEGUIR LOS CLIENTES	<input type="text"/>
COV-TAX.4	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN TAXIS. LA LIMPIEZA DEL TAXI SE REALIZA DE MANERA ADECUADA	<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)



SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

