



Otros Servicios

Manual de buenas prácticas.



El Manual de Buenas Prácticas de "Otros servicios" recoge los estándares de calidad que se aplican a aquellas empresas/profesionales turísticos que, por su oficio, no disponen de un Manual que se adapte a sus peculiaridades (ver documento de excepciones), adheridas 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

Actividades complementarias del oficio

ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN
ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN METEOROLÓGICA
AGENCIA DE VIAJES. RECOMENDACIONES GENERALES
AGENCIA MAYORISTA
AGENCIA MINORISTA
ALBERGUE. HABITACIONES
ALBERGUE. ZONAS COMUNES
ALQUILER DE EQUIPOS/EQUIPAMIENTO PARA EL DISFRUTE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
ALQUILER DE VEHÍCULOS
ALQUILER DE VEHÍCULOS. EMBARCACIONES DE RECREO
ALQUILER VEHÍCULOS. FACTURACIÓN
APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. ATENCIÓN AL CLIENTE E INFORMACIÓN
APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. COCINA
APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. HABITACIONES
APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. INSTALACIONES
APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES. RECEPCIÓN
ARTESANOS
ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO
ATRAQUE DE CRUCEROS
BALNEARIO / SPA
BODEGA. DEGUSTACIÓN
CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. INFORMACIÓN
CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIO EN BARRA
CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES BÁSICAS
CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS
CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SUPERMERCADO
CAMPOS DE GOLF. ATENCIÓN AL CLIENTE
CAMPOS DE GOLF. INFORMACIÓN
CAMPOS DE GOLF. INSTALACIONES Y SERVICIOS
CATERING
CENTRO MÉDICO
COMERCIO. BÁSICO
CONVENTION BUREAUX. COMERCIALIZACIÓN
CONVENTION BUREAUX. GESTIÓN DE INFORMACIÓN
CONVENTION BUREAUX. SERVICIOS

DEGUSTACIÓN
ESCUELA DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS
ESCUELA DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS. ATENCIÓN AL
CLIENTE
ESCUELAS
ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. COMERCIALIZACIÓN Y
VENTA
ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. GESTIÓN DEL ESPACIO
ESCÉNICO
ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. PRESTACIÓN DEL SERVICIO
ESPACIOS PROTEGIDOS. CENTROS DE VISITANTES
ESPACIOS PROTEGIDOS. ESPACIO DEL VISITANTE
ESPACIOS PROTEGIDOS. INFORMACIÓN
ESPACIOS PROTEGIDOS. RUTAS
ESTACIONES DE ESQUÍ. ALQUILER DE EQUIPOS
ESTACIONES DE ESQUÍ. ESCUELAS DE ESQUÍ
ESTACIONES DE ESQUÍ. INFORMACIÓN
ESTACIONES DE ESQUÍ. INSTALACIONES
ESTACIONES DE ESQUÍ. RESTAURACIÓN
ESTACIONES DE ESQUÍ. SEGURIDAD
EVENTOS. BÁSICO
EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL
SERVICIO
FACTURACIÓN. BÁSICO
GUARDERÍA
HABITACIONES. BÁSICO
HOTEL. HABITACIONES
INFORMACIÓN. BÁSICO
INSTALACIONES. BÁSICO
LUGARES VISITABLES. ACCESIBILIDAD
LUGARES VISITABLES. INSTALACIONES
MEDIO AMBIENTE. BÁSICO
MUSEOS Y CITY. INSTALACIONES
MUSEOS Y CITY. PRESTACIÓN DE SERVICIOS
MUSEOS, CITY Y CENTROS DE OCIO. INFORMACIÓN
OIT. GENERALIDADES
OPC. GENERAL
PALACIO DE CONGRESOS. EVENTOS
PALACIO DE CONGRESOS. BÁSICO
PARQUE DE OCIO - ZOO. INFORMACIÓN
PARQUE DE OCIO. COMERCIO
PARQUE DE OCIO. INSTALACIONES
PARQUE DE OCIO. PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PARQUE DE OCIO. SEGURIDAD
PISCINAS. BÁSICO
PLAYA. GENERALIDADES
PLAYAS. INFORMACIÓN
PLAYAS. SEGURIDAD

PUERTOS DEPORTIVOS. ATENCIÓN AL CLIENTE
PUERTOS DEPORTIVOS. FACTURACIÓN
PUERTOS DEPORTIVOS. INFORMACIÓN
PUERTOS DEPORTIVOS. INSTALACIONES
PUERTOS DEPORTIVOS. MEDIO AMBIENTE
PUERTOS DEPORTIVOS. PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PUERTOS DEPORTIVOS. SEGURIDAD
RECEPCIÓN. BÁSICO
RESERVA. BÁSICO
RESTAURACIÓN. ALOJAMIENTO
RESTAURACIÓN. BÁSICO
RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO
RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA
RESTAURACIÓN. RESTAURANTE
RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. BÁSICO
SEGURIDAD. ACTIVIDADES
SEGURIDAD. AFORO
SEGURIDAD. ATRACCIONES
SEGURIDAD. ATRACCIONES ACUÁTICAS
SEGURIDAD. BÁSICO
SEGURIDAD. CENTROS DE ANIMALES
SEGURIDAD. CIUDADANA
SEGURIDAD. RECINTOS
**SERVICIOS DE ESTÉTICA, PELUQUERÍA Y MASAJES NO
TERAPÉUTICOS.**
SERVICIOS DE GUIAS/MEDIADORES/EDUCADORES
SERVICIOS DE LIMPIEZA
TAXI. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN
TAXI. ESPACIO CLIENTE- VEHÍCULO
TAXI. PRESTACIÓN DE SERVICIOS
TRANSPORTE INTERNO
TRANSPORTE TURÍSTICO. ATENCIÓN AL CLIENTE
TRANSPORTE TURÍSTICO. INFORMACIÓN
TRANSPORTE TURÍSTICO. INSTALACIONES
TURISMO ACTIVO - PARQUE DE AVENTURA. SEGURIDAD
TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN
TURISMO DE BIENESTAR
TURISMO INDUSTRIAL. ATENCIÓN AL CLIENTE
TURISMO INDUSTRIAL. COMERCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN
TURISMO INDUSTRIAL. COMERCIO
TURISMO INDUSTRIAL. INFORMACIÓN
TURISMO INDUSTRIAL. INSTALACIONES
TURISMO INDUSTRIAL. PRESTACIÓN DE SERVICIOS
TURISMO INDUSTRIAL. SEGURIDAD
VENTA ONLINE
VISITAS GUIADAS
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Buenas prácticas de gestión avanzada

**DIVERSIDAD FUNCIONAL
INNOVACIÓN**

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

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

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

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 CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS

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

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

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

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 EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO

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

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

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN MUSEOS Y CENTROS DE INTERÉS TURÍSTICO VISITABLE

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN CAMPOS DE GOLF Y CAMPOS DE PITCH & PUTT

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

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

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 COMERCIOS TURÍSTICOS

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

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES

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

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

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

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO INDUSTRIAL

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

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

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

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 ESCUELAS DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS

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

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN ESPACIOS PARA TURISMO DE REUNIONES

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

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA ATRAQUE DE CRUCEROS Y FERRIS

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA ESTACIONES DE ESQUÍ Y MONTAÑA



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 REVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

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

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

No aplica- Organizaciones en Ciclo 1.

 Doc. Informe anual de calidad

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

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



Doc. Directrices sobre cómo actuar en caso de accidente

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



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



Doc. Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios



DIRECCIÓN

Resumen de la valoración del módulo DIRECCIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Intersectoriales

GESTIÓN DE PERSONAS

PER

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



For. Plantilla mínima por temporada

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.3 SE PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.5 EXISTEN DIRECTRICES SOBRE VESTUARIO Y EL ASPECTO PERSONAL

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

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

No aplica – Servicios turísticos online.



Doc. Directrices sobre uniformidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Fórmulas de cortesía

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

No aplica – Servicios turísticos online.



GESTIÓN DE PERSONAS

Resumen de la valoración del módulo GESTIÓN DE PERSONAS

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Intersectoriales

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

CLI

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Directrices para el tratamiento de quejas y sugerencias

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



For. Cuestionario de queja y/o sugerencia

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.4 EL SERVICIO TURÍSTICO CONOCE LA OPINIÓN DEL CLIENTE

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



For. Cuestionario de satisfacción

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos unipersonales o profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.7 EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICO DE IDIOMAS

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

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

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

No aplica - OIT requieren más idiomas.

No aplica - Servicios turísticos / servicios sin clientes extranjeros.



RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Resumen de la valoración del módulo RELACIÓN CON LOS CLIENTES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Intersectoriales

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

PROV

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Si el proveedor es de comidas y bebidas, se dispone de N^o 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)



Actividades complementarias del oficio

ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN

Oci-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



Actividades complementarias del oficio

ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN METEOROLÓGICA

Oci-Met

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Oci-
Met.1 SE DISPONE DE INFORMACIÓN METEOROLÓGICA.

Existe un sistema de información meteorológica constante que permite conocer la adecuación o no de la realización de la actividad y que permite detectar posibles peligros. Esta información se pone a disposición del cliente.



ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN METEOROLÓGICA

Resumen de la valoración del módulo ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN METEOROLÓGICA

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Oci-Met.1 SE DISPONE DE INFORMACIÓN METEOROLÓGICA.

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

AGENCIA DE VIAJES. RECOMENDACIONES GENERALES

Age-Via

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
Via.1 LOS INPUTS PARA EL DISEÑO DE NUEVOS PRODUCTOS ESTÁN
DOCUMENTADOS.



Existe un sistema definido y documentado de la información previa que se necesita para el diseño de un nuevo producto, tales como especificaciones técnicas, necesidades del cliente, disposiciones legales y reglamentarias, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
Via.2 LOS PRODUCTOS DE NUEVA CREACIÓN SON VALIDADOS.

Antes de la comercialización de un producto se realiza una validación final del diseño, es decir, una comprobación de que el producto se corresponde con lo esperado. Si fuera necesario, se solicita la conformidad del cliente respecto del producto diseñado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
Via.3 LOS MATERIALES PUBLICITARIOS Y PROMOCIONALES FACILITAN LA
INFORMACIÓN NECESARIA Y SE ACTUALIZA SIEMPRE Y CUANDO SE
PRODUCE UN CAMBIO QUE MODIFIQUE LAS CONDICIONES
OFERTADAS.

La información mínima que incluyen los materiales publicitarios y promocionales es la que especifica la Ley de Viajes Combinados. La AAVV tiene establecidos los criterios y contenidos comerciales que se incluyen en los materiales publicitarios y promocionales de conformidad con su política o estrategia comercial. El personal de venta comunica a los clientes cualquier incidencia que provoque cambios en las condiciones específicas en los materiales publicitarios. El material se actualiza a la mayor brevedad posible.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
Via.4 SE ABRE UNA FICHA TÉCNICA DE CADA CLIENTE Y VIAJE
CONTRATADO.

El personal abre ficha o expediente por cliente y viaje contratado, en soporte papel o digital, atendiendo a lo especificado en el documento que describe cómo gestionar las reservas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age- Via.5 SE FACILITA INFORMACIÓN SOBRE SEGUROS AL CLIENTE.

Se informa al cliente de las coberturas de seguros aplicables (responsabilidad civil, accidentes...) así como de los otros seguros opcionales ofrecidos por la AAVV.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age- Via.6 SE ENTREGA AL CLIENTE UN DOSSIER CON TODA LA INFORMACIÓN RELATIVA AL VIAJE.

Existe un dossier o similar que incluye información de interés para el cliente que viaje. La presentación está cuidada y es coherente con la imagen corporativa de la empresa. Como mínimo la documentación de viaje a los clientes incluye: los bonos, información detallada del viaje, datos de los proveedores y teléfonos de urgencia. Además, a la entrega de la documentación la AAVV incorpora y comenta, con el cliente, toda aquella información básica del destino receptor.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age- Via.7 SE COMUNICA A LOS PRESTATARIOS DEL SERVICIO LOS DATOS RELEVANTES DEL CLIENTE.

Todas las comunicaciones con datos relevantes del cliente (condiciones de pago, hora y día de llegada/salida, transportista, atenciones especiales...) que la AAVV envía a los prestatarios de los servicios se envían por escrito.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age- Via.8 EXISTE UN SERVICIO CONTINUO DE ATENCIÓN DURANTE EL VIAJE.

Existe un servicio de atención al cliente durante el viaje durante las 24 horas para atender posibles incidencias surgidas a lo largo del viaje. Estas directrices están definidas por escrito y comunicadas al cliente.



AGENCIA DE VIAJES. RECOMENDACIONES GENERALES

Resumen de la valoración del módulo AGENCIA DE VIAJES. RECOMENDACIONES GENERALES

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

Age-Via.1	LOS INPUTS PARA EL DISEÑO DE NUEVOS PRODUCTOS ESTÁN DOCUMENTADOS.	<input type="text"/>
Age-Via.2	LOS PRODUCTOS DE NUEVA CREACIÓN SON VALIDADOS.	<input type="text"/>
Age-Via.3	LOS MATERIALES PUBLICITARIOS Y PROMOCIONALES FACILITAN LA INFORMACIÓN NECESARIA Y SE ACTUALIZA SIEMPRE Y CUANDO SE PRODUCE UN CAMBIO QUE MODIFIQUE LAS CONDICIONES OFERTADAS.	<input type="text"/>
Age-Via.4	SE ABRE UNA FICHA TÉCNICA DE CADA CLIENTE Y VIAJE CONTRATADO.	<input type="text"/>
Age-Via.5	SE FACILITA INFORMACIÓN SOBRE SEGUROS AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Age-Via.6	SE ENTREGA AL CLIENTE UN DOSSIER CON TODA LA INFORMACIÓN RELATIVA AL VIAJE.	<input type="text"/>
Age-Via.7	SE COMUNICA A LOS PRESTATARIOS DEL SERVICIO LOS DATOS RELEVANTES DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
Age-Via.8	EXISTE UN SERVICIO CONTINUO DE ATENCIÓN DURANTE EL VIAJE.	<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

AGENCIA MAYORISTA

Age-May

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
May.1 EL PERSONAL DE VENTAS ESTÁ CONSTANTEMENTE INFORMADO DE
CUALQUIER MODIFICACIÓN DE LOS CUPOS.

El personal de ventas es informado inmediatamente de cualquier incidencia o modificación en los cupos establecidos con los proveedores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
May.2 SE ASESORA AL CLIENTE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES
BUROCRÁTICOS.

La agencia asesora y ayuda a los clientes en la realización de trámites burocráticos necesarios previo al inicio del viaje, esta función debe estar especificada en las funciones de los puestos de trabajo correspondientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
May.3 ESTÁ DEFINIDA LA ASISTENCIA EN VIAJE QUE OFRECE LA AGENCIA.

Los servicios de asistencia en viaje ofertados por la agencia están definidos por escrito y se dispone de un documento para poder entregar al cliente en caso necesario.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
May.4 SE INFORMA AL CLIENTE DE CUALQUIER MODIFICACIÓN DE LAS
CONDICIONES DE VIAJE DE FORMA INMEDIATA.

En caso de incidencia o modificación de las condiciones iniciales del viaje, el cliente es informado inmediatamente, buscando las alternativas que más se adecúen a sus necesidades. La agencia lleva un registro de incidencias y soluciones propuestas a los clientes de modo que se pueda establecer la manera de actuar en futuras ocasiones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
May.5 SE PARTICIPA EN LA FORMACIÓN DE LOS MINORISTAS.



Las agencias mayoristas participan en la formación de su canal (minoristas) sobre sus productos. La Agencia de viajes mayorista demuestra que se realiza esta formación a través de presentaciones, documentos informativos, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age- May.6 PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS ESTÁNDAR SE UTILIZAN DIAGNÓSTICOS E INFORMACIÓN DEL SECTOR.



Para la realización del diseño de productos estándar se utilizan estudios de tendencias del sector, oportunidades de apertura de nuevos mercados y análisis de los productos desarrollados por la competencia, que garanticen la demanda del producto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age- May.7 LOS PRECIOS SE FIJAN ATENDIENDO A LAS CONDICIONES NEGOCIADAS CON LOS PROVEEDORES

Para la fijación de los precios de venta de los productos estándar se tienen en cuenta las condiciones negociadas con los proveedores, un escandallo de costes y los márgenes esperados, los posibles riesgos, análisis de alternativas y soluciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age- May.8 EXISTE UNA CORRECTA GESTIÓN DE CUPOS

Durante las negociaciones con los proveedores se deben establecer y contratar cupos con éstos. Se debe definir por escrito y comunicar al personal las condiciones de cada contrato (cupo release, nº de habitaciones...). Existen mecanismos definidos que aseguran que la confirmación/devolución de cupos establecidos con proveedores se realiza en los plazos previstos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age- May.9 SE DISPONE DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE RESERVAS.

Se dispone de un sistema informático que agiliza la gestión de reservas, incluyendo las actividades de selección de proveedores, control de listas de espera y confirmación de reservas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age- May.10 SE INFORMA AL CLIENTE DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE RESERVA.

El cliente es informado siempre de las condiciones especiales en la tramitación de reservas. Siempre que se realiza una reserva, se informa por escrito al cliente de las condiciones de las mismas en términos de: anticipos necesarios, gastos de anulación, plazos para su anulación sin o con penalización...



AGENCIA MAYORISTA

Resumen de la valoración del módulo AGENCIA MAYORISTA

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

Age-May.1	EL PERSONAL DE VENTAS ESTÁ CONSTANTEMENTE INFORMADO DE CUALQUIER MODIFICACIÓN DE LOS CUPOS.	<input type="text"/>
Age-May.2	SE ASESORA AL CLIENTE PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES BUROCRÁTICOS.	<input type="text"/>
Age-May.3	ESTÁ DEFINIDA LA ASISTENCIA EN VIAJE QUE OFRECE LA AGENCIA.	<input type="text"/>
Age-May.4	SE INFORMA AL CLIENTE DE CUALQUIER MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE VIAJE DE FORMA INMEDIATA.	<input type="text"/>
Age-May.5	SE PARTICIPA EN LA FORMACIÓN DE LOS MINORISTAS.	<input type="text"/>
Age-May.6	PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS ESTÁNDAR SE UTILIZAN DIAGNÓSTICOS E INFORMACIÓN DEL SECTOR.	<input type="text"/>
Age-May.7	LOS PRECIOS SE FIJAN ATENDIENDO A LAS CONDICIONES NEGOCIADAS CON LOS PROVEEDORES	<input type="text"/>
Age-May.8	EXISTE UNA CORRECTA GESTIÓN DE CUPOS	<input type="text"/>
Age-May.9	SE DISPONE DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE RESERVAS.	<input type="text"/>
Age-May.10	SE INFORMA AL CLIENTE DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE RESERVA.	<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

AGENCIA MINORISTA

Age-Min

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
Min.1 PARA LA REALIZACIÓN DE PRODUCTOS A MEDIDA SE REALIZA UN
ESCANDALLO.

Las actividades de diseño de productos a medida del cliente contemplan la elaboración de un escandallo de productos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
Min.2 CUANDO SE REALIZA UN PRODUCTO A MEDIDA SE PRESENTA POR
ESCRITO UN PRESUPUESTO AL CLIENTE.

Las actividades de diseño de productos a medida del cliente contemplan la elaboración de un presupuesto a presentar al cliente, con las condiciones de pago y características del producto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
Min.3 EXISTE INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES ACERCA DE
AYUDAS, ATENCIÓN MÉDICA.



Existe un soporte donde se facilita información al cliente sobre cuestiones relativas a seguridad, atención médica, etc. en el destino.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Age-
Min.4 EXISTE UNA OPERATIVA DEFINIDA DE CÓMO ACTUAR ANTE POSIBLES
RETRASOS.

Existen unos criterios de actuación definidos ante incidencias que provoquen retrasos o cambios en las condiciones iniciales de servicio.



AGENCIA MINORISTA

Resumen de la valoración del módulo AGENCIA MINORISTA

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

Age-Min.1	PARA LA REALIZACIÓN DE PRODUCTOS A MEDIDA SE REALIZA UN ESCANDALLO.	<input type="text"/>
Age-Min.2	CUANDO SE REALIZA UN PRODUCTO A MEDIDA SE PRESENTA POR ESCRITO UN PRESUPUESTO AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Age-Min.3	EXISTE INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES ACERCA DE AYUDAS, ATENCIÓN MÉDICA.	<input type="text"/>
Age-Min.4	EXISTE UNA OPERATIVA DEFINIDA DE CÓMO ACTUAR ANTE POSIBLES RETRASOS.	<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

ALBERGUE. HABITACIONES

Alb-Hab

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alb-
Hab.1 EXISTE LUZ NATURAL EN LOS DORMITORIOS.

Todos los dormitorios disponen de ventanas que permiten la iluminación natural.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alb-
Hab.2 EXISTEN ARMARIOS Y TAQUILLAS A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.

Se dispone de suficientes armarios y/o taquillas con mecanismos de cierre para que el cliente pueda depositar sus efectos personales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alb-
Hab.3 LAS LITERAS DISPONEN DE MECANISMOS ANTICAÍDA.

En caso de disponer de literas en las habitaciones, éstas tienen mecanismos para evitar las caídas desde la cama superior.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alb-
Hab.4 EXISTE UN PANEL CON EL PLAN DE EMERGENCIA.

En todas las habitaciones y en varios idiomas existen instrucciones de seguridad, emergencia y señalización de los extintores, según la normativa legal vigente.



ALBERGUE. HABITACIONES

Resumen de la valoración del módulo ALBERGUE. HABITACIONES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alb-Hab.1	EXISTE LUZ NATURAL EN LOS DORMITORIOS.	<input type="text"/>
Alb-Hab.2	EXISTEN ARMARIOS Y TAQUILLAS A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
Alb-Hab.3	LAS LITERAS DISPONEN DE MECANISMOS ANTICAÍDA.	<input type="text"/>
Alb-Hab.4	EXISTE UN PANEL CON EL PLAN DE EMERGENCIA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

ALBERGUE. ZONAS COMUNES

Alb-Zon

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alb-
Zon.1 LOS BLOQUES HIGIÉNICOS DISPONEN DE UN MÍNIMO DE
INSTALACIONES.

Los bloques de servicios higiénicos disponen como mínimo de:

- Un inodoro por cada 12 personas o fracción
- Un lavabo por cada 10 personas o fracción
- Una ducha por cada 12 personas o fracción
- Agua caliente en todos los bloques

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alb-
Zon.2 EXISTE SUFICIENTE CAPACIDAD EN LOS DEPÓSITOS DE AGUA.

Se dispone de depósitos de reserva de agua con una capacidad mínima de 75 litros por persona.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alb-
Zon.3 EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE EL CLIENTE LAVE SU ROPA.

El albergue dispone de instalaciones para poder lavar y tender la ropa; proporciona la posibilidad de comprar detergente para la limpieza de la ropa y proporciona cestos para la colocación de la ropa sucia y limpia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alb-
Zon.4 EXISTE UN TELÉFONO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.



Se pone a disposición de los clientes, que así lo requieran, un teléfono (gratuito o no). Este servicio está publicitado en la recepción, recogiendo las normas de uso y las tarifas cuando sea de pago.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alb-
Zon.5 EL ALBERGUE DISPONE DE ENFERMERÍA.



Se dispone de una enfermería. La enfermería dispone de una cama por cada 30 plazas; el mínimo es de dos camas.



ALBERGUE. ZONAS COMUNES

Resumen de la valoración del módulo ALBERGUE. ZONAS COMUNES

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

Alb-Zon.1	LOS BLOQUES HIGIÉNICOS DISPONEN DE UN MÍNIMO DE INSTALACIONES.	<input type="text"/>
Alb-Zon.2	EXISTE SUFICIENTE CAPACIDAD EN LOS DEPÓSITOS DE AGUA.	<input type="text"/>
Alb-Zon.3	EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE EL CLIENTE LAVE SU ROPA.	<input type="text"/>
Alb-Zon.4	EXISTE UN TELÉFONO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
Alb-Zon.5	EL ALBERGUE DISPONE DE ENFERMERÍA.	<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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



Doc. Normas internas de gestión de alquiler

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Act.2 INFORMACIÓN.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Act.3 LOS PRECIOS ESTÁN VISIBLES.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Act.4 FIANZAS O DEPÓSITOS.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- CUSTODIA DE ELEMENTOS DEL CLIENTE.
Act.5

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- GESTIÓN DEL TIEMPO DE USO.
Act.8

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- RECEPCIÓN DEL MATERIAL ALQUILADO.
Act.9

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

ALQUILER DE VEHÍCULOS

Alq-Veh

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Veh.1 SE CUMPLIMENTA EL CONTRATO DE ALQUILER CON PRONTITUD Y DILIGENCIA.

El personal de atención al público cumplimenta los datos y documentación necesarios para la formalización del contrato de alquiler con prontitud y diligencia, y cuenta con todos los elementos necesarios para este proceso. Se explicarán al cliente los contenidos del contrato, los conceptos de cobro y las condiciones generales, condiciones del seguro, recargos y fianzas que se incluyan en cada caso. Así como las condiciones de entrega en otra localidad/puerto y prolongación imprevista del contrato.



Doc. Contrato de alquiler.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Veh.2 SE ESPECIFICAN EN EL CONTRATO LAS CONDICIONES EN LAS QUE TIENE QUE ESTAR EL DEPÓSITO TANTO A LA ENTREGA COMO A LA DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO/EMBARCACIÓN.

Se asegura la entrega del vehículo/embarcación con un mínimo de combustible necesario, y se indica claramente al cliente la cantidad de combustible con la que tiene que devolver el vehículo, además de figurar en contrato. El personal de la agencia que entrega y recibe el vehículo/embarcación comprueba que el depósito se encuentra en las condiciones indicadas en contrato y en caso de no encontrarlo según lo especificado, toma las medidas acordadas en el contrato

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Veh.3 EXISTE UN SISTEMA ESTANDARIZADO PARA LA ENTREGA DEL VEHÍCULO/EMBARCACIÓN.

Existe un documento donde se detalla el proceso de entrega del vehículo/embarcación: entrega de la documentación y llaves, revisión de la hoja de daños, comprobación del estado general del vehículo/embarcación, combustible y equipamiento. Se indicará siempre la situación del vehículo/embarcación en la zona de aparcamiento/muelle/ amarre y el lugar de entrega al finalizar su uso, así como la entrega de llaves. Todo el personal en contacto con el cliente conoce y aplica este documento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Veh.4 LA DOCUMENTACIÓN ENTREGADA INCLUYE INFORMACIÓN BÁSICA DE SITUACIÓN Y TURÍSTICA DE LA ZONA, MAPAS O CARTAS NAÚTICAS, ASÍ COMO INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD A LOS CLIENTES.

Con la documentación del vehículo/embarcación se entrega información para ubicar la agencia e información turística con los atractivos del destino. En su caso, se entregarán mapas de las principales carreteras o cartas náuticas. Además, se informa a los clientes de las normas de uso y seguridad antes de disponer del vehículo/embarcación. En los casos en los que se considere oportuno y/o necesario, se proporciona un documento explicativo sobre las principales maneras de actuar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- SE OFRECE AL CLIENTE UNA GUÍA DE ACTUACIÓN EN CASO DE
Veh.5 ACCIDENTE.

Junto a la documentación se ofrece al cliente una guía de actuación en caso de accidente, que incluye teléfonos de emergencia y aviso, hojas para croquis, hojas para reflejar daños producidos y condiciones generales de la cobertura del o de los seguros contratados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- SE INDICAN AL CLIENTE LOS DATOS BÁSICOS DE OPERACIÓN DEL
Veh.6 VEHÍCULO/EMBARCACIÓN.

Se enseñan al cliente las funcionalidades en el uso del vehículo/embarcación para su adecuado funcionamiento. En el caso de vehículos, se orienta al cliente sobre la operación de luces, elevalunas, limpiaparabrisas, tipo de combustible, tipo de cambio del vehículo etc. En el caso de embarcaciones, se orienta al cliente sobre el motor, el agua dulce, fondeo y embarcación auxiliar, electricidad y baterías, luces de navegación, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- EXISTE UN PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN FUERA DEL HORARIO DE
Veh.7 APERTURA AL PÚBLICO.

Estará establecido un procedimiento para la recepción de la documentación y facturación fuera del horario establecido de atención al público. El documento se exhibirá al cliente en el momento de la entrega del vehículo/embarcación y se remitirá la factura definitiva al cliente en las mismas condiciones que la factura estándar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- LA LIMPIEZA DE LOS VEHÍCULOS/EMBARCACIONES SE REALIZA DE
Veh.8 FORMA ESTANDARIZADA.

El personal encargado realiza la limpieza en base a unas exigencias determinadas que aseguran que los vehículos/embarcaciones se encuentran en perfecto estado de limpieza y mantenimiento. Si la limpieza se realiza por empresas externas, se asegurará de que la empresa también cumple con estas exigencias.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- SE ASEGURA QUE CUALQUIER VEHÍCULO/EMBARCACIÓN A ENTREGAR
Veh.9 SE ENCUENTRA LIMPIO Y EN ORDEN DE MARCHA.

Las tareas de limpieza pueden ser comprobadas de forma periódica y rigurosa por un superior, mediante un check list de limpieza. En todo caso, el responsable de limpieza, de recepción de servicios externos o el personal que entrega el vehículo/embarcación realizarán una inspección ocular que asegure que todas las tareas de limpieza han sido cumplimentadas y que no se entregan al cliente vehículos/embarcaciones no conformes. Las incidencias observadas se documentarán.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- LA ZONA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN ESTÁ IDENTIFICADA.
Veh.10

El acceso a las plazas/muelles están identificadas con el logotipo de la empresa y no se encuentran restos visibles de basura, aceites u otros fluidos que pudieran resultar peligrosos. La zona de aparcamiento/muelle cumple con los requisitos de seguridad y accesibilidad exigidos por la legislación vigente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- SE COMPRUEBAN Y REPONEN LOS EQUIPAMIENTOS ESTÁNDAR DEL
Veh.11 VEHÍCULO/EMBARCACIÓN.

Durante o después del proceso de limpieza se comprobará la existencia de todos los equipamientos estándar del vehículo/embarcación (repuestos, herramientas básicas y otros elementos de seguridad incluidos). Se repondrán los que falten y se notificará la incidencia a efectos de reposición de stocks.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- SE RESPETAN LAS CONDICIONES DE OFERTAS Y CONDICIONES DE
Veh.12 CONTRATACIÓN DE LA FRANQUICIA REPRESENTADA.

Los Servicios turísticos asociados a franquicias respetan las ofertas, condiciones y medios de pago establecidos por la casa matriz, con excepción de tasas especiales provocadas por el lugar de instalación (aeropuertos, estaciones de tren, puertos), con lo que responden fielmente a la publicidad genérica difundida por la marca de la franquicia.

No aplica - a empresas/servicios no franquiciados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE UN SERVICIO DE REPARACIONES.
Veh.13



Con independencia de los proveedores externos, el Servicio turístico contará con un servicio o una persona encargada de pequeñas reparaciones que permita el mantenimiento fluido de vehículos/embarcaciones y equipamientos.



ALQUILER DE VEHÍCULOS

Resumen de la valoración del módulo ALQUILER DE VEHÍCULOS

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq-Veh.1	SE CUMPLIMENTA EL CONTRATO DE ALQUILER CON PRONTITUD Y DILIGENCIA.	<input type="text"/>
Alq-Veh.2	SE ESPECIFICAN EN EL CONTRATO LAS CONDICIONES EN LAS QUE TIENE QUE ESTAR EL DEPÓSITO TANTO A LA ENTREGA COMO A LA DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO/EMBARCACIÓN.	<input type="text"/>
Alq-Veh.3	EXISTE UN SISTEMA ESTANDARIZADO PARA LA ENTREGA DEL VEHÍCULO/EMBARCACIÓN.	<input type="text"/>
Alq-Veh.4	LA DOCUMENTACIÓN ENTREGADA INCLUYE INFORMACIÓN BÁSICA DE SITUACIÓN Y TURÍSTICA DE LA ZONA, MAPAS O CARTAS NÁUTICAS, ASÍ COMO INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD A LOS CLIENTES.	<input type="text"/>
Alq-Veh.5	SE OFRECE AL CLIENTE UNA GUÍA DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE.	<input type="text"/>
Alq-Veh.6	SE INDICAN AL CLIENTE LOS DATOS BÁSICOS DE OPERACIÓN DEL VEHÍCULO/EMBARCACIÓN.	<input type="text"/>
Alq-Veh.7	EXISTE UN PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN FUERA DEL HORARIO DE APERTURA AL PÚBLICO.	<input type="text"/>
Alq-Veh.8	LA LIMPIEZA DE LOS VEHÍCULOS/EMBARCACIONES SE REALIZA DE FORMA ESTANDARIZADA.	<input type="text"/>
Alq-Veh.9	SE ASEGURA QUE CUALQUIER VEHÍCULO/EMBARCACIÓN A ENTREGAR SE ENCUENTRA LIMPIO Y EN ORDEN DE MARCHA.	<input type="text"/>
Alq-Veh.10	LA ZONA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN ESTÁ IDENTIFICADA.	<input type="text"/>
Alq-Veh.11	SE COMPRUEBAN Y REPONEN LOS EQUIPAMIENTOS ESTÁNDAR DEL VEHÍCULO/EMBARCACIÓN.	<input type="text"/>
Alq-Veh.12	SE RESPETAN LAS CONDICIONES DE OFERTAS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE LA FRANQUICIA REPRESENTADA.	<input type="text"/>
Alq-Veh.13	EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE UN SERVICIO DE REPARACIONES.	<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

ALQUILER DE VEHÍCULOS. EMBARCACIONES DE RECREO

Alq-Emb

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Emb.1 TODOS LOS MATERIALES ESTÁN HOMOLOGADOS.

Todo el material entregado en relación con el alquiler vehículos está homologado de forma que se cumple con la normativa legal vigente existente y se garantiza que el material permite la máxima seguridad de los clientes y empleados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Emb.2 SE REALIZA UN CORRECTO ALMACENAJE DE LAS PRENDAS Y MATERIAL DE ALQUILER Y DE USO PARA LAS ACTIVIDADES.

Las prendas en stock se almacenan en un lugar ventilado, sin humedades y que ofrezca unas condiciones idóneas para su almacenamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Emb.3 SE DISPONE DE UN PLANO DEL PUERTO.



Se pone a disposición del cliente un plano con la situación de los amarres, vestuarios, aseos, punto limpio, varadero, grúa, recepción, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Emb.4 AL SOLTAR AMARRAS UNA EMBARCACIÓN, SE LE DA APOYO.

Una vez se ha completado la facturación y la embarcación tiene autorización para abandonar el puerto, el personal ayuda al patrón de la embarcación a soltar amarras. Comprueba que la estadia ha sido satisfactoria y que se ha recibido toda la información requerida, y se ofrecen las frecuencias de radio disponibles para cualquier comunicación ulterior.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Emb.5 EXISTEN BOLSAS PARA EL MAREO.



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



ALQUILER DE VEHÍCULOS. EMBARCACIONES DE RECREO

Resumen de la valoración del módulo ALQUILER DE VEHÍCULOS. EMBARCACIONES DE RECREO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq-Emb.1	TODOS LOS MATERIALES ESTÁN HOMOLOGADOS.	<input type="text"/>
Alq-Emb.2	SE REALIZA UN CORRECTO ALMACENAJE DE LAS PRENDAS Y MATERIAL DE ALQUILER Y DE USO PARA LAS ACTIVIDADES.	<input type="text"/>
Alq-Emb.3	SE DISPONE DE UN PLANO DEL PUERTO.	<input type="text"/>
Alq-Emb.4	AL SOLTAR AMARRAS UNA EMBARCACIÓN, SE LE DA APOYO.	<input type="text"/>
Alq-Emb.5	EXISTEN BOLSAS PARA EL MAREO.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

ALQUILER VEHÍCULOS. FACTURACIÓN

Alq-Fac

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- SE INDICA AL CLIENTE EL PRECIO DEFINITIVO A PAGAR, REALIZANDO
Fac.1 DE FORMA ÁGIL EL PROCESO DE FACTURACIÓN.

Desde la contratación hasta la facturación definitiva, el cliente debe tener claro el posible uso de las fianzas depositadas, bonos y otros instrumentos de pago, para lo que se le darán las explicaciones pertinentes. En el momento de la facturación final o definitiva, se especifican claramente las cantidades abonadas, las compensaciones y el precio final que se cobrará por el servicio. Se anulan o destruyen en presencia del cliente los resguardos de tarjeta abiertos una vez compensados, en el caso que se haya solicitado dicha tarjeta.



ALQUILER VEHÍCULOS. FACTURACIÓN

Resumen de la valoración del módulo ALQUILER VEHÍCULOS. FACTURACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq-Fac.1

SE INDICA AL CLIENTE EL PRECIO DEFINITIVO A PAGAR,
REALIZANDO DE FORMA ÁGIL EL PROCESO DE FACTURACIÓN.

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

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

Alo-Ate

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El contenido de la información comercial incluye:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Información del entorno del alojamiento



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-Ate.1	SE FACILITAN LOS DATOS DE CONTACTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.	<input type="text"/>
Alo-Ate.2	EXISTE UN SOPORTE DONDE SE DA INFORMACIÓN SOBRE EL ALOJAMIENTO.	<input type="text"/>
Alo-Ate.3	SE FACILITAN DIRECCIONES E INFORMACIÓN AL CLIENTE.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. COCINA

Alo-Coc

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo- Coc.2 LA COCINA ESTÁ CONVENIENTEMENTE EQUIPADA.

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. COCINA

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alo-Coc.1	LA COCINA DE LOS CLIENTES ES INDEPENDIENTE DE LA COCINA DE LOS PROPIETARIOS.	<input type="text"/>
Alo-Coc.2	LA COCINA ESTÁ CONVENIENTEMENTE EQUIPADA.	<input type="text"/>
Alo-Coc.3	LA COCINA DISPONE DE UNA DOTACIÓN MÍNIMA DE VAJILLA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. HABITACIONES

Alo-Hab

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. HABITACIONES

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. INSTALACIONES

Alo-Ins

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica – alojamientos de alquiler íntegro.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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



APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES / VUT. INSTALACIONES

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES. RECEPCIÓN

Rec-Rur

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-
Rur.1 SE DISPONE DE UN INVENTARIO DEL EQUIPAMIENTO DEL
ALOJAMIENTO.

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

No aplica - alojamiento de alquiler por habitaciones (AH).



Doc. Inventario del mobiliario y enseres del alojamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-
Rur.2 SE MUESTRAN LAS DIFERENTES ESTANCIAS DEL SERVICIO TURÍSTICO.

Se entregan al cliente las llaves correspondientes y se le acompaña mostrándole las instalaciones y equipamientos. Se proporciona toda aquella información que se considere necesaria para una agradable estancia, incluida la información relativa a seguridad y entorno.

No aplica - alojamiento de alquiler por habitaciones (AH).



APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES. RECEPCIÓN

Resumen de la valoración del módulo APARTAMENTOS / ALOJAMIENTOS RURALES. RECEPCIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-Rur.1 SE DISPONE DE UN INVENTARIO DEL EQUIPAMIENTO DEL ALOJAMIENTO.

Rec-Rur.2 SE MUESTRAN LAS DIFERENTES ESTANCIAS DEL SERVICIO TURÍSTICO.

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

ARTESANOS

Art

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Art.1 SE DISPONE DE UN REGISTRO QUE EVIDENCIA SER ARTESANO.

El Servicio turístico dispone de un registro que evidencia que se ha solicitado la autorización para ser artesano. Se dispone de la licencia oportuna y está a la vista del visitante.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Art.2 EXISTE UN RECORRIDO DEFINIDO PARA LA VISITA.

El taller artesanal tiene definidas las etapas a seguir para la correcta realización de la visita. Se ha definido por escrito el recorrido, la duración y el contenido de cada etapa de la visita.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Art.3 PERIÓDICAMENTE SE REvisa EL RECORRIDO DE LA VISITA.

El Servicio turístico, como mínimo una vez cada 6 meses, realiza una revisión del recorrido definido y de los productos a la venta, de forma que puedan detectarse pequeñas mejoras en el recorrido, en la explicación, modificar algún elemento interpretativo etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Art.4 SE DIFUNDEN LAS NORMAS BÁSICAS DEL CENTRO.

Existen unas normas básicas de actuación dentro de la entidad para los visitantes. Estas normas se explican al inicio de la visita y en el momento de recibir a los clientes.



ARTESANOS

Resumen de la valoración del módulo ARTESANOS

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

Art.1	SE DISPONE DE UN REGISTRO QUE EVIDENCIA SER ARTESANO.	<input type="text"/>
Art.2	EXISTE UN RECORRIDO DEFINIDO PARA LA VISITA.	<input type="text"/>
Art.3	PERIÓDICAMENTE SE REvisa EL RECORRIDO DE LA VISITA.	<input type="text"/>
Art.4	SE DIFUNDEN LAS NORMAS BÁSICAS DEL CENTRO.	<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

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 ayudarlo. Si estuviera ocupado, da la bienvenida con la mirada al visitante que acaba de entrar, haciendo ademán de que le atenderá tan pronto le sea posible. Se utiliza el nombre del cliente (Señor/a), desde el momento en que éste lo ha facilitado y se ahorran al cliente esperas innecesarias.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

ATRAQUE DE CRUCEROS

Atr-Cru

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr-
Cru.1 IDENTIFICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN DE LA ZONA DE ATRAQUE DE
CRUCEROS.

La zona de atraque se encontrará perfectamente identificada, señalizada y separada del resto de instalaciones portuarias, balizada e incluso vallada y contará con los medios necesarios para garantizar la seguridad y comodidad de embarcaciones y usuarios, tanto turistas-cruce-ristas como personal que desarrolle su trabajo en esta zona.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr-
Cru.2 EXISTE UN SOPORTE INFORMATIVO PARA USUARIOS DE BUQUES,
NAVIERAS Y EMPRESAS PRESTATARIAS DE SERVICIOS PORTUARIOS
QUE DEBE INCLUIR DETERMINADA INFORMACIÓN.

La Autoridad portuaria o entidad que gestione la zona de atraque de cruceros y ferries dispondrá de información de interés y utilidad para los usuarios de esta zona (buques, navieras, consignatarios, remolcadores, estibadores, etc.).
Esta información se encontrará en páginas web, dossiers, folletos, etc. que podrán ser remitidos previa petición del usuario.

La información mínima que se debe aportar es la siguiente:

* Características del puerto:

- Situación (longitud y latitud) así como dirección postal exacta.
- Régimen de vientos.
- Mareas
- Canal de entrada (orientación, anchura, calado)
- Calado
- Atraque: longitud
- Bocas de entrada
- Superficie de flotación
- Superficie terrestre
- Diques de abrigo

* Datos de contacto: Teléfono, página web (en su caso), correo electrónico y fax (en su caso).

* Características del destino: ubicación, climatología, etc. (información breve)

* Recursos turísticos del destino (información breve)

* Link de interés para el usuario: empresas prestadoras de servicios, información turística, etc.

La información estará disponible además de en castellano, en el idioma de la Comunidad Autónoma y en al menos uno de los idiomas extranjeros más utilizados por las compañías navieras de cruceros con escala en el puerto.

El envío de información se realizará preferentemente vía on-line, para promover prácticas respetuosas con el medio ambiente.



Doc. Información de interés y utilidad para los usuarios

Atr- SERVICIOS PORTUARIOS.
Cru.3

La dirección del puerto debe asegurar la prestación de una serie de servicios al buque de pasajeros (cruceiro o ferry) que atraque y haga escala en sus instalaciones. Estos servicios deberán estar suficientemente publicitados a través de la página web y otros formatos comerciales: folletos, displays, etc.

Al menos se dispondrá de los siguientes servicios:

* Buques y Naves

- Abastecimiento de aguas
- Eliminación de aguas residuales (aguas negras)
- Eliminación de basuras y desperdicios (Convenio MARPOL)
- Conexiones informáticas para operaciones internas.
- Información sobre empresas suministradores de servicios al buque (Consignatarios).

* Servicios portuarios:

1. Servicios técnico- náuticos:

- Amadarrotos: Se dispondrá de los recursos necesarios en función del puerto de escala (personal, barco, ganchos, etc.).
- Remolcadores: Se dispondrá de embarcaciones para el remolque con una potencia adecuada a las condiciones del puerto y al tipo de buque al que se preste servicio.
- Prácticos: El servicio de practicaje se prestará 24 h al día todos los días del año. Habrá un capitán y se contará con al menos una embarcación. Se dispondrá de información de precios y tarifas, así como de los datos de contacto.

2. Aprovisionamiento

3. Información, promoción y comercialización.

4. Atención al cliente-usuario (buque-naviera)

5. Seguridad

6. Medio Ambiente

Si los servicios no son prestados directamente por la autoridad portuaria, se informará de las empresas que prestan los diferentes servicios, indicando sus datos de contacto: nombre, dirección, servicios prestados, página web, etc.

Atr- INFRAESTRUCTURAS PORTUARIAS.
Cru.4

La zona de atraque de cruceros y ferries contará al menos con las siguientes infraestructuras y equipamiento:

- * Muelles con calado suficiente.
- * Línea de atraque.
- * Bolardos y norayes en buen estado y en número suficiente.
- * Sistema de iluminación. Farolas.
- * Señales marítimas.
- * Señalización y balizamiento de las distintas zonas dentro del atraque dedicadas a paso de peatones y vehículos (zona de aparcamiento de autobuses, taxis, etc.), que deberán estar perfectamente señalizadas con pintura en el suelo.
- * Superficie para desembarco, transporte (taxi, autocares, etc.)

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr-
Cru.5 SEGURIDAD Y VIGILANCIA.

La autoridad portuaria o entidad encargada de la gestión de la zona de atraque de cruceros y ferries deberá garantizar la seguridad de los barcos, turistas y trabajadores en este espacio.

Para ello se cumplirá con los siguientes requisitos:

- * El recinto se encontrará cerrado y delimitado con vallas y otros sistemas que garanticen el control de accesos y eviten el paso de personas no autorizadas.
- * Se dispondrá de un sistema de control de accesos de modo que se garantice la entrada y salida a turistas-cruceiros y personal autorizado (tripulación del barco, trabajadores de empresas y contratistas que presten servicio al barco, servicios de transporte (taxis, autobuses, etc.).
- * Se realizará una inspección de seguridad por personal competente previa a la escala del crucero.
- * Existirá una presencia continua en la zona del atraque de cruceros y zonas de influencia, de personal perteneciente a las fuerzas de seguridad: Guardia Civil, Policía Nacional, local o portuaria, que velará por la seguridad en el recinto y participará en labores de asistencia en entrada y salida de vehículos y turistas.
- * Presencia de Cámaras de seguridad. En este punto se cumplirá con las obligaciones dispuestas en la Ley Orgánica de Protección de datos y la normativa de video vigilancia

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr-
Cru.6 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE-USUARIO DE LAS INSTALACIONES
PORTUARIAS (BUQUE-NAVIERA).

Existirá un servicio de atención al cliente de cuya existencia estará perfectamente informado el mismo antes de su llegada a puerto.

Se dispone de atención continua al usuario/cliente mediante teléfono, correo electrónico y página web. Se realizarán encuestas a los capitanes de los buques para medir el grado de satisfacción sobre las instalaciones y servicios prestados en el puerto y en concreto en el atraque de cruceros y ferries.

Se facilitará la recogida de cualquier solicitud de información, reclamación, queja o sugerencia relativas a los servicios portuarios, proporcionando una respuesta a la mayor brevedad posible.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr-
Cru.7 SERVICIOS AL TURISTA-CRUCERISTA

La dirección del puerto debe asegurar la prestación de una serie de servicios al turista-cruce-rista que visita el destino. Estos servicios deberán estar suficientemente publicitados a través de la página web, y otros formatos comerciales: folletos, displays, etc.

Se dispondrá como mínimo de los siguientes servicios para el turista-cruce-rista:

- * Información turística.
- * Zona de aparcamiento de autocares
- * Parada de taxis.
- * Vigilancia, seguridad y control de inmigración.

Si se dispone de estación marítima se dispondrá además de:

- * Pasarelas móviles, o y área comercial.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr- PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.
Cru.8

En el espacio de atraque del barco existirá un punto de información turística que tendrá como objetivo proporcionar a los turistas-cruce-ristas información del destino.

El punto de información turística podrá ser un panel informativo con soportes para planos y/o material informativo.

La información estará al menos en español y uno de los idiomas extranjeros más utilizados por las compañías navieras de cruceros con escala en el puerto.

Se recomienda además disponer de material promocional para llevar en número suficiente y otra información de interés: teléfonos de policía, taxis, centros médicos, farmacias, etc. o en su defecto información de la ubicación de la Oficina de información turística más cercana donde poder obtener dicha información.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr- GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL.
Cru.9

El área destinada al atraque de cruceros y ferries estará dotada de los medios necesarios para una correcta gestión de los residuos, contando con contenedores y papeleras en número suficiente. Además, en cumplimiento del convenio MARPOL, el barco tendrá a su disposición servicios de recogida de residuos, aguas sucias, etc.


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr- ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.
Cru.10

Se tiene a disposición del usuario información acerca de la accesibilidad de las instalaciones del atraque de cruceros y ferries. Esta información se encontrará en la web y además se tendrá en otro formato tipo folleto, dossier, archivo electrónico etc., de manera que pueda enviarse por correo electrónico, correo ordinario, fax, etc.


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr- **PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL ATRAQUE DE CRUCEROS Y**
Cru.11 **FERRIES.**

-  La autoridad portuaria o entidad de gestión de la zona de atraque de cruceros planificará y desarrollará acciones de comercialización y promoción de este servicio.
Se dispondrá de un plan de marketing y promoción donde se reflejen las acciones a ejecutar (asistencia a ferias, presentaciones, workshop, etc.).
Se dispondrá de dossiers y soportes comerciales en al menos un idioma extranjero, preferiblemente inglés.


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr- **ÁREA WI-FI.**
Cru.12

-  Se dispondrá de Wi-Fi en las instalaciones del atraque de cruceros y ferries o en un entorno próximo. Este servicio estará perfectamente señalizado y se pondrá en conocimiento de los usuarios.
La zona del atraque de cruceros será área Wi-Fi.


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr- **MOBILIARIO DE DESCANSO.**
Cru.13

-  Se dispondrá de mobiliario de descanso en la zona del atraque de cruceros.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Atr- **SE POTENCIARÁN Y DESARROLLARÁN INICIATIVAS Y PROYECTOS**
Cru.14 **ENCAMINADOS A LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE EL DESTINO**
PRESTE A LOS TURISTAS DE CRUCEROS.

-  Se potenciarán y desarrollarán iniciativas y proyectos encaminados a la mejora de los servicios que el destino preste a los turistas de cruceros. Estas iniciativas pueden ser en forma de acuerdos con sectores como el comercio, museos, hostelería, etc., y deben suponer una mejora de servicios recibidos por los turistas de cruceros con respecto a la oferta ya existente en el destino.



ATRAQUE DE CRUCEROS

Resumen de la valoración del módulo ATRAQUE DE CRUCEROS

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

Atr-Cru.1	IDENTIFICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN DE LA ZONA DE ATRAQUE DE CRUCEROS.	<input type="text"/>
Atr-Cru.2	EXISTE UN SOPORTE INFORMATIVO PARA USUARIOS DE BUQUES, NAVIERAS Y EMPRESAS PRESTATARIAS DE SERVICIOS PORTUARIOS QUE DEBE INCLUIR DETERMINADA INFORMACIÓN.	<input type="text"/>
Atr-Cru.3	SERVICIOS PORTUARIOS.	<input type="text"/>
Atr-Cru.4	INFRAESTRUCTURAS PORTUARIAS.	<input type="text"/>
Atr-Cru.5	SEGURIDAD Y VIGILANCIA.	<input type="text"/>
Atr-Cru.6	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE-USUARIO DE LAS INSTALACIONES PORTUARIAS (BUQUE-NAVIERA).	<input type="text"/>
Atr-Cru.7	SERVICIOS AL TURISTA-CRUCERISTA	<input type="text"/>
Atr-Cru.8	PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.	<input type="text"/>
Atr-Cru.9	GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL.	<input type="text"/>
Atr-Cru.10	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.	<input type="text"/>
Atr-Cru.11	PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL ATRAQUE DE CRUCEROS Y FERRIES.	<input type="text"/>
Atr-Cru.12	ÁREA WI-FI.	<input type="text"/>
Atr-Cru.13	MOBILIARIO DE DESCANSO.	<input type="text"/>
Atr-Cru.14	SE POTENCIARÁN Y DESARROLLARÁN INICIATIVAS Y PROYECTOS ENCAMINADOS A LA MEJORA DE LOS SERVICIOS QUE EL DESTINO PRESTE A LOS TURISTAS DE CRUCEROS.	<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

BALNEARIO / SPA

Bal-Spa

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal-
Spa.1 SE REALIZA UN RECONOCIMIENTO MÉDICO A LOS CLIENTES CON
TRATAMIENTOS LARGOS CONTRATADOS.



Previo a cualquier tratamiento de más de cuatro días de duración, un facultativo realiza un reconocimiento médico al cliente. El reconocimiento queda registrado documentalmente y se archiva junto a la ficha del cliente.

No aplica - Tratamientos que no necesitan reconocimientos médicos previos.



Doc. Reconocimientos realizados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal-
Spa.2 CUANDO SE FINALIZA UN TRATAMIENTO QUE REQUIERE VISITA
MÉDICA, SE EMITE UN INFORME.

En el caso de realizar un tratamiento que requiere una visita médica posterior, una vez finalizado, se realiza una valoración de la cura, emitiendo un informe que se facilita al cliente y se guarda copia junto su historial. En dicho informe consta la siguiente información:

- Datos del cliente
- Juicio diagnóstico
- Tratamiento realizado
- Evolución o resultados
- Fecha
- Firma del médico.



Doc. Informes realizados

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal-
Spa.3 EXISTEN NORMAS BÁSICAS DE HIGIENE Y USO DE LAS INSTALACIONES.

Como medida de seguridad preventiva, están descritas internamente y son conocidas por todo el personal las normas básicas de higiene y uso de las instalaciones. Así mismo, existen paneles informativos dirigidos a los clientes.

Se lleva a cabo un seguimiento para verificar el cumplimiento de estas normas.

Entre estas normas están:

- No llevar objetos personales como joyas y relojes al acceder a la galería termal.
- Usar calzado antideslizante y apto para el agua.
- No acceder con calzado de calle.
- En las piscinas termales se deberá usar gorro de baño.
- Los clientes no bañistas utilizarán protectores de calzado al entrar en la zona termal.
- Los clientes no bañistas no podrán fumar ni tocar el agua ni los aparatos.



Doc. Normas básicas de higiene y uso de las instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal- LOS TRATAMIENTOS TERMALES SE REALIZAN A TRAVÉS DE AGUAS
Spa.4 MINEROMEDICINALES.



Las indicaciones terapéuticas son las indicadas por las autoridades sanitarias, con base a las características y a la composición de las aguas. La calidad e idoneidad de las instalaciones viene avalada por la autorización de explotación de la estación termal por parte de la Consejería de Salud correspondiente.

No aplica - Organizaciones que no sean estaciones termales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal- SE REALIZAN LAS ANALÍTICAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA
Spa.5 IDONEIDAD DE LAS AGUAS.

Mínimo una vez al año se realizan análisis bacteriológicos que verifican la idoneidad del uso de las aguas en función de las técnicas de aplicación. Cada seis meses se realiza un análisis físico químico. Mensualmente se realizan análisis microbiológicos del manantial y de determinados puntos críticos con servicio respiratorio.

No aplica - Organizaciones que no sean estaciones termales.

For - Registro de las analíticas realizadas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal- LAS BAÑERAS, BANQUETAS Y SIMILARES DISPONEN DE ELEMENTOS
Spa.6 QUE FACILITEN SU ACCESO.

Las bañeras, banquetas, duchas, áreas de chorro e instalaciones similares disponen de asideros que garanticen un acceso y desenvolvimiento fácil durante el tratamiento. Las bañeras y banquetas disponen además de elementos antideslizantes perfectamente higienizados.

Los accesos a estas instalaciones, así como a todas aquellas en las que se requiera estar descalzo y sobre suelo húmedo o mojado, están provistos de pavimento antideslizante. Además, las instalaciones están adecuadas a las personas con discapacidad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal- EXISTE SALA DE CURAS CON EL EQUIPAMIENTO NECESARIO.
Spa.7

La sala de curas, que puede estar englobada en la sala de reconocimiento, es obligatoria para aquellos Servicios turísticos que se encuentren en ámbito rural y no se localice un servicio de urgencias clínicas en sus proximidades. La sala de curas dispone del instrumental definido por el servicio médico de la estación termal.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal- LA GALERÍA TERMAL TIENE UNAS DETERMINADAS CARACTERÍSTICAS.
Spa.8

Los espacios donde se aplican los tratamientos con aguas mineromedicinales disponen de las siguientes características: El pavimento es impermeable, antideslizante, lavable e ignífugo, dotado de sistemas de desagüe protegidos con rejillas o placas metálicas perforadas. Existen barandillas y asideros. Hay timbres de socorro y/o alarmas de fácil acceso para los usuarios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal- LAS AGUAS DE LAS PISCINAS TERMALES O MINEROMEDICINALES
Spa.9 TIENEN LA COMPOSICIÓN ADECUADA.



En las piscinas termales o mineromedicinales sus aguas tienen la composición, en su totalidad, de carácter mineromedicinal o termal; las que no tienen esta composición disponen de un panel informativo donde se indica explícitamente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal- LA PISCINA DISPONE DE UN MECANISMO DE VIGILANCIA.
Spa.10

Cuando la piscina no dispone de un servicio continuo de vigilancia o atención por parte del personal de la estación termal, existe un sistema de vídeo-vigilancia cuyo correcto funcionamiento se garantiza mediante el servicio de mantenimiento. Existe personal vigilando de forma continuada dichas cámaras en el periodo en que la piscina esté abierta.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bal- EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA
Spa.11 CASOS DE EMERGENCIA.

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



BALNEARIO / SPA

Resumen de la valoración del módulo BALNEARIO / SPA

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

Bal-Spa.1	SE REALIZA UN RECONOCIMIENTO MÉDICO A LOS CLIENTES CON TRATAMIENTOS LARGOS CONTRATADOS.	<input type="text"/>
Bal-Spa.2	CUANDO SE FINALIZA UN TRATAMIENTO QUE REQUIERE VISITA MÉDICA, SE EMITE UN INFORME.	<input type="text"/>
Bal-Spa.3	EXISTEN NORMAS BÁSICAS DE HIGIENE Y USO DE LAS INSTALACIONES.	<input type="text"/>
Bal-Spa.4	LOS TRATAMIENTOS TERMALES SE REALIZAN A TRAVÉS DE AGUAS MINEROMEDICINALES.	<input type="text"/>
Bal-Spa.5	SE REALIZAN LAS ANALÍTICAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR LA IDONEIDAD DE LAS AGUAS.	<input type="text"/>
Bal-Spa.6	LAS BAÑERAS, BANQUETAS Y SIMILARES DISPONEN DE ELEMENTOS QUE FACILITEN SU ACCESO.	<input type="text"/>
Bal-Spa.7	EXISTE SALA DE CURAS CON EL EQUIPAMIENTO NECESARIO.	<input type="text"/>
Bal-Spa.8	LA GALERÍA TERMAL TIENE UNAS DETERMINADAS CARACTERÍSTICAS.	<input type="text"/>
Bal-Spa.9	LAS AGUAS DE LAS PISCINAS TERMALES O MINEROMEDICINALES TIENEN LA COMPOSICIÓN ADECUADA.	<input type="text"/>
Bal-Spa.10	LA PISCINA DISPONE DE UN MECANISMO DE VIGILANCIA.	<input type="text"/>
Bal-Spa.11	EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

BODEGA. DEGUSTACIÓN

Bod-Deg

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bod-
Deg.1 SE DISPONE DEL EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA LA CATA.

Para la cata profesional o cursos de cata (en caso de que se ofrezca este servicio) se dispone del equipamiento correspondiente. Por orden de relevancia: varios tipos de vino, sacacorchos, varias copas de cata limpias normalizadas por AFNOR, frigorífico de vino que mantenga el vino a la temperatura adecuada para su degustación, papel y bolígrafo para rellenar las fichas de cata OIV/UIOE (Oficina Internacional de la Viña y el Vino - Unión Internacional de Enólogos), escupideras, mesa y sillas, servilletas, documentación para la consulta, etc.
No Aplica - Este requisito no será de aplicación a sidrerías y destilerías o quien no realiza cursos o catas profesionales.



BODEGA. DEGUSTACIÓN

Resumen de la valoración del módulo BODEGA. DEGUSTACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Bod-Deg.1 SE DISPONE DEL EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA LA CATA.

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

CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. INFORMACIÓN

Cam-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Inf.1 SE DISPONE DE INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE.

El camping o área de autocaravanas dispone de un soporte disponible para el cliente, donde se informa en diferentes idiomas de:

- Precios
- Horarios
- Estancia máxima permitida
- Reglamento de régimen interior
- Existencia de hojas de reclamaciones
- Plano del recinto con señalización de puntos críticos
- Certificados
- Autorización de apertura
- Fechas de funcionamiento
- Programa de animación (si aplica)
- Potabilización del agua
- Desinfección, desinsectación y desratización
- Electricidad (tarifa/día)
- Tamaño de la parcela (m2) y si se dispone de conexión de agua, electricidad (opcional) y saneamiento
- Otros servicios a disposición del cliente en el área o anexo a él: piscina en los meses de verano, duchas con agua caliente, lavandería, fregaderos, mini - tienda de autoservicio.
- Datos de contacto: teléfono y correo electrónico de contacto
- Datos del alojamiento turístico/camping o área de autocaravana: nombre, dirección, provincia, coordenadas, número de registro, página web, normativa aplicable tanto por el servicio turístico como el usuario.



Doc. Información para el cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Inf.2 EXISTE INFORMACIÓN SOBRE EL HORARIO DE SILENCIO.

Se informa del horario de silencio en el momento de realizar la recepción de un nuevo cliente y existen letreros donde se indica el horario de silencio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Inf.3 SE EXIGE EL LIBRO DE VACUNACIONES EN CASO DE ADMITIR ANIMALES.

En caso de admitir animales, el camping o área de autocaravanas exige el libro de vacunaciones y la responsabilidad del dueño en su vigilancia. Para ello se informa en el momento de la reserva o en su caso a la llegada del cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- SE FACILITAN DIRECCIONES E INFORMACIÓN AL CLIENTE.
Inf.4

Existe un soporte, organizado y actualizado, donde se facilita al cliente información del entorno e información de interés como: gasolineras, cajeros, prensa, supermercados, atención sanitaria, comercios, restaurantes, teléfonos de emergencias, red y horarios de transporte público, oficina de turismo, lugares y actividades de interés, vías de acceso (caminos peatonales, carril bici) al casco urbano más cercano, etc. En la medida de lo posible, se hacen las gestiones necesarias para ayudar a la organización de excursiones, alquiler de coches, reserva de mesas en restaurantes, compra de entradas de espectáculos, etc.



Doc. - Información para el cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- SE IDENTIFICAN CLARAMENTE LAS PARCELA OCUPADAS
Inf.5

En las zonas de estacionamiento para autocaravanas, se identifican las parcelas que ya están asignadas para que no sean ocupadas por otros usuarios en los momentos en los que la autocaravana haya abandonado temporalmente su plaza.



CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo **CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. INFORMACIÓN**

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-Inf.1	SE DISPONE DE INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE.	<input type="text"/>
Cam-Inf.2	EXISTE INFORMACIÓN SOBRE EL HORARIO DE SILENCIO.	<input type="text"/>
Cam-Inf.3	SE EXIGE EL LIBRO DE VACUNACIONES EN CASO DE ADMITIR ANIMALES.	<input type="text"/>
Cam-Inf.4	SE FACILITAN DIRECCIONES E INFORMACIÓN AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Cam-Inf.5	SE IDENTIFICAN CLARAMENTE LAS PARCELA OCUPADAS	<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

CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIO EN BARRA

Cam-Ser

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Ser.1

EL SERVICIO DE CAFETERÍA DISPONE DE UN MÍNIMO DE PRODUCTOS.

La cafetería ofrece, como mínimo, las siguientes familias de productos:

- Sándwiches fríos y calientes.
- Fiambres y quesos.
- Platos plancha o platos combinados.
- Repostería y helados.
- Bebidas (alcohólicas y no alcohólicas).
- Cafés e infusiones



CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIO EN BARRA

Resumen de la valoración del módulo CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIO EN BARRA

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

Cam-Ser.1 EL SERVICIO DE CAFETERÍA DISPONE DE UN MÍNIMO DE PRODUCTOS.

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

CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES BÁSICAS

Cam-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Bas.1 EXISTE UNA GESTIÓN DE RIESGOS DEL CAMPING O ÁREA DE
AUTOCARAVANAS.

Existe un registro que evidencia que se ha realizado una evaluación y gestión de los potenciales riesgos existentes (inundaciones, incendios, etc.) para evitar accidentes.



Doc. Registro de evaluación de riesgos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Bas.2 LOS ACCESOS ESTÁN CORRECTAMENTE INDICADOS Y PROTEGIDOS.

El camping o área de caravanas estará delimitado por una valla o verja en todo su perímetro. En caso de ser necesario se señala el gálibo de la entrada. Se dispone de un acceso protegido diferenciado para peatones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Bas.3 EXISTE UN ÁREA DE APARCAMIENTO ADECUADO.

Existe un área de aparcamiento, señalizada y dotada parcialmente de sombra natural o artificial.
Se recomienda dotar al aparcamiento de plazas accesibles para personas con movilidad reducida y plazas para la recarga de vehículos eléctricos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Bas.4 LOS CAMINOS DE RODADURA INTERIOR SE ENCUENTRAN EN BUEN
ESTADO Y SON ADECUADOS.

Se garantiza un correcto estado de los caminos de rodadura interior.
Los caminos de rodadura interior tienen un firme compacto, acequias laterales marcadas y un terreno con gran capacidad de drenaje.
Además, tendrán el espacio suficiente para que las caravanas y autocaravanas puedan realizar maniobras.
En el vial principal existen señales homologadas de límite de velocidad, señales acústicas prohibidas y horas de descanso.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- LAS ÁREAS DE ACAMPADA O DE CARAVANAS Y AUTOCARAVANAS
Bas.5 OFRECEN LAS MISMAS CONDICIONES DE CONFORT.

Las áreas de acampada, sean parceladas o no, ofrecen similares niveles de confort al usuario: bloque sanitario asignado, puntos de luz, espacio físico específico y reglamentado (aunque sea disperso).

Las zonas de los campings destinadas a la acampada de caravanas y autocaravanas, así como las áreas de autocaravanas, están localizadas en zonas bien comunicadas con el casco urbano, tranquilas y seguras. El firme de las parcelas es llano, el suelo está aplanado y asfaltado o compactado y disponen del correspondiente drenaje. Las plazas o parcelas están bien señalizadas y cuentan con vías de fácil acceso (anchas); disponen de zonas protegidas del sol, con sombra natural alta, por medio de árboles cuyas ramas están podadas a una altura suficiente para evitar el roce con los vehículos; y tienen en cuenta las dimensiones de las autocaravanas de gran tamaño (altura, ancho) y el espacio que necesitan para maniobrar, todo ello en base a la normativa aplicable.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- LAS PARCELAS DISPONEN DE UN CONTENEDOR INDIVIDUAL QUE SE
Bas.6 VACÍA PERIÓDICAMENTE.



Cada parcela cuenta con un contenedor individual de recogida de basuras, con una capacidad mínima de 15 litros, a ser posible, camuflados de la vista y con cierre o tapa. El vaciado de los contenedores individuales de basura y la recogida de ésta en áreas comunes se realiza como mínimo dos veces al día en temporada alta.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- SE GARANTIZA EL SUMINISTRO Y LA CALIDAD DE AGUA POTABLE.
Bas.7

El depósito de reserva de agua potable garantiza un suministro mínimo de 300 litros por parcela en dos días de consumo. La instalación dispone de un equipo de cloración semiautomático o de un procedimiento sistematizado de control que asegura el estado de las aguas dentro de los parámetros fijados por la normativa que aplica. Los puntos de toma de agua están a menos de 35 metros de la parcela más alejada de la zona de influencia del punto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- EXISTEN SUFICIENTES BLOQUES SANITARIOS.
Bas.8

El camping o área de autocaravanas cuenta con un número mínimo de bloques sanitarios en relación con las plazas que oferta y cumple la relación que establece la normativa autonómica aplicable. Los bloques sanitarios son de uso exclusivo de los acampados, de dimensiones adecuadas y están distribuidos de manera estratégica por el recinto.

En caso de que haya recepción, cuenta con un aseo en las inmediaciones de la misma.

No Aplica - Áreas de autocaravanas en las que por normativa no sea obligatorio disponer de bloques sanitarios

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- LOS BLOQUES SANITARIOS DISPONEN DE TODO EL EQUIPAMIENTO
Bas.9 NECESARIO.

Se considerará equipamiento básico al cumplimiento de los siguientes puntos:

- Agua caliente.
- Dependiendo de la zona, la climatología y la temporada, los bloques tiene puntos de calefacción.
- Más del 75% del total de duchas dispone de agua caliente.
- La mayoría de los elementos de la ducha disponen de mando mezclador tipo monobloque/monomando.
- El 100% de los inodoros tiene la taza rígida y consistente o dispensador perimetral protector.
- El 50% de los lavabos en todos los bloques tienen toma de corriente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- LOS FREGADEROS Y LAVADEROS ESTÁN EN PERFECTAS
Bas.10 CONDICIONES.

Los fregaderos y lavaderos están ubicados en recintos protegidos del sol y de la lluvia, en buen estado de conservación y limpios. Se realiza un mínimo de 2 limpiezas diarias.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- EVACUACIÓN DE AGUAS NEGRAS.
Bas.11

Las aguas negras se evacúan a una depuradora compartida por el camping o son vertidas a otro medio autorizado por el municipio, en ningún caso son percibidas por los clientes. Se evita el riesgo de vertido de aguas contaminantes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- SE REALIZA UN CORRECTO TRATAMIENTO DE LAS AGUAS
Bas.12 RESIDUALES.

El tratamiento de aguas residuales no es origen de olores o ruidos y permite donde sea posible y recomendable, la recuperación de aguas para riego.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA ES CORRECTA.
Bas.13

En todas las cajas de electricidad y en los enchufes de los bloques sanitarios figura claramente indicada en el exterior la tensión y el amperaje facilitados. Existe un cuadro de mando centralizado desde donde pueda operarse eléctricamente el camping, suficientes áreas y zonas bien diferenciadas, perfecto cableado, seccionadores/diferenciales parciales y general. Más del 75% de las parcelas disponen de una conexión eléctrica de 220v.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- EXISTE UN TELÉFONO Y PUNTOS DE CARGA A DISPOSICIÓN DEL
Bas.14 CLIENTE.



Se pone a disposición de los clientes, que así lo requieran, un teléfono (gratuito o no). Este servicio está publicitado, recogiendo las normas de uso y las tarifas cuando sea de pago. Se pone a disposición de los clientes puntos de carga de dispositivos móviles.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- EXISTE UN SERVICIO DE VIGILANCIA.
Bas.15

El camping o área de autocaravanas garantiza la seguridad de sus clientes a través de un sistema de vigilancia, que combina el personal cualificado para la vigilancia de las instalaciones con el control en su área a través de cámaras, y/o alarmas durante las 24 horas del día, siempre conforme a la normativa aplicable.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- SE DISPONE DE GRUPO ELECTRÓGENO.
Bas.16



El camping dispone de un grupo electrógeno de emergencia, aunque sea de accionamiento manual (puesta en marcha en menos de 5 minutos), con capacidad para abastecer a un porcentaje de las instalaciones y servicios comunes, cuya comprobación periódica será incluida dentro del Plan de mantenimiento preventivo.



CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES BÁSICAS

Resumen de la valoración del módulo CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES BÁSICAS

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

Cam-Bas.1	EXISTE UNA GESTIÓN DE RIESGOS DEL CAMPING O ÁREA DE AUTOCARAVANAS.	<input type="text"/>
Cam-Bas.2	LOS ACCESOS ESTÁN CORRECTAMENTE INDICADOS Y PROTEGIDOS.	<input type="text"/>
Cam-Bas.3	EXISTE UN ÁREA DE APARCAMIENTO ADECUADO.	<input type="text"/>
Cam-Bas.4	LOS CAMINOS DE RODADURA INTERIOR SE ENCUENTRAN EN BUEN ESTADO Y SON ADECUADOS.	<input type="text"/>
Cam-Bas.5	LAS ÁREAS DE ACAMPADA O DE CARAVANAS Y AUTOCARAVANAS OFRECEN LAS MISMAS CONDICIONES DE CONFORT.	<input type="text"/>
Cam-Bas.6	LAS PARCELAS DISPONEN DE UN CONTENEDOR INDIVIDUAL QUE SE VACÍA PERIÓDICAMENTE.	<input type="text"/>
Cam-Bas.7	SE GARANTIZA EL SUMINISTRO Y LA CALIDAD DE AGUA POTABLE.	<input type="text"/>
Cam-Bas.8	EXISTEN SUFICIENTES BLOQUES SANITARIOS.	<input type="text"/>
Cam-Bas.9	LOS BLOQUES SANITARIOS DISPONEN DE TODO EL EQUIPAMIENTO NECESARIO.	<input type="text"/>
Cam-Bas.10	LOS FREGADEROS Y LAVADEROS ESTÁN EN PERFECTAS CONDICIONES.	<input type="text"/>
Cam-Bas.11	EVACUACIÓN DE AGUAS NEGRAS.	<input type="text"/>
Cam-Bas.12	SE REALIZA UN CORRECTO TRATAMIENTO DE LAS AGUAS RESIDUALES.	<input type="text"/>
Cam-Bas.13	LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA ES CORRECTA.	<input type="text"/>
Cam-Bas.14	EXISTE UN TELÉFONO Y PUNTOS DE CARGA A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
Cam-Bas.15	EXISTE UN SERVICIO DE VIGILANCIA.	<input type="text"/>
Cam-Bas.16	SE DISPONE DE GRUPO ELECTRÓGENO.	<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

CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS

Cam-Com

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Com.1 SE DISPONE DE INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS.

- Existe una zona verde amplia y cuidada.
- Existen zonas protegidas del sol, con de sombra natural o artificial
- Existen varios lugares con instalaciones fijas para hacer barbacoas.
- Existen merenderos.
- Existe un espacio específico para la higiene y el cuidado de todo lo relacionado con los animales domésticos o para atender sus necesidades fisiológicas.
- Existe un espacio específico para el cuidado y mantenimiento de vehículos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Com.2 SE DISPONE DE INSTALACIONES DE RECREO Y DEPORTIVAS.

- Se dispone de pistas polideportivas.
- Se dispone de áreas específicas de juegos infantiles equipadas con estructuras metálicas o de madera protegidas y normalizadas (balancines, columpios, toboganes, etc.), bien mantenidas, sólidas y seguras y preferentemente vigiladas.
- En el caso de haber piscinas:
 - Hay una piscina de adultos por cada 1000 personas con equipamientos o zona de estar y cerramiento.
 - Hay una piscina de niños por cada 1000 personas con equipamientos o zona de estar y cerramiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-
Com.3 SE DISPONE DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE JUEGOS Y ENTRETENIMIENTO.

- Se dispone de una zona recreativa con más de tres juegos de distinta clase para jóvenes y adultos (juegos de mesa, juegos recreativos mecánicos y manuales, futbolines, tenis de mesa, pool, billar, mesa hockey, etc.) ubicadas en el interior y el exterior bien mantenidas y de carácter gratuito.
- El camping dispone al menos de una sala o salón social con televisión con antena parabólica.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- EXISTEN ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN.
Com.4



Existe un programa de animación semanal, quincenal en temporada alta, expuesto a los clientes con las actividades programadas, la hora de inicio y de finalización. Las actividades serán realizadas por personal profesional y cualificado.
Existe una propuesta de actividades alternativas para los días de lluvia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- LAS TIENDAS ALQUILADAS ESTÁN TOTALMENTE EQUIPADAS Y EN
Com.5 BUEN ESTADO.

En el caso de que se ofrezca alquiler de tiendas individuales y/o colectivas, éstas están bien mantenidas, limpias y equipadas con luz y linterna. Este servicio se comunica en el material comercial editado por el camping.

No aplica - camping o áreas de autocaravana que no alquilen tiendas de campaña.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- LOS ALOJAMIENTOS ALTERNATIVOS DISPONEN DE INSTALACIÓN Y
Com.6 EQUIPAMIENTO COMPLETO.

En el caso de que se ofrezcan alojamientos alternativos en alquiler (bungalows, mobil-homes, apartamentos, caravanas, etc.) tanto la instalación como el equipamiento (menaje, ropa de cama, electrodomésticos, sanitarios, etc.) es completa, está limpia y en perfecto estado. Se provee la limpieza periódica y el cambio de lencería en días alternos como parte de los servicios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- SE DISPONE DE EQUIPAMIENTO PARA EL LAVADO DE PRENDAS POR
Com.7 PARTE DEL CLIENTE.

El camping o área de autocaravanas dispone de, como mínimo, tres lavadoras, una secadora y dos planchadores por cada 300 parcelas y planchas a disposición de los campistas en cantidad suficiente para atender la eventual demanda de los campistas. El servicio puede ser atendido por personal del camping o puede ser autoservicio, en cuyo caso existen las oportunas instrucciones de uso en lugar visible.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- HAY WIFI A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES.
Com.8



El camping o área de autocaravanas pone a disposición del cliente la posibilidad de utilizar Wifi en sus instalaciones. En el caso de que el sistema tenga alcance restringido, el cliente será informado previamente de las condiciones de uso, las zonas donde se podrá utilizar el servicio y el coste del mismo.

Cam- SE DISPONE DE MÁQUINAS DE AUTOSERVICIO.
Com.9



Se dispone de máquinas de autoservicio con bebidas, aperitivos y otros productos de primera necesidad. Estas máquinas estarán disponibles las 24 horas de día. Se reponen los productos con la suficiente periodicidad para garantizar que no se produzca desabastecimiento.



CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS

Resumen de la valoración del módulo CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS

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

Cam-Com.1	SE DISPONE DE INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS.	<input type="text"/>
Cam-Com.2	SE DISPONE DE INSTALACIONES DE RECREO Y DEPORTIVAS.	<input type="text"/>
Cam-Com.3	SE DISPONE DE ÁREAS ESPECÍFICAS DE JUEGOS Y ENTRETENIMIENTO.	<input type="text"/>
Cam-Com.4	EXISTEN ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN.	<input type="text"/>
Cam-Com.5	LAS TIENDAS ALQUILADAS ESTÁN TOTALMENTE EQUIPADAS Y EN BUEN ESTADO.	<input type="text"/>
Cam-Com.6	LOS ALOJAMIENTOS ALTERNATIVOS DISPONEN DE INSTALACIÓN Y EQUIPAMIENTO COMPLETO.	<input type="text"/>
Cam-Com.7	SE DISPONE DE EQUIPAMIENTO PARA EL LAVADO DE PRENDAS POR PARTE DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
Cam-Com.8	HAY WIFI A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES.	<input type="text"/>
Cam-Com.9	SE DISPONE DE MÁQUINAS DE AUTOSERVICIO.	<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

CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SUPERMERCADO

Cam-Sup

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-Sup.1 SE DISPONE DE UN SUPERMERCADO O SIMILAR.

El camping o área de autocaravanas tiene en su recinto un supermercado o similar a disposición de los usuarios, donde pueden abastecerse de artículos de alimentación, higiene, y accesorios, entre otros.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-Sup.2 EL SUPERMERCADO ES ACORDE A LA CAPACIDAD DEL CAMPING O ÁREAS DE AUTOCARAVANAS.

El supermercado está convenientemente suministrado para abastecer en función del número de plazas del camping o área de autocaravanas. Está decorado e iluminado de forma atractiva, climatizado, y permanece abierto en horario comercial.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-Sup.3 EL SUPERMERCADO DISTRIBUYE LOS PRODUCTOS EN FUNCIÓN DE SU NATURALEZA.

El Servicio turístico cuenta con áreas separadas para productos frescos, conservas y cámaras de frío, precocinados, artículos de limpieza, bebidas y alimentos para mascotas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-Sup.4 OFRECE VARIEDAD Y CANTIDAD DE PRODUCTOS.

El supermercado dispone de un surtido de productos, en variedad y cantidad, suficientes para atender las necesidades básicas de los campistas, especialmente si el camping está alejado de un centro urbano o no existen alternativas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-Sup.5 SE DISPONE DE SOPORTES PARA ALMACENAR LA COMPRA.

El supermercado dispone de cestas, carros, u otro soporte, donde el cliente pueda almacenar la compra. El soporte utilizado está limpio y en buenas condiciones.



CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SUPERMERCADO

Resumen de la valoración del módulo CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SUPERMERCADO

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

Cam-Sup.1	SE DISPONE DE UN SUPERMERCADO O SIMILAR.	<input type="text"/>
Cam-Sup.2	EL SUPERMERCADO ES ACORDE A LA CAPACIDAD DEL CAMPING O ÁREAS DE AUTOCARAVANAS.	<input type="text"/>
Cam-Sup.3	EL SUPERMERCADO DISTRIBUYE LOS PRODUCTOS EN FUNCIÓN DE SU NATURALEZA.	<input type="text"/>
Cam-Sup.4	OFRECE VARIEDAD Y CANTIDAD DE PRODUCTOS.	<input type="text"/>
Cam-Sup.5	SE DISPONE DE SOPORTES PARA ALMACENAR LA COMPRA.	<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

CAMPOS DE GOLF. ATENCIÓN AL CLIENTE

Golf-Ate

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf-
Ate.1 LA RECEPCIÓN SE REALIZA DE FORMA ÁGIL.

La recepción de los clientes, comprobación de su reserva y venta de Green fee (si procede), se realiza de forma ágil, dentro del horario establecido.



CAMPOS DE GOLF. ATENCIÓN AL CLIENTE

Resumen de la valoración del módulo CAMPOS DE GOLF. ATENCIÓN AL CLIENTE

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf-Ate.1 LA RECEPCIÓN SE REALIZA DE FORMA ÁGIL.

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

CAMPOS DE GOLF. INFORMACIÓN

Golf-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf-Inf.1 EXISTE INFORMACIÓN COMERCIAL SOBRE EL CAMPO DE GOLF (O DE PITCH&PUTT) Y SOBRE LAS ACTIVIDADES.

El contenido de la información comercial incluye como mínimo:

- Año de creación
- Diseñador
- Tipo de campo: comercial, social o mixto o alguna referencia que indique la venta de Green fees
- Número de hoyos
- Par del campo
- Tees de salida, indicando distancias
- Zona de prácticas
- Actividades y Torneos
- Correspondencias
- Precio/tarifas según temporada, en periodo festivo o laboral
- Información sobre el tipo de vestimenta y calzado permitido
- Servicios prestados por el campo de golf (o de Pitch&Putt)
- Información sobre el entorno en el que se ubica
- Prácticas medioambientales
- Dirección y accesos
- Horarios
- Datos de contacto



Doc. Soporte promocional sobre el campo de golf (o de Pitch&Putt) y/o sobre las actividades

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf-Inf.2 SE DISPONE DE UN PUNTO DE INFORMACIÓN PARA ATENDER AL CLIENTE.

En el punto de información se facilita toda la información relativa a:

- Instalaciones y servicios del campo de golf (o de Pitch&Putt)
- Reglamentos internos de gestión del juego
- Información sobre el entorno y servicios (accesos, transportes, horarios, distancias, lugares de interés, oferta turística, etc.)
- Escuela (En caso de disponer de este servicio)

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf-Inf.3 SE INFORMA SOBRE EL ESTADO DEL CAMPO.

Hay un sistema de información actualizado sobre el estado del campo que incluye como mínimo: el calendario de trabajos del recorrido, el estado del campo, parte meteorológico y avisos importantes de interés.



CAMPOS DE GOLF. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo CAMPOS DE GOLF. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf-Inf.1	EXISTE INFORMACIÓN COMERCIAL SOBRE EL CAMPO DE GOLF (O DE PITCH&PUTT) Y SOBRE LAS ACTIVIDADES.	<input type="text"/>
Golf-Inf.2	SE DISPONE DE UN PUNTO DE INFORMACIÓN PARA ATENDER AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Golf-Inf.3	SE INFORMA SOBRE EL ESTADO DEL CAMPO.	<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

CAMPOS DE GOLF. INSTALACIONES Y SERVICIOS

Golf-Ins

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf-Ins.1 RECORRIDO.

- Existe un plano general del campo de golf (o de Pitch&Putt).
- Existen planos descriptivos del hoyo (mínimo uno por hoyo).
- Existen marcas de salida y marcas de distancia del Green. Están marcados en el suelo mediante marcas fijas, los cuatro puntos oficiales de salida, según reglamento de la Real Federación Española de Golf.
- Existen lavabolas, mínimo uno cada 3 hoyos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf-Ins.2 EL CUARTO DE PALOS ESTÁ PRÓXIMO AL CAMPO.

En el caso de existir cuartos de palos, éste está ubicado lo suficientemente cerca del campo como para permitir su utilización por parte de los usuarios sin grandes desplazamientos y su horario de funcionamiento empieza como mínimo 30 minutos antes del horario de inicio de la primera salida. El cuarto de palos cuenta con instrucciones de uso y, como mínimo, material para la limpieza de los zapatos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf-Ins.3 LOS VESTUARIOS ESTÁN SEÑALIZADOS.

Los vestuarios están señalizados y en perfecto estado de orden y limpieza. Su horario empieza como mínimo 30 minutos antes de la primera salida. Cuentan con taquillas individuales de cierre con llaves/tarjeta y perchas suficientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf-Ins.4 EL GIMNASIO INCLUYE EL EQUIPAMIENTO ADECUADO.

En el caso de disponer de un espacio dedicado a gimnasio, éste se encuentra en perfecto estado de orden y limpieza, y dispone del equipamiento necesario para realizar un correcto calentamiento y estiramiento previos al juego.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf- LA INSTALACIÓN DISPONE DE UNA ZONA DE APARCAMIENTO.
Ins.5

Se dispone de un espacio habilitado para el aparcamiento, con señales indicativas de las principales zonas del campo (zonas de entrada, oficina de gestión del juego, etc.) y que se encuentra cerca de la entrada principal y la oficina de control de juego

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf- LA ZONA DE PRÁCTICAS TIENE UNA DIMENSIÓN ADECUADA.
Ins.6

La zona de prácticas tiene las dimensiones adecuadas para la práctica del golf (o de Pitch&Putt), y el uso de la instalación no supondrá ningún peligro para los demás usuarios, ni entorno. Además, en la zona de prácticas, los usuarios dispondrán de:

- Expendedor de bolas, cestas y alfombrillas.
- Puestos debidamente delimitados.
- Elementos de seguridad y contención laterales y de fondo.
- Señalización de las distancias.
- Máquina recogedora de bolas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf- EL CAMPO DE GOLF (O DE PITCH&PUTT) CUENTA CON UNA SERIE DE
Ins.7 SERVICIOS AUXILIARES Y/O COMPLEMENTARIOS A LA PRÁCTICA DEL JUEGO.

- Dispensadores de bebidas: mínimo un dispensador en la zona más alejada del local de atención al cliente.
- Aseos: mínimo un aseo en la zona más alejada del local de atención al cliente.
- Papelera: mínimo una por hoyo.
- Bancos: mínimo una cada 3 hoyos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf- SE PROVEE A LOS JUGADORES DE TARJETA PARA LA ANOTACIÓN DE
Ins.8 LOS RESULTADOS DEL JUEGO.

Dichas tarjetas deben contener como mínimo la siguiente información: longitud de cada hoyo desde los distintos puntos de salida, par de los distintos recorridos, plano del recorrido, reglas locales, y la valoración del campo (si existe). Junto a la tarjeta se entrega un plano o croquis de las instalaciones con la imagen corporativa de la empresa y un teléfono al que llamar en caso de emergencia

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf- ALQUILER DE EQUIPOS Y MATERIALES.
Ins.9

Todos los materiales y equipos que se ofrecen en alquiler están en perfecto estado de higiene, conservación y funcionamiento. Los precios de estos alquileres están visibles al público.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf- ALQUILER DE COCHES DE GOLF.
Ins.10

En el caso de ofrecer este servicio, el campo de golf (o de Pitch&Putt) informa a los clientes del sistema de uso del mismo (información acerca de por dónde circula, instrucciones de manejo, redes de caminos disponibles, recomendaciones de circulación, etc.) en el punto de información y/o en el propio lugar de entrega del coche de golf. Los coches de golf de alquiler deberán diferenciarse de los de uso del personal encargado del control del juego.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf- SE MIDE PERIÓDICAMENTE EL CONTENIDO EN SALES DEL AGUA.
Ins.11

El campo de golf (o de Pitch&Putt) mide periódicamente el contenido de sales en el agua y adopta las medidas oportunas que eviten riesgos agronómicos debido al empleo de dichas aguas y su influencia en la salinidad del suelo. La comprobación de los parámetros del agua (temperatura, PH, etc.) se registra.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf- SE REALIZA UN ANÁLISIS ANUAL DEL SUELO.
Ins.12



Una vez al año se realiza un análisis del suelo que debe revisarse periódicamente para su adecuación a los posibles cambios climáticos y se refleja en el plan de mantenimiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf- SE DISPONE DE AUTORIZACIÓN AMBIENTAL.
Ins.13

El campo de golf (o de Pitch&Putt) dispone de la autorización ambiental correspondiente para realizar la actividad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Golf- EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA
Ins.14 CASOS DE EMERGENCIA.

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

Golf- SE PROPORCIONA INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD A LOS
Ins.15 CLIENTES.

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



Doc. Normas básicas de desarrollo de la actividad.

Doc. Guía de actuación en caso de accidente o de siniestro



CAMPOS DE GOLF. INSTALACIONES Y SERVICIOS

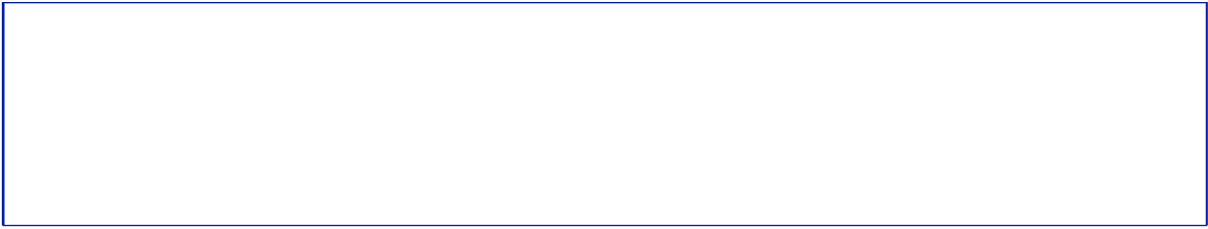
Resumen de la valoración del módulo CAMPOS DE GOLF. INSTALACIONES Y SERVICIOS

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

Golf-Ins.1	RECORRIDO.	<input type="text"/>
Golf-Ins.2	EL CUARTO DE PALOS ESTÁ PRÓXIMO AL CAMPO.	<input type="text"/>
Golf-Ins.3	LOS VESTUARIOS ESTÁN SEÑALIZADOS.	<input type="text"/>
Golf-Ins.4	EL GIMNASIO INCLUYE EL EQUIPAMIENTO ADECUADO.	<input type="text"/>
Golf-Ins.5	LA INSTALACIÓN DISPONE DE UNA ZONA DE APARCAMIENTO.	<input type="text"/>
Golf-Ins.6	LA ZONA DE PRÁCTICAS TIENE UNA DIMENSIÓN ADECUADA.	<input type="text"/>
Golf-Ins.7	EL CAMPO DE GOLF (O DE PITCH&PUTT) CUENTA CON UNA SERIE DE SERVICIOS AUXILIARES Y/O COMPLEMENTARIOS A LA PRÁCTICA DEL JUEGO.	<input type="text"/>
Golf-Ins.8	SE PROVEE A LOS JUGADORES DE TARJETA PARA LA ANOTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL JUEGO.	<input type="text"/>
Golf-Ins.9	ALQUILER DE EQUIPOS Y MATERIALES.	<input type="text"/>
Golf-Ins.10	ALQUILER DE COCHES DE GOLF.	<input type="text"/>
Golf-Ins.11	SE MIDE PERIÓDICAMENTE EL CONTENIDO EN SALES DEL AGUA.	<input type="text"/>
Golf-Ins.12	SE REALIZA UN ANÁLISIS ANUAL DEL SUELO.	<input type="text"/>
Golf-Ins.13	SE DISPONE DE AUTORIZACIÓN AMBIENTAL.	<input type="text"/>
Golf-Ins.14	EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA.	<input type="text"/>
Golf-Ins.15	SE PROPORCIONA INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD A LOS CLIENTES.	<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

CATERING

Cat

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cat.1 LA DISTRIBUCIÓN DEBE HACERSE CON UN TRANSPORTE ACONDICIONADO Y HOMOLOGADO (C).

El transporte de los alimentos se realiza en exclusiva. Si se comparte transporte con otros productos, deberán estar claramente separados. Además, deberán estar debidamente distribuidos y los envases deben estar en perfecto estado. Se controla que el transporte de los alimentos se realiza a no más de: 8° C (refrigerados de vida útil menor de 1 día). 4° C (refrigerados de vida útil mayor a 1 día). -12° C (congelados). El transporte de los alimentos en caliente debe realizarse siempre a más de 65° C. Se debe comprobar el estado de limpieza del vehículo, estableciéndose la sistemática de supervisión de este requisito.

Los vehículos utilizados para el transporte de mercancías perecederas (refrigerados, isotermos, frigoríficos y caloríficos), cumplirán con la legislación vigente y presentarán los certificados de sus revisiones periódicas ATP.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cat.2 LA DISTRIBUCIÓN DE COMIDAS SE REALIZA CON ARMARIOS CALIENTES / FRÍOS, EN FUNCIÓN DEL TIPO DE PREPARACIÓN. ESTOS EQUIPOS PERMITEN DISTRIBUIR LAS COMIDAS SEGURA E HIGIÉNICAMENTE EN EL LUGAR Y HORA EXACTA QUE EL CLIENTE DESEA RECIBIR EL SERVICIO. (C)

Se establece un sistema de reparto o distribución de la comida preparada teniendo en cuenta el número de puntos de entrega y la proximidad entre ellos; así como los requisitos de entrega acordados con el cliente. La comida preparada, transportada en sus contenedores, así como de los complementos que forman parte del servicio hasta su ingestión por los comensales debe mantenerse a la temperatura especificada hasta el momento de su entrega al cliente. Para ello, se debe comprobar que: El producto tiene la protección adecuada y está en un contenedor isotermo a la temperatura adecuada. Los envases/ contenedores mantienen las condiciones higiénicas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cat.3 SE DISPONE DE UTENSILIOS / EQUIPOS / COMPLEMENTOS EN CANTIDAD SUFICIENTE PARA OFRECER SERVICIOS DE CATERING (C).

Se deben definir las cantidades mínimas necesarias que debe haber disponibles de aquellos productos críticos para el servicio, con el objetivo de asegurar que se pueden ofrecer los diferentes platos o preparaciones culinarias y bebidas contratadas con el cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cat.4 UNA VEZ FINALIZADO EL EVENTO, SE PROCEDE A LIMPIAR LAS INSTALACIONES Y MATERIAL ANTES DE ALMACENAR (C).

El Servicio turístico debe tener formalmente definido un procedimiento que incluya como mínimo:

- Definición del responsable de cierre.
- Definición de retirada de artículos de alimentación.
- Utensilios y recipientes de servicio.
- Elementos de decoración y ornamentación.
- Limpieza de la maquinaria, equipos e instalaciones.



CATERING

Resumen de la valoración del módulo CATERING

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

Cat.1	LA DISTRIBUCIÓN DEBE HACERSE CON UN TRANSPORTE ACONDICIONADO Y HOMOLOGADO (C).	<input type="text"/>
Cat.2	LA DISTRIBUCIÓN DE COMIDAS SE REALIZA CON ARMARIOS CALIENTES / FRÍOS, EN FUNCIÓN DEL TIPO DE PREPARACIÓN. ESTOS EQUIPOS PERMITEN DISTRIBUIR LAS COMIDAS SEGURA E HIGIÉNICAMENTE EN EL LUGAR Y HORA EXACTA QUE EL CLIENTE DESEA RECIBIR EL SERVICIO. (C)	<input type="text"/>
Cat.3	SE DISPONE DE UTENSILIOS / EQUIPOS / COMPLEMENTOS EN CANTIDAD SUFICIENTE PARA OFRECER SERVICIOS DE CATERING (C).	<input type="text"/>
Cat.4	UNA VEZ FINALIZADO EL EVENTO, SE PROCEDE A LIMPIAR LAS INSTALACIONES Y MATERIAL ANTES DE ALMACENAR (C).	<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

CENTRO MÉDICO

Cen-Med

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cen-
Med.1 EL CENTRO MÉDICO DISPONE DE PERSONAL CUALIFICADO.

Los centros médicos disponen de personal calificado para los servicios que ofrecen. Además, el personal tiene conocimiento de inglés, aunque sea aún nivel básico que le permita comunicarse con el cliente atendido.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cen-
Med.2 EL CENTRO MÉDICO DE LA ESTACIÓN SE COORDINA DEBIDAMENTE.

El centro médico se coordina con otros centros médicos y/o las autoridades sanitarias de la zona a efectos de garantizar la evacuación y tratamiento inmediato de cualquier accidente grave que no pueda ser tratado en el propio centro y/o emergencias que afecten a numerosas personas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cen-
Med.3 EL CENTRO MÉDICO ESTÁ SEÑALIZADO EN TODOS LOS SOPORTES
INFORMATIVOS DE LA ESTACIÓN.

Los centros médicos deben estar señalizados en los planos y materiales informativos de la estación. Asimismo, en los distintos lugares del dominio esquiable deben figurar, de forma claramente visible, las señalizaciones oportunas sobre el centro médico y/o botiquines.



CENTRO MÉDICO

Resumen de la valoración del módulo CENTRO MÉDICO

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

Cen-Med.1	EL CENTRO MÉDICO DISPONE DE PERSONAL CUALIFICADO.	<input type="text"/>
Cen-Med.2	EL CENTRO MÉDICO DE LA ESTACIÓN SE COORDINA DEBIDAMENTE.	<input type="text"/>
Cen-Med.3	EL CENTRO MÉDICO ESTÁ SEÑALIZADO EN TODOS LOS SOPORTES INFORMATIVOS DE LA ESTACIÓN.	<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

COMERCIO. BÁSICO

Com-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com-Bas.1 EL ESCAPARATE SE ENCUENTRA ORDENADO Y LIMPIO.

Los Servicios turísticos que disponen de escaparates cerrados incluidos en su entrada o en la fachada del edificio en el que se ubica, los tienen ordenados, con los productos y anuncios dispuestos de forma armoniosa, los cristales limpios y los marcos o soportes de los mismos completos, pintados o lacados y sin astillas o muescas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com-Bas.2 EL ESCAPARATE ES LA TARJETA DE PRESENTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO.

En el caso de tener escaparate, los productos se presentan de forma armoniosa, buscando la sorpresa y originalidad del conjunto (la eficacia de un escaparate se mide por el número de personas que se detienen a observarlo). Posee una iluminación adecuada que resalte los colores y las formas de los productos. Cuenta con fuentes de luz adecuadas al tipo de producto que se expone.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com-Bas.3 HORARIO DEL COMERCIO.

En el caso de que el comercio esté abierto en horario distinto al resto de instalaciones, éste debe estar visible en la entrada del mismo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com-Bas.4 SE DISPONE DE UN PARAGÜERO LOS DÍAS DE LLUVIA.

El establecimiento coloca un paraguero o soporte adicional en la entrada del comercio durante los días de lluvia. No aplica. Servicios turísticos cuya entrada no da directamente al exterior. E.J. tienda ubicada en el interior de un establecimiento hotelero.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com-Bas.5 SE DISPONE DE MOBILIARIO ACORDE A LAS CARACTERÍSTICAS DEL COMERCIO.

Los Servicios turísticos entre cuyos productos de venta se encuentren prendas de vestir, disponen de al menos, un probador con espejo y colgador. Cuando se vendan complementos (gorras, guantes, bufandas, etc.) y/o prendas de abrigo o lluvia (chubasqueros, jerséis, sudaderas, abrigos, etc.) podrá sustituirse el probador por un espejo que permita al cliente ver cómo le queda la prenda. Los Servicios turísticos de venta de productos alimenticios perecederos (panaderías, carnicerías, pescaderías, etc.) disponen de vitrinas con los productos cubiertos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com- EXISTE UNA SEPARACIÓN CLARA Y COHERENTE ENTRE DISTINTOS
Bas.6 PRODUCTOS.

Los productos se disponen agrupados por familias o temáticas similares, formando áreas de venta separadas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com- SE CUIDA EL ORDEN Y COLOCACIÓN DE LOS PRODUCTOS.
Bas.7

Los productos se exponen de manera ordenada y están colocados de forma que sean fácilmente visibles por los clientes (especialmente sus etiquetas y precios). Están siempre limpios, sin polvo y se disponen en cantidad suficiente, pero sin producir sensación de agobio al cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com- EXISTEN PAPELERAS A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.
Bas.8

El Servicio turístico dispone de papeleras como mínimo a la entrada del Servicio turístico.
No aplica.- Oficinas de Información Turística

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com- LA MÚSICA AMBIENTAL ES AGRADABLE.
Bas.9

En caso de contar con hilo musical, éste se encuentra a volumen moderado y en ningún caso se trata de música estridente (ritmos suaves incitan a permanecer). La música se adecua a las características de la clientela.
No aplica.- Oficinas de Información Turística

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com- LA INFORMACIÓN PROMOCIONAL ES CLARA Y VISIBLE.
Bas.10

Todas las promociones, ofertas o informaciones relevantes se comunican a los clientes de forma clara y visible.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com- SE EMPLEA MATERIAL DE EMBALAJE APROPIADO AL PRODUCTO
Bas.11 VENDIDO.

Se entrega al cliente el artículo o producto objeto de la compra/venta en la bolsa (plástico, papel) propia del Servicio turístico. Aquellos productos que, por sus características, resultan frágiles se envuelven empleando materiales de mayor protección (papel de burbujas u otro material alternativo). Cuando el artículo es objeto de regalo, se emplea papel de regalo y se adorna con algún elemento decorativo (lazo, pegatina).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com- EN EL MATERIAL DE EMBALAJE EXISTE UN INDICATIVO DEL SERVICIO
Bas.12 TURÍSTICO.



Los papeles, envoltorios, bolsas y/o embalajes utilizados para la entrega del producto llevan el indicativo del Servicio turístico, con su nombre, dirección y teléfono como mínimo.



COMERCIO. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo COMERCIO. 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

Com-Bas.1	EL ESCAPARATE SE ENCUENTRA ORDENADO Y LIMPIO.	<input type="text"/>
Com-Bas.2	EL ESCAPARATE ES LA TARJETA DE PRESENTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO.	<input type="text"/>
Com-Bas.3	HORARIO DEL COMERCIO.	<input type="text"/>
Com-Bas.4	SE DISPONE DE UN PARAGÜERO LOS DÍAS DE LLUVIA.	<input type="text"/>
Com-Bas.5	SE DISPONE DE MOBILIARIO ACORDE A LAS CARACTERÍSTICAS DEL COMERCIO.	<input type="text"/>
Com-Bas.6	EXISTE UNA SEPARACIÓN CLARA Y COHERENTE ENTRE DISTINTOS PRODUCTOS.	<input type="text"/>
Com-Bas.7	SE CUIDA EL ORDEN Y COLOCACIÓN DE LOS PRODUCTOS.	<input type="text"/>
Com-Bas.8	EXISTEN PAPELERAS A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
Com-Bas.9	LA MÚSICA AMBIENTAL ES AGRADABLE.	<input type="text"/>
Com-Bas.10	LA INFORMACIÓN PROMOCIONAL ES CLARA Y VISIBLE.	<input type="text"/>
Com-Bas.11	SE EMPLEA MATERIAL DE EMBALAJE APROPIADO AL PRODUCTO VENDIDO.	<input type="text"/>
Com-Bas.12	EN EL MATERIAL DE EMBALAJE EXISTE UN INDICATIVO DEL SERVICIO TURÍSTICO.	<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

CONVENTION BUREAUX. COMERCIALIZACIÓN

Con-Com

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Com.1 SE ELABORA UN PLAN DE PROMOCIÓN DEL DESTINO CADA AÑO.

Anualmente se elabora un Plan de promoción del destino en línea con el Plan de marketing del destino y la información recogida sobre reuniones potenciales. El Plan es revisado y actualizado según varía el Plan de marketing del destino y en base a las evaluaciones de acciones comerciales realizadas con anterioridad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Com.2 SE PLANIFICA LA ASISTENCIA A FERIAS.

Existe una planificación para asistir a ferias, en la que se tiene en cuenta, como mínimo, cuestiones tales como: Selección de las ferias a las cuales asistir a través de una labor de prospección. Concertación de citas preestablecidas para llevar a cabo durante la feria. Contratación del stand si fuera necesario. Diseño del stand. Contratación de personal de atención al público. Selección de los proveedores que participan en las ferias. Esta planificación es coherente con el Plan de marketing del destino.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Com.3 SE REALIZAN ACTUACIONES DE COMERCIALIZACIÓN EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS.

Se asiste a las ferias más relevantes especializadas en turismo de negocios. Se realizan visitas comerciales a empresas, organismos, asociaciones, etc... Se llevan a cabo actuaciones de relaciones públicas (notas de prensa, dossiers de prensa, etc.).



CONVENTION BUREAUX. COMERCIALIZACIÓN

Resumen de la valoración del módulo CONVENTION BUREAUX. COMERCIALIZACIÓN

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

Con-Com.1	SE ELABORA UN PLAN DE PROMOCIÓN DEL DESTINO CADA AÑO.	<input type="text"/>
Con-Com.2	SE PLANIFICA LA ASISTENCIA A FERIAS.	<input type="text"/>
Con-Com.3	SE REALIZAN ACTUACIONES DE COMERCIALIZACIÓN EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES IDENTIFICADAS.	<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

CONVENTION BUREAUX. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Con-Ges

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-
Ges.1 EXISTE UNA BASE DE DATOS DE REUNIONES POTENCIALES.



La información sobre las reuniones potenciales se recoge en una base de datos que como mínimo incluye los siguientes campos: Fechas de celebración. Lugar de celebración. Número de participantes. Datos del organizador.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-
Ges.2 SE REGISTRAN LOS DATOS DE LAS REUNIONES REALIZADAS.

Por cada reunión realizada en el destino se recopila la siguiente información:

- Número de participantes.
- Estancia media de los participantes.
- Fechas de las reuniones.
- Motivo de la reunión.
- Sede de la reunión.
- Alojamiento utilizado por los participantes.
- Gasto medio por participante en el destino.

Existe un documento donde se describen las pautas para registrar los datos sistemáticamente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-
Ges.3 EXISTE UNA GUÍA DE REUNIONES.

El Convention Bureaux elabora periódicamente una guía de reuniones que recoge toda la oferta de la ciudad necesaria para organizar un congreso o reunión. La guía recoge la siguiente información:

- Infraestructuras (hoteles, auditorios, salas para reuniones, salas para recepciones y banquetes, restaurantes, etc.).
- Servicios (OPC's, agencias de viajes especializadas, empresas de audiovisuales, autocares, agencias de azafatas, de guías turísticas, de catering, alquiler de coches con y sin chofer, etc.).
- Accesos y medios de transporte.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con- SEMESTRALMENTE SE EDITA UN CALENDARIO DE REUNIONES.
Ges.4

Cada seis meses se elabora un calendario de reuniones que incluye todas las reuniones que se van a celebrar en la ciudad próximamente. El calendario contiene la siguiente información: Relación de eventos previstos. Fechas de celebración. Lugar de celebración. Número de participantes. Datos del organizador.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con- EXISTE UN INVENTARIO DE LOS DOCUMENTOS PUBLICADOS.
Ges.5



Bimensualmente se realiza un inventario de los documentos editados con el objetivo de asegurar la no rotura de stocks.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con- EXISTEN DIRECTRICES DE USO DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA.
Ges.6

La organización dispone de un documento con las directrices oportunas acerca del uso de la identidad corporativa. Dicho documento es conocido por los interesados y aplicado correctamente en los soportes corporativos. La identidad corporativa está representada en todos los documentos, publicaciones y material de promoción.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con- ANUALMENTE SE ANALIZAN LAS ACTUACIONES REALIZADAS.
Ges.7

Anualmente se realiza un informe con los datos estadísticos sobre las reuniones realizadas en el destino. De forma paralela y con los datos de dicho informe se edita una memoria anual.



CONVENTION BUREAUX. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo CONVENTION BUREAUX. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Ges.1	EXISTE UNA BASE DE DATOS DE REUNIONES POTENCIALES.	<input type="text"/>
Con-Ges.2	SE REGISTRAN LOS DATOS DE LAS REUNIONES REALIZADAS.	<input type="text"/>
Con-Ges.3	EXISTE UNA GUÍA DE REUNIONES.	<input type="text"/>
Con-Ges.4	SEMESTRALMENTE SE EDITA UN CALENDARIO DE REUNIONES.	<input type="text"/>
Con-Ges.5	EXISTE UN INVENTARIO DE LOS DOCUMENTOS PUBLICADOS.	<input type="text"/>
Con-Ges.6	EXISTEN DIRECTRICES DE USO DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA.	<input type="text"/>
Con-Ges.7	ANUALMENTE SE ANALIZAN LAS ACTUACIONES REALIZADAS.	<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

CONVENTION BUREAUX. SERVICIOS

Con-Ser

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Ser.1 EXISTEN UNOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA ACEPTAR A
PROVEEDORES.

Se dispone de un documento donde constan los requisitos mínimos de aceptación como proveedor-miembro del Convention Bureaux. Éstos tienen como objetivo ofrecer la mejor imagen del destino posible. Dicho documento se proporciona a los interesados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Ser.2 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES-MIEMBRO.



El Convention Bureaux lleva a cabo actuaciones comerciales para la captación de proveedores-miembro. Los servicios que el Convention Bureaux presta a sus proveedores-miembro están definidos en un documento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Ser.3 PERIÓDICAMENTE SE FACILITA A LOS PROVEEDORES UN CALENDARIO
DE REUNIONES.



Semestralmente se hace un envío del calendario de reuniones a todos los proveedores-miembro del Convention Bureaux.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Ser.4 SE REALIZAN ACTUACIONES DE RELACIONES PÚBLICAS.

Se llevan a cabo actuaciones de relaciones públicas, tales como organización de ruedas de prensa, elaboración de dossier de prensa y/o contactos con los medios de comunicación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Ser.5 EXISTE UN DOSSIER DE CANDIDATURA.



El Convention Bureaux realiza dossiers de candidatura.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Ser.6

LA ORGANIZACIÓN REALIZA ACTIVIDADES CONJUNTAS DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN.



Se realizan actividades de promoción y comercialización conjunta con otras empresas del destino.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Ser.7

SE DA SOPORTE A LOS ORGANIZADORES.

El Convention Bureaux da apoyo a los organizadores durante los viajes de inspección. Los servicios que se prestan a los organizadores están definidos en un documento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Ser.8

SE FACILITA LA COMUNICACIÓN ENTRE AGENTES.



El Convention Bureaux actúa como intermediario entre los organizadores y las instituciones públicas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Con-Ser.9

SE DISPONE DE UNA SALA DE REUNIONES.

El Convention Bureaux deberá tener a su disposición una sala acondicionada para poder mantener reuniones.



CONVENTION BUREAUX. SERVICIOS

Resumen de la valoración del módulo CONVENTION BUREAUX. SERVICIOS

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

Con-Ser.1	EXISTEN UNOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA ACEPTAR A PROVEEDORES.	<input type="text"/>
Con-Ser.2	RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES-MIEMBRO.	<input type="text"/>
Con-Ser.3	PERIÓDICAMENTE SE FACILITA A LOS PROVEEDORES UN CALENDARIO DE REUNIONES.	<input type="text"/>
Con-Ser.4	SE REALIZAN ACTUACIONES DE RELACIONES PÚBLICAS.	<input type="text"/>
Con-Ser.5	EXISTE UN DOSSIER DE CANDIDATURA.	<input type="text"/>
Con-Ser.6	LA ORGANIZACIÓN REALIZA ACTIVIDADES CONJUNTAS DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN.	<input type="text"/>
Con-Ser.7	SE DA SOPORTE A LOS ORGANIZADORES.	<input type="text"/>
Con-Ser.8	SE FACILITA LA COMUNICACIÓN ENTRE AGENTES.	<input type="text"/>
Con-Ser.9	SE DISPONE DE UNA SALA DE REUNIONES.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

DEGUSTACIÓN

Deg

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Deg.3 EXISTE UN SISTEMA DE LIMPIEZA DEL MENAJE.

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

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



DEGUSTACIÓN

Resumen de la valoración del módulo DEGUSTACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Deg.1	LA EMPRESA OFRECE DEGUSTACIONES COMENTADAS DE SUS PRODUCTOS.	<input type="text"/>
Deg.2	LA ZONA DE DEGUSTACIÓN DEL PRODUCTO CUMPLE CON CIERTOS REQUISITOS.	<input type="text"/>
Deg.3	EXISTE UN SISTEMA DE LIMPIEZA DEL MENAJE.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

ESCUELA DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS

Esc-Esp

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc-
Esp.1 EXISTE UN FOLLETO EXPLICATIVO.

Existe un folleto explicativo que debe incluir la siguiente información:

- La dirección exacta del centro, teléfono, página Web (en su caso), correo electrónico y fax (en su caso) además del lugar donde se desarrollan las clases.
- Los cursos ofertados, su duración, las fechas de comienzo y el número de horas lectivas diarias.
- El coste exacto de los cursos, del material didáctico y los demás servicios y materiales ofertados.
- La duración de cada hora lectiva.
- Tarifas en función de la temporada.
- El número de niveles ofertados.
- El número máximo de alumnos por grupo (y, en los casos que proceda, el número mínimo establecido para el desarrollo de las clases).
- Las condiciones y plazos de inscripción, así como las condiciones de pago.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc-
Esp.2 SE FACILITA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.

Frente a una potencial reserva, se facilita información acerca de las instalaciones y servicios que presta el centro, además de la oferta complementaria de alojamiento (bien propio o a través de alojamientos colaboradores del destino). Además, se informa de las tarifas aplicables en función de cada caso y de la temporada.
En caso de disponer de página Web, se invita al alumno a visitarla.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc-
Esp.3 SE FACILITA INFORMACIÓN DE OTRAS ESCUELAS DE ESPAÑOL DEL
DESTINO SI NO HAY DISPONIBILIDAD.

En caso de no disponer de plazas en el centro en ese momento, o no tener el curso solicitado se facilita información de otros centros del destino como muestra de preocupación por su estancia en el destino, generando una imagen positiva del sector de cara a un potencial cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- SE FACILITAN DIRECCIONES E INFORMACIÓN AL CLIENTE.
Esp.4

Existe un soporte, organizado y actualizado, donde se facilita al estudiante información del entorno e información de interés como: gasolineras, cajeros, prensa, supermercados, atención sanitaria, comercios, restaurantes, teléfonos de emergencias, horarios de transporte, lugares de interés, etc.

En la medida de lo posible, se hacen las gestiones necesarias para ayudar a la organización de las actividades extraacadémicas tales como excursiones, compra de entradas de espectáculos, etc. Se debe dar información sobre la posibilidad de contratación de un seguro médico para los alumnos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- INFORMACIÓN DEL DESTINO.
Esp.5

La escuela dispondrá de información del destino. Esta información estará disponible en la página Web, y además en la secretaría de la Escuela, donde existirán folletos y demás soportes informativos a disposición de los alumnos. Existirán en su página Web links a otras webs de interés turístico del destino para el alumno.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS, DEPORTIVAS Y DE OCIO
Esp.6 COMPLEMENTARIAS.

Se dispondrá de información y se ofrecerá al alumno actividades turísticas, deportivas y de ocio complementarias. Se dispondrá de información de esta oferta, descripción de la actividad, precios, etc., y se ofrecerá al alumno, gestionando su inscripción en caso de estar interesado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- SE DISPENSA UNA ENSEÑANZA DE CALIDAD.
Esp.7



Las escuelas deben refrendar los aspectos académicos con al menos un certificado de calidad ELE en la enseñanza, ya sea CEELE, cualificado por la Universidad de Alcalá, o Cervantes, centro acreditado por el Instituto Cervantes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- PROGRAMA FORMATIVO.
Esp.8

La oferta formativa incluirá al menos los cursos siguientes:

- Un curso intensivo.
- Un curso de larga duración.
- Cursos individuales.
- Cursos específicos. Cultura española, negocios turismo, etc.

Estos cursos deben estar correctamente publicitados en los soportes adecuados especificando la duración, el programa, el precio, y las condiciones especiales, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- EL CENTRO DEBE ESTAR ABIERTO DURANTE TODO EL AÑO.
Esp.9

El centro ofrecerá cursos durante todo el año y ofrecer al menos dos niveles de enseñanza simultáneos. Tendrá un número de estudiantes máximo de 15 por clase.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- EL MATERIAL ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.
Esp.10

Todo el material utilizado para el desarrollo de la actividad (manuales de estudio, etc.), se encuentra en perfecto estado de mantenimiento y conservación. Normalmente el material que se entrega al estudiante es nuevo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- EL CENTRO DEBE DISPONER DE LAS SIGUIENTES INSTALACIONES
Esp.11 MÍNIMAS.

- De un mínimo de cuatro aulas de acuerdo con los niveles básicos ofertados; las aulas deben tener un tamaño adecuado al número máximo de alumnos permitido por clase.
- De una sala de usos múltiples para los alumnos.
- De una secretaría para la información e inscripción de los alumnos.
- De una sala de profesores.
- De libros de consulta y, al menos, un equipo de sonido y otro de vídeo y televisor. (Puede ser la misma sala de usos múltiples)

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- EL PERSONAL EN CONTACTO CON LOS ALUMNOS HABLARÁ IDIOMAS.
Esp.12

El personal del Servicio turístico que está en contacto con los estudiantes deberá expresarse a nivel de usuario en los idiomas en los que se ofertan los servicios, para poder ampliar la información de la web, los folletos, etc.

Esc- INFORMACIÓN EN IDIOMAS.
Esp.13

La información de la Escuela se facilitará en al menos dos idiomas extranjeros. La página web y los folletos y demás soportes informativos acerca de la oferta de la escuela estará disponible al menos en español, y dos idiomas extranjeros, uno de ellos preferentemente el inglés.



ESCUELA DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS

Resumen de la valoración del módulo ESCUELA DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS

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

Esc-Esp.1	EXISTE UN FOLLETO EXPLICATIVO.	<input type="text"/>
Esc-Esp.2	SE FACILITA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.	<input type="text"/>
Esc-Esp.3	SE FACILITA INFORMACIÓN DE OTRAS ESCUELAS DE ESPAÑOL DEL DESTINO SI NO HAY DISPONIBILIDAD.	<input type="text"/>
Esc-Esp.4	SE FACILITAN DIRECCIONES E INFORMACIÓN AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Esc-Esp.5	INFORMACIÓN DEL DESTINO.	<input type="text"/>
Esc-Esp.6	INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS, DEPORTIVAS Y DE OCIO COMPLEMENTARIAS.	<input type="text"/>
Esc-Esp.7	SE DISPENSA UNA ENSEÑANZA DE CALIDAD.	<input type="text"/>
Esc-Esp.8	PROGRAMA FORMATIVO.	<input type="text"/>
Esc-Esp.9	EL CENTRO DEBE ESTAR ABIERTO DURANTE TODO EL AÑO.	<input type="text"/>
Esc-Esp.10	EL MATERIAL ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.	<input type="text"/>
Esc-Esp.11	EL CENTRO DEBE DISPONER DE LAS SIGUIENTES INSTALACIONES MÍNIMAS.	<input type="text"/>
Esc-Esp.12	EL PERSONAL EN CONTACTO CON LOS ALUMNOS HABLARÁ IDIOMAS.	<input type="text"/>
Esc-Esp.13	INFORMACIÓN EN 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)



Actividades complementarias del oficio

ESCUELA DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS. ATENCIÓN AL CLIENTE

Esc-Ate

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- SE CUMPLIMENTA LA FICHA DEL ALUMNO.
Ate.2

Se cumplimenta correctamente la ficha de entrada, que debe contener los siguientes apartados de información:

- Identificación del cliente: nombre y apellidos, D.N.I. o pasaporte, dirección y teléfono, fax o e-mail.
- Identificación del curso contratado: fechas del mismo.
- Nivel de conocimiento del idioma español.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc- SE MUESTRAN LAS DIFERENTES ESTANCIAS DEL SERVICIO TURÍSTICO.
Ate.3

Se entregan al cliente las llaves correspondientes y se le acompaña mostrándole las instalaciones y equipamientos. Se proporciona toda aquella información que se considere necesaria para una agradable estancia, incluida la información relativa a seguridad y entorno.
Nota. No aplica a alquiler por habitaciones (alojamiento rural y/o hoteles)



ESCUELA DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS. ATENCIÓN AL CLIENTE

Resumen de la valoración del módulo ESCUELA DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS. ATENCIÓN AL CLIENTE

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc-Ate.1	LA ACOGIDA AL CLIENTE SE REALIZA DE MANERA DILIGENTE.	<input type="text"/>
Esc-Ate.2	SE CUMPLIMENTA LA FICHA DEL ALUMNO.	<input type="text"/>
Esc-Ate.3	SE MUESTRAN LAS DIFERENTES ESTANCIAS DEL SERVICIO TURÍSTICO.	<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

ESCUELAS

Esc

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc.1 EXISTE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN DE LA ESCUELA.



La escuela dispone de una oficina de información con un horario adecuado y establecido, cuenta con "puntos de encuentro" visibles al público.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc.2 LOS CURSOS SE ADECÚAN A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.

Las escuelas cuentan con programas de cursos variados capaces de cubrir las distintas necesidades según el nivel, la duración y la edad de los alumnos. El número de alumnos por profesor está limitado; el sistema de inscripciones contempla siempre esta limitación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc.3 EN EL SERVICIO QUE SE PRESTA SE INCLUYE SEGURO.

En el precio del curso se incluye un seguro para la realización de la actividad siempre que este sea necesario para el desarrollo del mismo.

No Aplica. Actividades que no necesiten seguro

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc.4 SE FACILITA UN MANUAL DEL CURSO.



Al inicio del curso, se facilita al alumno un manual o con documentación de interés sobre el mismo.



Doc. Manual del curso

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc.5 EL EQUIPO DE PROFESORES ESTÁ ACREDITADO.

El personal-profesorado de la escuela dispone de diplomas o certificados que acreditan su capacidad y nivel para el desarrollo de su actividad. Estos están a disposición del cliente (es suficiente con mostrarlos, no hace falta la entrega) en caso de que los solicite.



Doc. Diploma o certificado profesores



ESCUELAS

Resumen de la valoración del módulo ESCUELAS

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

Esc.1	EXISTE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN DE LA ESCUELA.	<input type="text"/>
Esc.2	LOS CURSOS SE ADECUAN A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.	<input type="text"/>
Esc.3	EN EL SERVICIO QUE SE PRESTA SE INCLUYE SEGURO.	<input type="text"/>
Esc.4	SE FACILITA UN MANUAL DEL CURSO.	<input type="text"/>
Esc.5	EL EQUIPO DE PROFESORES ESTÁ ACREDITADO.	<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

ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA

Esp-Com

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-Com.1 EL ESPACIO ESCÉNICO CUENTA CON UNA PÁGINA WEB.

El espacio escénico cuenta con un espacio web propio o compartido en donde se recoge información sobre el mismo. La información mínima que debe contener este espacio es:

- Nombre del espacio escénico
- Información básica sobre el espacio escénico: capacidad, disponibilidad de espacio reservados para minusválidos, existencia o no de servicio de comidas durante el entreacto (ambigú, bar/ cafetería, etc.).
- Dirección, teléfono y correo electrónico de contacto.
- Horario de atención al público.
- Programación próxima indicando a qué público va dirigida (familiar, adulto, etc.), la fecha de puesta a la venta de cada evento programado y duración aproximada de cada evento.
- Medios disponibles para la adquisición de entradas y sistemas de pagos aceptados para cada caso, así como el número máximo de entradas que pueden ser adquiridas por una misma persona.
- Política de cancelaciones y sistema de devoluciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-Com.2 SE INFORMA DEL HORARIO DE TAQUILLAS.

El espacio escénico debe exponer de forma visible, tanto en el propio espacio como en la página web, el horario de taquilla, el teléfono de información y el correo electrónico. En caso de existir venta online debe indicarse la dirección web donde poder comprar las entradas. Esta información debe estar situada de tal forma que sea visible desde el exterior cuando el espacio escénico esté cerrado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-Com.3 ESTÁ DISPONIBLE LA VENTA ONLINE DE ENTRADAS



Si se ofrece un sistema de venta online, éste debe contener la siguiente información:

- Nombre del espectáculo e información básica asociada (información del espectáculo, duración aproximada, público al que va dirigido, principales artistas participantes, horario de apertura del recinto, existencia o no de descanso, etc.)
- Precio de la entrada (Impuestos indirectos incluidos) y de la comisión por gastos de gestión, en su caso.
- Medios de pago aceptados.
- Política de cancelación y sistemática de devolución de entradas.
- Cuando las entradas sean numeradas, la página web deberá dar información sobre el grado de visibilidad y acústica de cada zona, así como cuáles son las entradas reservadas para minusválidos (en caso de haberlas).
- Requisitos para el acceso al espacio escénico con entradas online (necesidad de llevarlas impresas, recogida de entradas previa al espectáculo, acceso mostrando un dispositivo móvil, etc.)

En todo caso deberá enviarse al cliente algún tipo de confirmación de la compra realizada (Ej.: correo electrónico) con indicación del evento, fecha de celebración y numeración de las localidades (si procede).

No aplica: espacios escénicos que no realicen venta online

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp- **ESTÁ DISPONIBLE LA VENTA TELEFÓNICA DE ENTRADAS.**
Com.4



En caso de que se ofrezca venta de entradas por vía telefónica, deberá existir un protocolo específico que describa cómo se ha de realizar el proceso de venta. Al menos se deberá incluir:

- Indicación de las comisiones aplicables, en su caso.
- Si existen diferentes formas de pago, explicación de cada una de ellas, los justificantes exigidos para dar por realizada la compra, así como el plazo de tiempo durante el cual se mantiene la compra mientras que se recibe dicho justificante.
- Antes de finalizar el proceso de compra se debe confirmar con el cliente el nombre del espectáculo, día y hora de la función, tipo de entrada elegida (fila y número, si procede) y el importe total de la compra (gastos de comisión incluidas).

En todo caso deberá enviarse al cliente algún tipo de confirmación de la compra realizada (Ej.: correo electrónico) con indicación del evento, fecha de celebración y numeración de las localidades (si procede).

No aplica: Espacios escénicos que no realicen venta telefónica.



Doc. Protocolo de venta telefónica

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp- **EXISTEN UNAS REGLAS DE PROTOCOLO DEFINIDAS**
Com.5



El espacio escénico tiene establecidas unas reglas de Protocolo en el cual se definen, en su caso:

- Las zonas y/o localidades reservadas para Protocolo.
- Los medios para solicitar las entradas de Protocolo.
- Quién determina la concesión o no de esas entradas.
- Los métodos de recogida o entrega de las localidades destinadas a Protocolo.

Existe una persona encargada de gestionar las entradas de Protocolo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-
Com.6

EL ESPACIO ESCÉNICO DISPONE DE UN SISTEMA DE FIDELIZACIÓN



El espacio escénico dispone de un sistema de fidelización (Ej.: abono por temporadas, club de amigos* del espacio escénico, etc.). El sistema es publicitado adecuadamente y todo el personal de atención al cliente conoce de su existencia.

Se establecen y son comunicadas:

- Las condiciones para hacerse miembro del sistema de fidelización
- Los beneficios asociados al sistema de fidelización (Ej.: acceso preferente a la compra de entradas, descuentos, asistencia a charlas u otros eventos, etc.) y cómo hacerlos efectivo (Ej.: introducción de un código durante el proceso de compra).
- Las causas de pérdida de la condición de miembro del sistema de fidelización.



Doc. Sistema de fidelización



ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA

Resumen de la valoración del módulo ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA

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

Esp-Com.1	EL ESPACIO ESCÉNICO CUENTA CON UNA PÁGINA WEB.	<input type="text"/>
Esp-Com.2	SE INFORMA DEL HORARIO DE TAQUILLAS.	<input type="text"/>
Esp-Com.3	ESTÁ DISPONIBLE LA VENTA ONLINE DE ENTRADAS	<input type="text"/>
Esp-Com.4	ESTÁ DISPONIBLE LA VENTA TELEFÓNICA DE ENTRADAS.	<input type="text"/>
Esp-Com.5	EXISTEN UNAS REGLAS DE PROTOCOLO DEFINIDAS	<input type="text"/>
Esp-Com.6	EL ESPACIO ESCÉNICO DISPONE DE UN SISTEMA DE FIDELIZACIÓN	<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

ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. GESTIÓN DEL ESPACIO ESCÉNICO

Esp-Ges

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-
Ges.1

EXISTE UN CONTRATO PARA CADA UNA DE LAS CONTRATACIONES DE ESPECTÁCULOS.

Entre el espacio escénico y el promotor del espectáculo se celebra un contrato que recoge, al menos, las siguientes cuestiones:

- Fecha/s de celebración del espectáculo
- Fechas previstas de montaje y desmontaje
- Acuerdo sobre la gestión de taquilla y política de devoluciones en caso de cancelación
- Instalaciones y equipamientos a aportar por cada parte



Doc. - Contrato

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-
Ges.2

SE DISPONE DE INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS TÉCNICOS Y DE EQUIPAMIENTO.

El espacio escénico dispone de uno o más documentos que informan sobre los recursos técnicos y de equipamiento de los que dispone (Ej.: dimensiones y características del escenario, existencia de sala de ensayos, de camerinos, sistema de luces y sonido, etc.). Esta información se proporciona a las compañías productoras de espectáculos susceptibles de ser representados en el espacio escénico. Antes de la contratación se revisa la viabilidad técnica de la celebración del espectáculo.



Doc. - Características técnicas y equipamiento del espacio escénico

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-
Ges.3

EXISTE UN PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE LAS SALAS DE ENSAYOS.

En caso de disponer de salas de ensayo existe un protocolo que establece cómo se gestionan las mismas de tal manera que:

- * se disponga de todo el material y recursos necesarios para el ensayo en las salas (Ej.: instrumentos, equipos de sonido, etc.).
- * se eviten errores en las reservas de las salas (Ej.: la disposición de la sala para dos espectáculos a la vez).
- * el ensayo previsto en la sala no interfiera con otros ensayos o espectáculos en curso.

No aplica - Espacios escénicos que no dispongan de salas de ensayo.



Doc. Protocolo de gestión salas de ensayo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-
Ges.4

EXISTE UN CONTROL DE ENTRADAS DE PERSONAL PROPIO Y DEL ESPECTÁCULO.

Las puertas de acceso para personal están adecuadamente vigiladas y existe un control que impide la entrada de personas no autorizadas ajenas al espacio escénico o al espectáculo. Preferiblemente, las puertas de acceso del personal del espectáculo, espectáculo serán diferentes a las de los espectadores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp- SE DISPONE DE UNA MEMORIA ANUAL.
Ges.5

El espacio escénico realiza una Memoria anual donde se recoge:

- Relación de los espectáculos representados y demás actividades realizadas (Ej.: visitas guiadas, charlas, alquiler del espacio escénico, etc.)
- Resumen de espectadores
- Galería fotográfica



Doc. Memoria anual



ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. GESTIÓN DEL ESPACIO ESCÉNICO

Resumen de la valoración del módulo ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. GESTIÓN DEL ESPACIO ESCÉNICO

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

Esp-Ges.1	EXISTE UN CONTRATO PARA CADA UNA DE LAS CONTRATACIONES DE ESPECTÁCULOS.	<input type="text"/>
Esp-Ges.2	SE DISPONE DE INFORMACIÓN SOBRE LOS RECURSOS TÉCNICOS Y DE EQUIPAMIENTO.	<input type="text"/>
Esp-Ges.3	EXISTE UN PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE LAS SALAS DE ENSAYOS.	<input type="text"/>
Esp-Ges.4	EXISTE UN CONTROL DE ENTRADAS DE PERSONAL PROPIO Y DEL ESPECTÁCULO.	<input type="text"/>
Esp-Ges.5	SE DISPONE DE UNA MEMORIA ANUAL.	<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

ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Esp-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-Pre.1 SE INFORMA DE LAS CONDICIONES DE ACCESO Y DEMÁS NORMAS DE USO DEL ESPACIO ESCÉNICO.

Las normas generales del espacio escénico (normas de comportamientos, elementos que no se pueden introducir en el recinto, condiciones de acceso una vez comenzado el espectáculo, etc.) están definidas y expuestas en lugar visible y /o en la página web.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-Pre.2 EXISTE UN SERVICIO DE GESTIÓN DEL GUARDARROPA.



En caso de disponer de servicio de guardarropa se le entregará al cliente una ficha o elemento identificativo de la prenda depositada. Las prendas o demás objetos no retirados en el día de la función pasarán a ser gestionadas como objetos perdidos según el correspondiente protocolo.

No aplica - Espacios escénicos sin guardarropa

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-Pre.3 HAY PERSONAL QUE ASISTE EL ACOMODO EN LA SALA.

El personal indica al público los lugares de acceso en función de cada tipo de entrada. Se controla que el público accede a la zona que le corresponde según su tipo de entrada. En caso de disponer de filas y asientos, éstos se encuentran visiblemente numerados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-Pre.4 EL PROGRAMA DE MANO CONTIENE INFORMACIÓN MÍNIMA.



En aquellos casos en que se entregue programa de mano, éste incluirá la siguiente información:

- Nombre del espectáculo
 - Principales artistas intervinientes
 - Hilo conductor del espectáculo
 - Duración estimada del espectáculo con indicación de las pausas en caso de que haya.
- El programa de mano será entregado por el personal en el momento de acomodo en la sala o bien está disponible en un lugar visible.

No aplica. En aquellos espectáculos que por sus características no disponen de Programa de Mano



ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Resumen de la valoración del módulo ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esp-Pre.1	SE INFORMA DE LAS CONDICIONES DE ACCESO Y DEMÁS NORMAS DE USO DEL ESPACIO ESCÉNICO.	<input type="text"/>
Esp-Pre.2	EXISTE UN SERVICIO DE GESTIÓN DEL GUARDARROPA.	<input type="text"/>
Esp-Pre.3	HAY PERSONAL QUE ASISTE EL ACOMODO EN LA SALA.	<input type="text"/>
Esp-Pre.4	EL PROGRAMA DE MANO CONTIENE INFORMACIÓN MÍNIMA.	<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

ESPACIOS PROTEGIDOS. CENTROS DE VISITANTES

Nat-Cen

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- EL CENTRO DE VISITANTE DISPONE DE EQUIPAMIENTO COMPLETO.
Cen.1

El centro de visitantes estará equipado, al menos, con los siguientes elementos:

- Área de recepción e información.
- Sala de interpretación ambiental.
- Aseo.
- Botiquín.
- Punto de agua potable.
- Aparcamiento
- Sala de usos múltiples.
- Punto de venta.
- Papeleras y/o contenedor de RSU.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- ESTÁ EXPUESTO EL HORARIO.
Cen.2

En el centro de visitantes figura de forma visible el horario de atención al público. El horario de atención al público se fija en función del tipo y condiciones de la afluencia de visitantes. Además, existe un panel con información sobre los horarios del resto de equipamientos de uso público del espacio protegido.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- EXISTE UN SEGUIMIENTO DE LOS VISITANTES RECIBIDOS.
Cen.3

El espacio protegido lleva un seguimiento de la tipología y número de visitantes a partir del cual realiza un estudio de los visitantes. En dicho estudio se especifican las rutas más solicitadas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- LA SALA DE INTERPRETACIÓN AMBIENTAL ESTÁ CORRECTAMENTE
Cen.4 EQUIPADA.

La sala de interpretación ambiental tiene aforo limitado. A la entrada a la sala se indica el aforo, limitando la entrada en caso de que se supere. Los contenidos de la exposición se centran en las características del espacio que más llama la atención a los visitantes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- EN CASO DE QUE EXISTA JARDÍN BOTÁNICO, ÉSTE SE GESTIONA
Cen.5 DEBIDAMENTE.

El jardín botánico cuenta con una representación de los ecosistemas presentes en el espacio protegido. Los ejemplares disponen de señales identificativas con la siguiente información:

- Nombre científico.
- Nombre vulgar.
- Área de distribución.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- EN CASO DE DISPONER DE OBSERVATORIO DE FAUNA, ÉSTE SE
Cen.6 GESTIONA DEBIDAMENTE.

Los observatorios están mimetizados con el medio sin alterar el comportamiento de la fauna observada.



ESPACIOS PROTEGIDOS. CENTROS DE VISITANTES

Resumen de la valoración del módulo ESPACIOS PROTEGIDOS. CENTROS DE VISITANTES

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

Nat-Cen.1	EL CENTRO DE VISITANTE DISPONE DE EQUIPAMIENTO COMPLETO.	<input type="text"/>
Nat-Cen.2	ESTÁ EXPUESTO EL HORARIO.	<input type="text"/>
Nat-Cen.3	EXISTE UN SEGUIMIENTO DE LOS VISITANTES RECIBIDOS.	<input type="text"/>
Nat-Cen.4	LA SALA DE INTERPRETACIÓN AMBIENTAL ESTÁ CORRECTAMENTE EQUIPADA.	<input type="text"/>
Nat-Cen.5	EN CASO DE QUE EXISTA JARDÍN BOTÁNICO, ÉSTE SE GESTIONA DEBIDAMENTE.	<input type="text"/>
Nat-Cen.6	EN CASO DE DISPONER DE OBSERVATORIO DE FAUNA, ÉSTE SE GESTIONA DEBIDAMENTE.	<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

ESPACIOS PROTEGIDOS. ESPACIO DEL VISITANTE

Nat-Esp

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- Esp.1 EXISTEN SENDEROS CORRECTAMENTE SEÑALIZADOS Y EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.

En el espacio protegido existen senderos señalizados según sus características y la fragilidad del medio. Los senderos están balizados para facilitar su recorrido y están en perfecto estado de conservación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- Esp.2 EXISTE UN INVENTARIO DE SEÑALES.



El espacio protegido mantiene actualizado un inventario de las señales que tiene instaladas, donde se especifica:

- Tipo de señales
- Número de señales (dotación)
- Ubicación
- Contenido de las señales

El inventario sirve para mantener adecuadamente las señales y asegurar la retirada de las obsoletas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- Esp.3 EXISTEN MIRADORES CORRECTAMENTE UBICADOS.



Los miradores se ubican en puntos de especial interés del espacio protegido Están protegidos con elementos de seguridad que evitan riesgos para los visitantes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- Esp.4 LAS ÁREAS RECREATIVAS NO PONEN EN PELIGRO LOS RECURSOS DEL PARQUE.

Las áreas recreativas están ubicadas en lugares estratégicos que no ponen en peligro los recursos del parque ni de sus visitantes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- LAS ÁREAS RECREATIVAS ESTÁN BIEN EQUIPADAS.
Esp.5

Las áreas recreativas disponen de los siguientes elementos:

- Aseo.
- Área de picnic, equipada con mesas y bancos.
- Contenedores de RSU.
- Punto de información.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- LAS ÁREAS DE ACAMPADA CONTROLADA REQUIEREN DE
Esp.6 AUTORIZACIÓN PREVIA.

El uso de las áreas de acampada controlada estará condicionado a una autorización previa por parte de la administración del espacio natural protegido.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- LAS ÁREAS DE ACAMPADA SE SITUAN EN LUGARES IDÓNEOS Y ESTÁN
Esp.7 CORRECTAMENTE EQUIPADAS.

El terreno donde se ubican las áreas de acampada tiene las condiciones adecuadas, tanto en cuanto a pendientes como a drenajes. Las áreas de acampada estarán equipadas con:

- Aseo.
- Contenedores de RSU.
- Fuente de agua potable.
- Punto de información

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat- LOS REFUGIOS ESTÁN EQUIPADOS CORRECTAMENTE.
Esp.8

Las instalaciones y equipamiento del refugio están orientados a estancias cortas y a grupos pequeños. El refugio está equipado con:

- Área comunitaria.
- Botiquín.
- Chimenea o similar.
- Leña.



ESPACIOS PROTEGIDOS. ESPACIO DEL VISITANTE

Resumen de la valoración del módulo ESPACIOS PROTEGIDOS. ESPACIO DEL VISITANTE

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

Nat-Esp.1	EXISTEN SENDEROS CORRECTAMENTE SEÑALIZADOS Y EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.	<input type="text"/>
Nat-Esp.2	EXISTE UN INVENTARIO DE SEÑALES.	<input type="text"/>
Nat-Esp.3	EXISTEN MIRADORES CORRECTAMENTE UBICADOS.	<input type="text"/>
Nat-Esp.4	LAS ÁREAS RECREATIVAS NO PONEN EN PELIGRO LOS RECURSOS DEL PARQUE.	<input type="text"/>
Nat-Esp.5	LAS ÁREAS RECREATIVAS ESTÁN BIEN EQUIPADAS.	<input type="text"/>
Nat-Esp.6	LAS ÁREAS DE ACAMPADA CONTROLADA REQUIEREN DE AUTORIZACIÓN PREVIA.	<input type="text"/>
Nat-Esp.7	LAS ÁREAS DE ACAMPADA SE SITUAN EN LUGARES IDÓNEOS Y ESTÁN CORRECTAMENTE EQUIPADAS.	<input type="text"/>
Nat-Esp.8	LOS REFUGIOS ESTÁN EQUIPADOS CORRECTAMENTE.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

ESPACIOS PROTEGIDOS. INFORMACIÓN

Nat-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat-Inf.1 EL ESPACIO PROTEGIDO DISPONE DE PUNTOS DE INFORMACIÓN.

Existen suficientes puntos de información distribuidos adecuadamente, es decir, ubicados en los principales accesos y/o en los principales centros de interés.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat-Inf.2 SE FACILITA INFORMACIÓN COMPLETA AL VISITANTE.

El visitante dispone de información exacta y objetiva con respecto a:

- Normativa de uso público.
- Localización de los equipamientos de uso público.
- Horarios de atención y de uso de los equipamientos de uso público.
- Características de los servicios de Uso público.
- Valores naturales del espacio natural protegido.
- Teléfonos de emergencia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat-Inf.3 SE FACILITA INFORMACIÓN EN SOPORTE PAPEL.

El parque dispone de información básica para la visita a través de publicaciones impresas. Se facilitan las siguientes publicaciones o informaciones:

- Folleto general.
- Mapa de recursos/guía.
- Directorio de equipamientos.



Doc. Información sobre el espacio protegido

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat-Inf.4 LA INFORMACIÓN QUE SE DA EN LOS SENDEROS ES COMPLETA.

La información de los senderos incluye:

- Identificación del itinerario.
- Longitud.
- Tipo de itinerario: lineal o circular.
- Usuarios recomendados (a pie, en bicicleta, a caballo).
- Dificultad.
- Tiempo medio.
- Croquis del recorrido.
- Enlace con otros senderos.
- En los puntos de intersección con otros caminos la señalización permite seguir el camino correcto.

En caso de itinerarios autoguiados (o guiados con el apoyo de material escrito) la señalización coincide fielmente con la descripción del soporte.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat-Inf.5 SE SEÑALA CUANDO NO SE PUEDE GARANTIZAR LA SEGURIDAD DEL VISITANTE.



Cuando la seguridad no puede ser garantizada (peligro de aludes, corrimiento de tierras, etc.) se avisa mediante la señalización de peligro al inicio del sendero y en la intersección con otros senderos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat-Inf.6 SE FOMENTA EL COMPORTAMIENTO RESPETUOSO CON EL MEDIO.

La señalización hace especial hincapié en evitar comportamientos que incidan negativamente en la conservación de los valores naturales, especialmente en zonas de acampada libre y/o controlada.



ESPACIOS PROTEGIDOS. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo ESPACIOS PROTEGIDOS. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat-Inf.1	EL ESPACIO PROTEGIDO DISPONE DE PUNTOS DE INFORMACIÓN.	<input type="text"/>
Nat-Inf.2	SE FACILITA INFORMACIÓN COMPLETA AL VISITANTE.	<input type="text"/>
Nat-Inf.3	SE FACILITA INFORMACIÓN EN SOPORTE PAPEL.	<input type="text"/>
Nat-Inf.4	LA INFORMACIÓN QUE SE DA EN LOS SENDEROS ES COMPLETA.	<input type="text"/>
Nat-Inf.5	SE SEÑALA CUANDO NO SE PUEDE GARANTIZAR LA SEGURIDAD DEL VISITANTE.	<input type="text"/>
Nat-Inf.6	SE FOMENTA EL COMPORTAMIENTO RESPETUOSO CON EL MEDIO.	<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

ESPACIOS PROTEGIDOS. RUTAS

Nat-Rut

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat-
Rut.1 LAS RUTAS AUTOGUIADAS SE GESTIONAN CORRECTAMENTE.

Las rutas autoguiadas están balizadas y señalizadas. Cuentan con materiales interpretativos de apoyo que hacen posible su realización de manera autónoma.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat-
Rut.2 LOS MEDIOS UTILIZADOS PARA LAS RUTAS GUIADAS CUMPLEN CON LA
NORMATIVA EN MATERIA DE SEGURIDAD.

Todos los medios utilizados para la realización de la ruta guiada (vehículos, animales...) cumplen con la normativa que con carácter general les sea aplicable.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Nat-
Rut.3 SE IDENTIFICA CLARAMENTE A LOS GUÍAS.



Los guías son reconocibles como trabajadores del espacio protegido y están identificados con su nombre.

Para las rutas guiadas está definido el tamaño máximo y mínimo de grupo, en consonancia con la capacidad de acogida del área donde se desarrolla la ruta. Cualquier variación tanto en los tamaños de grupos como en el recorrido habitual se comunica a los visitantes con antelación.



ESPACIOS PROTEGIDOS. RUTAS

Resumen de la valoración del módulo ESPACIOS PROTEGIDOS. RUTAS

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

Nat-Rut.1	LAS RUTAS AUTOGUIADAS SE GESTIONAN CORRECTAMENTE.	<input type="text"/>
Nat-Rut.2	LOS MEDIOS UTILIZADOS PARA LAS RUTAS GUIADAS CUMPLEN CON LA NORMATIVA EN MATERIA DE SEGURIDAD.	<input type="text"/>
Nat-Rut.3	SE IDENTIFICA CLARAMENTE A LOS GUÍAS.	<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

ESTACIONES DE ESQUÍ. ALQUILER DE EQUIPOS

Est-Alq

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-
Alq.1 LA ESTACIÓN DISPONE DE STOCK DE EQUIPOS Y MATERIALES DE
ESQUÍ.

Existe un stock documentado de los diferentes equipos y tallas o tamaños, suficiente para dar servicio en condiciones normales de funcionamiento. Todos los materiales y equipos que se ofrezcan en alquiler han de estar en buen estado de higiene, conservación y funcionamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-
Alq.2 SE ELABORA UNA FICHA POR CADA EQUIPO/MATERIAL ALQUILADO.

El cliente cumplimenta una ficha de alquiler o sistema similar en el que figuran sus datos personales (nombre, DNI, domicilio, etc.) para asegurar el control interno de los alquileres.



ESTACIONES DE ESQUÍ. ALQUILER DE EQUIPOS

Resumen de la valoración del módulo ESTACIONES DE ESQUÍ. ALQUILER DE EQUIPOS

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

Est-Alq.1 LA ESTACIÓN DISPONE DE STOCK DE EQUIPOS Y MATERIALES DE ESQUÍ.

Est-Alq.2 SE ELABORA UNA FICHA POR CADA EQUIPO/MATERIAL ALQUILADO.

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

ESTACIONES DE ESQUÍ. ESCUELAS DE ESQUÍ

Esc-Esq

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc-
Esq.1 ESTÁ DEFINIDO UN PUNTO DE ENCUENTRO.

La escuela dispone de “puntos de encuentro”, ubicados en lugares claramente visibles, próximos al lugar de la escuela. Los alumnos son informados de los puntos de encuentro. Al finalizar cada clase, los alumnos de niveles inferiores y los niños son llevados al punto de encuentro.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc-
Esq.2 EXISTEN SUFICIENTES PROFESORES CUALIFICADOS.

La escuela de esquí cuenta con un número suficiente de profesores para asegurar todos los programas y niveles de enseñanza. Los profesores pueden acreditar su nivel de conocimientos y capacidad mediante la presentación de los diplomas o certificados correspondientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc-
Esq.3 EXISTE UN NÚMERO MÁXIMO DE ALUMNOS POR PROFESOR.

Para garantizar la calidad de la enseñanza el número de alumnos por profesor está limitado a un máximo de 15, aunque depende de la modalidad de la actividad y de la edad de los alumnos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Esc-
Esq.4 TODOS LOS MONITORES DISPONEN DE UN SISTEMA DE
COMUNICACIÓN HOMOLOGADO PARA CASOS DE EMERGENCIA.

Los monitores llevan teléfono móvil o cualquier otro medio de comunicación con el que ponerse en contacto en el caso de urgencia.



ESTACIONES DE ESQUÍ. ESCUELAS DE ESQUÍ

Resumen de la valoración del módulo ESTACIONES DE ESQUÍ. ESCUELAS DE ESQUÍ

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

Esc-Esq.1	ESTÁ DEFINIDO UN PUNTO DE ENCUENTRO.	<input type="text"/>
Esc-Esq.2	EXISTEN SUFICIENTES PROFESORES CUALIFICADOS.	<input type="text"/>
Esc-Esq.3	EXISTE UN NÚMERO MÁXIMO DE ALUMNOS POR PROFESOR.	<input type="text"/>
Esc-Esq.4	TODOS LOS MONITORES DISPONEN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN HOMOLOGADO PARA CASOS DE EMERGENCIA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

ESTACIONES DE ESQUÍ. INFORMACIÓN

Est-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Inf.1 EXISTE UN SOPORTE DONDE SE DA INFORMACIÓN SOBRE LA ESTACIÓN.

La estación dispone de planos o croquis de las instalaciones, con información general sobre la estación y la localización de los puntos de mayor interés. Estos planos o croquis están a disposición del cliente para su utilización.

Se dispone de normas y recomendaciones de uso de las instalaciones (a modo de reglamento del esquiador), así como de instrucciones elementales para el caso de accidente.



Doc. Normas de uso de las instalaciones
Doc. Plano de las instalaciones

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Inf.2 LAS PISTAS ESTÁN CLASIFICADAS POR COLORES.

Las pistas esquiabiles están clasificadas e identificadas de la siguiente forma:

- Color Verde: Muy fácil; pendiente (longitudinal o transversal) inferior al 15%, salvo recorridos cortos en tramos despejados.
- Color Azul: Fácil o intermedia; pendiente (longitudinal o transversal) inferior al 25%, salvo recorridos cortos en tramos despejados.
- Color Rojo: Difícil; pendiente (longitudinal o transversal) inferior al 45%, salvo recorridos cortos en tramos despejados.
- Color Negro: Muy difícil; excede los valores indicados para Rojo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Inf.3 DIARIAMENTE SE ELABORA UN PARTE DE NIEVE.

Se elabora y publica, a primera hora de la mañana, un parte de nieve; el parte es actualizado en función de cambios significativos que se produzcan. El parte dispone la siguiente información:

- Día y hora en que se elabora el parte.
- Estado de los accesos.
- Estado de la nieve con calidad y espesor (mínimo y máximo) en las zonas esquiabiles.
- Estado de las pistas indicando las abiertas total o parcialmente (no en toda su longitud) y cerradas.
- Longitud total esquiabile.
- Estado de los remontes (abierto y cerrado).
- Datos meteorológicos (temperaturas, visibilidad, cielo, viento, etc.).



For. Parte de nieve

Est-Inf.4 EXISTE INFORMACIÓN ACERCA DEL USO DE LOS REMONTES.

Cada uno de los remontes está identificado y en la zona de acceso figuran las instrucciones de utilización especialmente en la salida y llegada, así como las limitaciones o prohibiciones, de acuerdo con los Reglamentos de explotación.

Doc. Información sobre el uso de los remontes



Doc. Información sobre el uso de los remontes



ESTACIONES DE ESQUÍ. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo ESTACIONES DE ESQUÍ. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Inf.1	EXISTE UN SOPORTE DONDE SE DA INFORMACIÓN SOBRE LA ESTACIÓN.	<input type="text"/>
Est-Inf.2	LAS PISTAS ESTÁN CLASIFICADAS POR COLORES.	<input type="text"/>
Est-Inf.3	DIARIAMENTE SE ELABORA UN PARTE DE NIEVE.	<input type="text"/>
Est-Inf.4	EXISTE INFORMACIÓN ACERCA DEL USO DE LOS REMONTES.	<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

ESTACIONES DE ESQUÍ. INSTALACIONES

Est-Ins

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Ins.1 EXISTEN SOPORTES PARA DEPOSITAR LOS ESQUÍS O TABLAS.



Las zonas de acceso a los locales de restauración en pistas disponen de espacios o equipamiento para depositar los esquís o tablas



ESTACIONES DE ESQUÍ. INSTALACIONES

Resumen de la valoración del módulo ESTACIONES DE ESQUÍ. INSTALACIONES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Ins.1

EXISTEN SOPORTES PARA DEPOSITAR LOS ESQUÍES O TABLAS.

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

ESTACIONES DE ESQUÍ. RESTAURACIÓN

Res-Est

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Est.1 LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN TIENEN UN HORARIO AMPLIO.

Existen servicios de restauración en pistas disponibles durante todo el horario de funcionamiento de los remontes, mientras las pistas estén abiertas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- Est.2 EL AUTOSERVICIO ESTÁ DIFERENCIADO DE LA CAFETERÍA.

En caso de existir autoservicio éste estará en un espacio diferenciado de la cafetería para prestar un servicio rápido de bebidas frías y calientes.



ESTACIONES DE ESQUÍ. RESTAURACIÓN

Resumen de la valoración del módulo ESTACIONES DE ESQUÍ. RESTAURACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Est.1 LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN TIENEN UN HORARIO AMPLIO.

Res-Est.2 EL AUTOSERVICIO ESTÁ DIFERENCIADO DE LA CAFETERÍA.

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

ESTACIONES DE ESQUÍ. SEGURIDAD

Est-Seg

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Seg.1 SE MIDE EL ESPESOR MÍNIMO.

Existe un sistema para hacer previsiones acerca del espesor mínimo a partir del cual no se puede esquiar en condiciones seguras. Está definida la señalización de las zonas (calvas, base de piedras, etc.) que suponen un peligro por tener un espesor insuficiente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Seg.2 TODOS LOS OBSTÁCULOS EN LAS PISTAS ESTÁN PROTEGIDOS.

Todos los obstáculos no naturales que existen en las pistas y que pueden suponer un riesgo para el esquiador están protegidos con redes, colchonetas o sistemas similares que minimizan un potencial impacto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Seg.3 EXISTEN RUTINAS DE INSPECCIÓN LLEGADO EL MOMENTO DE CERRAR LAS PISTAS.

Están definidas las horas de subida del último remonte en las pistas y la hora de cierre de la estación, la información es accesible al esquiador. Las pistas son inspeccionadas después de la hora del cierre. Existe un documento donde se describen las rutinas para la inspección.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Seg.4 EXISTEN LOS MEDIOS NECESARIOS PARA EVACUAR A ACCIDENTADOS.

Se dispone de medios para evacuar a accidentados en las pistas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-Seg.5 SE FACILITA INFORMACIÓN SOBRE AVISOS URGENTES.

La estación cuenta con un sistema que facilita información generalizada o específica y puntual sobre posibles avisos urgentes (cambios climatológicos, extravíos, etc.). Existe un sistema de megafonía en los telesillas y audible en el dominio esquiable, que permite dar avisos urgentes

Est- EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA
Seg.6 CASOS DE EMERGENCIA.

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



ESTACIONES DE ESQUÍ. SEGURIDAD

Resumen de la valoración del módulo ESTACIONES DE ESQUÍ. SEGURIDAD

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

Est-Seg.1	SE MIDE EL ESPESOR MÍNIMO.	<input type="text"/>
Est-Seg.2	TODOS LOS OBSTÁCULOS EN LAS PISTAS ESTÁN PROTEGIDOS.	<input type="text"/>
Est-Seg.3	EXISTEN RUTINAS DE INSPECCIÓN LLEGADO EL MOMENTO DE CERRAR LAS PISTAS.	<input type="text"/>
Est-Seg.4	EXISTEN LOS MEDIOS NECESARIOS PARA EVACUAR A ACCIDENTADOS.	<input type="text"/>
Est-Seg.5	SE FACILITA INFORMACIÓN SOBRE AVISOS URGENTES.	<input type="text"/>
Est-Seg.6	EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

EVENTOS. BÁSICO

Eve-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Eve-
Bas.1 SE ESTANDARIZA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LOS EVENTOS.

Se dispone de un soporte donde se describen las características básicas del mismo y la conformidad del cliente: tipo de evento (reunión de empresa, banquete, conferencia...), montaje de la sala, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Eve-
Bas.2 EXISTE INFORMACIÓN SOBRE LAS CAPACIDADES DE LAS SALAS.

Se dispone de información comercial a disposición de los clientes con los posibles montajes a realizar, con la capacidad máxima de cada montaje y con los servicios complementarios que se pueden ofrecer (coffee-break, material audiovisual...).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Eve-
Bas.3 TODAS LAS SALAS EXPONEN PÚBLICAMENTE SU CAPACIDAD.

Siguiendo con la normativa aplicable, todas las salas comunes, incluidas las destinadas a organizar eventos, disponen de un cartel a la entrada indicando la capacidad de ésta.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Eve-
Bas.4 EXISTEN PANELES INFORMATIVOS DE LOS EVENTOS PROGRAMADOS.

Cada vez que se organiza un evento, se indica en paneles o algún soporte similar el tipo de evento y los datos básicos de éste a efectos de informar al cliente. Esta información estará tanto a la entrada de cada sala como en una zona de alta concurrencia con un soporte que centralice todos los eventos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Eve-
Bas.5 SE DISTRIBUYEN LAS ÓRDENES DE SERVICIO DE LOS EVENTOS PROGRAMADOS.

Antes de la realización de cualquier evento, se debe repartir a todas las áreas afectadas una orden de servicio donde queden documentadas todas las características del evento y se detallan las tareas que debe realizar cada departamento afectado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Eve- Bas.6 EXISTE UN CHECK LIST DE COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES Y MATERIALES PREVIO AL EVENTO.

El responsable del servicio del evento toma las precauciones necesarias para asegurar que todos los requisitos indicados en el documento de venta están preparados con la suficiente antelación como para poder corregir cualquier situación antes de la hora de llegada acordada con el cliente. Para cada evento se realiza un check-list para comprobar que todo lo establecido y contratado, tanto de instalaciones como de material, está tal como se había previsto. Antes y después de la realización de un evento se realiza una inspección de los salones, el proceso a seguir está escrito y se entrega al personal afectado. Cuando se están realizando actividades de limpieza de mantenimiento, se colocan paneles o similares que informan de ello.



Doc. Proceso de revisión de salones

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Eve- Bas.7 SE REALIZA UN SEGUIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES Y TAREAS EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DURANTE EL EVENTO.

Se registran las incidencias que se producen durante la prestación del servicio, así como otras cuestiones de interés tales como servicios extraordinarios ofrecidos, quejas y sugerencias de los clientes, incumplimientos con el cliente, fallos en equipos, instalaciones o personal. La información recogida se analiza periódicamente y sus conclusiones puestas en conocimiento de los responsables del servicio y del personal de atención al cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Eve- Bas.8 EXISTE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO DURANTE LOS EVENTOS.

Durante el desarrollo de un acto existe un responsable de mantenimiento para solventar cualquier incidencia o avería que pudiera producirse.



EVENTOS. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo EVENTOS. 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

Eve-Bas.1	SE ESTANDARIZA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LOS EVENTOS.	<input type="text"/>
Eve-Bas.2	EXISTE INFORMACIÓN SOBRE LAS CAPACIDADES DE LAS SALAS.	<input type="text"/>
Eve-Bas.3	TODAS LAS SALAS EXPONEN PÚBLICAMENTE SU CAPACIDAD.	<input type="text"/>
Eve-Bas.4	EXISTEN PANELES INFORMATIVOS DE LOS EVENTOS PROGRAMADOS.	<input type="text"/>
Eve-Bas.5	SE DISTRIBUYEN LAS ÓRDENES DE SERVICIO DE LOS EVENTOS PROGRAMADOS.	<input type="text"/>
Eve-Bas.6	EXISTE UN CHECK LIST DE COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES Y MATERIALES PREVIO AL EVENTO.	<input type="text"/>
Eve-Bas.7	SE REALIZA UN SEGUIMIENTO DE TODAS LAS ACTIVIDADES Y TAREAS EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DURANTE EL EVENTO.	<input type="text"/>
Eve-Bas.8	EXISTE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO DURANTE LOS EVENTOS.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Tal-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. - Ficha del taller.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Experiencia o talleres que no generan residuos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



Doc. - Información sobre el taller realizado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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



EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

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)



Actividades complementarias del oficio

GUARDERÍA

Gua

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Gua.1 EN LAS GUARDERÍAS EXISTE PERSONAL CUALIFICADO.

Las guarderías cuentan con personal calificado y en número suficiente para atender a los niños. El personal puede acreditar sus conocimientos y capacidad mediante los certificados correspondientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Gua.2 LA GUARDERÍA PARA NIÑOS DISPONE DE FICHAS CON LOS DATOS DE LOS NIÑOS.

Al dejar a un niño en la guardería se dispone de una ficha o similar, en la que se registran los datos básicos del niño y de un responsable del niño (nombre, DNI, dirección y teléfono). Cuando el niño es recogido se comprueban los datos, así como la persona responsable.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Gua.3 ESTÁ DEFINIDA LA CAPACIDAD DE LA GUARDERÍA.

Está definida la capacidad máxima de la guardería en función del tamaño y disposición de las instalaciones; la capacidad máxima es conocida por el personal y clientes figurando de manera visible en los locales y no sobrepasándose en ningún caso.



GUARDERÍA

Resumen de la valoración del módulo GUARDERÍA

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

Gua.1	EN LAS GUARDERÍAS EXISTE PERSONAL CUALIFICADO.	<input type="text"/>
Gua.2	LA GUARDERÍA PARA NIÑOS DISPONE DE FICHAS CON LOS DATOS DE LOS NIÑOS.	<input type="text"/>
Gua.3	ESTÁ DEFINIDA LA CAPACIDAD DE LA GUARDERÍA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

HABITACIONES. BÁSICO

Hab-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Cada habitación dispone, como mínimo de:

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

La dotación mínima de lencería es:

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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



Doc. Directorio de servicios del alojamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Alojamiento que no presten este servicio.



For. Control caducidad productos del minibar

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El equipamiento mínimo para el baño de un alojamiento es:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Un cuarto de baño se considera limpio cuando:

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



HABITACIONES. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo HABITACIONES. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

HOTEL. HABITACIONES

Hot-Hab

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot-
Hab.1 EXISTE MATERIAL DE LECTURA SOBRE EL DESTINO.



En la habitación se ponen a disposición del cliente materiales de lectura relativos al destino: guías turísticas de actividades y lugares de interés, así como cualquier otra información que pueda resultar de interés al visitante durante su estancia en el destino. Opcionalmente se pueden poner a disposición del cliente sobres, papel de carta con el logotipo del Servicio turístico y bolígrafo. Todos los soportes están en perfecto estado de conservación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot-
Hab.2 LA HABITACIÓN DISPONE DEL CARTEL "NO MOLESTAR".



La habitación cuenta con un soporte de "No molestar" con indicación en el reverso de "Habitación libre para limpieza" o expresiones similares. El soporte está en perfecto estado de conservación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot-
Hab.3 SE OFRECE UNA FÓRMULA DE BIENVENIDA PERSONALIZADA AL
CLIENTE EN LA HABITACIÓN.



En la habitación existe una carta de bienvenida en que se ponen a disposición del cliente las instalaciones y servicios del Servicio turístico y donde se desea una cómoda y agradable estancia. El Servicio turístico puede realizar la bienvenida a través de soporte informático en el televisor.



Doc. Carta de bienvenida

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot-
Hab.4 SE FACILITA LA GESTIÓN TELEFÓNICA INTERNA Y EXTERNA AL
CLIENTE.



La habitación dispone de un soporte con los números de teléfono internos o en su caso las extensiones (recepción, servicio de habitaciones, cafetería, restaurante, etc.). Incluye instrucciones sobre cómo realizar llamadas exteriores y códigos aplicables en llamadas de carácter internacional, así como las tarifas aplicables a los distintos tipos de llamada. Esta información puede incluirse en el directorio de habitaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot-
Hab.5 SE INFORMA DEL SERVICIO DE HABITACIONES.



En la habitación existe una carta del servicio de habitaciones, así como el horario de atención al cliente, el coste del servicio y el número de teléfono o extensión que se ha de marcar para solicitarlo.



Doc. Servicio de habitaciones

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot- LA LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES SE REGISTRA EN UN PARTE DE
Hab.6 TRABAJO.

A efectos de no olvidar la limpieza de ninguna habitación, a medida que se van limpiando se va cumplimentando un parte de trabajo donde se identificará el tipo de habitación y el tipo de limpieza (de salida o de mantenimiento).



For. Parte de trabajo de habitaciones

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot- SE DISPONE DE INSTRUMENTOS DE LIMPIEZA APROPIADOS.
Hab.7



El personal de limpieza dispone de un dispositivo (carro, cubo, o similar) donde colocar los utensilios necesarios para el correcto desempeño de su trabajo; si el dispositivo lo permite tiene capacidad para colocar un número suficiente de juegos de lencería de cama y toallas. El dispositivo está en buenas condiciones de orden y limpieza y dispone de recipientes adecuados para la retirada de ropa sucia y desperdicios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot- LA LENCERÍA SE CAMBIA CON UNA FRECUENCIA DETERMINADA.
Hab.8

La lencería de las habitaciones se cambia con una frecuencia mínima que está determinada y documentada por el Servicio turístico, que nunca será inferior a lo marcado por la normativa legal vigente.

Diariamente se supervisa su estado, y en caso de que se observen manchas o roturas, se sustituye por prendas limpias.

Se podrá solicitar la colaboración al cliente en virtud de criterios medioambientales, la reducción del cambio de lencería o toallas. Para ello, el sistema debe ser claro y fácilmente comprensible para el cliente y conocido por el personal de habitaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot- SE REALIZA UN CORRECTO ALMACENAJE DE LA LENCERÍA Y ROPA DE
Hab.9 BAÑO.

La lencería y prendas de baño se almacenan en un lugar ventilado, sin humedades y que ofrezca unas condiciones idóneas para su almacenamiento, separando la ropa limpia de la sucia.

En ningún caso se depositan las prendas en el suelo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot- LAS PRENDAS DEL CLIENTE SE ENTREGAN EN TIEMPO Y FORMA.
Hab.10

En caso de contar con servicio de lavandería, las prendas del cliente se entregan en un plazo máximo de 24 horas, excluyendo los festivos.

Todas las prendas están convenientemente señaladas para evitar confusiones y/o extravíos y siempre se siguen las instrucciones de limpieza indicadas en éstas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot- Hab.11 SE DISPONE DE SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y REFRIGERACIÓN AUTOREGULABLES.



El sistema de calefacción y refrigeración es regulable en cada habitación, se dispone de un soporte para el cliente con las instrucciones de uso, las cuales son sencillas y claras.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot- Hab.12 LAS HABITACIONES DISPONEN DE UN TELEVISOR DE TAMAÑO ADECUADO.



Todas las habitaciones disponen de un televisor cuyo tamaño es proporcional a la distancia a la que se encuentra de la cama (es recomendable aumentar dos pulgadas por cada 50 centímetros de distancia a partir de los tres metros desde la cabecera de la cama).



HOTEL. HABITACIONES

Resumen de la valoración del módulo HOTEL. HABITACIONES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Hot-Hab.1	EXISTE MATERIAL DE LECTURA SOBRE EL DESTINO.	<input type="text"/>
Hot-Hab.2	LA HABITACIÓN DISPONE DEL CARTEL "NO MOLESTAR".	<input type="text"/>
Hot-Hab.3	SE OFRECE UNA FÓRMULA DE BIENVENIDA PERSONALIZADA AL CLIENTE EN LA HABITACIÓN.	<input type="text"/>
Hot-Hab.4	SE FACILITA LA GESTIÓN TELEFÓNICA INTERNA Y EXTERNA AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Hot-Hab.5	SE INFORMA DEL SERVICIO DE HABITACIONES.	<input type="text"/>
Hot-Hab.6	LA LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES SE REGISTRA EN UN PARTE DE TRABAJO.	<input type="text"/>
Hot-Hab.7	SE DISPONE DE INSTRUMENTOS DE LIMPIEZA APROPIADOS.	<input type="text"/>
Hot-Hab.8	LA LENCERÍA SE CAMBIA CON UNA FRECUENCIA DETERMINADA.	<input type="text"/>
Hot-Hab.9	SE REALIZA UN CORRECTO ALMACENAJE DE LA LENCERÍA Y ROPA DE BAÑO.	<input type="text"/>
Hot-Hab.10	LAS PRENDAS DEL CLIENTE SE ENTREGAN EN TIEMPO Y FORMA.	<input type="text"/>
Hot-Hab.11	SE DISPONE DE SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y REFRIGERACIÓN AUTOREGULABLES.	<input type="text"/>
Hot-Hab.12	LAS HABITACIONES DISPONEN DE UN TELEVISOR DE TAMAÑO ADECUADO.	<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

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)



Actividades complementarias del oficio

INSTALACIONES. BÁSICO

Ins-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - servicios sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE SEÑALIZACIÓN DIRECCIONAL INTERNA.
Bas.5

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Los aseos disponen de la suficiente ventilación natural o mecánica.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No Aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.



For. Plan de limpieza preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
Bas.15

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o equipamiento.



For. Plan de mantenimiento preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.



For. Parte de averías

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones.



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



Doc. Plan de prevención de legionella.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Servicios turísticos:

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

TRABAJADORES AUTÓNOMOS

Tendrán al menos:

1. Desinfectante (alcohol y/o agua oxigenada)
 2. Antisépticos (yodo, betadine, etc.)
- Y uno al menos a elegir entre las parejas de elementos:
3. Gasas estériles
 4. Algodón hidrófilo
 - o
 5. Esparadrapo
 6. Apósitos adhesivos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



INSTALACIONES. BÁSICO

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Actividades complementarias del oficio

LUGARES VISITABLES. ACCESIBILIDAD

Lug-Acc

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Lug-
Acc.1 SE INFORMA DE LA ACCESIBILIDAD DEL RECORRIDO.

Se informa a personas con movilidad reducida y diversidad funcional de cualquier condicionante del recorrido que impida la realización completa del mismo, habiéndose definido, si fuera posible, un itinerario o actividades alternativas accesibles. En caso de existir, este itinerario alternativo debe documentarse y publicitarse (especialmente en la Web) con expresión del número o porcentaje de espacios visitables en el mismo.



LUGARES VISITABLES. ACCESIBILIDAD

Resumen de la valoración del módulo LUGARES VISITABLES. ACCESIBILIDAD

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

Lug-Acc.1 SE INFORMA DE LA ACCESIBILIDAD DEL RECORRIDO.

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

LUGARES VISITABLES. INSTALACIONES

Ins-Vis

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins-Vis.1 SE DISPONE DE UN ÁREA DE CUSTODIA DE BIENES, CONSIGNA Y/O TAQUILLAS.



En el acceso, se dispone de un área de alquiler de taquillas, y custodia de bienes con vigilancia. El área es de acceso permitido a los usuarios de la misma, y se dispone de sistemas de control personal (Llaves, contraseñas, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins-Vis.2 DISTRIBUIR PAPELERAS POR EL ESPACIO DE LA VISITA.

Hay papeleras distribuidas en puntos estratégicos de paso de visitantes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins-Vis.3 SE DISPONE DE MOBILIARIO QUE PERMITE EL DESCANSO A LOS VISITANTES.

Existen áreas de descanso o mobiliario estratégicamente situado para permitir el descanso, así como que permiten visualizar espacios concretos, exposiciones, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins-Vis.4 SE CUENTA CON SALA DE LACTANCIA, ZONA DE CALIENTA BIBERONES Y CAMBIADORES DE BEBÉS.



Existe un área familiar con zona de lactancia (compartimentada, sillones apropiados, lavabo, y papelera), zona de calienta biberones con microondas, fregadero y escurridor, y cambiadores de bebés, con papeleras con tapa y bolsa.



LUGARES VISITABLES. INSTALACIONES

Resumen de la valoración del módulo LUGARES VISITABLES. INSTALACIONES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins-Vis.1	SE DISPONE DE UN ÁREA DE CUSTODIA DE BIENES, CONSIGNA Y/O TAQUILLAS.	<input type="text"/>
Ins-Vis.2	DISTRIBUIR PAPELERAS POR EL ESPACIO DE LA VISITA.	<input type="text"/>
Ins-Vis.3	SE DISPONE DE MOBILIARIO QUE PERMITE EL DESCANSO A LOS VISITANTES.	<input type="text"/>
Ins-Vis.4	SE CUENTA CON SALA DE LACTANCIA, ZONA DE CALIENTA BIBERONES Y CAMBIADORES DE BEBÉS.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

Med-Amb

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med-
Amb.3 FOMENTO DEL TURISMO RESPONSABLE.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.



Doc. Buenas prácticas ambientales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o vehículos.



Doc. Cuadro de indicadores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica - Servicios turísticos sin vehículos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Servicios turísticos sin instalaciones.



MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

MUSEOS Y CITV. INSTALACIONES

Mus-Ins

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-Ins.1 EXISTE UNA EFECTIVA SEÑALIZACIÓN INTERNA EN EL CENTRO.

Las distintas estancias, salas expositivas y servicios del museo se encuentran correctamente señalizadas. Cada sala de exposiciones posee paneles explicativos que informan de su contenido y poseen un plano visual de la distribución y contenidos de la sala. Estos soportes mantendrán el mismo diseño y formato que los empleados para cada objeto de la exposición: tamaño adecuado, tipografía fácilmente legible, otro idioma (preferiblemente, inglés). En caso de que la comunidad autónoma disponga de idioma oficial la señalética interna también estará en dicho idioma.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-Ins.2 EXISTE UNA CLARA SEPARACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS ÁREAS.

El espacio destinado a la recepción y atención al público se encuentra claramente separado de la sala de exposiciones, de forma que se minimice el ruido que pueda interferir en la contemplación de las obras y materiales expuestos. En caso de existir un espacio dedicado a la exposición y venta de artículos relacionados con las exposiciones y temática del museo, éste es independiente del resto del espacio del centro de interés turístico visitable o museo, y está claramente separado y delimitado, para evitar que la actividad de venta interfiera en la contemplación de la exposición.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-Ins.3 LAS OBRAS EXPUESTAS ESTÁN PROTEGIDAS CON ELEMENTOS DE SEGURIDAD.

Existen elementos de protección (cordones de seguridad) de forma adicional al mobiliario expositivo, que favorecen la protección de las piezas y garantizan una distancia mínima de seguridad. Al inicio de cada sesión se revisa que estos elementos de protección ocupen la posición que les corresponde.

No Aplica - Centros donde los elementos expuestos puedan ser manipulados por el visitante o cuando las características o el valor de los mismos no justifique la necesidad de contar con protección.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-Ins.4 LA ILUMINACIÓN EMPLEADA EN TODOS LOS ESPACIOS ES LA ADECUADA.

La iluminación de cada uno de los espacios debe ser la apropiada en función de las características de las obras expuestas y de la sala expositiva, dirigiendo de forma selectiva la luz hacia las obras y partes expositivas que se muestran o deseen destacar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus- EL CENTRO GARANTIZA LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y DE LAS
Ins.5 EXPOSICIONES.

El centro garantiza la seguridad de las personas y de las exposiciones a través de mecanismos de seguridad (cámaras, sensores, personal, etc.).



MUSEOS Y CITV. INSTALACIONES

Resumen de la valoración del módulo MUSEOS Y CITV. INSTALACIONES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-Ins.1	EXISTE UNA EFECTIVA SEÑALIZACIÓN INTERNA EN EL CENTRO.	<input type="text"/>
Mus-Ins.2	EXISTE UNA CLARA SEPARACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS ÁREAS.	<input type="text"/>
Mus-Ins.3	LAS OBRAS EXPUESTAS ESTÁN PROTEGIDAS CON ELEMENTOS DE SEGURIDAD.	<input type="text"/>
Mus-Ins.4	LA ILUMINACIÓN EMPLEADA EN TODOS LOS ESPACIOS ES LA ADECUADA.	<input type="text"/>
Mus-Ins.5	EL CENTRO GARANTIZA LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y DE LAS EXPOSICIONES.	<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

MUSEOS Y CITV. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Mus-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-
Pre.1

EXISTE UN FOLLETO DEL MUSEO O CENTRO DE INTERPRETACIÓN.



Existe un folleto general del museo o centro de interés turístico visitable a disposición del público para facilitar información del mismo. El folleto incluye información práctica (horarios, ubicación, contacto, servicios varios, etc.), así como información general del museo (tipo de colección, áreas o zonas visitables, horario de visitas guiadas, etc.). Este folleto estará al menos en los idiomas oficiales de la CCAA y un idioma extranjero.



Doc. Folleto del museo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-
Pre.2

SE CONTROLA EL VOLUMEN DE LOS DISPOSITIVOS DE AUDIO.

En caso de que se empleen medios audiovisuales para la explicación e interpretación de los elementos expuestos, el volumen de cada uno de ellos es el adecuado, de forma que la reproducción simultánea de algunos de ellos no dificulte la audición y comprensión de las explicaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-
Pre.3

EL MUSEO CUMPLE LO DISPUESTO EN LA NORMATIVA RESPECTO A
LOS FONDOS Y LA DOCUMENTACIÓN.

El museo o centro de interés turístico visitable cumple con todos los requisitos que exige la normativa de la comunidad autónoma, y concretamente en cuanto a:

- Medidas de conservación.
- Difusión de los fondos.
- Documentación de los fondos.
- Libro-registro de los fondos.
- Número de registro de los objetos o especímenes.
- Ficha de inventario general.
- Conservación de la documentación.



MUSEOS Y CIV. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Resumen de la valoración del módulo MUSEOS Y CIV. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

Mus-Pre.1	EXISTE UN FOLLETO DEL MUSEO O CENTRO DE INTERPRETACIÓN.	<input type="text"/>
Mus-Pre.2	SE CONTROLA EL VOLUMEN DE LOS DISPOSITIVOS DE AUDIO.	<input type="text"/>
Mus-Pre.3	EL MUSEO CUMPLE LO DISPUESTO EN LA NORMATIVA RESPECTO A LOS FONDOS Y LA DOCUMENTACIÓN.	<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

MUSEOS, CIVY Y CENTROS DE OCIO. INFORMACIÓN

Mus-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-Inf.1 SE ASESORA DE FORMA PERSONALIZADA AL VISITANTE.

Al hacer entrega de la guía y el plano del recinto, el personal ayuda al visitante a ubicarse, le confecciona un recorrido específico adaptado al tiempo disponible de visita e interés concreto del visitante.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-Inf.2 EXISTE UN PLANO-MAPA DEL RECINTO.

Existe en la zona de recepción y en lugar bien visible un mapa-plano del recinto en el que se identifican claramente sus diferentes áreas: así como las exposiciones/ actividades que están teniendo lugar en cada una de ellas. Junto al mismo o formando parte de él se hace alusión al recinto (año de inauguración, historia, objetivos y política, organismos y fuentes de financiación que colaboran, etc.). Tanto el plano-mapa del recinto como la cartelería, incluirán la redacción en un idioma extranjero.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-Inf.3 SE DISPONE DE WEB PARA DAR A CONOCER Y/O COMERCIALIZAR EL PRODUCTO/SERVICIO.

Existe información de la actividad que la empresa/servicio turístico desarrolla en Internet, bien a través de una página propia o bien a través de alguna asociación o colectivo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-Inf.4 SE DIFUNDEN LAS NORMAS GENERALES DEL CENTRO Y SE VELA POR SU CUMPLIMIENTO.

Las normas generales del centro y normas de comportamiento (normas de comportamientos, prohibido hacer filmaciones o fotografías, no tocar las exposiciones, etc.) están definidas y expuestas en lugar visible (en un panel informativo o similar) o se entregan junto a la información de entrada al museo (folleto, mapa-plano, etc.). Además, a la entrada del visitante se recuerda a éstos las normas y códigos de comportamiento exigibles durante la visita al centro visitable (no correr, gritas, fumar, no tocar piezas expuestas, etc.). El personal velará por el cumplimiento de estas normas.

Mus- LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA EXPOSICIÓN ESTÁN
Inf.5 IDENTIFICADOS Y EXPLICADOS.

Todos y cada uno de los elementos y paradas que componen el itinerario/ exposición disponen de un panel identificativo y, en su caso, explicativo. Los paneles explicativos individuales pueden ser sustituidos por paneles globales de mayores dimensiones que aporten información genérica de una temática común. En la medida de lo posible, cada uno de ellos mantiene un diseño y tamaño homogéneo, con una tipografía clara y legible. Los textos están traducidos en un idioma extranjero, preferiblemente inglés, y en el caso de comunidades autónomas con idioma oficial, el idioma de la comunidad.



MUSEOS, CIVY Y CENTROS DE OCIO. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo MUSEOS, CIVY Y CENTROS DE OCIO. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Mus-Inf.1	SE ASESORA DE FORMA PERSONALIZADA AL VISITANTE.	<input type="text"/>
Mus-Inf.2	EXISTE UN PLANO-MAPA DEL RECINTO.	<input type="text"/>
Mus-Inf.3	SE DISPONE DE WEB PARA DAR A CONOCER Y/O COMERCIALIZAR EL PRODUCTO/SERVICIO.	<input type="text"/>
Mus-Inf.4	SE DIFUNDEN LAS NORMAS GENERALES DEL CENTRO Y SE VELA POR SU CUMPLIMIENTO.	<input type="text"/>
Mus-Inf.5	LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA EXPOSICIÓN ESTÁN IDENTIFICADOS Y EXPLICADOS.	<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

OIT. GENERALIDADES

OIT-Gen

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT-Gen.1 EL INFORMADOR ASUME UN ROL DINÁMICO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El informador mantiene una actitud predispuesta para ayudar y orientar al visitante en el destino. Se muestra siempre dispuesto a ampliar información o indicar el material o fuentes a consultar para ello.

En caso de no disponer de información relativa a la consulta del visitante, consulta otras fuentes de información. En caso de no disponer del tiempo necesario para realizar la búsqueda, se indica al cliente el modo más fácil y rápido de obtener dicha información o se le pedirá que vuelva con posterioridad, ganando así tiempo para la búsqueda.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT-Gen.2 SE GESTIONA ADECUADAMENTE EL TIEMPO DE ATENCIÓN.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT-Gen.3 SE GESTIONA LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA AL VISITANTE.

El informador prioriza la información que facilita al visitante, entregando en primer lugar aquella que le ha solicitado el cliente; posteriormente la enriquece con sugerencias e información alternativa, sin excederse. Ante visitantes que muestran incertidumbre se les facilita la mayor información posible, ofreciendo alternativas y aconsejando aquellas que mejor se ajustan a sus gustos y necesidades.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT-Gen.4 LA OFICINA DISPONE DE UN MÍNIMO DE MATERIAL PROMOCIONAL GRATUITO.

La oficina dispone de soportes de información básica mínimos a disposición del visitante de forma gratuita: Mapa o plano del destino. Guía de oferta y servicios turísticos. Documento genérico con los atractivos principales del destino. Guía de información práctica. Calendario de actividades culturales, deportivas, festivas y de ocio.

Dispondrá de esta información, 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

OIT- Gen.5 SE GARANTIZA LA OBJETIVIDAD E IMPARCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La información que se facilita relativa a la oferta del destino es objetiva e imparcial, evitando decantarse por una u otra empresa/servicio. Para ello, se garantiza que la información corresponde a aquellos que poseen una oferta legal conforme a la normativa establecida.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- Gen.6 SE GARANTIZA QUE LA INFORMACIÓN QUE SE OFRECE ESTÁ ACTUALIZADA.

Se realiza un seguimiento de la información que se ofrece al visitante, tanto en soporte material como en soporte online, para garantizar su actualización. Independientemente de la actualización, se realiza una revisión periódica de la información comprobando la fiabilidad de la fuente y garantizando la exactitud y veracidad de la información con que se atiende cada una de las peticiones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- Gen.7 EXISTEN SOPORTES INFORMATIVOS PARA EL AUTOSERVICIO.



Existe información básica convenientemente colocada en soportes para que el visitante pueda servirse y no tener que esperar a que le atiendan. Estos puntos de autoinformación pueden consistir en equipos de información multimedia para la consulta de datos turísticos u ordenadores con acceso a los recursos de la web. En cualquier caso los soportes estarán en perfecto estado de conservación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- Gen.8 SE DISPONE DE UNA BASE DE DATOS DE LA OFERTA DEL DESTINO.

La oficina cuenta con una base de datos de toda la oferta básica y complementaria legalizada en el destino. En ella se almacena información relativa al nombre de la empresa/servicio, persona de contacto, datos de contacto, características, etc. La base de datos se revisa periódicamente garantizando que está actualizada. La oficina cumple y dispone de la normativa legal vigente relativa al tratamiento de bases de datos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- Gen.9 SE DISPONE DE WEB PARA DAR A CONOCER Y/O COMERCIALIZAR EL PRODUCTO/SERVICIO.

Existe información de la actividad que la empresa/servicio turístico desarrolla en Internet, bien a través de una página propia o bien a través de alguna asociación o colectivo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- SE DISPONE DE INFORMACIÓN DE LOS DESTINOS DE LA ZONA.
Gen.10

El informador dispone de soportes y conoce la oferta turística y recursos de los destinos próximos y de la comunidad autónoma, pudiendo facilitar información de los mismos. Para ello gestiona el suministro de material promocional de los mismos contactando con los organismos responsables para su envío.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- SE DISPONE DE INFORMACIÓN NO ESTRICTAMENTE TURÍSTICA.
Gen.11

La oficina dispone de información complementaria, no estrictamente turística, sobre organismos públicos, servicios médicos y de seguridad, comercios, bancos, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- DIARIAMENTE SE REVISAN LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN.
Gen.12

Cada mañana se realiza un seguimiento de las peticiones recibidas para gestionarlas lo antes posible. Esta labor de consulta es extensiva a cualquier momento libre que se disponga.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- SE MANTIENE LA INFORMACIÓN ORDENADA Y ORGANIZADA.
Gen.13

La información de uso interno para responder a las distintas peticiones del visitante se encuentra ordenada y todos los informadores saben dónde se ubica y cómo se estructura. Existe un dossier con la información más solicitada, estructurada por temas comunes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- SE LLEVA UN ESTUDIO DE DATOS ESTADÍSTICOS DE DEMANDA.
Gen.14

Se lleva un registro de mostrador, donde se registran los datos más relevantes de los visitantes que solicitan información. Periódicamente se realizan informes con los datos obtenidos de demanda y, en cualquier caso, se realiza uno con carácter anual.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- SE HACE UN USO EFICIENTE DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.
Gen.15

El informador está familiarizado con el uso de las nuevas tecnologías y especialmente con la búsqueda de información en la web de forma rápida y eficaz. Elabora listados de páginas de utilidad y posible referencia con base a las preguntas que se realizan con mayor frecuencia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- SE EXHIBEN LOS IDIOMAS HABLADOS EN LA OFICINA.
Gen.16

Se expone al visitante los idiomas en los que se puede prestar el servicio. El equipo de informadores como mínimo hablará el castellano, idioma de la comunidad e inglés.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- LA OFICINA DEBE TRASLADAR A LOS PROVEEDORES DEL DESTINO LAS
Gen.17 QUEJAS RECOGIDAS.

La oficina traslada a la oferta del destino y/u organismo las quejas y/o sugerencias emitidas por el visitante.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- EN LA DECORACIÓN DE LA OFICINA SE INTEGRAN LOS VALORES DEL
Gen.18 DESTINO.

La decoración del espacio de atención al visitante, en general, refleja los valores del destino, con imágenes atractivas de los lugares de mayor interés y elementos autóctonos del lugar. Se percibe cuidado y atención por los pequeños detalles.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- LA ILUMINACIÓN DE LA OFICINA ES LA ADECUADA.
Gen.19

El espacio de atención al visitante posee una buena iluminación preferentemente natural. Cuando se hace uso de iluminación artificial, se utiliza luz suave que no moleste a la vista y suficiente. La luz se dirige estratégicamente hacia puntos concretos de interés para el visitante.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- SE PROCURA UN FONDO MUSICAL AGRADABLE.
Gen.20

En caso de disponer de hilo musical, éste no resulta molesto al visitante (ni en tipo de música ni en volumen) y no dificulta la comunicación en la sala.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- LA OFICINA CUENTA CON PAPELERAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL
Gen.21 VISITANTE.

Se dispone de papeleras en el interior de la oficina que contribuyan a mantener una actitud de limpieza por parte de los visitantes.


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- SE FACILITAN LOS DATOS DE CONTACTO DE LA OFICINA EN SUS
Gen.22 PUBLICACIONES.

En todas las publicaciones de la oficina aparece la dirección postal, electrónica y teléfono de la oficina.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- SE GARANTIZA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DURANTE UN PERIODO
Gen.23 Y HORARIO ADECUADOS.

 En periodos de temporada alta se presta el servicio de información todos los días de la semana, durante un mínimo de ocho horas diarias. Por su parte, en temporada baja se prestará un servicio mínimo de cinco días a la semana y si se dispone de un día de cierre, será el de menos afluencia. En ningún caso se procede al cierre de la oficina durante los fines de semana.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

OIT- LA OFICINA ESTÁ BIEN UBICADA EN EL DESTINO.
Gen.24

La oficina de turismo se encuentra ubicada en alguno de los siguientes emplazamientos:
Centro de la población. Puntos de interés turístico. Estaciones de transporte. Principales vías de entrada.



OIT. GENERALIDADES

Resumen de la valoración del módulo OIT. GENERALIDADES

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

OIT-Gen.1	EL INFORMADOR ASUME UN ROL DINÁMICO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	<input type="text"/>
OIT-Gen.2	SE GESTIONA ADECUADAMENTE EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	<input type="text"/>
OIT-Gen.3	SE GESTIONA LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA AL VISITANTE.	<input type="text"/>
OIT-Gen.4	LA OFICINA DISPONE DE UN MÍNIMO DE MATERIAL PROMOCIONAL GRATUITO.	<input type="text"/>
OIT-Gen.5	SE GARANTIZA LA OBJETIVIDAD E IMPARCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.	<input type="text"/>
OIT-Gen.6	SE GARANTIZA QUE LA INFORMACIÓN QUE SE OFRECE ESTÁ ACTUALIZADA.	<input type="text"/>
OIT-Gen.7	EXISTEN SOPORTES INFORMATIVOS PARA EL AUTOSERVICIO.	<input type="text"/>
OIT-Gen.8	SE DISPONE DE UNA BASE DE DATOS DE LA OFERTA DEL DESTINO.	<input type="text"/>
OIT-Gen.9	SE DISPONE DE WEB PARA DAR A CONOCER Y/O COMERCIALIZAR EL PRODUCTO/SERVICIO.	<input type="text"/>
OIT-Gen.10	SE DISPONE DE INFORMACIÓN DE LOS DESTINOS DE LA ZONA.	<input type="text"/>
OIT-Gen.11	SE DISPONE DE INFORMACIÓN NO ESTRICTAMENTE TURÍSTICA.	<input type="text"/>
OIT-Gen.12	DIARIAMENTE SE REVISAN LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN.	<input type="text"/>
OIT-Gen.13	SE MANTIENE LA INFORMACIÓN ORDENADA Y ORGANIZADA.	<input type="text"/>
OIT-Gen.14	SE LLEVA UN ESTUDIO DE DATOS ESTADÍSTICOS DE DEMANDA.	<input type="text"/>
OIT-Gen.15	SE HACE UN USO EFICIENTE DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.	<input type="text"/>
OIT-Gen.16	SE EXHIBEN LOS IDIOMAS HABLADOS EN LA OFICINA.	<input type="text"/>
OIT-Gen.17	LA OFICINA DEBE TRASLADAR A LOS PROVEEDORES DEL DESTINO LAS QUEJAS RECOGIDAS.	<input type="text"/>
OIT-Gen.18	EN LA DECORACIÓN DE LA OFICINA SE INTEGRAN LOS VALORES DEL DESTINO.	<input type="text"/>
OIT-Gen.19	LA ILUMINACIÓN DE LA OFICINA ES LA ADECUADA.	<input type="text"/>

OIT-Gen.20	SE PROCURA UN FONDO MUSICAL AGRADABLE.	<input type="checkbox"/>
OIT-Gen.21	LA OFICINA CUENTA CON PAPELERAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL VISITANTE.	<input type="checkbox"/>
OIT-Gen.22	SE FACILITAN LOS DATOS DE CONTACTO DE LA OFICINA EN SUS PUBLICACIONES.	<input type="checkbox"/>
OIT-Gen.23	SE GARANTIZA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DURANTE UN PERIODO Y HORARIO ADECUADOS.	<input type="checkbox"/>
OIT-Gen.24	LA OFICINA ESTÁ BIEN UBICADA EN EL DESTINO.	<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

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)



Actividades complementarias del oficio

PALACIO DE CONGRESOS. EVENTOS

Eve-Pal

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Eve-
Pal.1

EL PALACIO DISPONE DE UN GENERADOR ELÉCTRICO.



El Palacio de congresos dispone de un generador eléctrico para casos de emergencia que permite suministrar electricidad como mínimo a las luces de emergencia, los ascensores y equipos de refrigeración y congelación.



PALACIO DE CONGRESOS. EVENTOS

Resumen de la valoración del módulo PALACIO DE CONGRESOS. EVENTOS

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

Eve-Pal.1 EL PALACIO DISPONE DE UN GENERADOR ELÉCTRICO.

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

PALACIO DE CONGRESOS. BÁSICO

Pal-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pal-
Bas.1 EL PALACIO DE CONGRESOS DISPONE DE VARIAS ÁREAS.

El Palacio dispone de salas de tamaño y configuración suficientes para asegurar la capacidad de los eventos ofrecidos o contratados. Como mínimo se han de identificar las siguientes áreas:

- Vestíbulo.
- Área principal o auditorio para reuniones plenarios.
- Áreas para actividades complementarias (comisiones de trabajo, reuniones paralelas, seminarios, etc.), y soporte a la organización (despachos para los organizadores, ponentes, salas VIP, sala de prensa, etc.).
- Áreas de restauración.
- Áreas de almacenamiento de material para organizadores, expositores, material del Palacio, etc.

La separación entre las áreas asegura una correcta insonorización e independencia. Se dispone de acceso telefónico exterior desde cualquier espacio susceptible de ser una sala.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pal-
Bas.2 ESPACIO DESTINADO A CONGRESOS.

Los espacios destinados a la realización de congresos cumplen los siguientes requisitos mínimos:

- Visibilidad del escenario desde cualquier localidad.
- Traducción simultánea para un mínimo de 4 idiomas, además del general. Las cabinas de interpretación deben facilitar el contacto visual con los conferenciantes y la sala.
- Posibilidad de videoconferencia.
- Pantalla.
- Conexiones eléctricas para ordenadores personales.
- Conexiones a Internet.
- Aseos para esta área incluyendo aseos para personas con movilidad reducida.
- Acceso para personas con movilidad reducida.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pal-
Bas.3 EL RECINTO DISPONE DE UN VESTÍBULO ADECUADO A SU CAPACIDAD.

El Palacio de congresos dispone de un vestíbulo con capacidad suficiente para acoger a un número de personas equivalente al de la capacidad del salón principal (auditorio).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pal- SE COMUNICA EL HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
Bas.4

Está indicado el horario de atención al público en una zona visible.



PALACIO DE CONGRESOS. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo PALACIO DE CONGRESOS. 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

Pal-Bas.1	EL PALACIO DE CONGRESOS DISPONE DE VARIAS ÁREAS.	<input type="text"/>
Pal-Bas.2	ESPACIO DESTINADO A CONGRESOS.	<input type="text"/>
Pal-Bas.3	EL RECINTO DISPONE DE UN VESTÍBULO ADECUADO A SU CAPACIDAD.	<input type="text"/>
Pal-Bas.4	SE COMUNICA EL HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	<input type="text"/>
<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>		<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

PARQUE DE OCIO - ZOO. INFORMACIÓN

Par-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-Inf.1 SE EXPONE LA INFORMACIÓN SOBRE LAS ESPECIES Y SUS HÁBITATS
EN PUNTOS DE INFORMACIÓN ACCESIBLES.

Cada una de las zonas desde donde se pueden observar animales dispone de información expuesta sobre las especies, denominación científica, su hábitat natural, su alimentación y sus características. La información está traducida a un idioma extranjero, preferiblemente inglés. En el caso de comunidades autónomas con lengua cooficial, los textos irán además traducidos en la lengua cooficial de la comunidad autónoma.



PARQUE DE OCIO - ZOO. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo PARQUE DE OCIO - ZOO. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-Inf.1

SE EXPONE LA INFORMACIÓN SOBRE LAS ESPECIES Y SUS HÁBITATS EN PUNTOS DE INFORMACIÓN ACCESIBLES.

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

PARQUE DE OCIO. COMERCIO

Par-Com

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-
Com.1 EL PARQUE CUENTA CON UN SISTEMA DE RECOGIDA DE COMPRAS A
LA SALIDA.

Se dispone de un sistema de compras que recoge las compras que ha hecho el cliente en diferentes zonas del parque y que se las entrega a la salida. El sistema garantiza el correcto estado de todas las compras realizadas, conforme a las condiciones de conservación y embalaje.



PARQUE DE OCIO. COMERCIO

Resumen de la valoración del módulo PARQUE DE OCIO. COMERCIO

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

Par-Com.1 EL PARQUE CUENTA CON UN SISTEMA DE RECOGIDA DE COMPRAS A LA SALIDA.

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

PARQUE DE OCIO. INSTALACIONES

Par-Ins

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-
Ins.1 SE DISPONE DE ZONAS DE PICNIC.

Existen merenderos o espacios para hacer picnic que contarán con papeleras, máquinas expendedoras y aseos en sus proximidades.



PARQUE DE OCIO. INSTALACIONES

Resumen de la valoración del módulo PARQUE DE OCIO. INSTALACIONES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-Ins.1 SE DISPONE DE ZONAS DE PICNIC.

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

PARQUE DE OCIO. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Par-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-
Pre.1 ORGANIZACIÓN DE LAS ESPERAS.

El parque organiza las colas de las distintas atracciones y servicios. Además, se indicarán los tiempos de espera en ellas con carteles o similares.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-
Pre.2 SE DISPONE DE ALQUILERES DE CARRITOS Y VEHÍCULOS PARA
PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA O CON NECESIDADES
ESPECIALES.

En los accesos al parque se dispone de área de alquiler de carritos para niños o vehículos que faciliten la movilidad por el recinto, de manera que el cliente puede acceder a todos los espacios independientemente de su grado de movilidad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-
Pre.3 LA OFERTA DE ATRACCIONES SE REvisa EN FUNCIÓN DEL GRADO DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

El parque realiza un informe sobre la revisión de atracciones en función de su uso y demanda, y de la opinión del cliente. No aplica: Parques de ocio que no sean atracciones.



PARQUE DE OCIO. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Resumen de la valoración del módulo PARQUE DE OCIO. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

Par-Pre.1	ORGANIZACIÓN DE LAS ESPERAS.	<input type="text"/>
Par-Pre.2	SE DISPONE DE ALQUILERES DE CARRITOS Y VEHÍCULOS PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA O CON NECESIDADES ESPECIALES.	<input type="text"/>
Par-Pre.3	LA OFERTA DE ATRACCIONES SE REVISA EN FUNCIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.	<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

PARQUE DE OCIO. SEGURIDAD

Par-Seg

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-Seg.1 LOS ITINERARIOS Y ESPACIOS DISPONEN DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y ELEMENTOS DEL PARQUE.

Se garantiza en todo momento la seguridad de las personas y elementos del parque. En cada uno de los espacios y áreas del parque, se tienen identificados y evaluados todos los elementos de seguridad, necesarios para el cumplimiento de la normativa de seguridad constructiva, de autoprotección y de prevención de riesgos. Se establecen los mecanismos que garantizan la adopción de las medidas de seguridad y se controla su aplicación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-Seg.2 SE DISPONE DE SERVICIO DE VIDEO VIGILANCIA.



En las instalaciones se dispone de sistema de vídeo vigilancia para mejora de la seguridad en las instalaciones. Se dispone de cartelería apropiada para identificar las áreas vídeo vigiladas, y de cómo pueden ejercer sus derechos ARCO.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-Seg.3 SE CUENTA CON EL SERVICIO DE ESPACIO CARDIOPROTEGIDO.



Se dispone del equipamiento y del personal formado de manera que se garantizan áreas cardioprotegidas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Par-Seg.4 SE DISPONE DE UN CENTRO DE ASISTENCIA MÉDICA CON PERSONAL MÉDICO Y SANITARIO TITULADO.



En el parque se dispone en la zona de agua de un centro médico o en su defecto sala de curas, con médico y personal sanitario titulado, y dotación de equipamiento propio conforme lo requerido en normativa (P. Acuático, voluntario para zoo, naturaleza y de aventura).



PARQUE DE OCIO. SEGURIDAD

Resumen de la valoración del módulo PARQUE DE OCIO. SEGURIDAD

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

Par-Seg.1	LOS ITINERARIOS Y ESPACIOS DISPONEN DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y ELEMENTOS DEL PARQUE.	<input type="text"/>
Par-Seg.2	SE DISPONE DE SERVICIO DE VIDEO VIGILANCIA.	<input type="text"/>
Par-Seg.3	SE CUENTA CON EL SERVICIO DE ESPACIO CARDIOPROTEGIDO.	<input type="text"/>
Par-Seg.4	SE DISPONE DE UN CENTRO DE ASISTENCIA MÉDICA CON PERSONAL MÉDICO Y SANITARIO TITULADO.	<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

PISCINAS. BÁSICO

Pis-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Como mínimo contiene las siguientes prescripciones:

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

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

No aplica - piscinas de uso no colectivo.



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



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



PISCINAS. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo PISCINAS. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

PLAYA. GENERALIDADES

Pla-Gen

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Gen.1 EN LA PLAYA SE PRESTAN UNOS MÍNIMOS SERVICIOS HIGIÉNICOS.

Existen lavapiés con dispositivos para el ahorro de agua. Además, están señalizadas las siguientes prohibiciones:

- Utilización de jabones.
- Derroche de agua.
- Consumo de agua si no es potable.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Gen.2 EXISTE UN PLAN DE RECOGIDA SELECTIVA DE LOS RESIDUOS.

La playa dispone de un Plan de recogida selectiva de residuos, documentada y conocida por el personal, que incluye al menos:

- El número de contenedores o papeleras necesarias para la recogida de: papel y cartón, materia orgánica y vidrio.
- La distribución de los contenedores o papeleras.
- Las rutinas de vaciado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Gen.3 SE FACILITAN CENICEROS ECOLÓGICOS A LOS BAÑISTAS.



Existen ceniceros ecológicos a disposición de los bañistas; el personal asignado a la playa tiene un sistema por el que los distribuye.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Gen.4 LA PLAYA DISPONE DE UN SERVICIO DE HAMACAS Y SOMBRILLAS.



La playa cuenta con servicio de hamacas y sombrillas, al menos durante la temporada de baño.



PLAYA. GENERALIDADES

Resumen de la valoración del módulo PLAYA. GENERALIDADES

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

Pla-Gen.1	EN LA PLAYA SE PRESTAN UNOS MÍNIMOS SERVICIOS HIGIÉNICOS.	<input type="text"/>
Pla-Gen.2	EXISTE UN PLAN DE RECOGIDA SELECTIVA DE LOS RESIDUOS.	<input type="text"/>
Pla-Gen.3	SE FACILITAN CENICEROS ECOLÓGICOS A LOS BAÑISTAS.	<input type="text"/>
Pla-Gen.4	LA PLAYA DISPONE DE UN SERVICIO DE HAMACAS Y SOMBRILLAS.	<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

PLAYAS. INFORMACIÓN

Pla-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Inf.1 EXISTE UN PLANO CON LA INFORMACIÓN RELEVANTE DE LA PLAYA.

En los accesos principales a la playa, existe un plano en el que se indica la localización de las instalaciones y equipamientos existentes y de los servicios que prestan. Como mínimo se indica:

- Descripción gráfica de la playa.
- Límites de la zona de baño vigilada.
- Banderas existentes y su significado.
- Localización de los puestos de seguridad, vigilancia y salvamento.
- Modo de contacto con los organismos responsables de la seguridad ciudadana.
- Las posibles zonas de valor natural que existan.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Inf.2 LA PLAYA INFORMA AL BAÑISTA CUANDO ESTÁ FUERA DE USO.

En caso de que la playa o parte de ella se encuentre fuera de uso, se comunica al bañista el motivo del cierre y la posible fecha de reapertura.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Inf.3 LA PLAYA FACILITA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA.

En los accesos principales a la playa, existe un soporte en el que se proporciona información acerca de los códigos de conducta del bañista, donde se utilizan símbolos gráficos comprensibles.

Como mínimo se indica la prohibición de:

- Presencia de animales de compañía.
- Depósito de residuos y envases en lugares no autorizados.
- Realización de acampadas.
- Varado de embarcaciones.
- Paso de vehículos no autorizados.
- Empleo de detergentes en duchas exteriores.
- Otras actividades molestas para el resto de usuarios (ruidos molestos, prácticas deportivas no autorizadas).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Inf.4 LOS SERVICIOS DE PAGO ESTÁN IDENTIFICADOS Y SE COMUNICAN A LOS BAÑISTAS.

Aquellos servicios de ocio que se ofrecen en la playa y son de pago se comunican a los bañistas, poniendo a la vista los precios de la utilización del servicio.



PLAYAS. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo PLAYAS. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Inf.1	EXISTE UN PLANO CON LA INFORMACIÓN RELEVANTE DE LA PLAYA.	<input type="text"/>
Pla-Inf.2	LA PLAYA INFORMA AL BAÑISTA CUANDO ESTÁ FUERA DE USO.	<input type="text"/>
Pla-Inf.3	LA PLAYA FACILITA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA.	<input type="text"/>
Pla-Inf.4	LOS SERVICIOS DE PAGO ESTÁN IDENTIFICADOS Y SE COMUNICAN A LOS BAÑISTAS.	<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

PLAYAS. SEGURIDAD

Pla-Seg

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Seg.1 SE PRESTA UN SERVICIO DE SEGURIDAD PREVENTIVO.

La playa dispone de un servicio de seguridad, salvamento y primeros auxilios, durante ocho horas diarias en temporada de máxima ocupación. El servicio de seguridad tiene definidas las rutinas de vigilancia, reforzándolas en caso de eventos especiales, mayor afluencia de bañistas, zonas conflictivas, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Seg.2 LAS ZONAS ESTÁN BALIZADAS EN FUNCIÓN DEL USO QUE SE LES DA.

Cuando conviven embarcaciones y bañistas existe un balizamiento específico que garantiza la seguridad de los bañistas. Está prohibido el uso de todo tipo de embarcaciones en las zonas balizadas para uso de baño.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Seg.3 LA PLAYA DISPONE DE MATERIAL SUFICIENTE PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS BAÑISTAS.

Puesto de vigilancia. Bandera de señalización. Embarcación de auxilio. Equipamiento de salvamento. Botiquín de primeros auxilios. Equipo de comunicaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Seg.4 EXISTEN BANDERAS QUE INDICAN LA PELIGROSIDAD DE LA PLAYA.

En la playa ondea una bandera que indica la peligrosidad de la misma; para ello se tienen en cuenta las circunstancias diarias de las condiciones de la mar, las corrientes, la meteorología o las circunstancias extraordinarias que se presenten, la contaminación biológica o química, y todos los riesgos que puedan poner en peligro la seguridad de las personas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla-Seg.5 LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS TIENEN EN CUENTA LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS.

Las actividades recreativas que se ofrecen no suponen un peligro para los usuarios de la playa. En el momento de ofrecerlas se realiza un análisis de posibles riesgos en función de la actividad y características de la playa.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla- EL PERSONAL RELACIONADO CON LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES
Seg.6 CUENTA CON LA PRECEPTIVA FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN Y
DISPONEN DE UNA FORMACIÓN CONTINUA EN LA MATERIA.

Todo el personal relacionado con la seguridad del cliente (monitores, personal de atracciones, personal sanitario, de salvamento, etc.) cuenta con la preceptiva formación y cualificación (la que establezca la normativa vigente, así como la que garantice su idoneidad para el desarrollo de las actividades encomendadas, en especial si conllevan un riesgo) y dispone de una formación continua en la materia. Este personal está correctamente identificado de forma que sea claramente identificables por los clientes. Además, asesorarán en todo momento a los usuarios, ayudándoles y vigilando que se cumplan las normas de seguridad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla- EN EL PUESTO SANITARIO SE REGISTRAN LAS ASISTENCIAS
Seg.7 REALIZADAS.

El puesto sanitario dispone de un registro de asistencias en el que se registran: datos personales de la persona atendida, patología, tratamiento aplicado, lugar de procedencia, fecha y hora, datos del personal sanitario que haya prestado el servicio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla- SE DISPONE DE AMBULANCIAS TOTALMENTE EQUIPADAS.
Seg.8



La playa dispone de ambulancias medicalizadas y cuentan con equipos de R.C.P. (Reanimación Cardio Pulmonar), de forma que puedan garantizar el traslado del usuario a un centro hospitalario en condiciones óptimas de estabilización.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pla- EXISTE UN PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE CONTAMINACIÓN.
Seg.9

Existe un Plan de emergencia para incidentes de contaminación documentado y de acceso a todos los trabajadores.



Doc. Plan de emergencia para incidentes de contaminación.



PLAYAS. SEGURIDAD

Resumen de la valoración del módulo PLAYAS. SEGURIDAD

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

Pla-Seg.1	SE PRESTA UN SERVICIO DE SEGURIDAD PREVENTIVO.	<input type="text"/>
Pla-Seg.2	LAS ZONAS ESTÁN BALIZADAS EN FUNCIÓN DEL USO QUE SE LES DA.	<input type="text"/>
Pla-Seg.3	LA PLAYA DISPONE DE MATERIAL SUFICIENTE PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE LOS BAÑISTAS.	<input type="text"/>
Pla-Seg.4	EXISTEN BANDERAS QUE INDICAN LA PELIGROSIDAD DE LA PLAYA.	<input type="text"/>
Pla-Seg.5	LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS TIENEN EN CUENTA LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS.	<input type="text"/>
Pla-Seg.6	EL PERSONAL RELACIONADO CON LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES CUENTA CON LA PRECEPTIVA FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN Y DISPONEN DE UNA FORMACIÓN CONTINUA EN LA MATERIA.	<input type="text"/>
Pla-Seg.7	EN EL PUESTO SANITARIO SE REGISTRAN LAS ASISTENCIAS REALIZADAS.	<input type="text"/>
Pla-Seg.8	SE DISPONE DE AMBULANCIAS TOTALMENTE EQUIPADAS.	<input type="text"/>
Pla-Seg.9	EXISTE UN PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE CONTAMINACIÓN.	<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

PUERTOS DEPORTIVOS. ATENCIÓN AL CLIENTE Pue-Ate

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.1 EXISTE CAPACIDAD PARA CONTESTAR TELEFÓNICAMENTE EN VARIOS IDIOMAS.

La persona que atiende el teléfono tiene capacidad para atender en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma y al menos un idioma entre los más empleados por los turistas en la zona.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.2 SE ASEGURA LA ATENCIÓN DE LA EMISORA DEL PUERTO.

La dirección del puerto asegura la atención continua de la emisora del puerto para atender los requerimientos y mensajes emitidos desde los barcos. Se identifica el nombre del puerto y se atienden, en la medida de las posibilidades, los requerimientos del navegante. Están documentadas las directrices de actuación para llamadas de emergencia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.3 SE GESTIONAN CORRECTAMENTE LOS MENSAJES A USUARIOS.

La persona encargada del teléfono y/o la emisora dispone de un talonario de notas telefónicas para transmitir mensajes a los usuarios de amarres, y en la medida de lo posible embarcaciones al alcance de la emisora del puerto. El formato tipo incluye el nombre del barco a quien va dirigido, mensaje y persona que lo requiere. Se señala la hora de recepción y la hora de transmisión.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.4 EXISTE ATENCIÓN CONTINUA A LAS EMBARCACIONES A SU LLEGADA.

Están establecidos los turnos para asegurar la atención y apoyo continuo a las embarcaciones en arribada.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.5 SE DISPONE DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJES Y SUMINISTROS.



Para facilitar el transporte de equipajes y suministros hasta las embarcaciones amarradas en los pantalanes, el puerto dispone de carritos u otros elementos rodantes a disposición de los usuarios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.6 EXISTE UNA ZONA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Se dispone de una zona de recepción y atención al cliente, siempre atendida con información de los servicios del puerto, tarifas e información del destino: turística y de interés (servicios sanitarios, comercios, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.7 SE DISPONE DE UN PLANO DEL PUERTO.

Se pone a disposición del cliente un plano con la situación de los amarres, vestuarios, aseos, punto limpio, varadero, grúa, recepción, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.8 ESTÁ DEFINIDO CÓMO ACTUAR EN CASO DE CUSTODIA DE MATERIAL.



En caso de que el puerto disponga de un servicio de custodia de material de los socios del club de regatas, existe un documento donde se describen las pautas de actuación, entre las cuales se contempla guardar registro de la ubicación del material náutico, cliente, teléfono, fecha y firma del cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.9 AL SOLTAR AMARRAS UNA EMBARCACIÓN, SE DA APOYO.

Una vez se ha completado la facturación y la embarcación tiene autorización para abandonar el puerto, el personal ayuda al patrón de la embarcación a soltar amarras. Comprueba que la estadía ha sido satisfactoria, y que se ha recibido toda la información requerida y se ofrece las frecuencias de radio disponibles para cualquier comunicación ulterior

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.10 SE DISPONE DE APARCAMIENTO VIGILADO.

Se dispone de aparcamiento vigilado para los clientes. De no ser posible se dispone de un concierto con algún aparcamiento cercano al puerto con tarifas especiales para los clientes.


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Ate.11 EXISTE Y SE GESTIONA EL TELÉFONO PÚBLICO.

En los puertos deportivos existe un servicio de teléfono público a disposición de los usuarios. La dirección asegura su operatividad y dispone de un documento que describe las directrices para la atención telefónica.


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- SE DISPONE DE CAJERO AUTOMÁTICO.
Ate.12

 El puerto cuenta por sí mismo o en régimen de concesión con una instalación de cajero automático operativo para uso de los clientes.


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- SE DISPONE DE LAVADORAS Y SECADORAS.
Ate.13

 Se dispone de lavadoras y secadoras en número suficiente para poder atender la demanda, como mínimo se dispone de dos lavadoras y una secadora.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- SE DISPONE DE VARADERO Y SERVICIO DE REPARACIONES.
Ate.14

 El puerto dispone de varadero y de un servicio de reparaciones, pintura y mantenimiento de embarcaciones en general, propio o subcontratado, donde se da información de las tarifas de estos servicios en al menos dos idiomas.



PUERTOS DEPORTIVOS. ATENCIÓN AL CLIENTE

Resumen de la valoración del módulo PUERTOS DEPORTIVOS. ATENCIÓN AL CLIENTE

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-Ate.1	EXISTE CAPACIDAD PARA CONTESTAR TELEFÓNICAMENTE EN VARIOS IDIOMAS.	<input type="text"/>
Pue-Ate.2	SE ASEGURA LA ATENCIÓN DE LA EMISORA DEL PUERTO.	<input type="text"/>
Pue-Ate.3	SE GESTIONAN CORRECTAMENTE LOS MENSAJES A USUARIOS.	<input type="text"/>
Pue-Ate.4	EXISTE ATENCIÓN CONTINUA A LAS EMBARCACIONES A SU LLEGADA.	<input type="text"/>
Pue-Ate.5	SE DISPONE DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE EQUIPAJES Y SUMINISTROS.	<input type="text"/>
Pue-Ate.6	EXISTE UNA ZONA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Pue-Ate.7	SE DISPONE DE UN PLANO DEL PUERTO.	<input type="text"/>
Pue-Ate.8	ESTÁ DEFINIDO CÓMO ACTUAR EN CASO DE CUSTODIA DE MATERIAL.	<input type="text"/>
Pue-Ate.9	AL SOLTAR AMARRAS UNA EMBARCACIÓN, SE DA APOYO.	<input type="text"/>
Pue-Ate.10	SE DISPONE DE APARCAMIENTO VIGILADO.	<input type="text"/>
Pue-Ate.11	EXISTE Y SE GESTIONA EL TELÉFONO PÚBLICO.	<input type="text"/>
Pue-Ate.12	SE DISPONE DE CAJERO AUTOMÁTICO.	<input type="text"/>
Pue-Ate.13	SE DISPONE DE LAVADORAS Y SECADORAS.	<input type="text"/>
Pue-Ate.14	SE DISPONE DE VARADERO Y SERVICIO DE REPARACIONES.	<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

PUERTOS DEPORTIVOS. FACTURACIÓN

Pue-Fac

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Fac.1

EXISTE UNA GESTIÓN ESTANDARIZADA DE PAGOS ADELANTADOS.

Si el puerto solicita pagos adelantados o fianzas de los servicios de amarre, electricidad o agua, se emite un recibo de este cobro y se incluyen dichos pagos en la factura definitiva. Está definido documentalmente las circunstancias en las que se cobran estos depósitos y las personas encargadas de su cobro y documentación.



PUERTOS DEPORTIVOS. FACTURACIÓN

Resumen de la valoración del módulo PUERTOS DEPORTIVOS. FACTURACIÓN

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

Pue-Fac.1 EXISTE UNA GESTIÓN ESTANDARIZADA DE PAGOS ADELANTADOS.

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

PUERTOS DEPORTIVOS. INFORMACIÓN

Pue-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Inf.1 SE INFORMA DE LAS NORMAS DE USO MEDIANTE UN SOPORTE
VISIBLE.

En uno o varios puntos de los pantalanes y muelles existen carteles de fácil lectura con las instrucciones de uso de las instalaciones y las condiciones más significativas de los servicios prestados por el puerto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Inf.2 SE FACILITA INFORMACIÓN DE INTERÉS A LA EMBARCACIÓN.

En el punto de atención al cliente, se facilita información básica del puerto (planos usted está aquí), así como un resumen del Plan de seguridad, de emergencia y evacuación del puerto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Inf.3 SE OFRECE INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS EXTERNOS Y
CONCESIONARIOS DENTRO DEL RECINTO PORTUARIO.

Junto a la información sobre los servicios propios, el puerto ofrece a los usuarios información sobre las empresas de servicios y concesionarios que actúan y prestan servicio dentro del recinto del puerto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Inf.4 SE FACILITA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS TRANSEÚNTES SOBRE
PUERTOS PRÓXIMOS.

En el caso de estar ocupados todos los puntos de amarre para transeúntes, se ofrece información sobre los puertos más próximos donde puede recibirse este servicio.



PUERTOS DEPORTIVOS. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo PUERTOS DEPORTIVOS. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-Inf.1	SE INFORMA DE LAS NORMAS DE USO MEDIANTE UN SOPORTE VISIBLE.	<input type="text"/>
Pue-Inf.2	SE FACILITA INFORMACIÓN DE INTERÉS A LA EMBARCACIÓN.	<input type="text"/>
Pue-Inf.3	SE OFRECE INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS EXTERNOS Y CONCESIONARIOS DENTRO DEL RECINTO PORTUARIO.	<input type="text"/>
Pue-Inf.4	SE FACILITA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS TRANSEÚNTES SOBRE PUERTOS PRÓXIMOS.	<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

PUERTOS DEPORTIVOS. INSTALACIONES Pue-Ins

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Ins.1 EXISTE UN SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN PORTUARIA.

Existe un sistema de señalización de la zona portuaria que incluye las señales marítimas pertinentes, las restricciones de velocidad en las bocanas y dársenas y los servicios a los que se accede desde el agua (sean estos propios o prestados por empresas de servicios o concesionarios).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Ins.2 LOS AMARRES ESTÁN DEBIDAMENTE CLASIFICADOS.

El espacio de amarre para embarcaciones está clasificado al menos en tres categorías: amarres en propiedad, amarres para transeúntes y amarres de espera.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Ins.3 EL PUERTO DISPONE DE UN PUNTO DE REPOSTAJE PARA LAS
EMBARCACIONES.



Existe un punto de repostaje de gasolina y gasoil para las embarcaciones, que cumple con todas las normas aplicables al caso. La gasolinera cuenta con espacio de amarre suficiente para las embarcaciones en espera.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Ins.4 LOS PUNTOS DE AMARRE CUENTAN CON CONEXIONES ELÉCTRICAS Y
DE AGUA POTABLE.

En todos los pantalanes y puntos de atraque existen tomas de electricidad y agua potable a disposición de los usuarios. Las tomas eléctricas disponen de protectores contra la humedad y el voltaje está indicado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Ins.5 EXISTE UNA EMBARCACIÓN O LANCHA AUXILIAR PARA EL SERVICIO
INTERIOR DEL PUERTO.

Existe una embarcación o lancha auxiliar para el servicio interior del puerto. La embarcación está siempre en perfecto estado de navegación y repostada, para uso en las labores portuarias, auxilio de embarcaciones y traslados por el interior de la(s) dársena/s. La embarcación está identificada adecuadamente conforme a la función que desempeña.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- LA ZONA PORTUARIA CUENTA CON ASEOS Y VESTUARIOS PARA LOS
Ins.6 USUARIOS Y EMPLEADOS.

Dentro de la zona portuaria existen aseos y vestuarios equipados con duchas, para uso de los navegantes y eventualmente de los empleados.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- SE DISPONE DE ILUMINACIÓN NOCTURNA.
Ins.7

Los aparcamientos y zonas de circulación cuentan con iluminación nocturna adecuada, que no afecte a las señales marítimas. Los pantalanes disponen de iluminación rastrera suficiente para facilitar la circulación de las personas sin peligro.



PUERTOS DEPORTIVOS. INSTALACIONES

Resumen de la valoración del módulo PUERTOS DEPORTIVOS. INSTALACIONES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-Ins.1	EXISTE UN SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN PORTUARIA.	<input type="text"/>
Pue-Ins.2	LOS AMARRES ESTÁN DEBIDAMENTE CLASIFICADOS.	<input type="text"/>
Pue-Ins.3	EL PUERTO DISPONE DE UN PUNTO DE REPOSTAJE PARA LAS EMBARCACIONES.	<input type="text"/>
Pue-Ins.4	LOS PUNTOS DE AMARRE CUENTAN CON CONEXIONES ELÉCTRICAS Y DE AGUA POTABLE.	<input type="text"/>
Pue-Ins.5	EXISTE UNA EMBARCACIÓN O LANCHA AUXILIAR PARA EL SERVICIO INTERIOR DEL PUERTO.	<input type="text"/>
Pue-Ins.6	LA ZONA PORTUARIA CUENTA CON ASEOS Y VESTUARIOS PARA LOS USUARIOS Y EMPLEADOS.	<input type="text"/>
Pue-Ins.7	SE DISPONE DE ILUMINACIÓN NOCTURNA.	<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

PUERTOS DEPORTIVOS. MEDIO AMBIENTE

Pue-Med

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Med.1 EXISTEN INSTALACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE VERTIDOS DE
LAS EMBARCACIONES.

Las instalaciones para el tratamiento de los vertidos procedentes de las embarcaciones están siempre operativas y disponibles y cumplen con los requisitos establecidos por la legislación aplicable. Existe un Plan de emergencia que incluye cómo actuar en caso de una emergencia medioambiental (contaminación por vertido desde una embarcación).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Med.2 SE DISPONE DE UN PUNTO LIMPIO SEÑALIZADO.

El puerto dispone de un punto limpio donde el usuario pueda depositar los residuos peligrosos (trapos contaminados, aceites, baterías, filtros de aceite, etc.). Este punto, señalizado e identificado, cuenta con un cubeto de contención de fugas y en él están incluidos los contenedores para el depósito de residuos peligrosos.
Los contenedores son estancos y están identificados con la denominación del residuo y el código europeo de residuos que le es de aplicación.
El puerto dispone de un contrato con un/os gestor/es autorizado/s de residuos, así como de los documentos que acreditan la correcta gestión de estos residuos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Med.3 DIARIAMENTE SE PROCEDE A LA RETIRADA DE RESIDUOS.

Se procede diariamente al vaciado y limpieza de los contenedores destinados a la recogida de basuras de las embarcaciones y los depósitos destinados a la recogida de residuos líquidos.



PUERTOS DEPORTIVOS. MEDIO AMBIENTE

Resumen de la valoración del módulo PUERTOS DEPORTIVOS. MEDIO AMBIENTE

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

Pue-Med.1	EXISTEN INSTALACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE VERTIDOS DE LAS EMBARCACIONES.	<input type="text"/>
Pue-Med.2	SE DISPONE DE UN PUNTO LIMPIO SEÑALIZADO.	<input type="text"/>
Pue-Med.3	DIARIAMENTE SE PROCEDE A LA RETIRADA DE RESIDUOS.	<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

PUERTOS DEPORTIVOS. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Pue-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Pre.1 LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ESTÁ ESTANDARIZADA.

En la medida de lo posible, el puerto deportivo establece los contactos y define las condiciones para asegurar que las empresas de servicios y los concesionarios instalados dentro del recinto portuario cumplen con las buenas prácticas definidas para la institución titular del puerto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Pre.2 ESTÁ DEFINIDO EL USO DEL MUELLE DE ESPERA Y DE LOS AMARRES PARA TRANSEÚNTES.

El puerto deportivo dispone de un documento que describe el uso de los muelles de espera y los amarres para transeúntes, asegurando la existencia de un número suficiente de estos últimos de forma que se permita la navegación de crucero y la comodidad de los usuarios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue-
Pre.3 SE GENERAN REGISTROS DE LAS ACTUACIONES EN EL PUERTO.

Existe un registro de las embarcaciones presentes en el puerto y de su base de amarre. Se cumple con la normativa establecida por la capitanía portuaria de zona sobre la documentación exigible a las embarcaciones y patrones (matrícula, rol, titulaciones). Se registran todas las incidencias y actuaciones relevantes.



PUERTOS DEPORTIVOS. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Resumen de la valoración del módulo PUERTOS DEPORTIVOS. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

Pue-Pre.1	LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ESTÁ ESTANDARIZADA.	<input type="text"/>
Pue-Pre.2	ESTÁ DEFINIDO EL USO DEL MUELLE DE ESPERA Y DE LOS AMARRES PARA TRANSEÚNTES.	<input type="text"/>
Pue-Pre.3	SE GENERAN REGISTROS DE LAS ACTUACIONES EN EL PUERTO.	<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

PUERTOS DEPORTIVOS. SEGURIDAD

Pue-Seg

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Pue- Seg.1 TODOS LOS PANTALANES CUENTAN CON UN PUNTO DE EXTINCIÓN DE
INCENDIOS DEBIDAMENTE EQUIPADO, REVISADO Y MANTENIDO.

En cada uno de los pantalanes existen puntos contra incendios debidamente equipados con hidrante, manguera, extintores y cumplen con los requerimientos de seguridad antiincendios que son de aplicación.



PUERTOS DEPORTIVOS. SEGURIDAD

Resumen de la valoración del módulo PUERTOS DEPORTIVOS. SEGURIDAD

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

Pue-Seg.1

TODOS LOS PANTALANES CUENTAN CON UN PUNTO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS DEBIDAMENTE EQUIPADO, REVISADO Y MANTENIDO.

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

RECEPCIÓN. BÁSICO

Rec-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec- Bas.1 LA ACOGIDA AL CLIENTE SE REALIZA DE MANERA DILIGENTE.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec- Bas.2 EL CHECK-IN SE REALIZA CON PRONTITUD.

Una vez confirmada la reserva y verificado que se cumplen las condiciones solicitadas por el cliente, se procede a cumplimentar correctamente la ficha de entrada. Para que la ficha de entrada de clientes tenga validez frente a terceros debe ser firmada por el cliente y contener, al menos, los siguientes apartados de información:

- Identificación del cliente: nombre y apellidos, D.N.I. o pasaporte, dirección y teléfono, fax o e-mail.
- Identificación de los servicios ofrecidos: fecha de entrada y de salida, número de personas que van a ocupar el alojamiento y servicios adicionales.
- Tarifas: precio del servicio prestado y forma de pago.

Es aconsejable que el proceso no dure más de 5-10 minutos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec- Bas.3 SE GESTIONA EL OVERBOOKING.

En caso de no disponer de plazas a la llegada de un cliente que dispone de reserva, se gestiona alojamiento en otro Servicio turístico de similares características. Si el cliente viene sin reserva y no hay disponibilidad, se hace todo lo posible por ayudarle a gestionarle la estancia en otro Servicio turístico del destino.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec- Bas.4 SE DAN INDICACIONES E INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO AL CLIENTE.

A la llegada de un cliente al alojamiento se le proporciona información completa acerca de los servicios y horarios que se ofrecen, así como de cualquier circunstancia no habitual que hubiera en el mismo. Además, se le indica el camino, utilizando, si fuera necesario, un mapa de las instalaciones y se le invita a contactar con la recepción en caso de que tenga cualquier duda. Finalmente, se le desea una feliz estancia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-
Bas.5 EXISTE UNA COMUNICACIÓN PERMANENTE ENTRE RECEPCIÓN Y LOS DEPARTAMENTOS/ SERVICIOS DE PISOS, RESTAURACIÓN, COCINA Y DE SALUD.

Los servicios de pisos, restauración, cocina y salud mantienen un contacto directo con recepción para planificar las tareas en función de la previsión de ocupación y el parte de entradas y el parte de salidas.

No aplica - camping sin bungalows.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-
Bas.6 EL CHECK-OUT SE REALIZA MINIMIZANDO LOS TIEMPOS DE ESPERA.

En la medida de lo posible, las facturas se realizan la noche previa a la salida del cliente, dejándolas preparadas para incorporar tan sólo los gastos de última hora. La factura se verifica comprobando que no contiene errores y se preparan los comprobantes por si el cliente los solicitara.

La facturación y el cobro se efectúan de forma rápida, explicándole al cliente el contenido y revisando personalmente los cargos en ella descritos. En caso de tener que elaborar la factura frente al cliente, se mantiene una postura correcta.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-
Bas.7 SE DISPONE DE UN ESPACIO INDEPENDIENTE COMO CUARTO DE EQUIPAJES.



Existe un sistema de identificación de los equipajes, mediante etiquetas o similar.



RECEPCIÓN. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo RECEPCIÓN. 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

Rec-Bas.1	LA ACOGIDA AL CLIENTE SE REALIZA DE MANERA DILIGENTE.	<input type="text"/>
Rec-Bas.2	EL CHECK-IN SE REALIZA CON PRONTITUD.	<input type="text"/>
Rec-Bas.3	SE GESTIONA EL OVERBOOKING.	<input type="text"/>
Rec-Bas.4	SE DAN INDICACIONES E INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Rec-Bas.5	EXISTE UNA COMUNICACIÓN PERMANENTE ENTRE RECEPCIÓN Y LOS DEPARTAMENTOS/ SERVICIOS DE PISOS, RESTAURACIÓN, COCINA Y DE SALUD.	<input type="text"/>
Rec-Bas.6	EL CHECK-OUT SE REALIZA MINIMIZANDO LOS TIEMPOS DE ESPERA.	<input type="text"/>
Rec-Bas.7	SE DISPONE DE UN ESPACIO INDEPENDIENTE COMO CUARTO DE EQUIPAJES.	<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

RESERVA. BÁSICO

Rese-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rese- Bas.1 LA GESTIÓN DE RESERVAS ESTÁ ESTANDARIZADA

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

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

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

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

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



For. Reserva del cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Dichos medios se incluyen en el material promocional.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Confirmación de reserva



RESERVA. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo RESERVA. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

RESTAURACIÓN. ALOJAMIENTO

Res-Alo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Alo.1 EXISTE UN CONTROL DE CLIENTES CON PENSIÓN ALIMENTICIA
INCLUIDA.

Existe un método de control efectivo para la gestión de clientes con pensión alimenticia incluida, así como para identificar y solicitar la conformidad escrita del cliente a los servicios que vayan a ser cargados en cuenta. Además, se tendrá información de antemano acerca de las alergias e intolerancias alimentarias del cliente, que haya contratado pensión alimenticia, y ésta información será trasladada y estará en disposición del personal de cocina y restauración.

No aplica - Servicios turísticos que no ofrezcan régimen de pensión alimenticia



RESTAURACIÓN. ALOJAMIENTO

Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. ALOJAMIENTO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Alo.1

EXISTE UN CONTROL DE CLIENTES CON PENSIÓN ALIMENTICIA INCLUIDA.

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

RESTAURACIÓN. BÁSICO

Res-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.2 LOS HORARIOS ESTÁN EXPUESTOS.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Servicios turísticos dirigidos preferentemente a adultos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.10

SE ASEGURA UN ADECUADO VOLUMEN DE LOS EQUIPOS MUSICALES.

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

No aplica - Servicios turísticos sin música ambiental.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.11

SE ASEGURA QUE EL CLIENTE DISPONE DE TODOS LOS
COMPLEMENTOS NECESARIOS.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.12

NO EXISTEN ELEMENTOS QUE PUEDAN DISTORSIONAR EL AMBIENTE
DEL SERVICIO TURÍSTICO.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.13

SE INCLUYEN PRODUCTOS Y/O PREPARACIONES AUTÓCTONAS DE LA
ZONA.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.14

SE IDENTIFICAN Y SELECCIONAN INDICADORES DE VENTAS.



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

No aplica - Sistema buffet.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-
Bas.15

SE GARANTIZA LA CORRECTA PUESTA A PUNTO DE LA BARRA Y LA
SALA.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



RESTAURACIÓN. BÁSICO

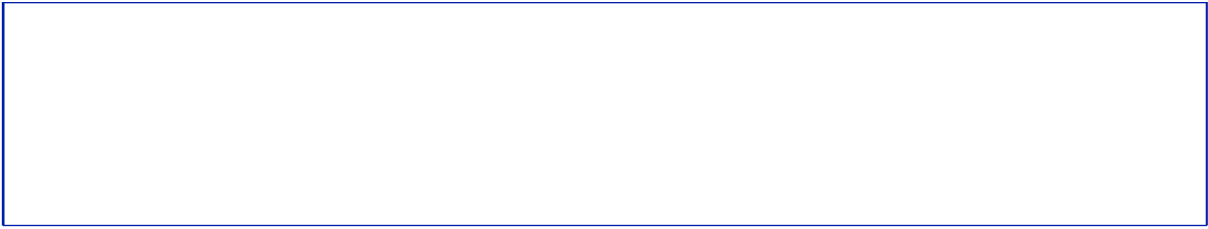
Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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





Actividades complementarias del oficio

RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO

Res-Coc

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- SE EVITA HACER EXCESIVO RUIDO.
Coc.1

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- LA COCINA SE LIMPIA CORRECTAMENTE.
Coc.7

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El área de cocina dispone de:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA Res-Hig

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA

Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

RESTAURACIÓN. RESTAURANTE

Res-Res

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6


Res- SE ENTREGAN INMEDIATAMENTE LAS CARTAS.
Res.4

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

No aplica - Servicios concertados previamente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Empresas de catering y empresas de autoservicio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



RESTAURACIÓN. RESTAURANTE

Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. RESTAURANTE

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. BÁSICO

Res-Ser

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Ser.3 SE EMPLEAN VITRINAS REFRIGERADAS.

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. BÁSICO

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

SEGURIDAD. ACTIVIDADES

Seg-Act

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Act.1 SE PROPORCIONA INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD A LOS CLIENTES.

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Act.2 EL PERSONAL RELACIONADO CON LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES CUENTA CON LA PRECEPTIVA FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN Y DISPONEN DE UNA FORMACIÓN CONTINUA EN LA MATERIA.

Todo el personal relacionado con la seguridad del cliente (monitores, personal de atracciones, personal sanitario, de salvamento, etc.) cuenta con la preceptiva formación y cualificación (la que establezca la normativa vigente, así como la que garantice su idoneidad para el desarrollo de las actividades encomendadas, en especial si conllevan un riesgo) y dispone de una formación continua en la materia. Este personal está correctamente identificado de forma que sea claramente identificables por los clientes. Además, asesorarán en todo momento a los usuarios, ayudándoles y vigilando que se cumplan las normas de seguridad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Act.3 SE REALIZAN REVISIONES DE MATERIAL Y EQUIPOS SISTEMÁTICAMENTE.

Se realizan todas las revisiones de material y equipos (mediante una lista de chequeo) antes y después de cada actividad para asegurar el buen estado de los mismos. Además, se planifican y realizan las revisiones conforme lo que marca la legislación para comprobar el buen estado de todo el material.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Act.4 EL MATERIAL ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN Y SE ALMACENA CORRECTAMENTE.

Todo el material utilizado para el desarrollo de la actividad se encuentra en perfecto estado de mantenimiento y conservación. Las prendas y el material se almacena de manera ordenada.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- Act.5 TODOS LOS MATERIALES ESTÁN HOMOLOGADOS.

Todo el material utilizado en las actividades (Ej.: Arnesees y mosquetones en turismo activo; cabinas de rayos ultravioleta en turismo de salud, etc.) está homologado de forma que se cumple con la normativa legal vigente existente y se garantiza que las actividades y el material permiten la máxima seguridad de los clientes y empleados en el momento de realizar la actividad. Se controla la caducidad de los productos no alimenticios que se utilicen (Ej.: productos para balneoterapia, cremas protectoras contra el sol, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- Act.6 EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA.

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



SEGURIDAD. ACTIVIDADES

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. ACTIVIDADES

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-Act.1	SE PROPORCIONA INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD A LOS CLIENTES.	<input type="text"/>
Seg-Act.2	EL PERSONAL RELACIONADO CON LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES CUENTA CON LA PRECEPTIVA FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN Y DISPONEN DE UNA FORMACIÓN CONTINUA EN LA MATERIA.	<input type="text"/>
Seg-Act.3	SE REALIZAN REVISIONES DE MATERIAL Y EQUIPOS SISTEMÁTICAMENTE.	<input type="text"/>
Seg-Act.4	EL MATERIAL ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN Y SE ALMACENA CORRECTAMENTE.	<input type="text"/>
Seg-Act.5	TODOS LOS MATERIALES ESTÁN HOMOLOGADOS.	<input type="text"/>
Seg-Act.6	EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

SEGURIDAD. AFORO

Seg-Afo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Afo.1 SE EXHIBE EL AFORO EN ÁREAS DE ESPECTÁCULOS, RECINTOS
CERRADOS O PISCINAS.

Si se dispone de espacios acotados en los que se realizan espectáculos, proyecciones audiovisuales, etc., se dispone de la exhibición del aforo conforme normativa de aplicación (prevención de incendios).
Del mismo modo se especifica al aforo máximo en piscinas, bañeras, banquetas o similares.

No aplica - Organizaciones que no disponen de áreas de espectáculos, recintos cerrados o piscinas y similares.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Afo.2 EXISTE UN CONTROL FIDEDIGNO DE ENTRADAS.

Existe un control, mediante sistema informático o alternativo, del número de personas que visitan las instalaciones diariamente; asimismo, se controla que no se sobrepasa la capacidad máxima de personas admitidas en dichas instalaciones.



SEGURIDAD. AFORO

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. AFORO

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-Afo.1 SE EXHIBE EL AFORO EN ÁREAS DE ESPECTÁCULOS, RECINTOS CERRADOS O PISCINAS.

Seg-Afo.2 EXISTE UN CONTROL FIDEDIGNO DE ENTRADAS.

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

SEGURIDAD. ATRACCIONES

Seg-Atr

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Atr.1 EL ACCESO A LAS ATRACCIONES SE CONTROLA A TRAVÉS DE
IDENTIFICADORES QUE LLEVEN LOS USUARIOS DEL PARQUE, Y QUE
ESTABLECE EL NIVEL DE AUTORIZACIÓN DE ACCESO.

El acceso en el parque se autoriza a través de sistemas, de forma que el usuario siempre accede a la atracción de forma controlada (Pulseras, códigos, hologramas, etc.) (P. atracciones)

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Atr.2 LAS ATRACCIONES/ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL PARQUE
CUENTAN CON UNA DESCRIPCIÓN BÁSICA SOBRE SU
FUNCIONAMIENTO.

Todas las atracciones disponen de información accesible sobre su funcionamiento, características de seguridad necesarias para su uso, y todas aquellas medidas a adoptar para su uso (número de personas a acceder, limitación de altura, limitación de peso, recomendaciones en la ropa y complementos...).

En el caso de parques acuáticos, además se contará con información relativa a la protección solar y la prevención de lesiones neurológicas. En la medida de lo posible, cada uno de ellos mantiene un diseño y tamaño homogéneo, con una tipografía clara y legible. (P. Atracciones)



SEGURIDAD. ATRACCIONES

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. ATRACCIONES

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-Atr.1	EL ACCESO A LAS ATRACCIONES SE CONTROLA A TRAVÉS DE IDENTIFICADORES QUE LLEVEN LOS USUARIOS DEL PARQUE, Y QUE ESTABLECE EL NIVEL DE AUTORIZACIÓN DE ACCESO.	<input type="text"/>
Seg-Atr.2	LAS ATRACCIONES/ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL PARQUE CUENTAN CON UNA DESCRIPCIÓN BÁSICA SOBRE SU FUNCIONAMIENTO.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

SEGURIDAD. ATRACCIONES ACUÁTICAS Seg-Acu

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Acu.1 SE CUMPLE CON LA NORMATIVA EN MATERIA DE SEGURIDAD EN LAS
PISCINAS DE USO COLECTIVO Y PARQUES ACUÁTICOS.

Se deberán cumplir los requisitos en materia de accesibilidad al respecto que le fuesen aplicables conforme al Código técnico de la edificación (CTE SUA 9: Accesibilidad y SUA 6: seguridad frente a riesgo de ahogamiento). Si el parque se sitúa además en un lugar protegido se integrará la gestión ambiental en la actividad diaria, utilizando criterios ambientales documentados en los procesos de gestión y toma de decisiones.



SEGURIDAD. ATRACCIONES ACUÁTICAS

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. ATRACCIONES ACUÁTICAS

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-Acu.1

SE CUMPLE CON LA NORMATIVA EN MATERIA DE SEGURIDAD EN LAS PISCINAS DE USO COLECTIVO Y PARQUES ACUÁTICOS.

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

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

SEGURIDAD. CENTROS DE ANIMALES

Seg-Cen

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Cen.1 EL PARQUE PARTICIPA EN PROGRAMAS INTERNACIONALES DE
SENSIBILIZACIÓN, CONSERVACIÓN, Y CRÍA DE ESPECIES EN
CAUTIVIDAD.

Se cumple con un programa de conservación de especies de fauna silvestre, orientado a contribuir a la conservación de la biodiversidad. Existen intercambios de información y conservación con otros zoológicos y organismos públicos o privados implicados. Participa en programas de cría en cautividad. Participa en programas de investigación científica que redunden en la conservación de las especies. (P. zoológicos)

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Cen.2 CUENTA CON UN SERVICIO DE PREVENCIÓN DE PLAGAS ACORDE CON
LA ACTIVIDAD.

Se dispone de un plan de prevención y control de plagas adaptado a las necesidades de espacios y hábitats, de manera que se reduce el riesgo y la interacción entre especies que puedan suponer amenazas de plagas. Se utilizan métodos de control biológico y que minimizan el impacto de uso de productos químicos. (P. zoológicos)

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Cen.3 LAS CONDICIONES DE ALOJAMIENTO DE LOS ANIMALES PERMITEN
SATISFACER LAS NECESIDADES BIOLÓGICAS Y DE CONSERVACIÓN.

En el parque zoológico se mantienen las condiciones de hábitat de manera que todas las especies puedan disfrutar de condiciones similares a su entorno natural. Se realiza enriquecimiento ambiental de instalaciones y recintos, para diversificar las pautas de comportamiento permitiendo que interactúen con su entorno, mejoren su bienestar y su capacidad de supervivencia y reproducción. Existe un plan de nutrición para los animales. (P. Zoológicos)



SEGURIDAD. CENTROS DE ANIMALES

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. CENTROS DE ANIMALES

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-Cen.1 EL PARQUE PARTICIPA EN PROGRAMAS INTERNACIONALES DE SENSIBILIZACIÓN, CONSERVACIÓN, Y CRÍA DE ESPECIES EN CAUTIVIDAD.

Seg-Cen.2 CUENTA CON UN SERVICIO DE PREVENCIÓN DE PLAGAS ACORDE CON LA ACTIVIDAD.

Seg-Cen.3 LAS CONDICIONES DE ALOJAMIENTO DE LOS ANIMALES PERMITEN SATISFACER LAS NECESIDADES BIOLÓGICAS Y DE CONSERVACIÓN.

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

SEGURIDAD. CIUDADANA

Seg-Ciu

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Ciu.1 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA ES CONTINUA.

El teléfono del puesto se encuentra siempre atendido. Las emisoras móviles están abiertas, cargadas y atendidas de forma continua durante todo el servicio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Ciu.2 TODAS LAS LLAMADAS SON REGISTRADAS.



Todas las llamadas recibidas en el puesto son documentadas por la persona que atiende el teléfono. El registro incluye al menos el día y la hora, el número y el nombre de la persona que llama y el tema o solicitud recibida.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Ciu.3 LAS LLAMADAS EN ESPERA SE GESTIONAN RÁPIDAMENTE.

Se emplea una fórmula de cortesía para dejar una llamada en espera, manteniendo un tono que asegure al cliente que se mantiene la conexión. Las llamadas en espera se atienden antes de un minuto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Ciu.4 SE PRESTA UN SERVICIO EFICIENTE Y PERSONALIZADO.

Al contestar se utiliza una fórmula de cortesía y se ofrece siempre la identificación del cuerpo. Se atiende la petición del interlocutor y se indica, si es el caso, el tiempo de desplazamiento del organismo responsable de la seguridad ciudadana hasta el punto en que es requerido. La persona que recibe la llamada intenta recabar el máximo de información y circunstancias de la solicitud o consulta efectuada.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Ciu.5 SE TIENE CAPACIDAD PARA CONTESTAR TELEFÓNICAMENTE EN EL
IDIOMA REQUERIDO.

La persona que atiende el teléfono tiene capacidad para atender en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma y al menos en un idioma entre los más empleados por los turistas en la zona.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- EXISTE UNA RELACIÓN DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES.
Ciu.6

La persona que atiende el teléfono y/o las emisoras dispone de una relación de traductores/intérpretes, para poder atender las consultas o peticiones de los turistas en su propia lengua. Este listado estará actualizado y comprobado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- SE GARANTIZA EL COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.
Ciu.7

Los traductores/intérpretes formalizan, por escrito, un compromiso de confidencialidad sobre las conversaciones y peticiones de los turistas, fuera del uso normal de los organismos responsables de la seguridad ciudadana.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- EXISTE UNA ATENCIÓN CONTINUA.
Ciu.8

Durante el desarrollo del servicio, los organismos responsables de la seguridad ciudadana están especialmente atentos a las necesidades de los turistas, sus consultas y peticiones. Vigilan el cumplimiento de las normas de uso y convivencia en los recursos locales y el espacio público y la seguridad general de turistas y vecinos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- SE GENERA DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.
Ciu.9

Los organismos responsables de la seguridad ciudadana disponen de un formulario para documentar las actuaciones policiales, consultas atendidas o auxilios prestados de importancia significativa. Este registro dispone de información relativa a la fecha y hora, lugar, personas implicadas y actuación o solución aplicada.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- SE DISPONE DE SUFICIENTES SOPORTES DE COMUNICACIÓN.
Ciu.10

Durante el transcurso del servicio los organismos responsables de la seguridad ciudadana disponen de los sistemas de comunicación adecuados y necesarios para el cumplimiento de sus funciones y la atención a las necesidades de los turistas. Está especialmente asegurada la capacidad para conectar con los servicios de emergencia, comisaría o puesto y resto de servicios públicos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- EL SERVICIO DE POLICÍA TURÍSTICA ESTÁ DEBIDAMENTE PUBLICITADO.
Ciu.11

Los responsables de la seguridad municipal publicitan de forma eficaz la existencia del servicio del organismo responsable de la seguridad ciudadana. Esta comunicación se aplica especialmente en los puntos de llegada al destino, servicios de alojamiento, oficinas de turismo y los principales recursos turísticos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- SE OFRECE INFORMACIÓN TURÍSTICA.
Ciu.12

Se ofrece información turística, en caso de que el turista la solicite, evitando la expresión de preferencias personales y tomando siempre como referente las oficinas de turismo más cercanas. Los organismos responsables de la seguridad ciudadana cuentan al menos con un mapa de la zona para orientar gráficamente al turista.



Doc.: Mapa de la zona.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- EXISTE UN CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LA NORMATIVA Y
Ciu.13 ORDENANZA

Los organismos responsables de la seguridad ciudadana cumplen con la reglamentación que regula su actividad, sobre todo en lo referente al uso de la fuerza, uniformidad, actitud de servicio y prestación de auxilio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- REGULARMENTE SE COMPRUEBA EL EQUIPAMIENTO.
Ciu.14

Mensualmente se revisa el equipamiento del cuerpo, tanto el legalmente obligatorio como el complementario, comprobando su existencia y operatividad. Se aplican estrictamente todos los procedimientos de inventario para armas y municiones.

Los resultados de estas revisiones se registran y se aplican para establecer una previsión de suministros y repuestos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- EXISTE UN RESPONSABLE DE EQUIPOS Y SUMINISTRO.
Ciu.15

Existe una persona encargada del control de equipos y suministros.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Ciu.16

SE ELEVAN INFORMES SOBRE LA OPERATIVIDAD DE LOS SUMINISTROS
Y EQUIPOS RECIBIDOS.



El responsable de suministros realiza regularmente (como mínimo una vez al año) un informe sobre la operatividad y adecuación de los suministros recibidos. Este informe se eleva a los organismos responsables de compras para la mejora de la operatividad del servicio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-
Ciu.17

LOS VEHÍCULOS SE ENCUENTRAN EN PERFECTO ESTADO DE
FUNCIONAMIENTO AL INICIAR EL TURNO.

En todo caso el organismo responsable de la seguridad ciudadana o la persona encargada de suministros se asegura de que los vehículos o elementos de movilidad están en perfecto estado de funcionamiento antes del comienzo del servicio.



SEGURIDAD. CIUDADANA

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. CIUDADANA

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-Ciu.1	LA ATENCIÓN TELEFÓNICA ES CONTINUA.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.2	TODAS LAS LLAMADAS SON REGISTRADAS.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.3	LAS LLAMADAS EN ESPERA SE GESTIONAN RÁPIDAMENTE.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.4	SE PRESTA UN SERVICIO EFICIENTE Y PERSONALIZADO.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.5	SE TIENE CAPACIDAD PARA CONTESTAR TELEFÓNICAMENTE EN EL IDIOMA REQUERIDO.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.6	EXISTE UNA RELACIÓN DE TRADUCTORES E INTÉRPRETES.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.7	SE GARANTIZA EL COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.8	EXISTE UNA ATENCIÓN CONTINUA.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.9	SE GENERA DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.10	SE DISPONE DE SUFICIENTES SOPORTES DE COMUNICACIÓN.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.11	EL SERVICIO DE POLICÍA TURÍSTICA ESTÁ DEBIDAMENTE PUBLICITADO.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.12	SE OFRECE INFORMACIÓN TURÍSTICA.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.13	EXISTE UN CUMPLIMIENTO ESTRICTO DE LA NORMATIVA Y ORDENANZA	<input type="text"/>
Seg-Ciu.14	REGULARMENTE SE COMPRUEBA EL EQUIPAMIENTO.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.15	EXISTE UN RESPONSABLE DE EQUIPOS Y SUMINISTRO.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.16	SE ELEVAN INFORMES SOBRE LA OPERATIVIDAD DE LOS SUMINISTROS Y EQUIPOS RECIBIDOS.	<input type="text"/>
Seg-Ciu.17	LOS VEHÍCULOS SE ENCUENTRAN EN PERFECTO ESTADO DE FUNCIONAMIENTO AL INICIAR EL TURNO.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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





Actividades complementarias del oficio

SEGURIDAD. RECINTOS

Seg-Rec

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

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



Doc. Plan de emergencia y evacuación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



SEGURIDAD. RECINTOS

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. RECINTOS

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



Actividades complementarias del oficio

SERVICIOS DE ESTÉTICA, PELUQUERÍA Y MASAJES NO TERAPÉUTICOS.

Est-Pel

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-
Pel.1 SE PREPARA EL ESPACIO ANTES DE LA LLEGADA DEL CLIENTE.

La cabina o espacio donde el cliente recibirá el tratamiento se prepara con antelación a hacerle pasar.

Se eliminan y limpian los restos del tratamiento del cliente anterior. Se colocan los elementos del espacio o cabina, se disponen nuevos papeles o sábanas en las camillas, nuevas toallas, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-
Pel.2 SE RECIBE AL CLIENTE Y SE LE OFRECE DEJAR SUS PERTENENCIAS (ABRIGOS, BOLSOS, CARTERAS) EN UN ESPACIO HABILITADO PARA ELLO.



El Servicio turístico dispone de taquillas o un armario donde los clientes puedan dejar, al menos su ropa de abrigo.

Este espacio estará vigilado o cerrado de forma segura.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-
Pel.3 SE INFORMA DEL TIEMPO DE ESPERA EN EL CASO DE POSIBLES RETRASOS SOBRE LA HORA DE LA CITA O BIEN CUANDO NO HAYA SISTEMA DE RESERVA.

A la llegada del cliente al Servicio turístico, se deberá de informar del tiempo de espera que tiene hasta ser atendido, tanto si tenía reserva realizada como si se trabaja sin reserva.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-
Pel.4 SE OFRECE MATERIAL DE LECTURA AL CLIENTE.



El Servicio turístico pone a disposición de sus clientes material de entretenimiento de diferentes temáticas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est-
Pel.5 SE OFRECE UN REFRIGERIO AL CLIENTE.



Durante el tiempo de espera, el Servicio turístico ofrece a las clientes bebidas (agua, zumos, infusiones, café, etc.) o algún aperitivo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est- SE COMPRUEBA CON EL CLIENTE LAS CARACTERÍSTICAS DEL
Pel.6 TRATAMIENTO A REALIZAR.

Antes de comenzar a realizar el tratamiento se confirma con el cliente las características del mismo, se le informa del procedimiento de realización, de los productos que se emplean, del tiempo de duración, así como de las posibles sensaciones que le producirá.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est- SE GARANTIZA UN AMBIENTE AGRADABLE PARA EL CLIENTE,
Pel.7 ADECUADO AL TIPO DE TRATAMIENTO RECIBIDO.

La temperatura, la luz y la música del espacio donde se realiza el tratamiento deben establecerse en función del tipo de tratamiento que se está realizando, con la intención de crear un ambiente agradable para el cliente, en base al tratamiento a realizar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est- SE PROPORCIONAN TOALLAS, BATAS, ROPA INTERIOR DESECHABLE,
Pel.8 ETC., QUE SEAN PRECISAS PARA LA REALIZACIÓN DEL TRATAMIENTO.

Con la finalidad de no estropear o ensuciar la ropa del cliente con los productos de los tratamientos, el Servicio turístico proporcionará las batas, toallas, protectores de plástico, etc., que sean precisos.
Todos estarán perfectamente limpios en caso de ser reutilizables o serán nuevos en caso de ser desechables.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Est- SE DISPONE DE VESTUARIOS O CABINAS DE DUCHAS.
Pel.9

Cuando, tras el tratamiento recibido, el cliente necesite ducharse para retirar restos de los productos empleados, el establecimiento dispondrá de vestuarios o cabinas de duchas.

No aplica- Servicios turísticos donde, tras los tratamientos ofertados, el cliente no precisa eliminar restos de los productos empleados.



SERVICIOS DE ESTÉTICA, PELUQUERÍA Y MASAJES NO TERAPÉUTICOS.

Resumen de la valoración del módulo SERVICIOS DE ESTÉTICA, PELUQUERÍA Y MASAJES NO TERAPÉUTICOS.

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

Est-Pel.1	SE PREPARA EL ESPACIO ANTES DE LA LLEGADA DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
Est-Pel.2	SE RECIBE AL CLIENTE Y SE LE OFRECE DEJAR SUS PERTENENCIAS (ABRIGOS, BOLSOS, CARTERAS) EN UN ESPACIO HABILITADO PARA ELLO.	<input type="text"/>
Est-Pel.3	SE INFORMA DEL TIEMPO DE ESPERA EN EL CASO DE POSIBLES RETRASOS SOBRE LA HORA DE LA CITA O BIEN CUANDO NO HAYA SISTEMA DE RESERVA.	<input type="text"/>
Est-Pel.4	SE OFRECE MATERIAL DE LECTURA AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Est-Pel.5	SE OFRECE UN REFRIGERIO AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Est-Pel.6	SE COMPRUEBA CON EL CLIENTE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRATAMIENTO A REALIZAR.	<input type="text"/>
Est-Pel.7	SE GARANTIZA UN AMBIENTE AGRADABLE PARA EL CLIENTE, ADECUADO AL TIPO DE TRATAMIENTO RECIBIDO.	<input type="text"/>
Est-Pel.8	SE PROPORCIONAN TOALLAS, BATAS, ROPA INTERIOR DESECHABLE, ETC., QUE SEAN PRECISAS PARA LA REALIZACIÓN DEL TRATAMIENTO.	<input type="text"/>
Est-Pel.9	SE DISPONE DE VESTUARIOS O CABINAS DE DUCHAS.	<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

SERVICIOS DE GUIAS/MEDIADORES/EDUCADORES

Ser-Gui

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Gui.1 SE DISPONE DE LA TITULACIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO DE SU PROFESIÓN.

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

No aplica. Cuando según normativa no sea exigible.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Gui.2 EL GUÍA HABLA VARIOS IDIOMAS.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Gui.3 EL GUÍA PLANIFICA LAS VISITAS CON ANTELACIÓN.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Gui.4 SE FACILITA INFORMACIÓN DE LA VISITA ANTES DE INICIARLA.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- CONTROLA EL TAMAÑO DEL GRUPO.
Gui.14

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- CONOCE A LOS CLIENTES.
Gui.15

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



SERVICIOS DE GUIAS/MEDIADORES/EDUCADORES

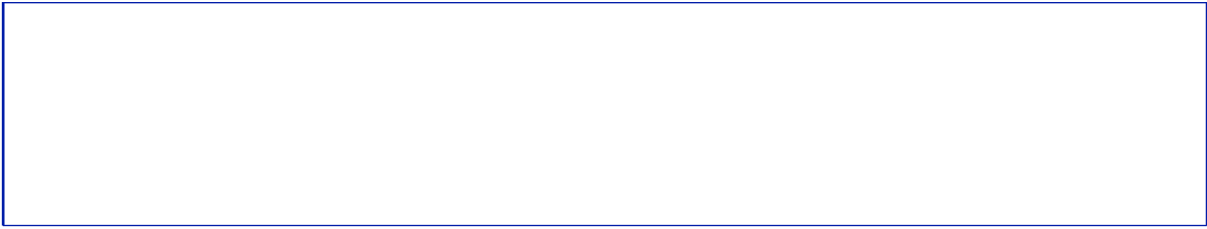
Resumen de la valoración del módulo SERVICIOS DE GUIAS/MEDIADORES/EDUCADORES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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





Actividades complementarias del oficio

SERVICIOS DE LIMPIEZA

Ser-Lim

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Lim.1 EXISTE UNA SEDE O LOCAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Existe una sede/s o local/es para la atención del cliente, con un horario establecido.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Lim.2 LA EMPRESA DE LIMPIEZA PERSONALIZA EL TIPO DE SERVICIO EN FUNCIÓN DEL CLIENTE.

Cuando la empresa formaliza los servicios mediante contrato con el cliente, especifica el tipo de servicio a prestar. En el mismo se adjuntará un documento donde se especifique: Zonas y/o equipamiento a limpiar. Tipo de limpieza. Frecuencia de limpieza. Equipamiento disponible para la limpieza.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Lim.3 LA EMPRESA DISPONE DE UN SERVICIO DE URGENCIA.



La empresa de limpieza dispone de un servicio de urgencia que ofrece al cliente en caso de que lo necesite.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Lim.4 EXISTE UNA PLANIFICACIÓN DE LA LIMPIEZA DE LOS ELEMENTOS E INSTALACIONES.

Se dispone de un planning por escrito, donde se definen los distintos elementos y/o instalaciones de la empresa y su periodicidad de limpieza. Así mismo, dispone de un soporte escrito que define para cada tipo de elemento y/o instalación, los pasos a seguir para la correcta realización de la limpieza y los productos a utilizar. El documento se facilita al equipo de limpieza para su información.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser-Lim.5 SE REGISTRAN LOS TRABAJOS DE LIMPIEZA REALIZADOS.

La persona que realiza un servicio de limpieza dispone de un formulario donde registra las tareas realizadas, la hora o, en su caso, día y su nombre. Este registro se facilita al cliente periódicamente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- ANTES DE INICIAR LA ACTIVIDAD SE COMPRUEBA QUE SE DISPONE DE
Lim.6 TODO EL MATERIAL NECESARIO.

Antes de iniciar la actividad de limpieza del destino todo el personal dispone de una lista de comprobación en la que se indica todo el material que se necesita para realizar la tarea. Una vez finalizado el turno se cumplimenta un parte en el que se indican posibles necesidades de productos o material.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- LAS LABORES DE LIMPIEZA SE DESARROLLAN EN LOS MOMENTOS DE
Lim.7 MENOR PRESENCIA DE PERSONAS /USUARIOS.

Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los periodos en que las áreas no están ocupadas por los clientes. A su vez, se evita poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso. Existen unas normas de aplicación a todo el personal que indican, entre otros, generar la menor molestia del visitante y ciudadano.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- SE REALIZAN REVISIONES DE MATERIAL Y EQUIPOS.
Lim.8

Se realizan todas las revisiones de material y equipos (mediante una lista de chequeo) antes y después de cada turno para asegurar su buen estado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- EL MATERIAL ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.
Lim.9

Todo el material utilizado para el desarrollo de la actividad se encuentra en perfecto estado de mantenimiento y conservación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ser- TODOS LOS CONDUCTORES DE VEHÍCULOS DE LIMPIEZA DISPONEN DE
Lim.10 UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN HOMOLOGADO PARA CASOS DE EMERGENCIA.

Los conductores deberán llevar teléfono móvil o cualquier otro medio de comunicación con el que ponerse en contacto en caso de urgencia.



SERVICIOS DE LIMPIEZA

Resumen de la valoración del módulo SERVICIOS DE LIMPIEZA

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-Lim.1	EXISTE UNA SEDE O LOCAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Ser-Lim.2	LA EMPRESA DE LIMPIEZA PERSONALIZA EL TIPO DE SERVICIO EN FUNCIÓN DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
Ser-Lim.3	LA EMPRESA DISPONE DE UN SERVICIO DE URGENCIA.	<input type="text"/>
Ser-Lim.4	EXISTE UNA PLANIFICACIÓN DE LA LIMPIEZA DE LOS ELEMENTOS E INSTALACIONES.	<input type="text"/>
Ser-Lim.5	SE REGISTRAN LOS TRABAJOS DE LIMPIEZA REALIZADOS.	<input type="text"/>
Ser-Lim.6	ANTES DE INICIAR LA ACTIVIDAD SE COMPRUEBA QUE SE DISPONE DE TODO EL MATERIAL NECESARIO.	<input type="text"/>
Ser-Lim.7	LAS LABORES DE LIMPIEZA SE DESARROLLAN EN LOS MOMENTOS DE MENOR PRESENCIA DE PERSONAS /USUARIOS.	<input type="text"/>
Ser-Lim.8	SE REALIZAN REVISIONES DE MATERIAL Y EQUIPOS.	<input type="text"/>
Ser-Lim.9	EL MATERIAL ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN.	<input type="text"/>
Ser-Lim.10	TODOS LOS CONDUCTORES DE VEHÍCULOS DE LIMPIEZA DISPONEN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN HOMOLOGADO PARA CASOS DE EMERGENCIA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



Actividades complementarias del oficio

TAXI. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Tax-Com

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-Com.1 LA ATENCIÓN ES CONTINUA.

En emisoras, el teléfono (fijo, móvil o ambos), páginas Web o aplicaciones móviles se ofrece atención las 24 horas.

En el negocio individual, el teléfono (fijo, móvil o ambos) o aplicación móvil, se encuentra siempre atendido por el propio conductor u otra persona, al menos, durante el horario de servicio al público.

En todo caso, las llamadas se atienden, de forma diligente y siempre antes del tercer tono.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-Com.2 EN EMISORAS, LAS LLAMADAS EN ESPERA SE GESTIONAN ADECUADAMENTE.

Se emplea una fórmula de cortesía para dejar una llamada en espera, manteniendo un tono que asegure al cliente que se mantiene la conexión. Las llamadas en espera se atienden antes de un minuto.

No Aplica - Compañías de taxis que no atiendan llamadas telefónicas a clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-Com.3 LAS EMISORAS ASEGURAN LA CORRECTA Y RÁPIDA ATENCIÓN AL CLIENTE.

La persona que atiende la emisora realiza de forma eficiente la transmisión de la petición del cliente a los móviles en servicio, procurando una atención rápida y la más económica para el cliente. Se asegura que el taxista atiende la llamada, impidiendo las competiciones* entre compañeros.

No Aplica - Compañías de taxis que no atiendan llamadas telefónicas a clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-Com.4 SE PRESTA UN SERVICIO TELEFÓNICO EFICIENTE Y PERSONALIZADO.

Al contestar se utiliza una fórmula de cortesía y se ofrece siempre el número del taxi. Se atiende la petición del cliente y se indica el tiempo de desplazamiento hasta la dirección del cliente y las posibles incidencias que pudiera haber.

No Aplica - Compañías de taxis que no atiendan llamadas telefónicas a clientes.

Tax- SE REGISTRAN LAS LLAMADAS QUE IMPLICAN UNA CITA.
Com.5

Para la atención en flotas, empresas, asociaciones o cooperativas, existe un sistema de registro automático de las reservas, que indica el usuario, sus datos de contacto, la fecha y la hora de la reserva, la fecha y la hora del servicio y la identificación del conductor/vehículo que hizo el servicio.

En el caso de conductores individuales, el conductor lleva un registro de las llamadas que impliquen un servicio a hora fija. Este registro incluye la hora, el nombre del usuario, dirección de la cita y teléfono de contacto. Esta información se comunica a todos los conductores que complementen los turnos (en caso de que los hubiera) para asegurar el cumplimiento de las citas.

En caso de no poder atender, se ofrece al cliente una alternativa (otro taxi o un cambio de hora).



For. Registro de servicios.

Tax- LAS EMISORAS O EMPRESAS DE TAXIS UTILIZAN LA UBICACIÓN DE LOS
Com.6 VEHÍCULOS EN SERVICIO PARA ASIGNARLO A LOS CLIENTES EN FUNCIÓN DE LA PROXIMIDAD O TIEMPO DE LLEGADA AL PUNTO Y MOMENTO INDICADO.

Cuando el cliente solicita un servicio a través de emisoras o empresas de taxis, se utiliza la ubicación de los vehículos en servicio para asignarlo a los clientes en función de la proximidad o tiempo de llegada al punto y momento indicado.

Se informa al cliente el tiempo de espera aproximado hasta la llegada del vehículo. En caso de solicitarlo vía App, el cliente puede ver la distancia y el tiempo de espera.

Tax- SE OFRECE LA POSIBILIDAD DE VALORAR EL SERVICIO RECIBIDO A
Com.7 TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES.



Tras la realización del servicio, se ofrece al cliente la posibilidad de valorarlo. Esto se puede realizar a través de la App donde se realizó la reserva o siguiendo un código QR o link que lleve hasta un formulario de satisfacción establecido por el servicio.



For. - Formulario de satisfacción del servicio realizado.



TAXI. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Resumen de la valoración del módulo TAXI. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

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

Tax-Com.1	LA ATENCIÓN ES CONTINUA.	<input type="text"/>
Tax-Com.2	EN EMISORAS, LAS LLAMADAS EN ESPERA SE GESTIONAN ADECUADAMENTE.	<input type="text"/>
Tax-Com.3	LAS EMISORAS ASEGURAN LA CORRECTA Y RÁPIDA ATENCIÓN AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Tax-Com.4	SE PRESTA UN SERVICIO TELEFÓNICO EFICIENTE Y PERSONALIZADO.	<input type="text"/>
Tax-Com.5	SE REGISTRAN LAS LLAMADAS QUE IMPLICAN UNA CITA.	<input type="text"/>
Tax-Com.6	LAS EMISORAS O EMPRESAS DE TAXIS UTILIZAN LA UBICACIÓN DE LOS VEHÍCULOS EN SERVICIO PARA ASIGNARLO A LOS CLIENTES EN FUNCIÓN DE LA PROXIMIDAD O TIEMPO DE LLEGADA AL PUNTO Y MOMENTO INDICADO.	<input type="text"/>
Tax-Com.7	SE OFRECE LA POSIBILIDAD DE VALORAR EL SERVICIO RECIBIDO A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES.	<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

TAXI. ESPACIO CLIENTE- VEHÍCULO

Tax-Esp

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-
Esp.1 **REGULARMENTE SE COMPRUEBA EL EQUIPAMIENTO.**

Al menos una vez al mes se revisa el equipamiento del vehículo, tanto el legalmente obligatorio como el que voluntariamente se haya incluido, comprobando su existencia, operatividad y conservación. Entre otros se comprueba:

- Triángulos de seguridad.
- Chalecos de seguridad.
- Botiquín.
- Productos de limpieza.
- Información turística.
- Tarjetas de presentación.
- Tarifas actualizadas.

Las revisiones del vehículo y equipamiento (según kilometraje, ITV, extintores, etc.) se planifican y realizan atendiendo a lo dispuesto en la normativa. Los resultados de estas revisiones se registran en un formulario tipo, los cuales son tenidos en cuenta para establecer una previsión de suministros y repuestos.

For: Revisión del equipamiento y revisión del vehículo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-
Esp.2 **EXISTEN EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.**

El vehículo cuenta con una emisora, teléfono móvil o App para la comunicación exterior, relación con la central de avisos y comunicación de emergencia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-
Esp.3 **EL VEHÍCULO DISPONE DE AIRE ACONDICIONADO.**

El vehículo dispone de un sistema eficiente de calefacción y aire acondicionado, regulado para la comodidad del cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-
Esp.4 **SE ASEGURA QUE EL VEHÍCULO SE ENCUENTRA EN PERFECTO ESTADO DE FUNCIONAMIENTO AL INICIAR EL TURNO.**

El conductor o responsable de mantenimiento de flota se asegura de que el vehículo comienza el turno repostado y en perfecto estado de funcionamiento (niveles del vehículo, aire, neumáticos, taxímetro, datáfono, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax- Esp.5 SE REVISLA LA DOCUMENTACIÓN AL INICIO DEL SERVICIO.

Al inicio del servicio el conductor garantiza que se dispone de la siguiente documentación: licencia del taxi, callejero de la ciudad o zona, hojas de reclamaciones, carnet de conducir, documentación técnica del vehículo, tarjeta de identificación y número de taxi, recibos oficiales, documentación del seguro, papel del datáfono, etc.



Doc. Documentación esencial para la prestación del servicio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax- Esp.6 SE ASEGURA QUE EL VEHÍCULO SE ENCUENTRA EN PERFECTO ESTADO DE LIMPIEZA ANTES DE CADA SERVICIO.

El conductor se asegura de que el vehículo, en especial el espacio del cliente se encuentra en perfecto estado de limpieza y con buen olor, antes de cada uno de los servicios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax- Esp.7 LAS TARIFAS ESTÁN VISIBLES Y SE INFORMA AL CLIENTE DE ÉSTAS.

Las tarifas que aplican están visibles al cliente en al menos dos idiomas, o cumpliendo lo establecido, en función de la normativa de la comunidad autónoma. Siempre que la carrera aplique una tarifa o recargo distinta de la habitual, se informa al cliente dándole la explicación conveniente.



Doc. - Cuadro de tarifas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax- Esp.8 SE DISPONE DE SOPORTES CON LA INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO OFRECIDO.

El conductor dispone de tarjetas personales, folletos o información digital accesible a través de códigos QR, donde se recogen los datos comerciales básicos del servicio: teléfono o correo electrónico de contacto, sitio o App de reservas, horario, tarifas, etc.



Doc. Información sobre los servicios ofrecidos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax- Esp.9 SE ADMITE EL PAGO CON TARJETAS O A TRAVÉS DE APLICACIONES MÓVILES.

El taxi dispone de medios técnicos que permiten el pago con tarjetas de crédito, débito o tarjetas monedero o bien a través de aplicaciones móviles.

Tax- Esp.10 SE TENDRÁN EN CUENTA CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA RENOVACIÓN DEL VEHÍCULO.



Se priorizarán vehículos que produzcan emisiones reducidas (eléctrico, híbrido) en el momento de la renovación o sustitución del vehículo o flota de vehículos, para de contribuir a la reducción de las emisiones de CO2.



TAXI. ESPACIO CLIENTE- VEHÍCULO

Resumen de la valoración del módulo TAXI. ESPACIO CLIENTE- VEHÍCULO

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

Tax-Esp.1	REGULARMENTE SE COMPRUEBA EL EQUIPAMIENTO.	<input type="text"/>
Tax-Esp.2	EXISTEN EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.	<input type="text"/>
Tax-Esp.3	EL VEHÍCULO DISPONE DE AIRE ACONDICIONADO.	<input type="text"/>
Tax-Esp.4	SE ASEGURA QUE EL VEHÍCULO SE ENCUENTRA EN PERFECTO ESTADO DE FUNCIONAMIENTO AL INICIAR EL TURNO.	<input type="text"/>
Tax-Esp.5	SE REVISA LA DOCUMENTACIÓN AL INICIO DEL SERVICIO.	<input type="text"/>
Tax-Esp.6	SE ASEGURA QUE EL VEHÍCULO SE ENCUENTRA EN PERFECTO ESTADO DE LIMPIEZA ANTES DE CADA SERVICIO.	<input type="text"/>
Tax-Esp.7	LAS TARIFAS ESTÁN VISIBLES Y SE INFORMA AL CLIENTE DE ÉSTAS.	<input type="text"/>
Tax-Esp.8	SE DISPONE DE SOPORTES CON LA INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO OFRECIDO.	<input type="text"/>
Tax-Esp.9	SE ADMITE EL PAGO CON TARJETAS O A TRAVÉS DE APLICACIONES MÓVILES.	<input type="text"/>
Tax-Esp.10	SE TENDRÁN EN CUENTA CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA RENOVACIÓN DEL VEHÍCULO.	<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

TAXI. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Tax-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-Pre.1 SE FACILITA EL ACCESO AL CLIENTE.

El conductor facilita el acceso y descenso al vehículo a las personas que puedan necesitarlo (ancianos, discapacitados, etc.) abriéndoles la puerta y ayudándoles a sentarse.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-Pre.2 SE OFRECE APOYO AL CLIENTE CON EQUIPAJES O PAQUETES.

Si el cliente lleva equipajes o paquetes voluminosos, el taxista colabora en la colocación de los mismos en el maletero del vehículo y realiza la misma operación al finalizar el recorrido.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-Pre.3 SE ACUERDA EL RECORRIDO CON EL CLIENTE.

El recorrido se determinará antes de comenzar el viaje. Si la reserva se ha realizado a través de una aplicación móvil quedará validado a través de la misma. Si el servicio lo presta sin haberse reservado previamente, una vez instalado el cliente en el taxi, se solicita el punto de destino y se pregunta por las preferencias sobre el recorrido. Si el cliente no expresa ninguna preferencia se elige el recorrido más corto atendiendo a la hora, que implique menos tiempo de viaje y el menor coste para el cliente. Si se tiene constancia de dificultades o incidencias en el tráfico, se informa de ello al cliente. Cualquier modificación del recorrido, se consensua con el cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax-Pre.4 SE EVITA DAR EXCESIVA CONVERSACIÓN AL CLIENTE.

Durante el transporte se atiende educadamente a las solicitudes del cliente, y se realizan las indicaciones que pudieran afectar al diligente desarrollo del servicio. Se evita ofrecer conversación no solicitada por el cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax- SE PROPORCIONA UNA AMBIENTACIÓN MUSICAL ADECUADA EN EL
Pre.5 INTERIOR DEL VEHÍCULO.

Durante el transporte se deja la música a un volumen discreto, salvo petición del cliente. Se evitan los contenidos ideológicos o chocantes (radio o contenidos grabados).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax- SE PROPORCIONA INFORMACIÓN TURÍSTICA A PETICIÓN DEL CLIENTE.
Pre.6

En caso de que el cliente la solicite se ofrece información turística. No se ofrecen preferencias personales sobre otros servicios turísticos que pudieran ser demandados por el cliente, a no ser que éste lo solicite expresamente. En todo caso se dispone de material actualizado, ya sea en formato papel o en formato digital a través de enlaces y códigos QR, para que el cliente pueda consultar por sí mismo.



Doc. Información turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax- SE TIENEN ATENCIONES ESPECIALES PARA VIAJES DE LARGA
Pre.7 DURACIÓN.



Para viajes de más de una hora de duración, se dispone de atenciones especiales para el cliente: prensa, botellín de agua, pañuelos de papel, caramelos, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tax- SE USA CORRECTAMENTE EL TAXÍMETRO.
Pre.8

El taxímetro se pone en marcha inmediatamente haya sido fijado el recorrido a realizar y se para una vez llegado al destino. La pantalla de datos está situada en un lugar fácilmente visible para el cliente y en ella se indica el importe y la tarifa aplicada. En cualquier caso, el taxímetro cumple con las normativas de aplicación en cada caso. Se dispondrá de certificado de revisión de taxímetro según normativa legal vigente.



Doc. Certificado de revisión del taxímetro.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6


Tax- EL COBRO SE REALIZA DE MANERA ÁGIL.
Pre.9

Para agilizar el cobro, se lleva cambio de 50 euros. Al finalizar el servicio se indica al cliente el importe de forma clara, y se ofrecen las aclaraciones que pudiera solicitar. Se indican también los recargos aplicados fuera de taxímetro, de acuerdo con las correspondientes normativas locales.

No aplica - servicios en los que el cobro se realice a través de aplicaciones móviles.

Tax- EXISTE UNA POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS.
Pre.12

El taxista establece un protocolo de actuación para la gestión de objetos perdidos. Dispone de un formulario donde registrar el objeto encontrado, fecha, características, etc.

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



TAXI. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Resumen de la valoración del módulo TAXI. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

Tax-Pre.1	SE FACILITA EL ACCESO AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Tax-Pre.2	SE OFRECE APOYO AL CLIENTE CON EQUIPAJES O PAQUETES.	<input type="text"/>
Tax-Pre.3	SE ACUERDA EL RECORRIDO CON EL CLIENTE.	<input type="text"/>
Tax-Pre.4	SE EVITA DAR EXCESIVA CONVERSACIÓN AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Tax-Pre.5	SE PROPORCIONA UNA AMBIENTACIÓN MUSICAL ADECUADA EN EL INTERIOR DEL VEHÍCULO.	<input type="text"/>
Tax-Pre.6	SE PROPORCIONA INFORMACIÓN TURÍSTICA A PETICIÓN DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
Tax-Pre.7	SE TIENEN ATENCIONES ESPECIALES PARA VIAJES DE LARGA DURACIÓN.	<input type="text"/>
Tax-Pre.8	SE USA CORRECTAMENTE EL TAXÍMETRO.	<input type="text"/>
Tax-Pre.9	EL COBRO SE REALIZA DE MANERA ÁGIL.	<input type="text"/>
Tax-Pre.12	EXISTE UNA POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS.	<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

TRANSPORTE INTERNO

Tra-Int

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Int.1 LA ESTACIÓN INFORMA SOBRE EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERNO.

Se publicita la existencia de transporte interno y de toda la información al respecto: tarifas, rutas, horarios y frecuencia de las mismas, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Int.2 TODOS LOS VEHÍCULOS ESTÁN IDENTIFICADOS.

Los vehículos utilizados en el transporte interno se identifican claramente y son incluidos en un inventario. Todos ellos cumplen las exigencias legales y reglamentarias.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Int.3 TODOS LOS VEHÍCULOS DE TRANSPORTE INTERNO ESTÁN EQUIPADOS CORRECTAMENTE.

El interior de los vehículos está adecuado a las necesidades de las rutas y desplazamientos efectuados. Disponen de dispositivos para la colocación de los esquis.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Int.4 EXISTEN INSTRUCCIONES, CONOCIDAS POR LOS CONDUCTORES, ACERCA DE LOS DESPLAZAMIENTOS.

Existen pautas conocidas sobre las rutas a realizar, las paradas en los trayectos, y las condiciones y mecanismos de seguridad. El personal dispone de los medios de comunicación adecuados y suficientes para enviar o recibir los comunicados, avisos e instrucciones necesarios.



TRANSPORTE INTERNO

Resumen de la valoración del módulo TRANSPORTE INTERNO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Int.1	LA ESTACIÓN INFORMA SOBRE EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERNO.	<input type="text"/>
Tra-Int.2	TODOS LOS VEHÍCULOS ESTÁN IDENTIFICADOS.	<input type="text"/>
Tra-Int.3	TODOS LOS VEHÍCULOS DE TRANSPORTE INTERNO ESTÁN EQUIPADOS CORRECTAMENTE.	<input type="text"/>
Tra-Int.4	EXISTEN INSTRUCCIONES, CONOCIDAS POR LOS CONDUCTORES, ACERCA DE LOS DESPLAZAMIENTOS.	<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

TRANSPORTE TURÍSTICO. ATENCIÓN AL CLIENTE Tra-Ate

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



TRANSPORTE TURÍSTICO. ATENCIÓN AL CLIENTE

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

TRANSPORTE TURÍSTICO. INFORMACIÓN

Tra-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Información sobre el itinerario

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-Inf.2 EXISTE INFORMACIÓN EN LAS PARADAS.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Cómo actuar frente a retrasos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



TRANSPORTE TURÍSTICO. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo TRANSPORTE TURÍSTICO. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

TRANSPORTE TURÍSTICO. INSTALACIONES

Tra-Ins

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tra-
Ins.7 EXISTEN BOLSAS PARA EL MAREO.



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



TRANSPORTE TURÍSTICO. INSTALACIONES

Resumen de la valoración del módulo TRANSPORTE TURÍSTICO. INSTALACIONES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

TURISMO ACTIVO - PARQUE DE AVENTURA. SEGURIDAD

Seg-Par

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- Par.1 SE DISPONE DE UN PROYECTO QUE GARANTICE LA SOSTENIBILIDAD
DE LOS ÁRBOLES DEL CIRCUITO CON CUERDAS.

En caso de parques de aventura de cuerdas en los árboles, se dispondrá de un proyecto que garantice la buena salud de los árboles y su sostenibilidad, incluyendo medidas preventivas y correctivas. (P. Aventura)



TURISMO ACTIVO - PARQUE DE AVENTURA. SEGURIDAD

Resumen de la valoración del módulo TURISMO ACTIVO - PARQUE DE AVENTURA. SEGURIDAD

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-Par.1

SE DISPONE DE UN PROYECTO QUE GARANTICE LA SOSTENIBILIDAD DE LOS ÁRBOLES DEL CIRCUITO CON CUERDAS.

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

TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN

Tur-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur-Inf.1 SE INFORMA A LA AUTORIDAD COMPETENTE DE LA ACTIVIDAD A
DESARROLLAR.

En caso de actividades de riesgo (buceo, expediciones de alta montaña, etc.) se informa a la autoridad competente del lugar del desarrollo de la actividad, número de personas, tiempo estimado de duración, hora de inicio y hora de finalización. Al final de la actividad se informa a la autoridad competente.



TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur-Inf.1

SE INFORMA A LA AUTORIDAD COMPETENTE DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR.

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

TURISMO DE BIENESTAR

Tur-Bie

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur-
Bie.1 EL PERSONAL DISPONE DE INFORMACIÓN SOBRE LAS DISTINTAS
TÉCNICAS PARA PODER INFORMAR AL CLIENTE.

El personal dispone de una lista de las técnicas a utilizar en las distintas actividades y tratamientos, e informa desde el primer momento al cliente de las mismas.



Doc. Listado de técnicas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur-
Bie.2 SE INFORMA AL CLIENTE DEL TRATAMIENTO QUE HA CONCERTADO.

Siempre que un cliente tiene un paquete de tratamiento concertado, se le informa de las técnicas que incluye, así como de aquellas otras técnicas que posteriormente se le puedan prescribir, y que no están incluidas en el paquete concertado, así como el tiempo de duración del tratamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur-
Bie.3 SE CUMPLIMENTA UNA FICHA POR CLIENTE



Existe una ficha por cliente en la que se especifican los datos personales del cliente, así como los tratamientos realizados y/o cualquier información relacionada con diagnósticos, exploraciones, personal que le ha atendido, actividades realizadas en el Servicio turístico, recomendaciones, etc.

En cualquier caso, se cumple con la normativa legal vigente referida a la Protección de Datos personales.



Doc. Ficha del cliente

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur-
Bie.4 SE DISPONE DE UNA LISTA DE INCOMPATIBILIDADES POR MOTIVOS DE
SALUD CON CUALQUIER ACTIVIDAD Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO
TURÍSTICO.

El personal de recepción, así como los responsables de actividades, dispone de un documento con la tabla de incompatibilidades de actividades y enfermedades o características del cliente. En caso de identificar incompatibilidades, éstas se comunican al cliente ofreciéndole alternativas.



Doc. Tabla de incompatibilidades de los tratamientos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur- Bie.5 EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE UN PLAN DE HIGIENE PREVENTIVO.

Se dispone de un Plan de higiene preventivo de las instalaciones en el que se describe el sistema para evitar la contaminación patógena en la aplicación de las técnicas de tratamiento. Como mínimo el Plan de higiene contempla:

- Manual de higiene.
- Registros analíticos, en el caso de spas y balnearios.



Doc. Plan de higiene preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur- Bie.6 EXISTE UNA SALA DE DESCANSO DEL PERSONAL.



El Servicio turístico dispone de una sala de descanso para el personal, a ser posible próxima a su zona de vestuarios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur- Bie.7 EXISTE UNA SALA DE DESCANSO PARA LOS CLIENTES.



El Servicio turístico dispone de una sala de descanso para que los clientes puedan acudir entre tratamientos o al finalizar alguno de éstos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur- Bie.8 TODOS LOS MATERIALES ESTÁN HOMOLOGADOS.

Todo el material utilizado en las actividades (Ej.: cabinas de rayos ultravioleta en turismo de salud, etc.) está homologado de forma que se cumple con la normativa legal vigente existente y se garantiza que las actividades y el material permiten la máxima seguridad de los clientes y empleados en el momento de realizar la actividad. Se controla la caducidad de los productos no alimenticios que se utilicen (Ej.: productos para balneoterapia, cremas protectoras contra el sol, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur- Bie.9 EL PERSONAL ACREDITA SU CALIFICACIÓN Y CUALIFICACIÓN ATENDIENDO A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA.

Los médicos que realizan funciones relacionadas con el turismo del bienestar acreditan su especialidad (reumatología, recuperación, hidrología, etc.) mediante una titulación reconocida por el Estado y exigida por la comunidad autónoma.

El personal que trabaja en tratamientos/ actividades (masajistas, acupuntura etc.) para los clientes dispone de certificados o diplomas que acreditan su capacidad, acorde a las funciones y responsabilidades.



Doc. Documentación acreditativa de la calificación y cualificación del personal.



TURISMO DE BIENESTAR

Resumen de la valoración del módulo TURISMO DE BIENESTAR

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

Tur-Bie.1	EL PERSONAL DISPONE DE INFORMACIÓN SOBRE LAS DISTINTAS TÉCNICAS PARA PODER INFORMAR AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Tur-Bie.2	SE INFORMA AL CLIENTE DEL TRATAMIENTO QUE HA CONCERTADO.	<input type="text"/>
Tur-Bie.3	SE CUMPLIMENTA UNA FICHA POR CLIENTE	<input type="text"/>
Tur-Bie.4	SE DISPONE DE UNA LISTA DE INCOMPATIBILIDADES POR MOTIVOS DE SALUD CON CUALQUIER ACTIVIDAD Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO TURÍSTICO.	<input type="text"/>
Tur-Bie.5	EL SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE UN PLAN DE HIGIENE PREVENTIVO.	<input type="text"/>
Tur-Bie.6	EXISTE UNA SALA DE DESCANSO DEL PERSONAL.	<input type="text"/>
Tur-Bie.7	EXISTE UNA SALA DE DESCANSO PARA LOS CLIENTES.	<input type="text"/>
Tur-Bie.8	TODOS LOS MATERIALES ESTÁN HOMOLOGADOS.	<input type="text"/>
Tur-Bie.9	EL PERSONAL ACREDITA SU CALIFICACIÓN Y CUALIFICACIÓN ATENDIENDO A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA.	<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

TURISMO INDUSTRIAL. ATENCIÓN AL CLIENTE

Ind-Ate

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-
Ate.1 EXISTEN PROTOCOLOS PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS
TURÍSTICOS.



Para cada uno de los servicios turísticos, se definirán y documentarán los procesos de prestación de los mismos, siendo conocidos por todo el personal involucrado, a fin de garantizar que el servicio se prestará siempre de acuerdo con el protocolo definido, atendiendo a las características y necesidades de cada cliente y/o colectivo.
Los protocolos determinarán los aspectos fundamentales de cada uno de los servicios turísticos:

- Secuencia de actividades
- Duración
- Explicaciones o instrucciones para la prestación del servicio
- Preparativos necesarios
- Interacciones previstas con el cliente
- Medidas de seguridad
- Cualquier otro aspecto que influya en la calidad del servicio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-
Ate.2 SE OFRECEN VISITAS EN IDIOMAS O INFORMACIÓN ESCRITA CON EL
ITINERARIO DE LA VISITA.

La empresa ofrece visitas en los idiomas de los visitantes extranjeros de mayor afluencia al destino. En su defecto se dispondrá de material impreso que facilite la visita a la empresa y su comprensión.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-
Ate.3 PREVIO A LA VISITA, SE REvisa LA DISPONIBILIDAD Y ESTADO DE LOS
MEDIOS NECESARIOS.

Con anterioridad a la prestación del servicio, el personal responsable deberá identificar todos los medios necesarios para su prestación y encontrarse los mismos en perfecto estado de limpieza y conservación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-
Ate.4 CONTROL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PRESTADOS.

Se llevará un control sobre el número de servicios turísticos prestados, al objeto de realizar un seguimiento de la actividad turística del Servicio turístico.: visitas, cursos, catas, etc.



TURISMO INDUSTRIAL. ATENCIÓN AL CLIENTE

Resumen de la valoración del módulo TURISMO INDUSTRIAL. ATENCIÓN AL CLIENTE

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Ate.1	EXISTEN PROTOCOLOS PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.	<input type="text"/>
Ind-Ate.2	SE OFRECEN VISITAS EN IDIOMAS O INFORMACIÓN ESCRITA CON EL ITINERARIO DE LA VISITA.	<input type="text"/>
Ind-Ate.3	PREVIO A LA VISITA, SE REVISA LA DISPONIBILIDAD Y ESTADO DE LOS MEDIOS NECESARIOS.	<input type="text"/>
Ind-Ate.4	CONTROL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PRESTADOS.	<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

TURISMO INDUSTRIAL. COMERCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN

Ind-Pro

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Pro.1 LA EMPRESA PROMOCIONA SUS SERVICIOS TURÍSTICOS.

La empresa promociona los servicios de turismo industrial prestados por al menos dos de las siguientes vías:

- Página web (con un apartado específico de turismo industrial o similar).
- Folletos específicos de los servicios turísticos.
- Cooperación y promoción con otros agentes turísticos.
- Oficinas de información turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Pro.2 SE ATIENDEN PETICIONES ESPECÍFICAS.

Las peticiones de un servicio específico (no estandarizado) por parte de un cliente serán estudiadas y analizadas por el personal de la empresa. Se presentará un presupuesto a cada cliente en el que se especifiquen las características fundamentales de prestación del servicio específico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Pro.3 LA EMPRESA SE ASEGURA DE QUE SE PUEDEN CUMPLIR LAS CONDICIONES DEL PRESUPUESTO.

Antes de presentar un presupuesto al cliente y en cualquier caso antes de la aceptación del pedido o formalización del contrato que pueda requerir el cliente, se comprobará la capacidad para cumplir con los requisitos del presupuesto y se resolverá cualquier diferencia o discrepancia relativa al presupuesto o contrato.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Pro.4 SE CONSENSUAN MODIFICACIONES DEL SERVICIO.

Cualquier modificación al presupuesto o contrato que proponga el cliente o la empresa deberá ser consensuada por ambas partes.

Ind- SE CONTEMPLAN ALTERNATIVAS PARA LAS SITUACIONES EN QUE NO
Pro.5 SE PUEDA PRESTAR EL SERVICIO.

Estará establecido un mecanismo a seguir para los casos en los que no se pueda prestar el servicio o éste se vea interrumpido, bien sea por incidencias técnicas o por causas ajenas a la propia empresa. Este sistema permitirá satisfacer al cliente en la medida de lo posible y compensarle adecuadamente, si es preciso.



TURISMO INDUSTRIAL. COMERCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN

Resumen de la valoración del módulo TURISMO INDUSTRIAL. COMERCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN

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

Ind-Pro.1	LA EMPRESA PROMOCIONA SUS SERVICIOS TURÍSTICOS.	<input type="text"/>
Ind-Pro.2	SE ATIENDEN PETICIONES ESPECÍFICAS.	<input type="text"/>
Ind-Pro.3	LA EMPRESA SE ASEGURA DE QUE SE PUEDEN CUMPLIR LAS CONDICIONES DEL PRESUPUESTO.	<input type="text"/>
Ind-Pro.4	SE CONSENSUAN MODIFICACIONES DEL SERVICIO.	<input type="text"/>
Ind-Pro.5	SE CONTEMPLAN ALTERNATIVAS PARA LAS SITUACIONES EN QUE NO SE PUEDA PRESTAR EL SERVICIO.	<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

TURISMO INDUSTRIAL. COMERCIO

Ind-Com

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Com.1 LA EMPRESA OFRECE (PERO NO OBLIGA) LA VENTA DE PRODUCTOS PROPIOS.

La empresa ofrece la venta de productos propios relacionados con su actividad, sin obligar, en ningún caso a la compra.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Com.2 EL LUGAR DE VENTA ES ACORDE A LAS CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE UN COMERCIO.

En caso de disponer de una tienda o zona acondicionada para la venta de productos, dicho espacio debe ser un lugar limpio y ordenado, donde estén expuestos los productos con la decoración necesaria.



TURISMO INDUSTRIAL. COMERCIO

Resumen de la valoración del módulo TURISMO INDUSTRIAL. COMERCIO

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

Ind-Com.1 LA EMPRESA OFRECE (PERO NO OBLIGA) LA VENTA DE PRODUCTOS PROPIOS.

Ind-Com.2 EL LUGAR DE VENTA ES ACORDE A LAS CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE UN COMERCIO.

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

TURISMO INDUSTRIAL. INFORMACIÓN

Ind-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Inf.1 SE FACILITA INFORMACIÓN DE LA VISITA ANTES DE INICIARLA.

El personal de la empresa informará con anterioridad a las visitas y otros servicios sobre su atractivo turístico, duración prevista, posibles riesgos y medidas de seguridad.



TURISMO INDUSTRIAL. INFORMACIÓN

Resumen de la valoración del módulo TURISMO INDUSTRIAL. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Inf.1 SE FACILITA INFORMACIÓN DE LA VISITA ANTES DE INICIARLA.

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

TURISMO INDUSTRIAL. INSTALACIONES

Ind-Ins


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Ins.1 EL ACCESO A LA EMPRESA SE ENCUENTRA EN BUEN ESTADO PARA RECIBIR VISITAS.

El acceso a la empresa debe ser apto para recibir peatones, automóviles y autobuses (en caso de visitas en grupo). El acceso debe estar nivelado, a ser posible asfaltado. Se evitarán baches y piedras de gran tamaño. Si el camino de acceso presenta cruces y desvíos, se deberá señalar debidamente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Ins.2 LA EMPRESA DISPONE DE UNA ZONA DE APARCAMIENTO.

 La empresa debe tener un área apropiada para aparcar los vehículos de los turistas y visitantes. Debe ser un área bien señalizada, iluminada, nivelada y limpia, con un número de plazas de parking acorde a la capacidad turística de la empresa. Si la empresa recibe grandes grupos, el parking deberá ser lo suficientemente grande como para estacionar autobuses. En todo caso, el parking debe cumplir la normativa correspondiente y en su interior regirán las normas de tráfico.


Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Ins.3 SE CUIDA EL ASPECTO EXTERIOR DE LA EMPRESA.

Deberá estar cuidado, ordenado y limpio. Su aspecto estará integrado en el entorno y con la imagen específica que la empresa desea expresar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Ins.4 LA DECORACIÓN ES REPRESENTATIVA DEL PRODUCTO/PROCESO PRODUCTIVO.

 La decoración de las áreas turísticas de la empresa incluye elementos que hacen referencia al turismo industrial (cuadros, antiguos instrumentos, herramientas, fotos de la actividad industrial, etc.).



TURISMO INDUSTRIAL. INSTALACIONES

Resumen de la valoración del módulo TURISMO INDUSTRIAL. INSTALACIONES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Ins.1	EL ACCESO A LA EMPRESA SE ENCUENTRA EN BUEN ESTADO PARA RECIBIR VISITAS.	<input type="text"/>
Ind-Ins.2	LA EMPRESA DISPONE DE UNA ZONA DE APARCAMIENTO.	<input type="text"/>
Ind-Ins.3	SE CUIDA EL ASPECTO EXTERIOR DE LA EMPRESA.	<input type="text"/>
Ind-Ins.4	LA DECORACIÓN ES REPRESENTATIVA DEL PRODUCTO/PROCESO PRODUCTIVO.	<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

TURISMO INDUSTRIAL. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Ind-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind- LA EMPRESA ACEPTA VISITAS UN MÍNIMO DE DOS DÍAS A LA SEMANA Y
Pre.1 LOS HORARIOS DEBERÁN ESTAR A DISPOSICIÓN DE LOS VISITANTES.

Durante el periodo en que la empresa está abierta a visitas hay personal de atención al público disponible.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind- LA VISITA INCLUYE INSTALACIONES DE LAS ETAPAS DEL PROCESO
Pre.2 PRODUCTIVO/ ELABORACIÓN DEL PRODUCTO.

La visita abarca el conjunto de instalaciones correspondientes a cada una de las etapas principales del proceso de elaboración del producto/ procesos productivos, ... En los casos en los que no se muestren las etapas principales del proceso, se ha diseñado una visita turística atractiva y llena de contenidos para satisfacer las expectativas de la demanda.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind- LA EMPRESA DISPONE DE GUÍAS/RECORRIDO INTERPRETATIVO.
Pre.3

La empresa dispone de personal capacitado para la realización de visitas guiadas a sus instalaciones y las diferentes actividades propuestas, o en su defecto de un recorrido interpretativo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind- LA EMPRESA DISPONE DE PERSONAL CON FORMACIÓN ESPECÍFICA.
Pre.4

El personal de atención al público tiene los conocimientos necesarios sobre el producto/proceso productivo, destino turístico, atención de visitantes y los valores e historia de la empresa.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind- SE GESTIONA ADECUADAMENTE EL TIEMPO DE RECORRIDO.
Pre.5

El personal organiza las visitas de forma que se cumplen los tiempos estimativos de duración de las mismas, evitando así retrasos en las visitas de grupos siguientes.



TURISMO INDUSTRIAL. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Resumen de la valoración del módulo TURISMO INDUSTRIAL. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

Ind-Pre.1	LA EMPRESA ACEPTA VISITAS UN MÍNIMO DE DOS DÍAS A LA SEMANA Y LOS HORARIOS DEBERÁN ESTAR A DISPOSICIÓN DE LOS VISITANTES.	<input type="text"/>
Ind-Pre.2	LA VISITA INCLUYE INSTALACIONES DE LAS ETAPAS DEL PROCESO PRODUCTIVO/ ELABORACIÓN DEL PRODUCTO.	<input type="text"/>
Ind-Pre.3	LA EMPRESA DISPONE DE GUÍAS/RECORRIDO INTERPRETATIVO.	<input type="text"/>
Ind-Pre.4	LA EMPRESA DISPONE DE PERSONAL CON FORMACIÓN ESPECÍFICA.	<input type="text"/>
Ind-Pre.5	SE GESTIONA ADECUADAMENTE EL TIEMPO DE RECORRIDO.	<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

TURISMO INDUSTRIAL. SEGURIDAD

Ind-Seg

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Seg.1 SE IDENTIFICAN Y PREVIENEN LOS RIESGOS ASOCIADOS A LA VISITA.

Se han analizado todos los riesgos asociados a la visita (riesgos de caída, golpes, etc.) y se han establecido medidas preventivas para minimizarlos (ausencia de mangueras por el espacio recorrido, escaleras seguras, vehículos seguros, etc.) y se ha informado a los visitantes de ello.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Seg.2 LA EMPRESA DISPONE DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD.

Se ha suscrito un seguro de responsabilidad para que la empresa pueda asumir los posibles daños ocasionados a los turistas durante las visitas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Seg.3 PRODUCTOS TÓXICOS.

En aquellas empresas en que se usen productos tóxicos o corrosivos, existirán instrucciones breves y fácilmente comprensibles sobre los aspectos de mayor riesgo de los mismos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Seg.4 VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS INSTALACIONES.

Con el fin de garantizar la seguridad de las personas y bienes en todos los espacios, la empresa dispone de medidas de vigilancia y control de en las instalaciones de uso del turista (alarmas, controles de acceso, vigilancia permanente, ronda de vigilancia, control por videocámaras).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ind-Seg.5 SEGURIDAD EN ACTIVIDADES ESPECIALES.

Para aquellas actividades en que así se requiera, la empresa tiene a disposición del visitante indumentaria y accesorios necesarios para su seguridad y comodidad (cascos, gorros, patucos, monos de trabajo).



TURISMO INDUSTRIAL. SEGURIDAD

Resumen de la valoración del módulo TURISMO INDUSTRIAL. SEGURIDAD

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

Ind-Seg.1	SE IDENTIFICAN Y PREVIENEN LOS RIESGOS ASOCIADOS A LA VISITA.	<input type="text"/>
Ind-Seg.2	LA EMPRESA DISPONE DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD.	<input type="text"/>
Ind-Seg.3	PRODUCTOS TÓXICOS.	<input type="text"/>
Ind-Seg.4	VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS INSTALACIONES.	<input type="text"/>
Ind-Seg.5	SEGURIDAD EN ACTIVIDADES ESPECIALES.	<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.

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Resolución de incidencias/dudas



VENTA ONLINE

Resumen de la valoración del módulo VENTA ONLINE

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Actividades complementarias del oficio

VISITAS GUIADAS

Vis-Gui

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. - Ficha de la visita.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

No aplica - Visitas que no precisen de material.



Doc. - Control del material.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



VISITAS GUIADAS

Resumen de la valoración del módulo VISITAS GUIADAS

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Buenas prácticas de gestión avanzada

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

RSC

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Protocolo de Comunicación

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.4 LA ORGANIZACIÓN TIENE DEFINIDO UN CÓDIGO DE CONDUCTA

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

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

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



Doc. Código de conducta

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

No aplica- empresas unipersonales



Doc. Plan de Igualdad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- empresas unipersonales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.8 SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (RECOMENDABLE)



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- empresas unipersonales

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- empresas sin instalaciones ni/o equipamiento

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



Doc. Impactos ambientales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- empresas unipersonales

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



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Resumen de la valoración del módulo RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Buenas prácticas de gestión avanzada

DIVERSIDAD FUNCIONAL

DIV

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Plan de accesibilidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.3 EL PERSONAL CONOCE LOS RECURSOS ACCESIBILIDAD

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

No aplica- empresas unipersonales

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- Empresas/servicios sin aparcamiento

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



En caso de disponer de página web, ésta es accesible, 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 EN HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El alojamiento cumple las siguientes medidas preventivas:

- * Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del Servicio turístico, así como de alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
 - * Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante (en el caso de espacios cerrados), así como de los grupos de visitantes. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
 - * En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
 - * Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
 - * Se fomenta el pre-checking, el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. Esto es aplicable todos los servicios que presta el alojamiento.
 - * Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
 - * El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
 - * En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas se depositan en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
 - * La asignación de las habitaciones se realiza garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.
 - * En el caso de prestar servicio de transporte de equipaje del cliente, se realiza en condiciones de seguridad. Para ello, este personal dispone de guantes desechables o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc.
- Si el hotel o el apartamento turístico dispone de aparcamiento, evita la manipulación de coches de clientes por parte del personal.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
HOT.2 PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

El hotel o apartamento garantiza que se cumplen las siguientes medidas en las habitaciones:

- * Se reduce al máximo los objetos de decoración, los textiles (alfombras, mantas, cubrecamas, etc.) u otros objetos como amenities, para adecuar la limpieza y desinfección al Plan de contingencia diseñado.

- * Las mantas y almohadas en los armarios se encuentran protegidas. En la medida de lo posible, deben ser retiradas de las habitaciones y facilitárselas a los clientes que las soliciten.

- * Si se dispone de secador de pelo en la habitación para el uso del cliente, se limpia (incluido el filtro) a la salida del cliente.

- * La papelerera del baño cuenta con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual. Se recomienda dejar ésta como única papelerera de la habitación para minimizar el riesgo de manipulación de residuos.

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

Se recomienda limitar el servicio de plancha.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
HOT.3 PARA EL USO DE LAS ZONAS COMUNES

En general, se definen los aforos de las distintas estancias del alojamiento (habitaciones, aseos, duchas, zonas comunes, etc.) y se determina cómo se va a asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas y de higiene.

Se asegura que los clientes respeten las distancias de seguridad y cumplan con las normas establecidas por la autoridad competente y/o alojamiento en relación al uso de mascarillas

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 alojamiento cuentan con tapa de accionamiento no manual y con doble bolsa en su interior.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
HOT.4 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

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

- * Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).

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

- * Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Instala de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
HOT.5 PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración del alojamiento aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en bares y cafeterías.

El personal de sala se lava frecuentemente las manos con agua y jabón y, cuando esto no es posible, hace uso de solución desinfectante.

Tras cada comida que se preste (desayuno, almuerzo y/O cena) se ventila el espacio y se lleva a cabo una limpieza y desinfección de las superficies de las mesas y sillas que se encuentran en contacto con los clientes.

Si el hotel presta servicios de room service cumple las siguientes especificaciones, tanto para servir como para retirar el servicio:

* El camarero lleva mascarilla y guantes.

* Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higieniza en el lavavajillas después de cada servicio.

* Se define un protocolo para la retirada de los residuos, del que se informa a los clientes.

No aplica - Alojamientos sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
HOT.6 PARA EL SERVICIO DE COCINA

En la cocina, el alojamiento tiene implementado un sistema de APPCC actualizado, de acuerdo al contexto COVID-19, así como en el Manual de Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes.

No aplica * Alojamientos sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
HOT.7 PARA EL USO DE GIMNASIOS.

En caso de que el alojamiento preste el servicio de gimnasio, 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:

- * Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
 - * Determina los aforos.
 - * Garantiza que se respeta la distancia de seguridad entre personas y máquinas. Si no se puede garantizar, se recomienda el cierre de la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes como pueden ser tablas personalizadas de ejercicios para realizar en las habitaciones o en las zonas exteriores.
 - * Insta a los usuarios a utilizar su propia toalla para el uso de las instalaciones y equipamientos. En caso de ofrecer el préstamo de toallas, se habilita un espacio para depositar las toallas usadas. Estos cubos cuentan tapa con apertura no manual y doble bolsa de plástico en su interior.
 - * Se ventila las salas varias veces al día.
 - * Se precintan las fuentes de uso común, a no ser que sea de fluido continuo, activación automática o con pedal.
 - * Tras la utilización de cada una de las máquinas por parte de los clientes, se procede a su limpieza y desinfección. Lo mismo es de aplicación para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, pelotas, barras, esterillas, etc., que se retirarán si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.
 - * Las clases colectivas o grupales garantizan un espacio de dos metros cuadrados al margen del profesor. Las posiciones se marcan en el suelo. Se evitan ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se llevan a espacios abiertos.
 - * Después de cada sesión impartida de clases colectivas, se establece un periodo sin actividad para llevar a cabo la limpieza y desinfección de la sala.
- No aplica * Alojamiento sin gimnasio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
HOT.8 PARA EL USO DE PISCINAS Y SPAS.

El establecimiento determina, en función de las características de las instalaciones, así como de la normativa en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- * Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
 - * Establece los aforos.
 - * Sigue las recomendaciones de las autoridades competentes de aplicación vigentes.
- Además, en el caso de spas, deberá aplicar las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en Servicios turísticos de Turismo del bienestar.

No aplica * Alojamiento sin piscina o spa.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
HOT.9 PARA EL USO DE ÁREAS DE JUEGO O DEPORTIVAS.

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

- * Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- * Establece los aforos de las áreas de juego.
- * Establece medidas higiénicas de uso a la entrada de la zona de juegos (lavado de manos o uso de solución desinfectante).
- * Las personas responsables del cuidado de niños, presentan una higiene personal elevada con lavado o desinfección de manos.

No aplica * Alojamiento sin áreas de juego o deportivas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
HOT.10 PARA EL SERVICIO DE ANIMACIÓN

Las actividades de animación se diseñan y planifican de tal forma que:

* En cualquier caso, el desarrollo de estas actividades atiende a la normativa dictada por la autoridad competente en cada momento en relación al número de personas que pueden participar.

* Permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se deberá utilizar mascarilla.

* Se realicen al aire libre siempre que sea posible.

* Se evite el intercambio de objetos.

* Se desinfecte el material utilizado en las actividades de animación antes de cada uso.

No aplica * Alojamientos sin servicio de animación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
HOT.11 PARA EL SERVICIO DE EVENTOS.

La prestación del servicio de celebración de eventos está sujeta a la normativa aplicable vigente en cada momento.

En caso de la celebración de eventos, se siguen las siguientes pautas:

* La organización define las zonas en las que se pueden celebrar eventos.

* Los eventos se diseñan y planifican de tal forma que se puedan controlar los aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas a la llegada, en las pausas, en los servicios de comida y bebida y a la terminación del evento. En caso de que esta distancia no pueda asegurarse, se lleva mascarilla.

* Se valora si distribuir material en las reuniones (papel, bolígrafo, agua, etc.).

No aplica * Alojamientos que no realizan eventos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. LA
HOT.12 LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES SE REALIZA EN CONDICIONES DE
SEGURIDAD.

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

Contemplar las pautas para:

* La retirada de residuos.

* El aireado de la habitación.

* El reemplazo de toallas y ropa de cama.

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

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

Además, se evita prestar el servicio de minibar en la habitación si el Servicio turístico no puede garantizar su limpieza y desinfección tras la salida de cada cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. LA
HOT.13 LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

Para la limpieza de textiles, se deberán seguir las siguientes pautas:

* Los textiles usados se recogen y se meten en bolsas que se cerrarán antes de depositarlas en los carros de limpieza.

* No se sacuden los textiles usados. En el caso de la ropa de cama o toallas, se evita depositarla en el suelo.

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

* Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. LA
HOT.14 LIMPIEZA DE ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA
ADECUADA.

El Servicio turístico presta especial atención a la limpieza y desinfección de los aseos de uso compartido.

Se siguen las siguientes pautas:

* Se determina la frecuencia de limpieza de acuerdo con la normativa de aplicación vigente, extremando su frecuencia en franjas horarias de especial afluencia.

* Se asegura la ventilación y desinfección profunda y frecuente.

* Se presta especial desinfección a grifos, puertas, inodoros, mandos de ducha y dispensadores de jabón, papel, etc.

* Se asegura la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN HOTELES Y APARTAMENTOS
HOT.15 TURÍSTICOS. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE
MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE HOTELES Y APARTAMENTOS
HOT.16 TURÍSTICOS. SE ASEGURA QUE EL PERSONAL DE PISOS TRABAJA CON
SEGURIDAD.

El área de personal de pisos cumple las mismas especificaciones que las definidas para el personal de limpieza en las Buenas Prácticas avanzadas de gestión para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico y, además:

* Realiza un cambio de guantes tras la limpieza de cada habitación.

El área de pisos o personal de limpieza no accede a prestar servicio en las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada. En este caso, se pide al cliente que porte mascarilla.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-
HOT.17 PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE HOTELES Y APARTAMENTOS
TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN DETERMIAN MEDIDAS DE SEGURIDAD
FRENTE AL CONTAGIO EN LAS INSTALACIONES PARA EL USO DEL
PERSONAL.

En los comedores o espacios de descanso, se implementan las medidas que aseguren la distancia de seguridad mientras se utiliza, estableciendo un aforo máximo.

Todas las instalaciones presentan un óptimo estado de higiene.

Para ello se podrán adoptar medidas como:

* Aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, etc., para que durante ellas coincida un menor número posible de personas.

* Retirar las sillas en número suficiente para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia social de seguridad.

* Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.

* No compartir utensilios de cocina o menaje.

No aplica - Alojamientos que no tengan instalaciones para el uso del personal.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-
HOT.18 PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE HOTELES Y APARTAMENTOS
TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL
CONTAGIO EN VESTUARIOS Y ASEOS PARA EL USO DEL PERSONAL.

En los vestuarios y aseos del personal se dispone de las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad y reforzar las medidas de limpieza, en base a las pautas de limpieza recogidas en la normativa de aplicación vigente.

La ropa de calle se guarda en bolsas de plástico o porta traje, de tal forma que no haya contacto entre ésta y la de trabajo, recomendándose la instalación de taquilla.

No aplica - Alojamientos que no tengan instalaciones para el uso del personal.



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-HOT.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-HOT.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO	<input type="text"/>
COV-HOT.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE LAS ZONAS COMUNES	<input type="text"/>
COV-HOT.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
COV-HOT.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-HOT.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE COCINA	<input type="text"/>
COV-HOT.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE GIMNASIOS.	<input type="text"/>
COV-HOT.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE PISCINAS Y SPAS.	<input type="text"/>
COV-HOT.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ÁREAS DE JUEGO O DEPORTIVAS.	<input type="text"/>
COV-HOT.10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ANIMACIÓN	<input type="text"/>
COV-HOT.11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE EVENTOS.	<input type="text"/>
COV-HOT.12	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.	<input type="text"/>
COV-HOT.13	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-HOT.14	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DE ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>

- | | | |
|------------|--|--------------------------|
| COV-HOT.15 | MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE. | <input type="checkbox"/> |
| COV-HOT.16 | PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. SE ASEGURA QUE EL PERSONAL DE PISOS TRABAJA CON SEGURIDAD. | <input type="checkbox"/> |
| COV-HOT.17 | PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN DETERMIAN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN LAS INSTALACIONES PARA EL USO DEL PERSONAL. | <input type="checkbox"/> |
| COV-HOT.18 | PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN VESTUARIOS Y ASEOS PARA EL USO DEL PERSONAL. | <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 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 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 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 Sistema APPCC o documentación equivalente actualizada, de acuerdo al contexto COVID-19.

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

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

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

* Colocar dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El restaurante cumple los siguientes requisitos:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica – Restaurantes sin servicio de comida para llevar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica – Restaurantes sin productos expuestos en barra.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Hay disponibles dispensadores con desinfectante en estas zonas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

No aplica- Restaurantes sin servicio de terraza.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

No aplica- Restaurantes sin servicio de terraza.

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

El restaurante aplica medidas preventivas, como las siguientes:

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

No aplica * Restaurantes sin servicio buffet.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica * Restaurantes sin transporte propio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El camping o área de autocaravanas cumple las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del Servicio turístico.
- Establece los mecanismos necesarios para asegurar la distancia mínima de seguridad del personal de recepción y los clientes. Además, se cumple con las medidas colectivas (por ej, instalación de elementos físicos de barrera, de fácil limpieza y desinfección) e individuales (por ej, mascarillas) definidas tanto en la evaluación de riesgo como establecidas por la autoridad competente.
- Se asegura la distancia mínima de seguridad entre clientes y se fija de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
- En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución desinfectante para uso de clientes.
- Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- Se fomenta el pre-checking, el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito se manipula exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realice un pago que requiera contacto. Esto es aplicable todos los servicios del camping o área de autocaravanas.
- Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpia y desinfecta al inicio y al finalizar el turno de trabajo, se recomienda disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas se depositan en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
- Se priorizará el contacto telefónico para que el cliente evite desplazarse a recepción. Para ello, se pone a disposición del cliente el número de teléfono, mensajería instantánea y otro sistema que permita contactar con el personal en horario de atención al cliente.
- Se elimina del alcance de los clientes folletos de uso compartido así como la decoración que impida la correcta higiene y limpieza.
- Cuando exista la disponibilidad, se asignan las parcelas y elementos de alquiler priorizando aquellas en las que no se hayan alojado clientes en las 48 horas anteriores a la llegada del nuevo cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-CAM.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración del camping o autocaravanas, si lo hubiese aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y empresas turísticas de catering.

El personal se lava frecuentemente las manos con agua y jabón y, cuando esto no es posible, hace uso de solución desinfectante.

Tras cada comida que se preste (desayuno, almuerzo y/o cena) se ventila el espacio y se lleva a cabo una limpieza y desinfección de las superficies de las mesas y sillas que se encuentran en contacto con los clientes.

No aplica - Campings o áreas de autocaravanas sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
CAM.3 PARA EL SERVICIO DE ANIMACIÓN

Las actividades de animación se diseñan y planifican de tal forma que:

- En cualquier caso, el desarrollo de estas actividades atienda a la normativa dictada por la autoridad competente en cada momento en relación al número de personas que pueden participar.
- Permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se utiliza mascarilla.
- Se realizan al aire libre siempre que sea posible.
- Se evita el intercambio de objetos.
- Se desinfecta el material utilizado en las actividades de animación antes de cada uso.

No aplica - Campings o áreas de autocaravanas sin servicio de animación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
CAM.4 PARA EL USO DE ÁREAS DE JUEGO O DEPORTIVAS.

El camping o autocaravanas determina, en función de las características de las instalaciones, así como de la normativa en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Establece los aforos de las áreas de juego.
- Establece medidas higiénicas de uso a la entrada de la zona de juegos (lavado de manos o uso de solución desinfectante).
- Las personas responsables del cuidado de niños, observan una higiene personal elevada con lavado o desinfección de manos.

No aplica - Campings o áreas de autocaravanas sin instalaciones o áreas de juegos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
CAM.5 PARA EL USO DE GIMNASIOS.

En caso de que el camping o autocaravanas preste servicio de gimnasio, determina, en función de las características de las instalaciones, así como de la normativa en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Establece los aforos.
- Garantiza que se respeta la distancia de seguridad entre personas y máquinas. Si no se puede garantizar, se recomienda el cierre de la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes como pueden ser tablas personalizadas de ejercicios para realizar en las habitaciones o en las zonas exteriores.
- Insta al usuario a utilizar su propia toalla para el uso de las instalaciones y equipamientos. En caso de ofrecer el préstamo de toallas, se habilita un espacio para depositar las toallas usadas. Estos cubos dispondrán de tapa con apertura no manual y doble bolsa de plástico.
- Se ventilan las salas varias veces al día.
- Se precintan las fuentes de uso común a no ser que sea de fluido continuo, activación automática o con pedal.
- Tras la utilización de cada una de las máquinas por parte de los clientes, se procede a su limpieza y desinfección. Lo mismo es de aplicación para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, pelotas, barras, esterillas, etc., que se retiran si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.
- En las clases colectivas o grupales se garantiza un espacio de dos metros cuadrados al margen del profesor. Las posiciones se marcan en el suelo. Se evitan los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se trasladan a espacios abiertos.
- Después de cada sesión impartida de clases colectivas, se establece un periodo sin actividad para llevar a cabo la limpieza y desinfección de la sala.

No aplica - Campings o áreas de autocaravanas sin servicio de gimnasio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
CAM.6 PARA EL USO DE PISCINAS Y SPAS.

El camping o autocaravanas determina, en función de las características de las instalaciones, así como de la normativa en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Establece los aforos.
- Sigue las recomendaciones de las autoridades competentes de aplicación vigentes.

Además, en el caso de spas, deberá aplicar las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en Servicios turísticos de Turismo del bienestar.

No aplica - Campings o áreas de autocaravanas sin piscina o spa.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
CAM.7 PARA EL USO DE ASEOS Y DUCHAS COMPARTIDAS.

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

- Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- Determina los aforos e informa sobre ellos. Se establecen sistemas de acceso al módulo de sanitarios, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Se instalan de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensores) o, en su defecto, de presión.
- Cuenta con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.
- Cuenta con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se evita las toallas, incluso las de uso individual.
- Se recomienda el uso de calzado apropiado para el uso de las duchas.
- Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponen en su interior doble bolsa.
- No se dispone de alfombrillas.
- Se podrá disponer del uso exclusivo de los módulos de sanitarios para los clientes que no dispongan de aseos de uso privado en su alojamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
CAM.8 PARA EL USO DE LA LAVANDERÍA.

El campings o área de autocaravanas debe determinar, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Determina e indica el aforo de la instalación para evitar aglomeraciones.
- Garantiza la distancia mínima de seguridad, por ejemplo, marcando de manera visible marcadores de distancia.
- Suministra solución desinfectante junto a los equipamientos de la lavandería y se señaliza el uso del mismo antes de la entrada.

No aplica. Campings o áreas de autocaravanas sin servicio de lavandería.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS O ÁREAS DE AUTOCARAVANAS.
CAM.9 LA LIMPIEZA DE ÁREAS DE ACAMPADA, BUNGALOWS Y MOBILE HOMES
SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.

El plan de limpieza y desinfección contempla de forma específica la limpieza y desinfección de las parcelas y los elementos de alquiler (bungalow, mobile home, etc.), así como el personal que se encarga de realizarlo y las frecuencias establecidas según el nivel de ocupación del campings o áreas de autocaravanas.

Se contemplan pautas para:

- La retirada de residuos.
- El aireado de elementos de alquiler.
- El reemplazo de toallas y ropa de cama de los elementos de alquiler.
- La limpieza y desinfección de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS O ÁREAS DE AUTOCARAVANAS.
CAM.10 LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

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

- Los textiles usados se recogen y se meten en bolsas que se cerrarán antes de ser depositarlas en los carros de limpieza, hasta su tratamiento en la lavandería.
- No se sacuden los textiles usados. En el caso de la ropa de cama o toallas, se evita depositarla en el suelo.
- Tras la manipulación de textiles usados, el personal se lava las manos.
- Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.

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

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

No aplica - servicios donde no se realice limpieza de textiles.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS.
CAM.11 LA LIMPIEZA DE ASEOS Y DUCHAS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

El camping o área de autocaravanas presta especial atención a la limpieza y desinfección de los aseos de uso compartido.

Se siguen las siguientes pautas:

- Se determina la frecuencia de limpieza de acuerdo con la normativa de aplicación vigente, extremando su frecuencia en franjas horarias de especial afluencia.
- Se asegura la ventilación y desinfección profunda y frecuente.
- Se presta especial desinfección a grifos, puertas, inodoros, mandos de ducha y dispensadores de jabón, papel, etc.
- Se asegura la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN CAMPINGS Y ÁREAS DE
CAM.12 AUTOCARAVANAS. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.

Las intervenciones que realiza el personal de mantenimiento en el interior de un elemento de alquiler o zona de acampada se realizan preferentemente cuando el cliente no se encuentra presente. En caso de no ser posible, se guarda la distancia de seguridad y, de no ser posible, se insta al cliente a portar mascarilla. Se evita cualquier contacto físico.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS

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

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-CAM.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-CAM.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-CAM.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ANIMACIÓN	<input type="text"/>
COV-CAM.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ÁREAS DE JUEGO O DEPORTIVAS.	<input type="text"/>
COV-CAM.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE GIMNASIOS.	<input type="text"/>
COV-CAM.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE PISCINAS Y SPAS.	<input type="text"/>
COV-CAM.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS Y DUCHAS COMPARTIDAS.	<input type="text"/>
COV-CAM.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE LA LAVANDERÍA.	<input type="text"/>
COV-CAM.9	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS O ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. LA LIMPIEZA DE ÁREAS DE ACAMPADA, BUNGALOWS Y MOBILE HOMES SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.	<input type="text"/>
COV-CAM.10	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS O ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-CAM.11	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. LA LIMPIEZA DE ASEOS Y DUCHAS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-CAM.12	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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





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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, LA AGENCIA ESTABLECE
AAVV- MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL CONTAGIO.
SER.1

En los puntos de atención al cliente, la agencia establece y pone en práctica, al menos, las siguientes medidas:

- Facilita una solución desinfectante a los clientes en la zona de acogida.

Sigue las indicaciones relativas al aforo en base a la normativa vigente de aplicación. La agencia informa a los clientes de las limitaciones de aforo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LA AGENCIA FOMENTA EL PAGO A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.
AAVV-
SER.2

La agencia fomenta el pago a través de medios electrónicos, preferiblemente sin contacto.

La agencia desinfecta el terminal TPV siempre que se realice un pago que requiera contacto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LA AGENCIA DE VIAJES INFORMA SOBRE LAS RECOMENDACIONES
AAVV- PARA VIAJAR DEL MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES.
SER.3

La agencia, ofrece información actualizada sobre las recomendaciones de viaje dictadas por el Ministerio de Asuntos Exteriores, así como cualquier otra regulación de aplicación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LA AGENCIA SUMINISTRA FOLLETOS Y MATERIAL IMPRESO DE MANERA
AAVV- SEGURA
SER.4

La agencia de viajes establece una sistemática para suministrar folletos y material escrito de manera segura, evitando el contacto directo con el visitante y el uso de material común.

Fomenta igualmente, la información digital o de uso individual.



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

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

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-AAVV-SER.1	EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, LA AGENCIA ESTABLECE MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL CONTAGIO.	<input type="text"/>
COV-AAVV-SER.2	LA AGENCIA FOMENTA EL PAGO A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.	<input type="text"/>
COV-AAVV-SER.3	LA AGENCIA DE VIAJES INFORMA SOBRE LAS RECOMENDACIONES PARA VIAJAR DEL MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES.	<input type="text"/>
COV-AAVV-SER.4	LA AGENCIA SUMINISTRA FOLLETOS Y MATERIAL IMPRESO DE MANERA SEGURA	<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 ALOJAMIENTOS RURALES

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El alojamiento cumple las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del Servicio turístico a disposición de los clientes.
- Establece los mecanismos necesarios para asegurar la distancia mínima de seguridad del personal de recepción y los clientes. Además, se cumple con las medidas colectivas (por ej, instalación de elementos físicos de barrera, de fácil limpieza y desinfección) e individuales (por ej. mascarillas) definidas tanto en la evaluación de riesgo como establecidas por la autoridad competente.
- Se asegura la distancia mínima de seguridad entre clientes y fija de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
- En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución desinfectante para uso de clientes.
- Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- Se fomenta el pre-checking, el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realice un pago que requiera contacto. Esto es aplicable todos los servicios que presta el alojamiento.
- Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfectan los prestados tras su uso.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas se depositan en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
- La asignación de las habitaciones se realiza garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.
- Toda la información relativa al destino, restaurantes, atractivos turísticos, folletos, etc., se facilita en la medida de lo posible por vía informática y telefónica. Se evitan folletos de uso compartido.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ALOJ.2 PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Los alojamientos de alquiler completo se consideran como única habitación (ocupada por una unidad familiar o de grupo).

Los alojamientos rurales de cualquier tipo, garantizan que se cumplen las siguientes medidas en las habitaciones:

- Se reduce al máximo los objetos de decoración, los textiles (alfombras, mantas, cubrecamas, etc.) u otros objetos como amenities, para adecuar la limpieza y desinfección al Plan de contingencia diseñado.
- La papelería del baño tiene tapa, doble bolsa y accionamiento no manual. Se recomienda dejar esta como única papelería de la habitación para minimizar el riesgo de manipulación de residuos.
- Las mantas y almohadas adicionales se encuentran protegidas. En la medida de lo posible, deben ser retiradas de las habitaciones y guardarse en recepción para facilitárselas a los clientes que las soliciten.
- Si se dispone de secador de pelo en la habitación para el uso del cliente, se limpia (incluido el filtro) a la salida del cliente.
- Las perchas, en caso de que no se ofrezcan precintadas, son desinfectadas a la salida del cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ALOJ.3 PARA EL USO DE LAS ZONAS COMUNES

En general, se definen los aforos de las distintas estancias del alojamiento (habitaciones, aseos, duchas, zonas comunes, etc.) y se determina cómo se va a asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas y de higiene.

Se asegura que los clientes respeten las distancias de seguridad y cumplen con las normas establecidas por la autoridad competente y/o el alojamiento en relación al uso de mascarillas.

Se dispone de soluciones desinfectantes en los lugares de paso y en aquellas instalaciones de mayor uso por los clientes.

Las papelerías instaladas en el alojamiento cuentan con tapa de accionamiento no manual y con doble bolsa en su interior.

No aplica - alojamientos rurales de alquiler íntegro.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ALOJ.4 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

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

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

No aplica – alojamientos rurales de alquiler íntegro.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ALOJ.5 PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.

El servicio de restauración del camping deberá aplicar las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y empresas turísticas de catering y las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en bares y cafeterías.

El personal de sala se lava frecuentemente las manos con agua y jabón y, cuando esto no es posible, hace uso de solución desinfectante.

Tras cada comida que se preste (desayuno, almuerzo y/o cena) se ventilarse el espacio y se lleva a cabo una limpieza y desinfección de las superficies de las mesas y sillas que se encuentran en contacto con los clientes.

El servicio de desayuno se presta en condiciones de seguridad. Puede utilizarse el servicio en mesa o en la habitación del cliente, fomentándose la prestación del servicio en zonas exteriores como terrazas, jardines y otras zonas al aire libre.

No aplica - alojamientos rurales sin servicios de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ALOJ.6 PARA EL SERVICIO DE COCINA.

En la cocina, el Servicio turístico debe tener implementado un sistema de APPCC actualizado, de acuerdo al contexto COVID-19, así como en el Manual de Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes.

No aplica – alojamientos rurales sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ALOJ.7 PARA EL USO DE ÁREAS DE JUEGO O DEPORTIVAS.

El alojamiento determina, en función de las características de las instalaciones, así como de la normativa en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

* Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.

* Establece los aforos de las áreas de juego.

* Establece medidas higiénicas de uso a la entrada de la zona de juegos (lavado de manos o uso de solución desinfectante).

* Las personas responsables del cuidado de niños, presentan una higiene personal elevada con lavado o desinfección de manos.

No aplica * alojamientos rurales sin áreas de juegos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ALOJ.8 PARA EL USO DE PISCINAS Y SPAS.

El alojamiento 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:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Determina los aforos.
- Sigue las recomendaciones de las autoridades competentes de aplicación vigentes.

Además, en el caso de spas, aplicará las Buenas Prácticas Avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 para Servicios turísticos de Turismo del bienestar.

No aplica - alojamientos rurales sin piscina o spa.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ALOJ.9 PARA EL USO DE GIMNASIOS.

En caso de que el alojamiento ofrezca servicio de gimnasio, determina, en función de las características de las instalaciones, así como de la normativa en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Determina los aforos.
- Garantiza que se respeta la distancia de seguridad entre personas y máquinas. Si no se puede garantizar, se recomienda el cierre de la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes como pueden ser tablas personalizadas de ejercicios para realizar en las habitaciones o en las zonas exteriores.
- Insta al usuario a utilizar su propia toalla para el uso de las instalaciones y equipamientos. En caso de ofrecer el préstamo de toallas, se habilita un espacio para depositar las toallas usadas. Estos cubos disponen de tapa con apertura mediante pedal y bolsa de plástico.
- Se ventilan las salas varias veces al día.
- Se precintarán las fuentes de uso compartido a no ser que sea de fluido continuo, activación automática o con pedal.
- Tras la utilización de cada una de las máquinas por parte de los clientes, se procede a su limpieza y desinfección. Lo mismo será de aplicación para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, pelotas, barras, esterillas, etc., que se retiraran si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.
- Las clases colectivas o grupales garantizan un espacio de dos metros cuadrados al margen del profesor. Las posiciones se marcan en el suelo. Se evitan los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se trasladan a espacios abiertos.
- Después de cada sesión impartida de clases colectivas, se establece un periodo sin actividad para llevar a cabo la limpieza y desinfección de la sala.

No aplica - alojamientos rurales sin gimnasio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALOJAMIENTOS RURALES. LA LIMPIEZA DE
ALOJ.10 LAS HABITACIONES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

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

Contempla, además, las pautas para:

- La retirada de residuos.
- El aireado de la habitación.
- El reemplazo de toallas y ropa de cama.
- La limpieza y desinfección de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALOJAMIENTOS RURALES. LA LIMPIEZA DE
ALOJ.11 TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

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

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

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

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

* Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALOJAMIENTOS RURALES. LA LIMPIEZA DE
ALOJ.12 ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

El alojamiento presta especial atención a la limpieza y desinfección de los aseos y duchas de uso compartido.

Se siguen las siguientes pautas:

• Determinar la frecuencia de limpieza de acuerdo con la normativa de aplicación vigente, extremando su frecuencia en franjas horarias de especial afluencia.

• Asegura la ventilación y desinfección profunda y frecuente.

• Presta especial desinfección a grifos, puertas, inodoros, mandos de ducha y dispensadores de jabón, papel, etc.

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

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

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

Asegura la reposición de consumible (jabón, toallas de papel, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN ALOJAMIENTOS RURALES. LAS
ALOJ.13 INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN
SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PROTECCIÓN DEL PERSONAL DEL ALOJAMIENTOS RURALES SE
ALOJ.14 ASEGURA QUE EL PERSONAL DE LIMPIEZA TRABAJA CON SEGURIDAD

El área de personal de pisos deberá cumplir las mismas especificaciones que las definidas para el personal de limpieza en las BBPP Avanzadas de gestión para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico y, además:

- El personal de limpieza no presta servicio de habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada. En ese caso, el cliente lleva mascarilla.
- Realiza un cambio de guantes tras la limpieza de cada habitación.



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

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

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-ALOJ.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-ALOJ.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO	<input type="text"/>
COV-ALOJ.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE LAS ZONAS COMUNES	<input type="text"/>
COV-ALOJ.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
COV-ALOJ.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.	<input type="text"/>
COV-ALOJ.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE COCINA.	<input type="text"/>
COV-ALOJ.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ÁREAS DE JUEGO O DEPORTIVAS.	<input type="text"/>
COV-ALOJ.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE PISCINAS Y SPAS.	<input type="text"/>
COV-ALOJ.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE GIMNASIOS.	<input type="text"/>
COV-ALOJ.10	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALOJAMIENTOS RURALES. LA LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-ALOJ.11	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALOJAMIENTOS RURALES. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-ALOJ.12	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALOJAMIENTOS RURALES. LA LIMPIEZA DE ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-ALOJ.13	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN ALOJAMIENTOS RURALES. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
COV-ALOJ.14	PROTECCIÓN DEL PERSONAL DEL ALOJAMIENTOS RURALES SE ASEGURA QUE EL PERSONAL DE LIMPIEZA TRABAJA CON SEGURIDAD	<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 OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

La oficina de turismo cumple con las siguientes medidas preventivas:

- * Se siguen las indicaciones relativas al aforo, en base a la normativa vigente de aplicación.
- * La información del aforo está anunciada y es visible por el visitante desde el exterior de la oficina de información turística.
- * Se han establecido los mecanismos necesarios para asegurar la distancia mínima de seguridad del personal de atención y los clientes. En caso de no ser posible, deben instalarse elementos físicos de barrera que aseguren la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección. Si tampoco se dispone de elementos físicos, el personal debe utilizar mascarilla.
- * Existe señalización clara para marcar la distancia de seguridad entre clientes. En cualquier caso, el mismo informador no puede atender de manera simultánea a varias personas.
- * Sistemas de control de accesos (control de acceso en la puerta, turnos, entrada de un miembro por unidad familiar/grupo, etc.). En el caso de unidades familiares compuestas por un solo adulto con niños, éstos pueden acompañar al adulto.
- * Se cuenta con solución desinfectante.
- * Se fomenta 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.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-OIT.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN

La oficina de turismo cumple con las siguientes medidas preventivas:

* Existe una sistemática para suministrar folletos y material escrito de manera segura, evitando el contacto directo con el visitante y el uso de material común.

* Se elimina la zona de autoservicio de folletos y los que se entreguen al visitante no podrán ser devueltos.

* Dispone de papeleras con apertura de accionamiento no manual, que en su interior tienen doble bolsa y se vacían frecuentemente.

* No se realizan encuestas de satisfacción por medios manuales, evitando el uso de material compartido como papel y bolígrafo.

* Se fomenta el uso de los canales digitales para facilitar información del destino, así como documentos en formato electrónico (Ej. códigos QR para que el visitante se descargue aquella información más demandada, guías del destino en "pdf", etc.).

El uso de las pantallas táctiles u otros equipamientos de uso compartido para la mejora de la experiencia del visitante sólo está permitido si hay disponibilidad de medios junto a las mismas para su uso seguro (Ej. guantes o solución desinfectante o toallitas desinfectantes, y cartelería para el uso seguro de estos equipamientos).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- OIT.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA TIENDA

La oficina de información turística deberá aplicar las recomendaciones recogidas en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo por contagio del coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

No aplica - Oficinas de información turística sin venta.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- OIT.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LAS VISITAS GUIADAS

La oficina de información deberá aplicar las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en servicios de guías turísticos.

No aplica - Oficinas de información turística sin visitas guiadas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- OIT.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ASEOS

La oficina de información turística 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 (por ejemplo, en los lavabos, vestuarios, urinarios de caballeros, etc.).
 - * 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.
 - * Deberán 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 - Oficinas de información turística sin aseos abiertos al público.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- OIT.6 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Existe un protocolo para controlar el acceso de los proveedores a las instalaciones de la oficina de información turística.

Este protocolo debe contemplar al menos:

- Establecer un punto de recogida de mercancías de proveedores.
- Facilitar información a los mismos de las medidas de seguridad aplicables, para su conocimiento y puesta en práctica.
- Valorar la conveniencia o no de programar citas.
- Recibir las mercancías a la entrada de la oficina.

Limpiar y desinfectar las mercancías recibidas a la recepción de las mismas.



Doc. Protocolo de acceso de proveedores

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- OIT.7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL REGISTRO DE LOS PROVEEDORES

La OIT dispone de un registro diario en el que se anota la fecha, hora, nombre y contacto de los proveedores y servicios comerciales que accedan a las instalaciones, de forma que pueda trazarse la información y se pueda contactar con los mismos en caso de detección de contagio.

Nota. La oficina de información turística deberá definir cómo y quién organiza el registro.

Reg. Proveedores y servicios comerciales



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-OIT.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ATENCIÓN AL VISITANTE	<input type="text"/>
COV-OIT.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN	<input type="text"/>
COV-OIT.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA TIENDA	<input type="text"/>
COV-OIT.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAD PREVENTIVAS EN LAS VISITAS GUIADAS	<input type="text"/>
COV-OIT.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAD PREVENTIVAS EN LOS ASEOS	<input type="text"/>
COV-OIT.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAD PREVENTIVAS EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES	<input type="text"/>
COV-OIT.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAD PREVENTIVAS EN EL REGISTRO DE LOS PROVEEDORES	<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 BARES Y CAFETERÍAS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BAR.1 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
BAR.2 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
BAR.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
BAR.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
BAR.5 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 EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El Servicio turístico cumple las siguientes medidas preventivas:

- * Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del Servicio turístico, así como alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- * Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante (en el caso de espacios cerrados), así como de los grupos de visitantes. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
- * En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- * A la llegada del visitante, informa o recuerda al mismo las condiciones de la visita.
- * Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.
- * Se fomentan las visitas concertadas y la venta online, así como el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. Esto es aplicable a todos los servicios del Servicio turístico.
- * Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- * El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- * Se eliminan folletos y mapas del alcance del visitante. Si se proporcionan serán de uso individual. La organización debe promover la información a través de canales digitales (página Web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
- * En caso de que el visitante deba mostrar o entregar una entrada a su llegada, se evitará que el trabajador tenga contacto con ésta. Se recomienda emplear medios electrónicos de lectura de entradas y códigos.
- * Se fomentará la realización de encuestas de satisfacción a los visitantes que se cumplimenten por medios digitales.
- * Si se presta el servicio de guardarropa, se evita guardar prendas del visitante, custodiando únicamente mochilas y otros bultos como paraguas, que se introducen por el propio visitante en bolsas facilitadas por la organización.
- * En instalaciones cerradas no climatizadas se maximiza la ventilación y/o extracción y la renovación del aire interior, como mínimo, diariamente y por espacio de cinco minutos y se mantiene la temperatura ambiente entre 23° y 26°

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON LA
ACT.2 CONFORMIDAD DEL CLIENTE

El Servicio turístico dispone de la declaración de conformidad del cliente, que debe incluir el protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por SARS-CoV-2 y las condiciones de cancelación en caso de clientes con sintomatología compatible con COVID-19, junto a las medidas a adoptar.

Nota - se pueden integrar ambos documentos en uno.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON LOS
ACT.3 DOCUMENTOS Y REGISTROS INTERNOS NECESARIOS

La organización dispone de los siguientes documentos:

- Plan de identificación de riesgos y medidas a adoptar, por parte de sus trabajadores y sus clientes, tanto generales para el conjunto de su oferta (pre-reserva, recepción, uso de instalaciones), como específicos para cada tipo de trabajo y/o actividad.
 - Protocolo general a aplicar en caso de accidente (p.e. caída de un cliente) que determine las medidas de prevención e higiénico-sanitarias a adoptar por el trabajador en relación al cliente accidentado.
 - Declaración de conformidad del empleado con el protocolo de seguridad, cuya firma acredita que el trabajador ha leído y comprendido el protocolo y se compromete a cumplirlo.
- Plan de formación específico para trabajadores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ACT.3 EN 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- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ACT.4 ANTES DE EMPEZAR LA ACTIVIDAD

El Servicio turístico aplica las siguientes medidas preventivas antes de comenzar la actividad:

- * Se coordina con otras organizaciones de turismo activo de la zona, así como con las autoridades competentes, para un uso ordenado y seguro de los espacios públicos, evitando aglomeraciones.
- * Fomenta la gestión telemática de la reserva, pago y atención al cliente.
- * Facilita al cliente la declaración de conformidad, recalcando la importancia de respetar en todo momento las indicaciones para garantizar la seguridad higiénico-sanitaria de las organizaciones, sus trabajadores, sus usuarios, residentes e instalaciones en las que se realicen las actividades (Ej. áreas recreativas, instalaciones municipales, etc.).
- * Se determina el protocolo de actuación con los clientes que no cumplan las normas de prevención e higiénico-sanitarias requeridas.

Si la actividad se realiza en instalaciones ajenas a la organización (Ej. una instalación deportiva pública), se solicitan los correspondientes protocolos de prevención del contagio del SARS-CoV-2 de dicha instalación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ACT.5 DURANTE LA ACTIVIDAD

El Servicio turístico informa al cliente acerca de, como mínimo, las siguientes recomendaciones:

* Cómo recoger y utilizar el material y el equipamiento, de forma que se reduzca el riesgo de contagio.

* Cómo hacer uso de las instalaciones (vestuarios, aseos, etc.)

La necesidad de respetar en todo momento las indicaciones de los trabajadores de la organización y todas las medidas comunicadas para el correcto desarrollo de la actividad y de acuerdo al protocolo de seguridad para la realización de actividades destinado a evitar el contagio por SARS-CoV-2.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ACT.6 DESPUÉS DE LA ACTIVIDAD

El Servicio turístico reduce el contacto personal en las gestiones posteriores a la actividad y fomenta la comunicación telemática.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ACT.7 EN EL TRANSPORTE PRIVADO Y EN EL MATERIAL QUE SE COMPARTE
EN LAS ACTIVIDADES

La organización sigue las indicaciones, en base a la normativa vigente de aplicación, en caso de realizar transporte privado en los vehículos de la organización (4x4, safari fotográfico, desplazamiento al inicio y retorno de la actividad) y se asegura de que el material que comparten los clientes o los trabajadores y los clientes se desinfecta después de cada uso (p.e. cascos, textiles, bastones, trajes de neopreno, etc.).

No aplica – Si no se utiliza transporte privado y/o no se comparte material entre los trabajadores y los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ACT.7 PARA EL USO DE VESTUARIOS Y TAQUILLAS

El establecimiento o 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 en los vestuarios.
- 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. Establece sistemas de acceso al módulo de vestuarios, 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.
- Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponen en su interior de doble bolsa.
- Se han establecido las medidas de prevención e higiénico-sanitarias necesarias para asegurar el uso de las taquillas en condiciones de seguridad (p.e toallitas desinfectantes para el uso de cliente, solución desinfectante junto a las taquillas, disponibilidad de guantes para uso del cliente, etc.).

No aplica- Servicios turísticos o servicios turísticos sin infraestructuras o sin vestuarios o taquillas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ACT.8 EN LOS ASEOS COMPARTIDOS

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

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

No aplica - Servicios turísticos que no disponen de aseos compartidos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ORGANIZACIONES DE TURISMO ACTIVO. SE
ACT.9 ASEGURAN LAS BUENAS CONDICIONES EN INSTALACIONES CERRADAS
NO CLIMATIZADAS

En instalaciones cerradas no climatizadas se maximiza la ventilación y/o extracción y la renovación del aire interior, como mínimo, diariamente y por espacio de cinco minutos) y se mantiene la temperatura ambiente entre 23° y 26°.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ORGANIZACIONES DE TURISMO ACTIVO. SE
ACT.9 ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA

El plan de limpieza de la organización de turismo activo:

* Considera las medidas a aplicar en superficies (locales, almacenes, instalaciones para la práctica de actividades, etc.) y en materiales y medios de transporte que utilizan los clientes y/o los trabajadores (chalecos, neoprenos, embarcaciones, etc.).

* Asegura de que el material empleado en el desarrollo de la actividad se desinfecta después de cada uso (Ej.: cascos, textiles, bastones, trajes de neopreno, etc.).

* Tiene en cuenta que cuando no existe un producto de desinfección autorizado y de demostrada eficacia, los materiales y superficies se lavan con agua y jabón y se dejan en cuarentena el tiempo recomendado por el fabricante.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ACT.9 EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PRIVADO

En caso de ofrecer servicio de transporte, el Servicio turístico aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico.

En cualquier caso, el vehículo usado para el transporte de visitantes se desinfecta después de cada uso, prestando especial atención a zonas con mayor contacto como el volante, el cinturón de seguridad o los asientos.

Se recomienda la instalación de una pantalla protectora para garantizar la seguridad entre el conductor y los visitantes. En todo caso, se atenderá a la normativa vigente de aplicación.

No aplica – Empresas de turismo activo sin servicio transporte.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ACT.10 PARA EL ESPACIO DE TIENDA

El Servicio turístico aplica las recomendaciones recogidas en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

Nota. Se elimina la venta de productos a granel en modo autoservicio.

No aplica – Servicios turísticos sin servicio de tienda

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ACT.11 EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración aplica 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 – Servicios turísticos sin servicio de restauración



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO

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

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-ACT.1	COV-ACT. 1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-ACT.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON LA CONFORMIDAD DEL CLIENTE	<input type="text"/>
COV-ACT.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS INTERNOS NECESARIOS	<input type="text"/>
COV-ACT.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL MATERIAL INFORMATIVO	<input type="text"/>
COV-ACT.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ANTES DE EMPEZAR LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-ACT.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS DURANTE LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-ACT.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS DESPUÉS DE LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-ACT.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL TRANSPORTE PRIVADO Y EN EL MATERIAL QUE SE COMPARTE EN LAS ACTIVIDADES	<input type="text"/>
COV-ACT.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE VESTUARIOS Y TAQUILLAS	<input type="text"/>
COV-ACT.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ASEOS COMPARTIDOS	<input type="text"/>
COV-ACT.9	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ORGANIZACIONES DE TURISMO ACTIVO. SE ASEGURAN LAS BUENAS CONDICIONES EN INSTALACIONES CERRADAS NO CLIMATIZADAS	<input type="text"/>
COV-ACT.9	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ORGANIZACIONES DE TURISMO ACTIVO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA	<input type="text"/>
COV-ACT.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE PRIVADO	<input type="text"/>
COV-ACT.10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESPACIO DE TIENDA	<input type="text"/>

COV-ACT.11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="checkbox"/>
COV-ACT.12	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ORGANIZACIONES DE TURISMO ACTIVO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN EL PLAN DE LIMPIEZA	<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 ALBERGUES

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El alojamiento cumple las siguientes medidas preventivas:

- Instala dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del Servicio turístico, así como de alfombras y pulverizadores desinfectantes para zapatos, mochilas, bicicletas, etc.
- Establece los mecanismos necesarios para asegurar la distancia mínima de seguridad del personal de recepción y los clientes. Además, se cumple con las medidas colectivas (por ej. instalación de elementos físicos de barrera, de fácil limpieza y desinfección) e individuales (por ej. mascarillas) definidas tanto en la evaluación de riesgo como establecidas por la autoridad competente.
- El albergue se asegura la distancia mínima de seguridad entre clientes y fija de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- En la zona de recepción y acogida cuenta con solución desinfectante para uso de clientes.
- Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- Fomenta el pre-checking, el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y el terminal TPV se desinfecta siempre que se realice un pago que requiera contacto. Esto es aplicable todos los servicios del albergue.
- Evita compartir el bolígrafo y, en su caso, desinfecta los prestados tras su uso.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpia y desinfecta al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas se depositan en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
- El personal del albergue evita la manipulación directa de mochilas y otras pertenencias de los clientes. Se recomienda ofrecer bolsas de plástico o similares a los clientes en las que puedan depositar sus mochilas y otros objetos potencialmente contaminados.
- El albergue trata de organizar las camas y habitaciones de forma que se permita un plazo de reposo* del equipamiento entre un cliente y otro, siempre que sea posible.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-ALB.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

El albergue garantiza que se cumplen las siguientes medidas en las habitaciones:

- Dispone de solución desinfectante para manos, en la entrada de las habitaciones.
- Dispone en la habitación de una papelerera con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual.

En el caso de habitaciones compartidas:

- Cuenta con algún tipo de armario/estertería para guardar los zapatos de los clientes, fuera de las habitaciones.
- La disposición de las camas en las habitaciones se hace en cualquier caso respetando la distancia mínima de seguridad o las de aislamiento social legalmente aceptadas.
- Insta a los clientes a hacer sus propias camas, así como a que no toquen las camas, literas o pertenencias de otros clientes.
- El albergue facilita al cliente la lencería, embolsada o empaquetada, garantizando así que ésta se encuentra limpia y evitando la contaminación en caso de que otros clientes hagan uso o toquen la litera con anterioridad a la llegada del cliente.

En el caso de habitaciones de uso no compartido:

- Las mantas y almohadas en los armarios se encuentran protegidas. En la medida de lo posible, deben ser retiradas de las habitaciones y facilitarlas a los clientes que las soliciten.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN
ALB.3 MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE LAS ZONAS COMUNES

- En general, se definen los aforos de las distintas estancias del albergue (habitaciones, aseos, duchas, zonas comunes, etc.) y se especifica cómo se va a asegurar el cumplimiento de las medidas preventivas y de higiene.
- Se asegura que los clientes respeten las distancias de seguridad y cumplan con las normas establecidas por la autoridad competente y/o el alojamiento en relación al uso de mascarillas.
- Dispone de soluciones desinfectantes en los lugares de paso y en aquellas instalaciones de mayor uso por los clientes.
- Las papeleras instaladas en el albergue cuentan con tapa de accionamiento no manual y con doble bolsa en su interior.
- Retira libros de consulta, guías, etc. o gestionar su uso, e informa al cliente de la necesidad de desinfección de manos antes y después de su consulta.
- Si el albergue dispone de máquinas de vending, se asegura su uso en condiciones de seguridad: facilita solución desinfectante o insta al cliente a lavarse las manos antes y después de su uso.
- El albergue desecha productos y enseres cedidos por los clientes que abandonan el albergue.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN
ALB.4 MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

- El albergue 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 informar sobre ellos. Establece sistemas de acceso, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Instala de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
 - Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no se puede garantizar su uso con seguridad.
 - Cuenta con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.
 - Cuenta con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se evita las toallas, incluso las de uso individual.
 - Recomienda el uso de calzado apropiado para el uso de las duchas.
 - Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponen en su interior doble bolsa.
 - Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensor) o, en su defecto, de presión.
 - No se dispone de alfombrillas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- ALB.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración del albergue aplicar las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y empresas turísticas de catering y las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en bares y cafeterías.

El personal de sala se lava frecuentemente las manos con agua y jabón y, cuando esto no sea posible, hace uso de solución desinfectante.

Tras cada comida que se preste (desayuno, almuerzo y/o cena) se ventila el espacio y se lleva a cabo una limpieza y desinfección de las superficies de las mesas y sillas que se encuentran en contacto con los clientes.

No aplica – albergues sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- ALB.6 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE COCINA.

En la cocina, el Servicio turístico tiene implementado un sistema de APPCC actualizado, de acuerdo al contexto COVID-19, así como en el Manual de buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y empresas turísticas de catering.

No aplica – albergues sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- ALB.7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE COCINA DE USO COMPARTIDO PARA LOS CLIENTES.

La prestación de este servicio está condicionada a que se pueda asegurar la adecuada desinfección del menaje, equipamiento (nevera, microondas, etc.) y del espacio, después de cada uso.

Si no se puede abrir la cocina, el albergue facilita un espacio para consumo individual o comedor sujeto a las reglas de distancia de seguridad y de desinfección aplicable a comedores.

No aplica - albergues sin cocina a disposición de los huéspedes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALBERGUES. LA LIMPIEZA DE LAS
ALB.8 HABITACIONES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

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

La limpieza y desinfección de las habitaciones se realiza en condiciones de seguridad, evitando la presencia de clientes. El albergue determina una franja horaria al día dedicada a la limpieza en profundidad de las habitaciones. Para ello, contempla las siguientes las pautas para:

- La retirada de residuos.
- El aireado de la habitación.
- El reemplazo de toallas y ropa de cama.
- La limpieza y desinfección de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales.
- La limpieza y desinfección de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso o contacto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALBERGUES. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE
ALB.9 REALIZA DE MANERA ADECUADA.

Para la limpieza de textiles, el albergue sigue las siguientes pautas:

- Los textiles usados se recogen y se meten en bolsas que permanezcan cerradas antes de depositarlas en los carros de limpieza, hasta su tratamiento en la lavandería.
- No se sacuden los textiles usados. En el caso de la ropa de cama o toallas, se evita depositarla 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.

En caso de que sea el cliente quien retire la ropa de cama o toallas usadas, se le facilita una bolsa para que las introduzca antes de depositarlas en el lugar indicado.

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALBERGUES. LA LIMPIEZA DE ASEOS Y
ALB.10 DUCHAS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

El albergue presta especial atención a la limpieza y desinfección de los aseos y duchas de uso compartido. Para ellos se siguen las siguientes pautas:

- Se determina la frecuencia de limpieza, de acuerdo con la normativa de aplicación vigente, extremando su frecuencia en franjas horarias de especial afluencia.
- Se asegura la ventilación y desinfección profunda y frecuente.
- Se presta especial desinfección a grifos, puertas, inodoros, mandos de ducha y dispensadores de jabón, papel, etc.
- Se asegura la reposición de consumible (jabón, toallas de papel, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- ALB.11 MANTENIMIENTO ESPECÍFICAS EN ALBERGUES. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- ALB.12 PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE ALBERGUES. SE ASEGURA QUE EL PERSONAL DE LIMPIEZA TRABAJA CON SEGURIDAD.

El área de personal de pisos cumple las mismas especificaciones que las definidas para el personal de limpieza en las BBPP Avanzadas de gestión para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico y, además:

- Realiza un cambio de guantes tras la limpieza de cada habitación.
- El área de pisos o personal de limpieza no accede a prestar servicio en las habitaciones mientras permanezca cliente en su interior, excepto por causa justificada. En este caso, se pide al cliente que porte mascarilla

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- ALB.13 PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN DETERMINADAS MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN LAS INSTALACIONES PARA EL USO DEL PERSONAL.

En los comedores o espacios de descanso, se implementan las medidas que aseguren la distancia de seguridad mientras se utiliza, estableciendo un aforo máximo.

Todas las instalaciones presentan un óptimo estado de higiene.

Para ello se podrán adoptar medidas como:

- Aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, etc., para que durante ellas coincida un menor número posible de personas.
- Retirar las sillas en número suficiente para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia social de seguridad.
- Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.
- No compartir utensilios de cocina o menaje.

No aplica - Albergues que no tengan instalaciones para el uso del personal

COV- PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE HOTELES Y APARTAMENTOS
ALB.14 TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL
CONTAGIO EN VESTUARIOS Y ASEOS PARA EL USO DEL PERSONAL.



En los vestuarios y aseos del personal se dispone de las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad y reforzar las medidas de limpieza, en base a las pautas de limpieza recogidas en la normativa de aplicación vigente.

La ropa de calle se guarda en bolsas de plástico o porta traje, de tal forma que no haya contacto entre ésta y la de trabajo, recomendándose la instalación de taquilla.

No aplica - Albergues que no tengan instalaciones para el uso del personal



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

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

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-ALB.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-ALB.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO	<input type="text"/>
COV-ALB.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE LAS ZONAS COMUNES	<input type="text"/>
COV-ALB.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
COV-ALB.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-ALB.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE COCINA.	<input type="text"/>
COV-ALB.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ALBERGUES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE COCINA DE USO COMPARTIDO PARA LOS CLIENTES.	<input type="text"/>
COV-ALB.8	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALBERGUES. LA LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-ALB.9	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALBERGUES. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-ALB.10	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ALBERGUES. LA LIMPIEZA DE ASEOS Y DUCHAS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-ALB.11	MANTENIMIENTO ESPECÍFICAS EN ALBERGUES. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
COV-ALB.12	PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE ALBERGUES. SE ASEGURA QUE EL PERSONAL DE LIMPIEZA TRABAJA CON SEGURIDAD.	<input type="text"/>
COV-ALB.13	PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN DETERMINADAS MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN LAS INSTALACIONES PARA EL USO DEL PERSONAL.	<input type="text"/>

COV-ALB.14 PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN VESTUARIOS Y ASEOS PARA EL USO DEL PERSONAL.

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUSSARS-CoV-2 PARA GUÍAS DE TURISMO

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GUI.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE ACTIVIDADES

El guía de turismo sigue las siguientes medidas preventivas en el diseño de sus actividades:

- * Determina cómo se va a realizar la visita y por dónde va a discurrir el recorrido a partir de la evaluación de riesgos y las normativas y/o posibles restricciones que se aplican por los diversos proveedores de servicios (museos, monumentos, espacios naturales, etc.).
- * Siempre que sea posible, establece un único punto de carga y descarga del vehículo en las ciudades con mayor volumen de turismo, para facilitar la información, la aplicación de las normativas higiénico-sanitarias y controlar dicha aplicación. Este punto de carga y descarga es consensado con la administración competente.
- * Los recorridos a pie y las paradas para la explicación de monumentos se realizan en espacios abiertos y/o amplios, respetando la distancia de seguridad.
- * Se establece un número máximo de personas a las que ofrecer el servicio de manera segura. En caso de utilizar vehículo propio para transporte de turistas (siempre contando con la preceptiva licencia) se atiende a las directrices que marcan las autoridades sanitarias. El guía de turismo solicita a los proveedores con los que quiera contratar un servicio el protocolo que aplican para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19. Si esto no es posible, se debe solicitar y conocer, al menos, los de aquellos proveedores de servicios con los que más trabaje.

Cuando el guía realiza el servicio por cuenta de otra organización (que es a quien contrata el cliente final, como por ejemplo una agencia de viajes) sigue los protocolos y medidas de seguridad establecidos por dicha organización.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GUI.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE UNA COORDINACIÓN CON PROVEEDORES PARA EVITAR AGLOMERACIONES

El guía de turismo se coordina con los proveedores para evitar aglomeraciones a la llegada de los grupos (enviando el listado de documentación de los clientes, repartiendo las llaves de las habitaciones dentro del vehículo, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GUI.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE UNA COORDINACIÓN PARA EL TRANSPORTE EN AUTOCAR

Se siguen las indicaciones que dictan las autoridades sanitarias en cada momento (espacios entre pasajeros, distancia de seguridad con el conductor, etc.)

Nota. El guía deberá aplicar las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico.

Nota. No aplica- Si no se emplea en la actividad medio de transporte.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL GUÍA DE TURISMO ENVÍA UN DOCUMENTO ACLARATORIO CON LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA LA ACTIVIDAD

El guía de turismo envía al cliente, junto con el presupuesto de la actividad, un documento aclaratorio con las medidas de prevención que se toman en materia de higiene y seguridad en el desarrollo de la actividad.

Nota. Es aconsejable que las explicaciones sean lo más gráficas e ilustradas posibles y que estén en el idioma materno del cliente, o en su defecto en inglés.

No aplica - Guías de turismo que realizan el servicio por cuenta de otra organización, que es a quien contrata el cliente final.



Doc. Documento aclaratorio con las medidas de prevención que se envía al cliente

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL GUÍA CUENTA CON INFORMACIÓN DONDE ACUDIR, EN CASO DE QUE ALGÚN CLIENTE PRESENTE SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON COVID-19

El guía de turismo tiene acceso a la información sobre la localización y el contacto de los centros de atención médica y de emergencias, donde poder derivar a un cliente con sintomatología compatible con Covid-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.6 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ANTES DE COMENZAR LA ACTIVIDAD

El guía de turismo recuerda las medidas preventivas implantadas, insta a que se cumplan, e informa al grupo de cómo se va a desarrollar la visita (recorrido, normas y/o posibles restricciones de los diversos proveedores).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DURANTE LA ACTIVIDAD

El guía de turismo aplica las siguientes medidas:

- Mantiene una imagen de tranquilidad y confianza en la aplicación de las medidas preventivas.
 - Mantiene visible y correctamente higienizada su habilitación.
 - Si opta por llevar guantes, debe ponérselos delante de los visitantes y utilizarlos correctamente (se recomienda optar por el lavado de manos antes y después de la visita y siempre que se compartan equipos).
 - Se utilizan headsets/whispers/radioguías debidamente desinfectados o de un solo uso. En caso de que no sean de un solo uso, el cliente se desinfectará las manos antes y después de utilizarlos. Es el cliente quien entrega de vuelta estos dispositivos, introduciéndolos en una bolsa común, que queda sellada. Se pueden considerar otras alternativas como aplicaciones que funcionen con el móvil del turista.
 - Se evita el reparto de material impreso tales como mapas, folletos, etc. Si no es posible, éstos deben encontrarse plastificados, y ser de fácil limpieza y desinfección o de un solo uso.
 - Se respeta todo lo posible el horario planeado para evitar incidencias.
 - Se respeta el trabajo de los demás compañeros y la coordinación con los mismos, sobre todo en lugares con calles estrechas, acceso a monumentos, etc.
 - Se utiliza una funda desechable por persona en aquellos micrófonos que puedan ser utilizados de manera consecutiva por varios guías de turismo.
 - Procura mantener la distancia de seguridad con los clientes, y entre ellos mismos. Si no es posible, utiliza mascarilla se insta a los clientes a hacer lo mismo. Se informa al cliente de dicho punto, al igual que si es necesario que la traigan consigo.
- Nota. Para facilitar la comunicación ante clientes con discapacidad auditiva se recomienda utilizar pantallas transparentes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.8 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL FINAL DE LA ACTIVIDAD

El guía de turismo prioriza, en el pago y cobro de servicios, el uso de medios electrónicos, preferiblemente contactless.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.9 PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

La empresa de guías aplica las recomendaciones recogidas en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en experiencias y talleres turísticos.

No aplica- Empresas de guías turísticos sin servicio de experiencias y talleres turísticos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- GUI.10 LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA GUÍAS DE TURISMO. LIMPIEZA DE VEHICULOS

El vehículo propio para el transporte de turistas se desinfecta completamente al finalizar el servicio y, si el servicio comprende varios días, diariamente.

No aplica – Si no se utiliza vehículo propio para transportar clientes.

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA GUÍAS DE TURISMO. LIMPIEZA DE
GUI.11 MATERIAL

El material utilizado para la prestación del servicio (auriculares, whispers, radioguías, etc.) se desinfecta una vez finalizada la actividad, así como el TPV, si ha existido contacto.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUSSARS-CoV-2 PARA GUÍAS DE TURISMO

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUSSARS-CoV-2 PARA GUÍAS DE TURISMO

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GUI.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE ACTIVIDADES	<input type="text"/>
COV-GUI.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE UNA COORDINACIÓN CON PROVEEDORES PARA EVITAR AGLOMERACIONES	<input type="text"/>
COV-GUI.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE UNA COORDINACIÓN PARA EL TRANSPORTE EN AUTOCAR	<input type="text"/>
COV-GUI.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL GUÍA DE TURISMO ENVÍA UN DOCUMENTO ACLARATORIO CON LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-GUI.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL GUÍA CUENTA CON INFORMACIÓN DONDE ACUDIR, EN CASO DE QUE ALGÚN CLIENTE PRESENTE SINTOMATOLOGÍA COMPATIBLE CON COVID-19	<input type="text"/>
COV-GUI.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ANTES DE COMENZAR LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-GUI.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DURANTE LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-GUI.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ASEGURA LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL FINAL DE LA ACTIVIDAD	<input type="text"/>
COV-GUI.9	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS	<input type="text"/>
COV-GUI.10	LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA GUÍAS DE TURISMO. LIMPIEZA DE VEHICULOS	<input type="text"/>
COV-GUI.11	LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA GUÍAS DE TURISMO. LIMPIEZA DE MATERIAL	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN MUSEOS Y CENTROS DE INTERÉS TURÍSTICO VISITABLE

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
MUS.1 EN LA ACOGIDA Y ATENCIÓN AL VISITANTE

El museo cumple con las siguientes medidas preventivas:

- * Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante (en el caso de espacios cerrados), así como de los grupos de visitantes. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad 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
- * Se evalúa si es necesario señalar marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- * Sistemas de control de accesos (cálculo de aforo por venta anticipada, venta de localidades, cámara termográfica, etc.).
- * Se cuenta con solución desinfectante.
- * Se fomentan las visitas concertadas y la venta online, así como el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. Esto es aplicable a todos los servicios del Servicio turístico.
- * Los mostradores se limpian y desinfectan al menos diariamente, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.

Nota. Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes a la entrada de los museos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE COMUNICAN CORRECTAMENTE LAS
MUS.2 MEDIDAS PREVENTIVAS

El museo comunica, a través de cartelería u otros medios, la información del aforo máximo, las medidas preventivas e higiénicas para el visitante, así como de las condiciones de acceso al museo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECE MEDIDAS PREVENTIVAS EN
MUS.3 LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

Los folletos del museo no están al alcance del visitante y, en caso de entregarse, deben ser de uso individual.

Nota. Se recomienda promover la información virtual a través de canales digitales (páginas Web de la organización, apps, redes sociales, etc).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
MUS.4 EN LA RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS

Siempre que se pueda, el museo fomenta la reserva y venta de entradas online o a través del sistema de concertación telefónica previa, aplicaciones u otros canales, para poder aplicar las indicaciones del plan de contingencia del museo, sobre todo, en lo referido a aforos en recorridos internos y accesos. Debe considerarse el nivel de afluencia de visitantes y las horas, estableciendo, si fuera necesario, tramos horarios por turnos de visitas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
MUS.5 EN LA PLANIFICACIÓN DE LAS VISITAS GUIADAS

El museo cuenta con una planificación de las visitas guiadas que incluye:

* El número máximo de personas que puede conformar un grupo, considerando en todo caso las disposiciones dictadas por las autoridades competentes en esta materia.

* Cómo se va a realizar la visita, el recorrido y las posibles limitaciones del recorrido. Se considerarán para ello las paradas o no delante de determinadas obras, el espacio disponible, al número de visitantes que conforma el grupo, así como las medidas de protección de guía y visitantes. Si durante la visita no se puede asegurar el mantenimiento de la distancia de seguridad, visitantes y guía deberán utilizar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.

No aplica - Museos que no tienen visitas guiadas.



Doc. Plan de visitas guiadas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
MUS.6 PARA LOS DISPOSITIVOS UTILIZADOS EN LA VISITA

Si se utilizan audioguías o radioguías se fomenta el uso de auriculares propios del visitante o se facilitan auriculares desechables. En caso de que el museo facilite los equipos, estos se desinfectan tras cada uso y se depositan de manera individual en bolsas cerradas para su entrega al siguiente visitante. Los visitantes depositarán los equipos prestados en un recipiente habilitado por Servicio turístico.

No aplica - Museos que no utilizan equipos de comunicación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS
MUS.7 ESPACIOS EXPOSITIVOS

El museo restringe el acceso a las instalaciones que no pueden ser limpiadas a fondo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS
MUS.8 EQUIPAMIENTOS DE USO COMPARTIDO

El museo establece las medidas para que el uso de los equipamientos de uso compartido sea seguro (desinfección posterior al uso, uso de dispositivos que evitan el contacto, dispensador de guantes, etc.).

No aplica- Museos que no utilizan equipamiento de uso compartido.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LAS
MUS.9 ZONAS DE DESCANSO

Las zonas de descanso del museo están dispuestas de tal forma que se asegura la distancia de seguridad entre las personas. Si no es posible asegurar la distancia de seguridad, los visitantes deben utilizar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA
MUS.10 TIENDA O ZONA DE VENTA

La tienda del museo aplica las recomendaciones recogidas en el la Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
MUS.11 EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración del museo aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en bares y cafeterías.

No aplica – museos sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS
MUS.12 ASEOS

El Servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- * Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- * Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- * Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los visitantes 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 de 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- SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN OTROS ESPACIOS
MUS.13

El museo cumple con las siguientes medidas preventivas:

ASCENSORES (en caso de haberlos):

- * El museo ha determinado, e informa a los visitantes, de la capacidad máxima en ascensores.
- * Se aplica la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares y/o grupos, salvo que se haga uso de mascarillas, de acuerdo con la normativa en vigor en cada momento.
- * Existe solución desinfectante junto al ascensor.

SALA DE LACTANCIA (en caso de haberla):

- * Se mantiene cerrada, pudiendo abrirse si es solicitado al personal.
- * Se informa al visitante del procedimiento para solicitar su apertura.
- * El personal del museo la desinfecta adecuadamente tras su uso.

SERVICIO DE GUARDARROPÍA Y TAQUILLAS (en caso de haberlas):

- * Se evita guardar prendas del cliente, custodiando únicamente mochilas y otros bultos como paraguas, que deben introducirse por el propio visitante en bolsas facilitadas por el museo.
- * Se han establecido las medidas de prevención e higiénico-sanitarias necesarias para asegurar el uso de las taquillas en condiciones de seguridad (p.e toallitas desinfectantes para el uso de cliente, solución desinfectante junto a las taquillas, disponibilidad de guantes para uso del cliente, etc.)

ASIENTOS:

- * En los talleres u otro tipo de actividades en la que los visitantes se sientan, se aplican las medidas que permiten el distanciamiento interpersonal.

ESPACIOS PARA PÚBLICO INFANTIL (en caso de haberlos):

La frecuencia de limpieza y desinfección de estos espacios se incrementa.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN MUSEOS Y CENTROS DE INTERÉS TURÍSTICO VISITABLE

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN MUSEOS Y CENTROS DE INTERÉS TURÍSTICO VISITABLE

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-MUS.1	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ACOGIDA Y ATENCIÓN AL VISITANTE	<input type="text"/>
COV-MUS.2	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE COMUNICAN CORRECTAMENTE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS	<input type="text"/>
COV-MUS.3	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECE MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ENTREGA DE LA INFORMACIÓN	<input type="text"/>
COV-MUS.4	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS	<input type="text"/>
COV-MUS.5	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA PLANIFICACIÓN DE LAS VISITAS GUIADAS	<input type="text"/>
COV-MUS.6	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS DISPOSITIVOS UTILIZADOS EN LA VISITA	<input type="text"/>
COV-MUS.7	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ESPACIOS EXPOSITIVOS	<input type="text"/>
COV-MUS.8	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS EQUIPAMIENTOS DE USO COMPARTIDO	<input type="text"/>
COV-MUS.9	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LAS ZONAS DE DESCANSO	<input type="text"/>
COV-MUS.10	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA TIENDA O ZONA DE VENTA	<input type="text"/>
COV-MUS.11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-MUS.12	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ASEOS	<input type="text"/>
COV-MUS.13	SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN OTROS ESPACIOS	<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 SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El establecimiento o servicio turístico cumple las siguientes medidas preventivas:

- * Se recomienda la instalación dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del establecimiento, así como de alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
 - * Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima del personal de recepción y los clientes o, si no se puede mantener, usan mascarilla de seguridad, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
 - * Asegura la distancia mínima de seguridad entre clientes y fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
 - * En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución desinfectante para uso de clientes.
 - * Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
 - * Se fomenta el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realice un pago que requiera contacto. Esto es aplicable todos los servicios del establecimiento.
 - * Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfectan los prestados tras su uso.
 - * El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpia y desinfecta al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
 - * Cuando por el tipo de tratamiento se requiera recibir una consulta médica previa, el médico valorará si el paciente presenta una sintomatología compatible con COVID-19. En caso afirmativo no le permitirá el acceso a las instalaciones.
- En los Servicios turísticos de turismo del bienestar de carácter lúdico, se registra una declaración responsable de los clientes que acredite sus incompatibilidades para recibir tratamientos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE TRATAMIENTOS

El establecimiento identifica qué técnicas, tratamientos o servicios de su catálogo va a aplicar en los distintos escenarios de evaluación de las recomendaciones de las autoridades sanitarias en el contexto COVID-19, considerando los siguientes criterios:

* Cada servicio se analiza detenidamente para evaluar los riesgos de su realización.

En base a ello:

o Adapta el catálogo de servicios ofrecidos por el establecimiento a los resultados de estudios específicos que determinen el riesgo de cada uno de ellos. En cualquier caso, siempre se deberá atender a la normativa de aplicación vigente en cada momento.

o Adapta el catálogo de servicios ofrecidos por el establecimiento al número de personas que participan en ellos, diferenciando si se realizan de manera colectiva o individual

* Desinfecta y esteriliza materiales y zonas donde se prestan determinados servicios como, por ejemplo, las cabinas de tratamientos, sillones de peluquería, mesas de manicura, etc.

* En tratamientos que implique aplicación de productos, éstos serán desechables de aplicación única o, si se reutilizan para el mismo cliente, la organización identifica el producto con su nombre. En caso de productos cuyo uso esté previsto para varios clientes (Ej.: parafangos, piedras, etc.) no se utilizan aquellos que hayan sido utilizados por otros clientes sin barrera física de protección en su aplicación o sin haber sido previamente adecuadamente desinfectados.

* Cuenta con un espacio para que los clientes depositen las toallas usadas que esta tapado y es de apertura no manual. Está equipado con una bolsa.

* Si se ofrece agua a los clientes, es en botellas. En caso de que se instalen fuentes, son de fluido continuo y se emplean vasos desechables.

En Servicios turísticos que dispongan de sala seca se contempla las siguientes medidas:

* Se encuentra a una temperatura entre 23 y 26 grados.

* Todo el equipamiento de la zona seca (sofás, camas para la relajación, etc.) es lavable y fácilmente desinfectable. El uso de toalla o albornoz es obligatorio en el uso de todo equipamiento (sillas, tumbonas, etc.) para evitar el contacto físico entre los clientes y el equipamiento. Se desinfecta este equipamiento periódicamente.

Los Servicios turísticos que dispongan de zona húmeda contemplan las siguientes medidas:

* Se intensifica la desinfección del pasamanos.

No se emplean alfombras ni moquetas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BIEN.3 EN VESTUARIOS Y ASEOS.

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, vestuarios, 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 informar sobre ellos. Establece 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 evita las toallas de manos, incluso las de uso individual.
- Recomienda el uso de calzado apropiado para el uso de las duchas.
- Prescinde de secadores de pelo de uso común.
- Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponen en su interior de doble bolsa.
- Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensores) o, en su defecto, de presión.

No se dispone de alfombrillas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BIEN.4 PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

En caso de que el establecimiento o servicio turístico ofrezca servicio de alojamiento, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en hoteles y apartamentos turísticos.

No aplica * Servicios turísticos que no ofrezcan alojamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BIEN.5 PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

En caso de que el establecimiento o servicio turístico ofrezca servicio de restauración, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes.

No aplica * Servicios turísticos que no ofrezcan servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BIEN.6 PARA EL USO DE GIMNASIOS.

En caso de que el establecimiento o servicio turístico ofrezca servicio de gimnasio, determina, en función de las características de las instalaciones y de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

* Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.

* Determina e informa sobre los aforos en cada sala o espacio.

* Garantiza que se respeta la distancia de seguridad entre personas y máquinas. Si no se puede garantizar, se recomienda el cierre de la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes como pueden ser tablas personalizadas de ejercicios para realizar en otros espacios o en las zonas exteriores si las hubiese.

* Insta el usuario a utilizar su propia toalla para el uso de las instalaciones y equipamientos. En caso de ofrecer el préstamo de toallas, se habilita un espacio para depositar las toallas usadas. Estos cubos tienen tapa con apertura mediante pedal y bolsa de plástico.

* Ventila las salas varias veces al día.

* Se precintan las fuentes de uso común a no ser que sea de fluido continuo, activación automática o con pedal.

* Tras la utilización de cada una de las máquinas entre clientes, se procede a su limpieza y desinfección. Lo mismo será de aplicación para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, pelotas, barras, esterillas, etc., que se retiran si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.

* Las clases colectivas o grupales garantizan un espacio de dos metros cuadrados al margen del profesor. Las posiciones se marcan en el suelo. Se evitan los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se llevan a espacios abiertos.

* Se asegura un periodo sin actividad entre sesiones de clases colectivas para acceder a la limpieza y desinfección de las salas después de cada sesión impartida y así garantizar la seguridad de empleados y de clientes.

No aplica * Servicios turísticos que no dispongan de gimnasio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BIEN.7 EN EL SERVICIO MÉDICO

En caso de que el establecimiento disponga de servicio médico, tiene en cuenta las siguientes medidas:

- Definirse y controlar el aforo de la sala de espera, asegurando en todo caso la distancia de seguridad (por ejemplo, mediante un sistema de cita previa), o bien establece métodos de separación física entre clientes.
- La sala de consulta médica se limpia y desinfecta periódicamente.
- Durante el examen médico a los clientes se comprueba la temperatura corporal del paciente, preferiblemente, con termómetros sin contacto.

No aplica – Servicios turísticos que no dispongan de servicio médico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.8 LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRATAMIENTOS SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.

El plan de limpieza y desinfección contempla, de forma específica, la limpieza y desinfección del área de tratamientos, así como el personal que se encarga de realizarlo y las frecuencias establecidas según el volumen de uso.

Contempla pautas específicas para la limpieza de:

- * Equipos de terapia respiratoria, grifos, duchas y puntos terminales que se usen con frecuencia.
- * Paredes, y traseras de las bañeras de uso individual sin recirculación, después de su uso.
- * Paredes y traseras de los vasos (al final de cada día de trabajo).
- * Cabinas de tratamiento, duchas, aseos, etc.
- * Colchonetas, pelotas, cintas de estiramiento, etc.
- * Botes e productos y utensilios de uso compartido (tijeras, pinzas, secadores, etc.)
- * Y, en general, cualquier elemento que pueda estar en contacto con varias personas.

Implementar, además, un plan de desinfección y esterilización de equipos de uso de clientes. La posibilidad de asegurar la desinfección y esterilización de los equipos determina la posibilidad o no de aplicarlos. Este plan debe adaptarse a las recomendaciones de las autoridades sanitarias competentes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.9 LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

Para la limpieza de textiles, se siguen las siguientes pautas:

- Los textiles usados se recogen y meten en bolsas que se cerrarán antes de depositarlas en los carros de limpieza, hasta su tratamiento en la lavandería.
- No se sacuden los textiles usados. En el caso de la ropa de cama o toallas, se evita depositarla 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.

Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, se informa al proveedor del servicio de las pautas de limpieza establecidas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.10 LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DE ASEOS Y VESTUARIOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

El Servicio turístico presta especial atención a la limpieza y desinfección de los aseos de uso compartido.

El Servicio turístico sigue las siguientes pautas:

- * Determina la frecuencia de limpieza de acuerdo con la normativa de aplicación vigente, extremando su frecuencia en franjas horarias de especial afluencia.
- * Asegura la ventilación y desinfección profunda y frecuente.
- * Presta especial desinfección a grifos, puertas, inodoros, mandos de ducha y dispensadores de jabón, papel, etc.
- * Se asegura la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.11 PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN TURISMO DE BIENESTAR. SE ASEGURA QUE EL PERSONAL DEL ÁREA DE TRATAMIENTOS TRABAJA CON SEGURIDAD.

El personal del área de tratamientos cumple las mismas especificaciones que las definidas para el personal de limpieza en las Buenas prácticas avanzadas de gestión para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico y, además:
Emplea pantalla o gafas en aquellas circunstancias en las que el nivel de humedad relativa lo permita, reforzada con mascarilla. Contempla también el uso de gafas o pantallas con sistema antivaho.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR

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-BIEN.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-BIEN.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE TRATAMIENTOS	<input type="text"/>
COV-BIEN.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN VESTUARIOS Y ASEOS.	<input type="text"/>
COV-BIEN.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO	<input type="text"/>
COV-BIEN.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-BIEN.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE GIMNASIOS.	<input type="text"/>
COV-BIEN.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO MÉDICO	<input type="text"/>
COV-BIEN.8	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRATAMIENTOS SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.	<input type="text"/>
COV-BIEN.9	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-BIEN.10	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DE ASEOS Y VESTUARIOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-BIEN.11	PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN TURISMO DE BIENESTAR. SE ASEGURA QUE EL PERSONAL DEL ÁREA DE TRATAMIENTOS TRABAJA CON SEGURIDAD.	<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 CAMPOS DE GOLF Y CAMPOS DE PITCH & PUTT

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GLF.1 MEDIDAS PREVENTIVAS PARA JUGADORES ANTES DE JUGAR

Los jugadores respetan las medidas preventivas antes de jugar:

- * La reserva se realiza preferentemente online o telefónicamente.
- * El pago de los greenfees se realiza online o telefónicamente. En caso de no ser posible, y realizarse presencialmente, se utilizan medios contactless.
- * Los jugadores comprueban si los vestuarios están abiertos, en caso contrario irán vestidos para el juego.

Cinco minutos antes de la salida, se acude directamente al tee del 1 oa l punto de salida.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GLF.2 MEDIDAS PREVENTIVAS PARA JUGADORES DURANTE EL JUEGO

Los jugadores respetan las medidas preventivas durante el juego:

- * Los partidos son de 4 personas como máximo, que guardan la distancia de seguridad en el transcurso del juego.
- * En caso de que no esté permitido, no se utilizan los lavabos, las fuentes, los bancos, etc.
- * Los jugadores llevan en su equipamiento spray para lavar la bola, un cepillo para eliminar cualquier resto de suciedad y un paño para secar la bola.
- * Los jugadores reparan los bunkers sin el uso de rastrillos.
- * Las banderas de los hoyos no se retiran ni se tocan, permanecen siempre en su lugar.

El jugador recoge la bola con precaución. Se recomienda utilizar un accesorio para recoger la bola del hoyo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-GLF.3 MEDIDAS PREVENTIVAS PARA JUGADORES DESPUÉS DEL JUEGO

Los jugadores respetan las medidas preventivas después del juego:

- En la zona de limpieza no se limpian palos ni zapatos.

Los jugadores van, en la medida de lo posible, desde el campo hasta el aparcamiento directamente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA
GLF.4 RECEPCIÓN Y EN SECRETARÍA

El campo de golf cumple las medidas preventivas en la recepción y en la secretaría:
* Se minimiza la utilización de la recepción. En cualquier caso, se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad entre las personas.
* Se evita compartir bolígrafos, en caso necesario, se desinfectan los que se han usado.
* Las reservas se canalizan preferentemente a través de medios online o por teléfono.
* El TPV se desinfecta después de cada uso.
* Los mostradores se limpian y desinfectan diariamente, en función de la mayor o menor afluencia de clientes.
Los servicios de secretaría se ofrecen online o telefónicamente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL
GLF.5 CUARTO DE PALOS

Se minimiza el uso del cuarto de palos. En cualquier caso, se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad entre las personas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL
GLF.6 RECORRIDO

El campo de golf cumple las medidas preventivas en el recorrido:
• Ha equipado los hoyos con un sistema que impide que la bola caiga en su interior.
• Ha retirado los rastrillos de los bunkers
Se siguen las indicaciones relativas al uso de lavabolas, fuentes, bancos, etc., dictadas desde las autoridades competentes en cada momento

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL
GLF.7 CAMPO DE PRÁCTICAS

El campo de golf cumple las medidas preventivas en el campo de prácticas:
* Se garantiza la distancia de seguridad.
* Todos los elementos del área de prácticas se higienizan periódicamente.
El pago de este servicio se realiza online o telefónicamente. En caso de no ser posible, y realizarse presencialmente, se utilizan medios contactless.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN
GLF.8 VESTUARIOS Y ASEOS

El campo de golf ha determinado, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso, deberá:

- Asegurar la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, vestuarios, urinarios de caballeros, etc.).
 - 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.
 - Deberán contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se deben evitar las toallas de manos, incluso las de uso individual.
 - Recomendar el uso de calzado apropiado para el uso de las duchas.
 - Prescindir de secadores de pelo de uso común.
 - 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 disponen de alfombrillas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN TIENDA
GLF.9 O ZONA DE VENTA

El campo de golf aplica las recomendaciones recogidas en el las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN BAR/
GLF.10 CAFETERÍA

El servicio de restauración del campo de golf deberá aplicar 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.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPOS DE GOLF Y CAMPOS DE PITCH &
GLF.11 PUTT. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA LIMPIEZA DE VEHÍCULOS

El personal del campo de golf desinfecta los buggies, los carritos manuales y eléctricos, antes y después de cada uso.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN CAMPOS DE GOLF Y CAMPOS DE
GLF.12 PITCH & PUTT. LA ORGANIZACIÓN ADAPTA EL PLAN DE
MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El campo de golf ha adaptado su plan de mantenimiento preventivo teniendo en cuenta el análisis de los riesgos identificados:

- * Las entradas y salidas al trabajo son escalonadas.

- * Se establecen equipos de trabajo diferenciados en la plantilla de mantenimiento.

- * La asignación de trabajos se realiza de forma telemática.

- * El personal no comparte vehículos y maquinaria durante su turno de trabajo o, si lo hace, se desinfecta después de cada uso.

La entrada y salida del personal a las instalaciones se realiza de forma individual.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN CAMPOS DE GOLF Y CAMPOS DE PITCH & PUTT

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN CAMPOS DE GOLF Y CAMPOS DE PITCH & PUTT

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-GLF.1	MEDIDAS PREVENTIVAS PARA JUGADORES ANTES DE JUGAR	<input type="text"/>
COV-GLF.2	MEDIDAS PREVENTIVAS PARA JUGADORES DURANTE EL JUEGO	<input type="text"/>
COV-GLF.3	MEDIDAS PREVENTIVAS PARA JUGADORES DESPUÉS DEL JUEGO	<input type="text"/>
COV-GLF.4	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RECEPCIÓN Y EN SECRETARÍA	<input type="text"/>
COV-GLF.5	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL CUARTO DE PALOS	<input type="text"/>
COV-GLF.6	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL RECORRIDO	<input type="text"/>
COV-GLF.7	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL CAMPO DE PRÁCTICAS	<input type="text"/>
COV-GLF.8	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN VESTUARIOS Y ASEOS	<input type="text"/>
COV-GLF.9	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN TIENDA O ZONA DE VENTA	<input type="text"/>
COV-GLF.10	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN BAR/ CAFETERÍA	<input type="text"/>
COV-GLF.11	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPOS DE GOLF Y CAMPOS DE PITCH & PUTT. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA LIMPIEZA DE VEHÍCULOS	<input type="text"/>
COV-GLF.12	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN CAMPOS DE GOLF Y CAMPOS DE PITCH & PUTT. LA ORGANIZACIÓN ADAPTA EL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	<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 PARQUES DE OCIO

COV-
PARQ

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PARQ.1 EN LA ZONA DE ACCESO Y ACOGIDA

El Servicio turístico cumple las siguientes medidas preventivas:

- * Se asegurar el aforo mediante el control de entradas y salidas de visitantes.
 - * Se recomienda la instalación dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del Servicio turístico y en los puntos que determine el análisis de riesgos realiza (por ejemplo, a la entrada de cada atracción, en zonas de embarque y desembarque, etc.).
 - * Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante (en el caso de espacios cerrados), así como del resto de espacios. Se establecen las medidas necesarias para la asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
 - * Asegura la distancia mínima de seguridad entre visitantes y fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
 - * Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.
 - * Se fomenta la venta y reserva online de las entradas, así como el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realice un pago que requiera contacto. Esto es aplicable todos los servicios del Servicio turístico.
 - * Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfectan los prestados tras su uso.
 - * El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpia y desinfecta al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- Se deben clausurar las fuentes de agua que dispongan de accionamiento manual.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PARQ.2 EN ATRACCIONES E INSTALACIONES DE ENTRETENIMIENTO

Además, del aforo total, el parque deberá determinar el aforo de las distintas atracciones y zonas de entretenimiento, de forma que se asegure la distancia de seguridad, siempre considerando el resultado de la evaluación de riesgos realizada y la tipología del parque de atracciones y de ocio. Se debe realizar un seguimiento periódico sobre el aforo en las instalaciones atendiendo a las recomendaciones de las autoridades sanitarias competentes y a la eficacia que demuestre el Plan de contingencia.

Las atracciones e instalaciones cumplen las siguientes medidas:

- Informa y respeta el aforo de cada atracción o instalación.
- Realiza un seguimiento sobre los flujos de clientes para evitar aglomeraciones y cruces. Establece mecanismos de gestión y control de las esperas en accesos e instalaciones, así como en el interior de las propias atracciones, para garantizar la seguridad entre clientes. El parque informa a los visitantes de la conveniencia de evitar el contacto continuo en zonas de barandillas y similares (tematización, medidores, etc.) al ser superficies potencialmente contaminadas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PARQ.3 EN VESTUARIOS Y ASEOS.

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, vestuarios, 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 informar sobre ellos. Establece 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 evita las toallas de manos, incluso las de uso individual.
 - * Recomienda el uso de calzado apropiado para el uso de las duchas.
 - * Prescinde de secadores de pelo de uso común.
 - * Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponen en su interior de doble bolsa.
 - * Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensores) o, en su defecto, de presión.
- No se dispone de alfombrillas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PARQ.4 EN ACTUACIONES Y ESPECTÁCULOS

En las actuaciones y espectáculos el parque sigue las siguientes pautas:

* Garantiza la distancia de seguridad entre el público y los artistas, a menos que se utilice mascarilla.

* Garantiza el cumplimiento del aforo en las instalaciones donde se realiza el espectáculo y respetando las distancias mínimas de seguridad.

* Tiene en cuenta el tamaño del escenario para determinar el número de artistas que puedan permanecer sobre él para garantizar la distancia mínima de seguridad.

* En los camerinos, vestuarios y zonas de descanso se mantiene la distancia de seguridad.

* Se utilizan enseres de maquillaje, peluquería y vestuario de uso individual, a menos que se garantice su limpieza y desinfección tras su uso.

* Se limpian y desinfectan los equipos de sonido y microfonía tras cada actuación si no son de uso individual.

* El montaje y desmontaje de instalaciones y escenarios, se realiza sin público y utilizando las medidas de protección determinadas en el Plan de contingencia.

No aplica * Servicios turísticos que no realizan espectáculos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PARQ.5 PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

En caso de que el establecimiento ofrezca servicio de restauración, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en bares y cafeterías.

No aplica – Servicios turísticos que no ofrecen servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PARQ.6 PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

En caso de que el establecimiento ofrezca servicio de alojamiento, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en hoteles y apartamentos turísticos albergues / campings / alojamientos rurales; en función de la tipología del alojamiento.

No aplica * Servicios turísticos que no ofrecen servicio de alojamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PARQ.7 EN LOS COMERCIOS.

El establecimiento deberá aplicar las recomendaciones recogidas en el la Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

No aplica – Servicios turísticos que no disponen de comercios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN PARQUES DE OCIO. EL PARQUE ESTABLECE
PARQ.8 MEDIDAS ESPECÍFICAS DE LIMPIEZA.

Además de las pautas de limpieza definidas en las Buenas prácticas avanzadas de gestión para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus sars-cov-2 en el sector turístico., el parque sigue las siguientes pautas:

* Presta especial atención a la limpieza de las atracciones de uso común y las zonas de mayor contacto como, por ejemplo, laberintos de atracciones, asideros de atracciones, miradores, tornos, etc.

* El parque establece las medidas y rutinas de limpieza para piscinas de uso de visitantes, instalaciones de animales, toboganes y parques infantiles.

El parque garantiza la desinfección de elementos de préstamo o alquiler como sillas de ruedas, pulseras de accesos, gafas 3D, flotadores, hamacas, etc. tras su uso.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN PARQUES DE OCIO. EL PARQUE
PARQ.9 ESTABLECE MEDIDAS ESPECÍFICAS DE MNTENIMIENTO.

De manera específica, el personal de mantenimiento de los parques de ocio:

* Mantiene la distancia de seguridad en cualquier interacción entre empleados y utiliza mascarilla en los casos en los que la distancia de seguridad no se puede respetar y cuando así lo determina la normativa de aplicación vigente.

Si es posible, el mantenimiento del mismo equipo lo realiza siempre una misma persona, para reducir los riesgos de contagio.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN PARQUES DE OCIO

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN PARQUES DE OCIO

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-PARQ.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE ACCESO Y ACOGIDA	<input type="text"/>
COV-PARQ.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN ATRACCIONES E INSTALACIONES DE ENTRETENIMIENTO	<input type="text"/>
COV-PARQ.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN VESTUARIOS Y ASEOS.	<input type="text"/>
COV-PARQ.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN ACTUACIONES Y ESPECTÁCULOS	<input type="text"/>
COV-PARQ.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-PARQ.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO	<input type="text"/>
COV-PARQ.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS COMERCIOS.	<input type="text"/>
COV-PARQ.8	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN PARQUES DE OCIO. EL PARQUE ESTABLECE MEDIDAS ESPECÍFICAS DE LIMPIEZA.	<input type="text"/>
COV-PARQ.9	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN PARQUES DE OCIO. EL PARQUE ESTABLECE MEDIDAS ESPECÍFICAS DE MNTENIMIENTO.	<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 PUERTOS DEPORTIVOS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.1 EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El Servicio turístico cumple las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del Servicio turístico, así como alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante (en el caso de espacios cerrados), así como de los grupos de visitantes. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
- En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- A la llegada del visitante, informa o recuerda al mismo las condiciones de la visita.
- Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.
- Se fomentan las visitas concertadas y la venta online, así como el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. Esto es aplicable a todos los servicios del Servicio turístico.
- Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- Se eliminan folletos y mapas del alcance del visitante. Si se proporcionan serán de uso individual. La organización debe promover la información a través de canales digitales (página Web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
- En caso de que el visitante deba mostrar o entregar una entrada a su llegada, se evitará que el trabajador tenga contacto con ésta. Se recomienda emplear medios electrónicos de lectura de entradas y códigos.
- Se fomentará la realización de encuestas de satisfacción a los visitantes que se cumplimenten por medios digitales.
- Si se presta el servicio de guardarropa, se evita guardar prendas del visitante, custodiando únicamente mochilas y otros bultos como paraguas, que se introducen por el propio visitante en bolsas facilitadas por la organización.
- En momentos de gran afluencia, en instalaciones con un gran número de amarres, el Servicio turístico ordena el acceso a las instalaciones de manera gradual por el número de atraque (par o impar) y día del mes (par o impar), adaptando este sistema par-impar u otro similar en el caso de que la numeración de los muelles lo impida

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.2 PARA LA TRIPULACIÓN DE EMBARCACIONES Y BUQUES

Se siguen las recomendaciones de la OMI y la Dirección General de la Marina Mercante para las tripulaciones profesionales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.2 PARA ZONAS COMUNES

El Servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, el nivel de acceso por parte de personas no autorizadas o usuarios.

En cualquier caso, el acceso a las zonas comunes cerradas debe depender de la ventilación continua de las mismas, la reducción del tiempo de descanso dentro de estos espacios y el mantenimiento de la distancia de seguridad entre las personas que se encuentran en ellas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.3 PARA EL USO DE ASEOS Y DUCHAS

El establecimiento o servicio turístico ha determinado, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso, deberá:

- Asegurar la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, vestuarios, urinarios de caballeros, etc.).
- 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.
- Deberán contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se deben evitar las toallas de manos, incluso las de uso individual.
- Recomendar el uso de calzado apropiado para el uso de las duchas.
- Prescindir de secadores de pelo de uso común.
- 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 disponen de alfombrillas.

No aplica - Servicios turísticos o servicios turísticos 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
PUE.4 PARA EL AMARRE DE EMBARCACIONES Y BUQUES

El Servicio turístico ha adoptado sus procedimientos para la asistencia con seguridad durante la entrada y salida de una embarcación en un amarre.

Nota. Las embarcaciones y buques que se encuentren aproximándose a la instalación deberán ponerse en contacto bien a través de la radio (VHF) o bien por teléfono. El usuario debe esperar la autorización del personal de la instalación para acceder al amarre.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.5 PARA EL ALQUILER DE EMBARCACIONES, BUQUES, ARTEFACTOS
FLOTANTES Y MATERIALES COMPLEMENTARIOS

El establecimiento o servicio turístico cumple las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 para empresas de alquiler de vehículos y embarcaciones en el desarrollo del servicio de alquiler de embarcaciones, buques, artefactos flotantes y materiales complementarios.

No aplica - Servicios turísticos o servicios turísticos sin servicio de alquiler e embarcaciones, buques, artefactos flotantes o materiales complementarios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.6 PARA EL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES A EMBARCACIONES Y
BUQUES

El personal que atiende la gasolinera emplea guantes que no son sensibles a la acción de los hidrocarburos e higieniza con soluciones desinfectantes los boquereles y demás superficies de contacto frecuente.

No aplica- Servicios turísticos o servicios turísticos sin servicio de gasolinera

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.7 EN LAS ACTIVIDADES DE BUCEO

El Servicios turísticos o servicio turístico establece, al menos, las siguientes medidas preventivas en el ámbito de las actividades de buceo:

- Los reguladores se entregan sin boquilla. Cada usuario lleva su propia boquilla o la facilita el centro de buceo, de modo que al finalizar la inmersión se la pueden quedar para siguientes inmersiones.
- El aclarado, limpieza y desinfección de los diferentes elementos de los equipos de alquiler se realiza exclusivamente por el personal del centro de buceo y en piletas específicas (no comunes) mediante el sistema de inmersión con una solución de lejía y agua al 5% durante al menos veinte minutos continuados.
- Se establecen procedimientos de identificación rápida de materiales desinfectados tras su uso y otros que están en proceso.
- Los usuarios con equipación propia pueden optar por tratar la desinfección en las piletas del centro de buceo o realizar la desinfección en su domicilio.

No aplica - Servicios turísticos o servicios turísticos sin actividad de buceo.

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
 PUE.8 EN LAS ESCUELAS, CENTROS DE FORMACIÓN MARÍTIMOS Y
 ACADEMIAS DE FORMACIÓN EN TITULACIONES NÁUTICAS

El establecimiento o servicio turístico establece, al menos, las siguientes medidas preventivas en el ámbito de las escuelas de deportes náuticos:

- Reduce la capacidad de las embarcaciones de acuerdo a la normativa vigente de aplicación.
- En relación con la formación a bordo de las embarcaciones de las escuelas, se recomienda el uso de guantes y mascarillas para alumnos e instructores durante el tiempo que duren las prácticas. Se dispone a bordo de solución desinfectante para que los alumnos se desinfecten las manos en la medida de lo posible durante la actividad.
- Los instructores de las escuelas náuticas informan a los alumnos en prácticas de que se impedirá el embarque de aquellos alumnos que presenten síntomas compatibles con COVID-19, así como de las medidas de seguridad e higiene que se han llevado a cabo para desinfectar la embarcación y el equipamiento que vaya a utilizarse durante la práctica. Además, se recomienda a los alumnos permanecer en la cubierta de la embarcación durante las prácticas, evitar el contacto físico y mantener la distancia entre tripulantes. Se debe evitar, en la medida de lo posible, el uso de los WC de las embarcaciones. En caso de utilizarlo por urgencia deben seguir el mismo protocolo que los de la instalación fija.
- Se recomienda el uso individual de chalecos salvavidas y de cualquier otro equipamiento. Establece mecanismos para evitar que el equipamiento individual sea usado por otra persona (Ej.: gafas de sol, crema de hidratación, gorra para el sol, botellas de agua). En el caso de chaleco de uso compartido se limpia y desinfecta después de cada servicio y es obligatorio llevarlo con camiseta debajo.
- Se aplican procedimientos de limpieza y desinfección exhaustivos para la embarcación con cada cambio de pasajeros o tripulación.
- En cuanto a la estancia en la rampa y explanada, o en la playa, se distribuyen las embarcaciones y tablas de windsurf para estar separados al menos un metro entre ellos. Durante el montaje se debe hacer todo por la misma banda.
- En la botadura, el instructor controla una a una que las embarcaciones navegan y gobiernan por sí solas para dar paso a la botadura de la siguiente. Las personas ajenas a la práctica deportiva que estén tanto en la zona de varado como en el agua, deben encontrarse a más de 3 metros. de las embarcaciones. Debe acotarse la zona donde se aparejan las embarcaciones. La instalación debe tener duchas exteriores para que el uso de los vestuarios, cuando esté permitido, sea mínimo.
- En caso de clases teóricas, se prioriza la teleformación frente a la formación presencial en el aula. En caso de no ser posible, tales clases, así como cualquier explicación necesaria se realiza preferentemente en el exterior haciendo una formación guardando la distancia interpersonal. Si se realizan clases en zonas de interior, se ajustan los aforos en las aulas de manera que se minimice el contacto y proximidad de los alumnos y personal propio del centro de formación.

No aplica - Servicios turísticos o servicios turísticos sin escuelas de deportes náuticos y actividades náuticas ni centros de formación marítimos y academias de formación en titulaciones náuticas.

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
 PUE.9 PARA LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y DE OCIO COMPLEMENTARIAS

El establecimiento o servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para la realización de actividades deportivas y de ocio.

En cualquier caso, para la realización de actividades deportivas y de ocio serán de aplicación las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en establecimientos de turismo activo.

No aplica - Servicios turísticos sin servicio de actividades deportivas y de ocio complementarias.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.10 PARA EL USO DE PISCINAS

El establecimiento o 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:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Determina los aforos.

No aplica - Servicios turísticos o servicios turísticos sin piscina

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.11 EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración deberá aplicar 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.

Si se dispone de máquinas de vending de autoservicio, deben facilitarse guantes o solución desinfectante junto a las mismas y comunicar al usuario la obligación de desinfectarse las manos antes y después de su uso, o de utilizar guantes.

No aplica - Servicios turísticos que no ofrecen servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.12 PARA EL ESPACIO DE TIENDA

El Servicios turísticos o servicio turístico aplica las recomendaciones recogidas en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

No aplica - Servicios turísticos o servicios turísticos sin servicio de tienda.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.13 PARA LOS EVENTOS

Se siguen las especificaciones presentes en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes, que sean de aplicación a la celebración de eventos (distancias de seguridad, procedimientos de servicio, etc.).

No aplica - Servicios turísticos o servicios turísticos que no realizan eventos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN PUERTOS DEPORTIVOS. LA LIMPIEZA DE
PUE.14 TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA

Para la limpieza de textiles, se siguen las siguientes pautas:

- Los textiles usados se recogen y se meten en bolsas que se cerrarán antes de depositarlas en los carros de limpieza, hasta su tratamiento en la lavandería.
- No se sacuden los textiles usados y se evita depositarla en el suelo.
- Tras la manipulación de textiles usados, el personal se lava las manos.
- Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.

Se establece un sistema para evitar la contaminación cruzada, colocando textiles únicamente cuando se haya finalizado la limpieza y desinfección del elemento. Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, se informa al proveedor del servicio de las pautas de limpieza establecidas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PUE.14 EN LOS CENTROS DE FORMACIÓN MARÍTIMOS Y ACADEMIAS DE
FORMACIÓN EN TITULACIONES NÁUTICAS

Los centros de formación marítimos y academias de formación en titulaciones náuticas siguen, al menos, las siguientes medidas preventivas:

- Se ajustan los aforos en las aulas de manera que se minimice el contacto y proximidad de los alumnos y personal propio del centro de formación.
 - Se prioriza la teleformación frente a la formación presencial en aula.
 - En relación con la formación a bordo de las embarcaciones de las escuelas, se recomienda el uso de guantes y mascarillas para alumnos e instructores durante el tiempo que duren las prácticas.
 - Los instructores de las escuelas náuticas informan a los alumnos en prácticas de que se impedirá el embarque de aquellos alumnos que presenten síntomas compatibles con COVID-19, así como de las medidas de seguridad e higiene que se han llevado a cabo para desinfectar la embarcación y el equipamiento que vaya a utilizarse durante la práctica. Además, se debe recomendar a los alumnos permanecer en la cubierta de la embarcación durante las prácticas, evitar el contacto físico y mantener la distancia entre tripulantes.
- No aplica –Organizaciones sin escuelas de deportes náuticos y actividades náuticas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN PUERTOS DEPORTIVOS. LA LIMPIEZA Y
PUE.15 CONSERVACIÓN DE MUELLES Y PANTALANES SE REALIZA DE MANERA
ADECUADA

Se evita manipular los pedestales de servicio y si no es posible, se utilizan guantes. En general, se extreman las medidas de limpieza de las puertas de acceso a muelles y pantalanés y se desinfectan de forma periódica los grifos y tomas de electricidad en cada pedestal de servicio.

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
 PUE.15 PARA LA PUESTA EN MARCHA DE PRÁCTICAS DE EMBARCACIÓN

La organización tiene en cuenta las siguientes medidas preventivas para la puesta en marcha de prácticas de embarcación:

En una primera etapa, la navegación se realizará en embarcaciones individuales, asistidas por un entrenador/instructor desde una embarcación neumática de apoyo. Se recomienda 1 instructor/cada 6 embarcaciones. En el caso de embarcaciones dobles, deben ser compartidas por personas del mismo núcleo familiar. No debe haber actos colectivos de celebración fin de curso o de jornada.

Posteriormente, en una segunda etapa, respecto a las embarcaciones colectivas, embarcaciones para buceadores y para prácticas de academias de formación:

- Se debe reducir la capacidad de acuerdo a la normativa vigente de aplicación.
- El instructor debe ir necesariamente a bordo o desde embarcación auxiliar. En el caso de no garantizar la distancia interpersonal a bordo, el alumno y el profesor deben llevar mascarilla.
- Se debe disponer a bordo de solución desinfectante para que los alumnos se desinfecten las manos en la medida de lo posible durante la actividad.
- Aplicar procedimientos de limpieza y desinfección exhaustivos para la embarcación con cada cambio de pasajeros o tripulación.

Nota. Se recomienda anular las actividades realizadas en camarotes o zonas interiores comunes, evitando en la medida de lo posible, el uso de los WC de las embarcaciones. En caso de utilizarlo por urgencia deben seguir el mismo protocolo que los de la instalación fija.

Se recomendará a los alumnos permanecer en la cubierta de la embarcación durante las prácticas, evitar el contacto físico y mantener la distancia entre tripulantes.

En el caso de actos de celebración de fin de curso o de fin de la jornada, deben ser al aire libre y respetando la distancia mínima de seguridad entre cada persona.

No aplica – Organizaciones sin escuelas de deportes náuticos y actividades náuticas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN PUERTOS DEPORTIVOS. SE
 PUE.16 ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL PERSONAL DE
 REPARACIÓN, MANTENIMIENTO DE EMBARCACIONES, BUQUES,
 ARTEFACTOS FLOTANTES E INSTALACIONES

El Servicio turístico establece, al menos, las siguientes medidas preventivas:

- Evita compartir herramientas de trabajo o vehículos, y si no es posible, se asegura su limpieza y desinfección antes del cambio de turno o con motivo de cualquier cambio de usuario.
- Se intenta que el mantenimiento del mismo equipo o embarcación lo haga siempre la misma persona.
- Fomenta la comunicación telefónica u otros medios electrónicos entre los empleados.
- Durante los trabajos en zonas técnicas y varaderos, se evita el contacto directo entre el personal del varadero y los clientes.
- Los residuos se desechan siempre en el interior de los contenedores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN PUERTOS DEPORTIVOS. SE
 PUE.19 ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LAS ZONAS TÉCNICAS Y
 VARADEROS

Durante los trabajos en zonas técnicas y varaderos se evita el contacto directo entre el personal del varadero y los clientes.

Los residuos se desechan siempre en el interior de los contenedores.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN PUERTOS DEPORTIVOS

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN PUERTOS DEPORTIVOS

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-PUE.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-PUE.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA TRIPULACIÓN DE EMBARCACIONES Y BUQUES	<input type="text"/>
COV-PUE.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA ZONAS COMUNES	<input type="text"/>
COV-PUE.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA ZONAS COMUNES	<input type="text"/>
COV-PUE.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS Y DUCHAS	<input type="text"/>
COV-PUE.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS Y DUCHAS	<input type="text"/>
COV-PUE.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL AMARRE DE EMBARCACIONES Y BUQUES	<input type="text"/>
COV-PUE.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ALQUILER DE EMBARCACIONES, BUQUES, ARTEFACTOS FLOTANTES Y MATERIALES COMPLEMENTARIOS	<input type="text"/>
COV-PUE.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLES A EMBARCACIONES Y BUQUES	<input type="text"/>
COV-PUE.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LAS ACTIVIDADES DE BUCEO	<input type="text"/>
COV-PUE.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LAS ESCUELAS, CENTROS DE FORMACIÓN MARÍTIMOS Y ACADEMIAS DE FORMACIÓN EN TITULACIONES NÁUTICAS	<input type="text"/>
COV-PUE.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y DE OCIO COMPLEMENTARIAS	<input type="text"/>
COV-PUE.10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE PISCINAS	<input type="text"/>

COV-PUE.11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="checkbox"/>
COV-PUE.12	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESPACIO DE TIENDA	<input type="checkbox"/>
COV-PUE.13	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS EVENTOS	<input type="checkbox"/>
COV-PUE.14	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN PUERTOS DEPORTIVOS. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA	<input type="checkbox"/>
COV-PUE.14	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS CENTROS DE FORMACIÓN MARÍTIMOS Y ACADEMIAS DE FORMACIÓN EN TITULACIONES NÁUTICAS	<input type="checkbox"/>
COV-PUE.15	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN PUERTOS DEPORTIVOS. LA LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN DE MUELLES Y PANTALANES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA	<input type="checkbox"/>
COV-PUE.15	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE PRÁCTICAS DE EMBARCACIÓN	<input type="checkbox"/>
COV-PUE.16	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN PUERTOS DEPORTIVOS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL PERSONAL DE REPARACIÓN, MANTENIMIENTO DE EMBARCACIONES, BUQUES, ARTEFACTOS FLOTANTES E INSTALACIONES	<input type="checkbox"/>
COV-PUE.19	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN PUERTOS DEPORTIVOS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LAS ZONAS TÉCNICAS Y VARADEROS	<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 COMERCIOS TURÍSTICOS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
COM.1 GENERALES

Todas las pautas y medidas establecidas estarán en consonancia con la normativa de aplicación vigente en cada momento.

El establecimiento o servicio turístico:

- * Establece su aforo máximo en base a la normativa de aplicación vigente en cada momento.
 - * Comunica el aforo máximo y realiza controles para no superarlo. En caso de completarse el aforo máximo, los clientes esperan fuera del establecimiento o servicio turístico de forma organizada y guardando la distancia mínima de seguridad.
 - * Establece un sistema de entrada y salida del establecimiento o servicio turístico que evite el cruce entre clientes (por ejemplo, utilizando diferentes puertas para la entrada y la salida, definiendo sentidos de circulación en el suelo, etc.).
 - * Garantiza la distancia de seguridad entre clientes y entre clientes y empleados en el interior del establecimiento. Para este fin, podrán hacer uso de marcas en el suelo o destinar a personal que se encargue de la vigilancia del cumplimiento de la distancia de seguridad. La distancia de seguridad entre clientes y empleados dependerá de las medidas de protección de las que disponga el empleado.
 - * Cuenta con dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del establecimiento. En caso de ser convenientes, podrán instalarse alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
 - * Ponen a disposición del público guantes desechables, en todo caso a la entrada del local, junto con papeleras para ser desechados con tapa de accionamiento no manual y doble bolsa en su interior.
 - * Pueden determinar la necesidad de que los clientes porten mascarillas en el interior del local, aun cuando no sea obligatorio según la normativa vigente del momento.
 - * Garantiza que el tiempo de permanencia de los clientes en los locales será el estrictamente necesario.
 - * En caso de que haya escaleras mecánicas en el establecimiento, insta a los clientes a no tocar el pasamanos. Además, se marcarán cada 4 o 5 escalones para indicar la distancia de seguridad.
 - * En los Servicios turísticos comerciales no alimentarios que normalmente cuentan con zonas de autoservicio, presta el servicio un trabajador del establecimiento para evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los productos.
 - * No se ponen a disposición de los clientes productos de prueba no destinados a la venta y se restringe el uso o manipulación únicamente al personal del local, excepto en determinados sectores, para los que la normativa de aplicación vigente, establece pautas especiales.
- En la medida de lo posible, cuando no contravenga otras medidas de seguridad o normativa de aplicación, mantiene las puertas abiertas para evitar el contacto de los clientes con las manetas y pomos.

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
COM.2 EN LAS ZONAS DE MOSTRADORES, CAJAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El Servicio turístico establece las siguientes medidas específicas en las cajas, mostradores y puntos de atención al público:

- * Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima del personal de recepción y los clientes o, si no se puede mantener la distancia de seguridad, se deberá usar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- * Asegura la distancia mínima de seguridad entre clientes en la cola de espera y fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- * En la zona de mostradores o cajas cuenta con solución desinfectante para uso de clientes y personal.
- * Los mostradores y las cajas se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- * Fomenta el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto.
- * Evita el pago con dinero en efectivo. En caso de manejo de billetes y monedas, los clientes lo depositan en una superficie de fácil limpieza, desinfectando la superficie, así como las manos después de la operación.
- * Evita compartir el bolígrafo u otros objetos y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- * El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.

En la atención a los clientes, prioriza a las embarazadas, las personas mayores, personas con discapacidad, personas con movilidad reducida y padres y madres con niños menores de tres años y carritos de bebé.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
COM.3 EN CASO DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

En el caso de devoluciones de los productos, el establecimiento cuenta con una estrategia de tratamiento y/o desinfección de los mismos, que define, en función de las características del producto, el tratamiento adecuado, antes de ponerlos a la venta.

No aplica * Servicios turísticos o servicios turísticos que no acepten devoluciones de productos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
COM.4 PARA LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

A la hora de organizar la recepción de mercancías, el Servicio turístico establece un protocolo para minimizar el contacto con los transportistas, teniendo en cuenta las siguientes medidas:

- * Establece una zona exclusiva de entrega de pedidos, si es posible, que desinfecta entre pedido y pedido.
 - * Elimina el embalaje original. Si no es posible, desinfectará los paquetes que sea posible.
- Intenta tramitar electrónicamente los albaranes para no manipularlos en papel.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
COM.5 PARA EL SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO

Para el servicio de entrega a domicilio, el establecimiento implementa las siguientes medidas:

- * Fomenta el pago online de las compras con entrega a domicilio.
- * En el momento de la entrega, deposita la compra en la puerta, evitando acceder a la vivienda y manteniendo en todo caso la distancia recomendada con el cliente.
- * El personal de entrega a domicilio lleva mascarilla y gel o solución desinfectante.
- * El personal se desinfecta las manos inmediatamente después de cada entrega.
- * El transporte utilizado para la entrega se mantiene en óptimo estado de limpieza.

No aplica * Servicios turísticos o servicios turísticos que no dispongan servicio propio de entrega a domicilio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
COM.6 PARA EL USO DE LAS MÁQUINAS EXPENDEDORAS

Cuando en un establecimiento o servicio turístico haya la posibilidad de adquirir productos en máquinas expendedoras, así como para cajeros automáticos de los aparcamientos, éste:

- * Informa de la necesidad de que los clientes mantengan la distancia de seguridad al esperar su turno.
- * Informa sobre la conveniencia de usar guantes o alguna protección para accionar la máquina o la necesidad de desinfectarse las manos antes y después de su uso.
- * Extrema la limpieza y desinfección de las máquinas prestando especial atención a los puntos de contacto directo con el usuario (pantalla, botoneras, recogida de productos, etc.).

No aplica * Servicios turísticos que no dispongan de máquinas expendedoras o cajeros automáticos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
COM.7 EN EL APARCAMIENTO

En los Servicios turísticos que se disponga de aparcamientos propios para sus empleados y cliente se toman las siguientes medidas:

- * Cuando en los accesos a las instalaciones, los lectores de tickets o tarjetas de empleados, no puedan realizar la lectura de manera automática, sin contacto, se sustituye por un control manual y continuo por parte del personal de seguridad.
- * Las puertas que se encuentren en el recorrido entre el parking y el acceso a la tienda o los vestuarios de los empleados permanecerán abiertas para evitar la manipulación de los mecanismos de apertura, salvo que por motivos de seguridad la normativa de aplicación vigente determine lo contrario.

No aplica * Servicios turísticos o servicios turísticos que no dispongan de aparcamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
COM.8 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

El establecimiento o servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- * Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
 - * Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
 - * Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Instala de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
 - * Cuenta con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.
 - * Cuenta con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se evitan las toallas, incluso las de uso individual.
 - * Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y dispone en su interior doble bolsa.
 - * Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensor) o, en su defecto, de presión.
- No aplica * Servicios turísticos que no dispongan de aseos de uso compartido.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN COMERCIOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DEL
COM.9 COMERCIO SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD

El plan de limpieza y desinfección contempla de forma específica la limpieza y desinfección de las instalaciones del comercio, así como el personal que se encarga de realizarlo y las frecuencias establecidas según el nivel de ocupación.

Contemplar las pautas para:

- * Los Servicios turísticos o servicios turísticos realizan tantas limpiezas y desinfecciones de las instalaciones como determine la normativa de aplicación vigente. Siempre, una de estas será al final de la jornada.
 - * Se recomienda realizar una de las limpiezas a lo largo de la jornada con pausa de apertura, preferiblemente al mediodía, dedicada a realizar las tareas de mantenimiento, limpieza, desinfección y reposición de productos sin la presencia de los clientes. Estos horarios de cierre por limpieza se comunicarán debidamente al consumidor por medio de cartelera visible o mensajes por megafonía.
 - * Se presta especial atención en la limpieza y desinfección de las instalaciones a las superficies de contacto más frecuente como pomos de puertas, mostradores, muebles, pasamanos, máquinas dispensadoras, suelos, teléfonos, perchas, grifos, etc.
- Se presta especial atención a la limpieza continua de carros, cestas, escaleras mecánicas y ascensores. El establecimiento podrá facilitar a los clientes guantes, o asimilables y toallitas desinfectantes para la limpieza de carros y cestas de la compra antes y después del uso.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN COMERCIOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DE
COM.10 ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

El Servicio turístico presta especial atención a la limpieza y desinfección de los aseos de uso compartido.

Se siguen las siguientes pautas:

- * Se determina la frecuencia de limpieza de acuerdo con la normativa de aplicación vigente, extremando su frecuencia en franjas horarias de especial afluencia.
- * Se asegurar la ventilación y desinfección profunda y frecuente.
- * Se presta especial desinfección a grifos, puertas, inodoros, mandos de ducha y dispensadores de jabón, papel, etc.
- * Se asegura la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN COMERCIOS TURÍSTICOS. SE
COM.11 INTENTARÁ QUE LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE
MANTENIMIENTO SE REALICEN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.

Las intervenciones del personal de mantenimiento se realizan preferentemente cuando los clientes no se encuentren presentes. En caso contrario, se guarda la distancia de seguridad y, de no ser posible, se insta al cliente a portar mascarilla. Se evita cualquier contacto físico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE COMERCIOS TURÍSTICOS. SE
COM.12 ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN LAS
INSTALACIONES PARA EL USO DEL PERSONAL.

En los comedores o espacios de descanso se implementan las medidas que aseguren la distancia de seguridad mientras se utiliza, estableciendo un aforo máximo.

Todas las instalaciones presentan un óptimo estado de higiene.

Para ello se podrán adoptar medidas como:

* Aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, etc., para que durante ellas coincida un menor número posible de personas.

* Retirar las sillas en número suficiente para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia social de seguridad.

* Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.

* No compartir utensilios de cocina o menaje.

El personal evita permanecer en el lugar de trabajo fuera del horario laboral, tanto al inicio como a la finalización del turno, sin perjuicio de los descansos laborales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE COMERCIOS TURÍSTICOS. SE
COM.13 ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN
VESTUARIOS Y ASEOS PARA EL USO DEL PERSONAL.

En los vestuarios y aseos del personal se dispone de las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad y reforzar las medidas de limpieza, en base a las pautas de limpieza recogidas en la normativa de aplicación vigente.

La ropa de calle se guarda en bolsas de plástico o porta traje, de tal forma que no haya contacto entre ésta y la de trabajo, recomendándose la instalación de taquilla.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN COMERCIOS TURÍSTICOS

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN COMERCIOS TURÍSTICOS

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-COM.1	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES	<input type="text"/>
COV-COM.2	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LAS ZONAS DE MOSTRADORES, CAJAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	<input type="text"/>
COV-COM.3	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN CASO DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS	<input type="text"/>
COV-COM.4	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS	<input type="text"/>
COV-COM.5	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO	<input type="text"/>
COV-COM.6	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE LAS MÁQUINAS EXPENDEDORAS	<input type="text"/>
COV-COM.7	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL APARCAMIENTO	<input type="text"/>
COV-COM.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
COV-COM.9	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN COMERCIOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DEL COMERCIO SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD	<input type="text"/>
COV-COM.10	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN COMERCIOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DE ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-COM.11	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN COMERCIOS TURÍSTICOS. SE INTENTARÁ QUE LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALICEN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
COV-COM.12	PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE COMERCIOS TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN LAS INSTALACIONES PARA EL USO DEL PERSONAL.	<input type="text"/>
COV-COM.13	PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE COMERCIOS TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN VESTUARIOS Y ASEOS PARA EL USO DEL PERSONAL.	<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 ESPACIOS PROTEGIDOS

COV-ENP

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-ENP.1 PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PARA EL CONTROL DE AFOROS Y DISTANCIAMIENTO

El espacio protegido ha determinado el aforo máximo de los diferentes equipamientos de uso público, en base a la normativa de aplicación: centros de visitantes, senderos, miradores, áreas recreativas, aulas de la naturaleza, zonas de baño libre, aparcamiento, etc. y se asegura de que se cumple y se mantiene la distancia de seguridad entre visitantes, visitantes y empleados y entre empleados.

Reg. Control de aforo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-ENP.2 PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

El espacio protegido cumple, al menos, las siguientes medidas preventivas:

- * La información del aforo está anunciada y es visible por el visitante desde el exterior del centro de visitantes.
 - * Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o, si no se puede mantener la distancia de seguridad, se deberá usar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
 - * Existe señalización clara para marcar la distancia de seguridad entre visitantes. En cualquier caso, el mismo informador no puede atender de manera simultánea a varias personas.
 - * Existen sistemas de control de accesos (control de acceso en la puerta, turnos, entrada de un miembro por unidad familiar/grupo, etc.).
 - * Se ha establecido una limitación de tiempo de permanencia y se favorece la entrada por grupos familiares en casos de alta afluencia.
 - * Se cuenta con solución desinfectante.
 - * Se fomenta 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.
 - * En caso de haber salas de audiovisuales, se dejan dos asientos vacíos por cada asiento ocupado por un usuario y se ocupan únicamente las filas impares. En caso de que no se pueda llevar a cabo una limpieza y desinfección de las salas audiovisuales, tras su uso por los visitantes, se inhabilitarán para evitar el contagio a través del mobiliario (p.e. sillas o butacas). En caso de que se puedan realizar visualizaciones de pie, se mantendrán abiertas dichas salas audiovisuales.
 - * Se han inhabilitado las pantallas táctiles de las exposiciones y en general los medios interpretativos que impliquen contacto con las manos o la cara, a menos que se asegure la desinfección tras cada uso, se encuentre asistido por el personal o se facilite solución desinfectante junto a dicho equipamiento para el uso del visitante.
- Nota. Siempre que sea posible los puntos de información se instalarán en el exterior del centro de visitantes (p.e. carpas móviles), aumentando la capacidad de atención en el exterior, permitiendo el control previo del aforo a los diferentes equipamientos y la redirección del flujo de visitantes. Se recomienda dotar a estos puntos de información exteriores de los medios para informar con agilidad sobre las condiciones de visita al ENP y a sus equipamientos (senderos recomendados, etc.) instalando por ejemplo una maqueta del ENP, indicando los equipamientos fuera de uso, etc.

No aplica- Espacios protegidos sin centro de atención al visitante

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ENP.3 EN ÁREAS RECREATIVAS Y APARCAMIENTOS

En las áreas recreativas y aparcamientos se llevan a cabo acciones de vigilancia en horas punta y desinfección de contenedores de basura.
Se informa a los usuarios de que deben llevarse a su domicilio los residuos generados. En cualquier caso, deberán clausurarse las áreas recreativas cuya limpieza y desinfección de equipamientos no pueda asegurarse tras su uso.

No aplica- Espacios protegidos sin áreas recreativas o aparcamientos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ENP.4 EN OTROS EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO

El espacio protegido cumple, al menos, las siguientes medidas preventivas, en aquellos equipamientos de los que dispone:

* En los miradores se lleva a cabo un aumento de los servicios de vigilancia y se limita el tiempo de estancia de los visitantes.

* En los observatorios de aves, se limpian y desinfectan los espacios semiabiertos. En caso de disponer de material óptico (prismáticos, teleobjetivos) éstos se limpian cada vez que son usados por una persona y haya contacto. Se inhabilitan los materiales ópticos si no pueden limpiarse y desinfectarse tras cada uso.

En las áreas de escalada, vías ferratas, lugares de reunión para descenso de barrancos y otros lugares y medios de práctica de turismo activo, se realiza una desinfección completa de todo el material entre visitante y visitante y, en cualquier caso, se mantiene la distancia de seguridad entre los visitantes. Se cuida la coordinación con las empresas de turismo activo para evitar concentraciones de usuarios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ENP.5 PARA LAS ACTIVIDADES

Las actividades previstas en las aulas de educación ambiental se realizan en el exterior en la medida de lo posible. Se pueden dividir a los grupos para que puedan hacer actividades en régimen de rotación en el interior y exterior de estos espacios.

Las actividades se realizan en espacios abiertos de naturaleza, priorizándose aquellas que garantizan la distancia de seguridad y evitando, en la medida de lo posible, aquellas que requieran el uso compartido de materiales y/o herramientas.

No aplica- Espacios naturales protegidos sin actividades

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ENP.6 PARA LAS EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

El espacio protegido aplica las recomendaciones recogidas en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en experiencias y talleres turísticos.

No aplica- Espacios protegidos sin servicio de experiencias y talleres turísticos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ENP.7 PARA LA RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS

El espacio protegido informa a los visitantes de las nuevas condiciones de los servicios de uso público que les puedan afectar (capacidades para vehículos de rutas guiadas, nuevos horarios, nuevas rutas, etc.). Se fomenta para ello el uso de información y comunicación web/telemática y a través de redes sociales.

En los servicios de uso público que implican reserva previa (rutas guiadas, servicios de educación ambiental, autorizaciones de actividades) la organización facilita, previo a la reserva, las condiciones de prevención y en materia higiénico-sanitaria aplicables (p.e. a través de la web, en pdf, redes sociales), así como las condiciones de admisión, dependiendo del tipo de grupo.

No aplica- Espacios protegidos sin servicio de reserva y venta de entradas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ENP.8 PARA LAS VISITAS GUIADAS

Se ha valorado la readaptación del discurso interpretativo de la visita con el objeto de mantener la distancia de seguridad a lo largo del recorrido permitiendo al guía el control del grupo, y el uso de altavoz portátil para guía (radioguías) para usar en momentos o lugares a interpretar.

Nota. Se recomiendan grupos pequeños flexibles en función de recorridos y en consonancia con las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 para guías de turismo.

Para visitas que incluyen actividades de turismo activo aplican las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en turismo activo.

Para visitas que incluyen uso de transporte turístico aplican las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico.

No aplica- Espacios protegidos sin servicio de visitas guiadas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ENP.9 PARA LAS VISITAS LIBRES

El espacio protegido controla que en los senderos señalizados los visitantes respetan las distancias de seguridad recomendadas de forma general, evitando concentrarse en lugares de parada. En el caso de senderos de baja capacidad por la poca anchura, se establecen medidas de limitación temporal y/o de aforo o de circulación en un solo sentido, que deberán ser comunicadas al inicio del sendero. En general, el espacio natural protegido supervisa el cumplimiento, por parte de los visitantes, de las medidas preventivas e higiénico-sanitarias establecidas. Se recomienda incrementar las labores de vigilancia para ello.

Si se facilitan audioguías, debe asegurarse la desinfección tras cada uso, o bien facilitar auriculares desechables.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ENP.10 PARA EL ESPACIO DE TIENDA O ZONA DE VENTA

El espacio protegido deberá aplicar las recomendaciones recogidas en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

No aplica- Espacios protegidos sin servicio de tienda

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL
ENP.11 SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El espacio protegido deberá aplicar las recomendaciones recogidas 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- Espacios protegidos sin servicio de restauración

COV- INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL
ENP.12 USO DE ASEOS

El espacio protegido ha determinado, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso, deberá:

- * Asegurar la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, vestuarios, urinarios de caballeros, etc.).
- * 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.
- * Deberán 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 disponen de alfombrillas.

No aplica- Espacios protegidos sin infraestructuras o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN ESPACIOS PROTEGIDOS

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN ESPACIOS PROTEGIDOS

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-ENP.1	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PARA EL CONTROL DE AFOROS Y DISTANCIAMIENTO	<input type="text"/>
COV-ENP.2	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL VISITANTE	<input type="text"/>
COV-ENP.3	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN ÁREAS RECREATIVAS Y APARCAMIENTOS	<input type="text"/>
COV-ENP.4	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN OTROS EQUIPAMIENTOS DE USO PÚBLICO	<input type="text"/>
COV-ENP.5	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS ACTIVIDADES	<input type="text"/>
COV-ENP.6	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS	<input type="text"/>
COV-ENP.7	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS	<input type="text"/>
COV-ENP.8	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS VISITAS GUIADAS	<input type="text"/>
COV-ENP.9	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS VISITAS LIBRES	<input type="text"/>
COV-ENP.10	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESPACIO DE TIENDA O ZONA DE VENTA	<input type="text"/>
COV-ENP.11	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-ENP.12	INSTALACIONES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS	<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 ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.1 EN LA VENTA Y PAGO DE ENTRADAS

El Servicio turístico cumple, al menos, con las siguientes medidas preventivas:

- * Se fomenta la venta y pago de entradas por los diferentes canales digitales.
- * Se fomenta el pago con medios contactless. En caso de ser necesario el uso del TPV, se desinfecta después de cada uso.

Para las transacciones en metálico, se dispone junto al punto de transacción de solución hidroalcohólica para la higiene de manos de los trabajadores, inmediatamente después del contacto con el dinero en metálico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.2 EN LAS TAQUILLAS Y QUIOSCOS DE VENTA DE ENTRADAS

El establecimiento o servicio turístico cumple, al menos, las siguientes medidas preventivas:

- * Si las entradas se venden en taquillas o quioscos, se desinfectan periódicamente y se pone a disposición del cliente una solución hidroalcohólica. En caso contrario, deberán permanecer cerrados.

- * En las colas, señala la distancia física entre los puntos de venta y el cliente, y entre los propios clientes, respetando un mínimo de 1,5 metros. Se establecen medidas organizativas para reducir los tiempos de espera.

- * En los espectáculos donde se proporcionen gafas 3D u otro tipo de recurso para la mejora de la experiencia (Ej.: prismáticos) de un solo uso se ponen a disposición del cliente envasados y, si son de varios usos, se limpian y desinfectan después de cada uso.

No aplica- Servicios turísticos o servicios turísticos sin venta en taquillas o quioscos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.3 EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio turístico cumple, al menos, con las siguientes medidas preventivas:

- * Existen carteles informativos en los puntos de acceso al Servicio turístico, hall de entrada, bar, baños, etc., sobre las medidas sanitarias que deben tomar los clientes para el mantenimiento de la distancia de seguridad y aforo máximo de cada dependencia, lavado de manos, higiene respiratoria y uso de mascarillas, respetando siempre la legislación vigente.
- * Se siguen las indicaciones relativas al aforo, en base a la normativa vigente de aplicación.
- * Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
- * Existe señalización clara para marcar la distancia de seguridad entre clientes.
- * Se cuenta con solución desinfectante.
- * Dispone de papeleras con apertura de accionamiento no manual, que en su interior tienen doble bolsa y se vacían frecuentemente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.4 EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN

El Servicio turístico cumple, al menos, con las siguientes medidas preventivas:

- * En la venta online de entradas se incluye un mensaje informativo sobre las medidas sanitarias que deben tomar los clientes (uso de mascarillas, si procede, lavado de manos, higiene respiratoria) así como sobre el mantenimiento de la distancia de seguridad y aforo máximo de cada dependencia, respetando siempre la legislación vigente. Asimismo, se les insta en este mensaje, así como en las demás comunicaciones, a no asistir a las sesiones o espectáculos de cine si tienen algún síntoma vinculado a la Covid-19 tales como fiebre, tos, dificultad respiratoria, etc.
- * Existe una sistemática para suministrar folletos y material escrito de manera segura, evitando el contacto directo con el cliente y el uso de material común.
- * Se elimina la zona de autoservicio de folletos y los que se entreguen al cliente no podrán ser devueltos.
- * Se fomenta el uso de los canales digitales para facilitar información, así como documentos en formato electrónico (Ej.: códigos QR para que el cliente se descargue aquella información más demandada, guías del destino en pdf, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.5 EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Existe un protocolo para controlar el acceso de los proveedores a las instalaciones del establecimiento o servicio turístico.

Este protocolo debe contemplar al menos:

- * Establecer un punto de recogida de mercancías de proveedores.
 - * Facilitar información a los mismos de las medidas de seguridad aplicables, para su conocimiento y puesta en práctica.
 - * Valorar la conveniencia o no de programar citas.
 - * Recibir las mercancías a la entrada del establecimiento o servicio turístico.
 - * Limpiar y desinfectar las mercancías recibidas a la recepción de las mismas.
- No aplica- Servicios turísticos o servicios turísticos sin recepción de mercancías



Doc. Protocolo de acceso de proveedores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.6 EN EL REGISTRO DE LOS PROVEEDORES

El establecimiento o servicio turístico dispone de un registro diario en el que se anota la fecha, hora, nombre y contacto de los proveedores y servicios comerciales que accedan a las instalaciones, de forma que pueda trazarse la información y se pueda contactar con los mismos en caso de detección de contagio.

Nota. El establecimiento o servicio turístico deberá definir cómo y quién organiza el registro.
No aplica- Servicios turísticos o servicios turísticos sin recepción de mercancías

Reg. Proveedores y servicios comerciales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.7 EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración aplica 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 * Servicios turísticos o servicios turísticos sin servicio de restauración

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.8 PARA LOS EVENTOS

El establecimiento o servicio turístico aplica las recomendaciones recogidas en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes, que sean de aplicación a la celebración de eventos (distancias de seguridad, procedimientos de servicio, etc.).

No aplica * Servicios turísticos o servicios turísticos sin servicio de eventos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.9 PARA EL ESPACIO DE TIENDA

La organización aplica las recomendaciones recogidas en las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.
Nota. Se elimina la venta de productos a granel en modo autoservicio.

No aplica – Organizaciones sin servicio de tienda

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.10 PARA EL HALL

El Servicio turístico toma una o varias medidas para respetar el distanciamiento físico dentro del hall:

* Espaciado y horarios escalonados de sesiones. En el caso de que existan varias salas, el acceso se realiza diseñando una programación de pases escalonada y espaciada entre salas para asegurar el mantenimiento de una distancia física de al menos 1,5 metros en el hall, reduciendo el tiempo de espera, de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

* Unifila

* Señalización de distanciamiento en el suelo

* Personal de control de aforo. Durante los movimientos de entrada y salida se establecen normas para poder garantizar el distanciamiento físico: puertas diferentes, disposición de sensores para independizar los recorridos, etc.

* Carteles informativos, etc.

* En caso de que haya ascensores, se restringe su uso a una sola persona (a excepción de quienes requieran ayuda en sus desplazamientos o acompañen a un menor) priorizando a personas con necesidades especiales (Ej.: usuarios de sillas de ruedas).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.11 PARA EL ACCESO A SALAS O ZONA DE PÚBLICO

El Servicio turístico cumple, al menos, con las siguientes medidas preventivas:

* Se realiza un control de las entradas escaneadas y en caso de no poder ser, se realiza un control visual. No se cortan las entradas para evitar contacto físico y no reducir la distancia física con el cliente, o bien el personal de taquilla corta directamente la parte de la entrada que se debe quedar la organización antes de entregarle la entrada al cliente.

* Los trabajadores respetan siempre la distancia de seguridad y usan las medidas de protección individual en base a la normativa de aplicación vigente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.12 PARA LAS SALAS O ZONA DE PÚBLICO

El Servicio turístico cumple, al menos, con las siguientes medidas preventivas:

* Reducción del aforo de cada sala o zona destinada al público de acuerdo con las indicaciones de las autoridades competentes en cada fase.

* Se controla el aforo de las salas o zona de público, según la tipología de entrada vendida:

o Entradas numeradas: Bloqueo informático e inhabilitación de la venta en las butacas que no cumplan con los criterios de distanciamiento físico anteriormente referidos.

o Entradas no numeradas: Control in situ* en la sala o zona de público, de la correcta disposición de los asistentes, según los criterios de distanciamiento físico anteriormente referidos. Se indicará a los clientes que deberán cambiar de ubicación en caso de no cumplir con la distancia necesaria.

* Se facilita la agrupación de convivientes, manteniendo la debida distancia con el resto de los espectadores, y de acuerdo con las indicaciones de las autoridades competentes.

Se recuerda a los clientes las medidas preventivas dispuestas para mejorar su seguridad, así como de normas a seguir para abandonar la sala o zona de público, respetando las normas de distanciamiento físico necesarias.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEP.13 PARA LOS ASEOS COMPARTIDOS

La organización 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:

- * Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- * Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- * Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Instala de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- * Cuenta con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.
- * Cuenta con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se evitan las toallas, incluso las de uso individual.
- * Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y dispone en su interior doble bolsa.
- * Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensor) o, en su defecto, de presión.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES.
EEP.14 LIMPIEZA DE SUPERFICIES Y OBJETOS DE CONTACTO MÁS
FRECIENTE

Se extrema la frecuencia en la limpieza y desinfección de aquellas superficies y objetos de contacto más frecuente: puertas de acceso y salida, barandillas y pasamanos, ascensores, botoneras e interruptores, sillas y reposabrazos, aseos, máquinas de vending, superficies de taquillas y bar, datáfonos, kioscos, dispensadores de agua, mesas, teléfonos y teclados, etc.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES

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-EEP.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA VENTA Y PAGO DE ENTRADAS	<input type="text"/>
COV-EEP.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LAS TAQUILLAS Y QUIOSCOS DE VENTA DE ENTRADAS	<input type="text"/>
COV-EEP.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	<input type="text"/>
COV-EEP.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN	<input type="text"/>
COV-EEP.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES	<input type="text"/>
COV-EEP.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL REGISTRO DE LOS PROVEEDORES	<input type="text"/>
COV-EEP.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-EEP.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS EVENTOS	<input type="text"/>
COV-EEP.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ESPACIO DE TIENDA	<input type="text"/>
COV-EEP.10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL HALL	<input type="text"/>
COV-EEP.11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL ACCESO A SALAS O ZONA DE PÚBLICO	<input type="text"/>
COV-EEP.12	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS SALAS O ZONA DE PÚBLICO	<input type="text"/>
COV-EEP.13	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS ASEOS COMPARTIDOS	<input type="text"/>
COV-EEP.14	LIMPIEZA ESPECÍFICAS EN ESPACIOS ESCÉNICOS PERMANENTES. LIMPIEZA DE SUPERFICIES Y OBJETOS DE CONTACTO MÁS FRECUENTE	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)





Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TALL.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El Servicio turísticos cumple las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda que instale de dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del Servicio turístico, así como alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al cliente (en el caso de espacios cerrados), así como de los grupos de clientes. Se estableciendo las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o Si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- A la llegada del cliente, informa o recuerda al mismo las condiciones de la actividad.
- Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- Se fomentan la realización de actividades concertadas y la venta online, así como el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. Esto es aplicable a todos los servicios del Servicio turístico.
- Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- Se eliminan folletos y mapas del alcance del visitante. Si se proporcionan serán de uso individual. La organización debe promover la información a través de canales digitales (página Web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
- En caso de que el cliente deba mostrar o entregar una entrada a su llegada, se evitará que el trabajador tenga contacto con ésta. Se recomienda emplear medios electrónicos de lectura de entradas y códigos.
- Se fomentará la realización de encuestas de satisfacción a los visitantes que se cumplimenten por medios digitales.
- Si se presta el servicio de guardarrropa, se evita guardar prendas del visitante, custodiando únicamente mochilas y otros bultos como paraguas, que se introducen por el propio visitante en bolsas facilitadas por la organización.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TALL.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

El Servicio turístico determina cómo se van a realizar los talleres en base a las conclusiones de la evaluación de riesgos y a la normativa vigente de aplicación. En concreto, el Servicio turístico:

- Se suprime de manera general aquella actividad que implique un contacto físico o una participación activa a través del contacto.
- Determina el número máximo de personas a las que puede ofrecer el servicio de manera segura. Considera para ello el nivel de afluencia de visitantes en cada franja horaria y, si fuera necesario, establece turnos.
- Las diseña de tal modo que se pueda controlar el aforo y respetar la distancia de seguridad entre personas en toda la actividad. En caso de que no se pueda garantizar la distancia, se usa mascarilla, en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- Planifica los horarios y los turnos para evitar cruces de grupos siempre que sea posible.
- Recoloca recursos, como paneles y carteles, en espacios que permitan guardar la distancia de seguridad entre visitantes y retira o inhabilita elementos expositivos que el visitante pueda tocar (por ejemplo, maquetas, pantallas táctiles, etc.) siempre que no se pueda asegurar su desinfección después de cada uso.
- Realiza las actividades en espacios abiertos y exteriores siempre que sea posible.
- Evita espacios reducidos y zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
- Los espacios interiores, están delimitados, sin obstáculos, señalizados y ventilados, al menos, diariamente y si es posible con mayor frecuencia, sin perjuicio de lo que pueda determinar la normativa vigente de aplicación en cada momento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TALL.3 PARA LA REALIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

A la hora de realizar los talleres, el personal del Servicio turístico:

- Informa a los visitantes al inicio de la visita sobre el recorrido de la misma y las normas a cumplir. Informa, además, de las medidas preventivas y de seguridad pertinentes (por ejemplo, no tocar superficies o elementos expositivos, mantener la distancia de seguridad, desinfectarse las manos, etc.).

- Evita formas de saludo que impliquen contacto físico con el cliente.

- Usa mascarilla o en su defecto pantalla protectora facial cuando no se pueda guardar la distancia de seguridad. Se recomienda usar esta última para facilitar la comunicación con visitantes que tengan discapacidad auditiva.

Además, se cumplen las siguientes medidas:

- Los elementos utilizados se desinfectan tras su uso (mobiliario, moldes, recipientes, herramientas, etc.) y no deben ser compartidos (vajilla, cubertería, etc.).

- Cuando estas actividades pertenezcan a otro subsector turístico específico, deberán cumplir las especificaciones correspondientes (por ejemplo, el cumplimiento de las Buenas Prácticas Avanzadas SICTED para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 para empresas de turismo activo).

En caso de que estas actividades se encuentren subcontratadas, la organización se asegura que estas cumplen las medidas de seguridad establecidas por las autoridades sanitarias.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TALL.4 EN EL SERVICIO DE DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS

El Servicio turístico determina si puede realizar degustaciones en condiciones de seguridad. Si no es posible, se recomienda no hacerlas, pudiendo sustituirlas por la entrega de muestras de los productos a los visitantes. En caso de que se realicen entregas de muestras, se hace a distancia segura, evitando el contacto físico directo.

Para la realización de las degustaciones, el Servicio turístico establece las siguientes medidas:

- Se realizan en espacios ventilados o en espacios abiertos si es posible.
- Durante su realización se guarda la distancia de seguridad o se hace uso de los elementos de protección, en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- Se organizan de tal modo que no se formen aglomeraciones.
- Los productos se presentan de manera individual o bien se sirven en platos individuales antes de su llegada a cada visitante. No se servirán raciones compartidas y se evitará que botellas o jarras estén a disposición del visitante.
- No se retornan productos que, habiendo sido puestos a disposición del visitante, no han sido consumidos.
- La mantelería, servilletas, en caso de usarse, así como la vajilla y cubertería, usadas son desechables, si es posible. En caso contrario, se garantiza su desinfección atendiendo a las pautas marcadas por las autoridades en cada momento, y no podrá ser compartida.
- Se dispondrá de papeleras o cubos de accionamiento no manual y con doble bolsa en su interior.

No aplica - Experiencias y talleres turísticos en los que no realice degustaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TALL.5 EN LA TIENDA

La tienda o zona de venta del Servicio turístico de turismo industrial aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

No aplica - Experiencias y talleres turísticos sin tienda.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
TALL.6 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

El Servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Instala de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- Cuenta con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.
- Cuenta con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se evitan las toallas, incluso las de uso individual.
- Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y dispone en su interior doble bolsa.

Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensor) o, en su defecto, de presión.

No aplica - Experiencias y talleres turísticos que no dispongan de aseos.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-TALL.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-TALL.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS	<input type="text"/>
COV-TALL.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA REALIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS	<input type="text"/>
COV-TALL.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS	<input type="text"/>
COV-TALL.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA TIENDA	<input type="text"/>
COV-TALL.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN BODEGAS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BOD.1 EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

La bodega cumple las siguientes medidas preventivas:

- * Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del Servicio turístico, así como de alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- * Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante (en el caso de espacios cerrados), así como de los grupos de visitantes. Se establecen las medidas para asegurar a distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad, se deberá usar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- * En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- * A la llegada del visitante, informa o recuerda al mismo las condiciones de la visita.
- * Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.
- * Se fomentan las visitas concertadas y la venta online, así como el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. Esto es aplicable todos los servicios de la bodega.
- * Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- * El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- * Se eliminan folletos y mapas del alcance del visitante. Si se proporcionan serán de uso individual. La organización debe promover la información a través de canales digitales (página Web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
- * En caso de que el visitante deba mostrar o entregar una entrada a su llegada, se evitará que el trabajador tenga contacto con esta. Se recomienda emplear medios electrónicos de lectura de entradas y códigos.
- * Se fomentará la realización de encuestas de satisfacción a los visitantes que se cumplimenten por medios digitales
- * Si se presta el servicio de guardarropa, se evita guardar prendas del visitante, custodiando únicamente mochilas y otros bultos como paraguas, que se introducen por el propio visitante en bolsas facilitadas por la organización.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BOD.2 EN EL DISEÑO DE LAS VISITAS

La bodega determina cómo se van a realizar las visitas, así como su recorrido en base a las conclusiones de la evaluación de riesgos, así como a la normativa vigente de aplicación. En concreto, la bodega:

- * Determina el número máximo de personas a las que puede ofrecer el servicio de manera segura. Considera para ello el nivel de afluencia de visitantes en cada franja horaria y, si fuera necesario, establece turnos de visita.
 - * En caso de espacios cerrados y exteriores donde no se pueda guardar la distancia de seguridad, se hace uso de mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
 - * Determina dónde realizar las paradas, en función del espacio disponible, al número de visitantes que forma cada grupo, así como a las medidas de protección del personal que guía y de los visitantes. Se realizan, siempre que sea posible, en espacios abiertos o amplios y, en cualquier caso, respetando la distancia de seguridad.
 - * Recoloca recursos interpretativos, como paneles y carteles, en espacios que permitan guardar la distancia de seguridad entre visitantes.
 - * Realización de visitas en espacios abiertos y exteriores siempre que sea posible.
 - * Considera la realización de recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que sea posible.
 - * Evita espacios reducidos y zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
 - * Evita zonas de trabajo (por ejemplo, zonas de producción activas donde puedan coincidir trabajadores y visitantes).
 - * Los espacios interiores incluidos en la visita, están delimitados, sin obstáculos, señalizados y ventilados, al menos, diariamente y si es posible con mayor frecuencia, sin perjuicio de lo que pueda determinar la normativa vigente de aplicación en cada momento.
 - * Retira o inhabilita elementos expositivos que el visitante pueda tocar (por ejemplo, maquetas, pantallas táctiles, etc.) siempre que no se pueda asegurar su desinfección después de cada uso.
 - * Si se utilizan audioguías o radioguías se fomenta el uso de auriculares propios del visitante o se facilitan auriculares desechables. En caso de que la organización facilite los equipos, estos se desinfectan tras cada uso y se depositan de manera individual en bolsas cerradas para su entrega al siguiente visitante. Los visitantes depositarán los equipos prestados en un recipiente habilitado por la bodega.
- En caso de que haya zonas de descanso, se asegura la distancia de seguridad entre personas (espaciándolas, marcando las posiciones a respetar, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BOD.3 PARA LA REALIZACIÓN DE LAS VISITAS

El personal de la bodega, en las visitas guiadas:

- * Informa a los visitantes al inicio de la visita sobre el recorrido de la misma y las normas a cumplir. Informa, además, de las medidas preventivas y de seguridad pertinentes (por ejemplo, no tocar superficies o elementos expositivos, mantener la distancia de seguridad, desinfectarse las manos, etc.).
- * Evita formas de saludo que impliquen contacto físico con el visitante.
- * Usa mascarilla o en su defecto pantalla protectora facial cuando no se pueda guardar la distancia de seguridad. Siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.

En las visitas libres:

El personal recomienda itinerarios o recorridos a los visitantes para evitar aglomeraciones o cruces de grupos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BOD.4 EN ZONAS DE EXPOSICIÓN

En caso de que la bodega disponga de una zona de exposición para la visita, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en museos y centros de interés turístico visitable.
No aplica * bodegas sin zonas de exposición.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BOD.5 EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y VISITAS EN
VEHÍCULOS DE LA ORGANIZACIÓN

En caso de ofrecer servicio de transporte, el Servicio turístico aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico.

En cualquier caso, el vehículo usado para el transporte de visitantes se desinfecta después de cada uso, prestando especial atención a zonas con mayor contacto como el volante, el cinturón de seguridad o los asientos.

Se recomienda la instalación de una pantalla protectora para garantizar la seguridad entre el conductor y los visitantes. En todo caso, se atenderá a la normativa vigente de aplicación.

No aplica – bodegas sin servicio transporte.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BOD.6 EN EL SERVICIO DE DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS

La bodega determina si puede realizar degustaciones y catas en condiciones de seguridad. Si no es posible, se recomienda no hacerlas, pudiendo sustituirlas por la entrega de muestras de los productos a los visitantes. En caso de que se realicen entregas de muestras, se hace a distancia segura, evitando el contacto físico directo.

Para la realización de las degustaciones y catas, la bodega establece las siguientes medidas:

* Se realizan en espacios ventilados o en espacios abiertos si es posible.

* Durante su realización se guarda la distancia de seguridad o se hace uso de los elementos de protección, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.

* Se organizan de tal modo que no se produzcan aglomeraciones.

* Los aperitivos o acompañamiento se sirven de manera individual o bien se sirven en platos individuales antes de su llegada a cada visitante. No se servirán raciones compartidas y se evitará que las botellas estén a disposición del visitante.

* No se retornan productos que, habiendo sido puestos a disposición del visitante, no han sido consumidos.

* La mantelería, servilletas, en caso de usarse, así como la vajilla y cubertería, usadas son desechables, si es posible. En caso contrario, se garantiza su desinfección atendiendo a las pautas marcadas por las autoridades en cada momento, y no podrá ser compartida.

* Se dispondrá de papeleras o cubos de accionamiento no manual y con doble bolsa en su interior.

No aplica * bodegas sin degustaciones o catas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BOD.7 EN EL SERVICIO DE EXPERIENCIAS, ACTIVIDADES Y TALLERES

Si el Servicio turístico ofrece actividades complementarias o realiza talleres de carácter práctico, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en experiencias y talleres turísticos o las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en empresas de turismo activo, según la naturaleza de la actividad.

No aplica – bodegas que no realicen experiencias, actividades o talleres.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BOD.8 EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración de la bodega aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en bares y cafeterías.

No aplica – bodegas sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BOD.9 EN LA TIENDA

La tienda de la bodega aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

No aplica – bodegas sin tienda.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
BOD.10 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

La bodega determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

- * Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- * Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- * Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los visitantes 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.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN BODEGAS

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN BODEGAS

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-BOD.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-BOD.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE LAS VISITAS	<input type="text"/>
COV-BOD.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS VISITAS	<input type="text"/>
COV-BOD.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN ZONAS DE EXPOSICIÓN	<input type="text"/>
COV-BOD.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y VISITAS EN VEHÍCULOS DE LA ORGANIZACIÓN	<input type="text"/>
COV-BOD.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS	<input type="text"/>
COV-BOD.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE EXPERIENCIAS, ACTIVIDADES Y TALLERES	<input type="text"/>
COV-BOD.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-BOD.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA TIENDA	<input type="text"/>
COV-BOD.10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA ARTESANOS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-ART.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El Servicio turístico cumple las siguientes medidas preventivas:

- * Se recomienda la instalación de dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del Servicio turístico, así como de alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
 - * Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante (en el caso de espacios cerrados), así como de los grupos de visitantes. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad. Se usa mascarilla siempre que no se pueda guardar la distancia mínima de seguridad y cuando así lo determine la normativa de aplicación vigente en cada momento.
 - * En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
 - * A la llegada del visitante, informa o recuerda al mismo las condiciones de la visita.
 - * Los mostradores, si los hay, se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.
 - * Se fomentan las visitas concertadas y la venta online, así como el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el visitante y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto.
 - * Se eliminan folletos y mapas del alcance del visitante. Si se proporcionan serán de uso individual. El Servicio turístico debe promover la información a través de canales digitales (página Web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
 - * En caso de que el visitante deba mostrar o entregar una entrada a su llegada, se evitará que el trabajador tenga contacto con ésta. Se recomienda emplear medios electrónicos de lectura de entradas y códigos.
- * Se fomentará la realización de encuestas de satisfacción a los visitantes que se cumplimenten por medios digitales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-ART.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE LAS VISITAS

El Servicio turístico determina cómo se van a realizar las visitas, así como su recorrido en base a las conclusiones de la evaluación de riesgos, así como a la normativa vigente de aplicación.

En concreto, el Servicio turístico:

- * Determina el número máximo de personas a las que puede ofrecer el servicio de manera segura. Considera para ello el nivel de afluencia de visitantes y las horas, estableciendo, si fuera necesario, tramos horarios por turnos de visita.
 - * En caso de espacios cerrados y exteriores donde no se pueda guardar la distancia de seguridad, se hace uso de mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
 - * Determina dónde realizar las paradas, en función del espacio disponible, al número de visitantes que forma cada grupo, así como a las medidas de protección del personal que guía y de los visitantes. Se realizan, siempre que sea posible, en espacios abiertos o amplios y, en cualquier caso, respetando la distancia de seguridad.
 - * Recoloca recursos interpretativos, como paneles y carteles, en espacios que permitan guardar la distancia de seguridad entre visitantes.
 - * Realiza las visitas en espacios abiertos y exteriores siempre que sea posible.
 - * Considera la realización de recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que sea posible.
 - * Evita espacios reducidos y zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
 - * Evita zonas de trabajo (por ejemplo, zonas de producción activas donde puedan coincidir trabajadores y visitantes).
 - * Los espacios interiores incluidos en la visita, están delimitados, sin obstáculos, señalizados y ventilados, al menos, diariamente y si es posible con mayor frecuencia, sin perjuicio de lo que pueda determinar la normativa vigente de aplicación en cada momento.
 - * Retira o inhabilita elementos expositivos que el visitante pueda tocar (por ejemplo, maquetas, pantallas táctiles, etc.) siempre que no se pueda asegurar su desinfección después de cada uso.
 - * Si se utilizan audioguías o radioguías se fomenta el uso de auriculares propios del visitante o se facilitan auriculares desechables. En caso de que la organización facilite los equipos, estos se desinfectan tras cada uso y se depositan de manera individual en bolsas cerradas para su entrega al siguiente visitante. Los visitantes depositarán los equipos prestados en un recipiente habilitado por Servicio turístico.
- En caso de que haya zonas de descanso, se asegura la distancia de seguridad entre personas (espaciándolas, marcando las posiciones a respetar, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ART.3 PARA LA REALIZACIÓN DE LAS VISITAS

El personal del Servicio turístico, en las visitas guiadas:

- * Informa a los visitantes al inicio de la visita sobre el recorrido de la misma y las normas a cumplir. Informa, además, de las medidas preventivas y de seguridad pertinentes (por ejemplo, no tocar superficies o elementos expositivos, mantener la distancia de seguridad, desinfectarse las manos, etc.).
- * Evita formas de saludo que impliquen contacto físico con el visitante.
- * Usa mascarilla o en su defecto pantalla protectora facial cuando no se pueda guardar la distancia de seguridad, en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento. Se recomienda usar esta última para facilitar la comunicación con visitantes que tengan discapacidad auditiva.

En las visitas libres:

El personal recomienda itinerarios o recorridos a los visitantes para evitar aglomeraciones o cruces de grupos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ART.4 EN ZONAS DE MUSEO O EXPOSICIÓN

En caso de que el Servicio turístico disponga de una zona de exposición para la visita de los clientes, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en museos y centros de interés turístico visitable.
No aplica – artesanos sin zona de exposición.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ART.5 EN EL SERVICIO DE DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS

El Servicio turístico determina si puede realizar degustaciones en condiciones de seguridad. Si no es posible, se recomienda no hacerlas, pudiendo sustituirlas por la entrega de muestras de los productos a los visitantes. En caso de que se realicen entregas de muestras, se hace a distancia segura, evitando el contacto físico directo.

Para la realización de las degustaciones, el Servicio turístico establece las siguientes medidas:

- * Se realizan en espacios ventilados o en espacios abiertos si es posible.
- * Durante su realización se guarda la distancia de seguridad o se hace uso de los elementos de protección, en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- * Se organizan de tal modo que no se organicen aglomeraciones.
- * Los productos se presentan de manera individual o bien se sirven en platos individuales antes de su llegada a cada visitante. No se servirán raciones compartidas y se evitará que botellas o jarras estén a disposición del visitante.
- * No se retornan productos que, habiendo sido puestos a disposición del visitante, no han sido consumidos.
- * La mantelería, servilletas, en caso de usarse, así como la vajilla y cubertería, usadas son desechables, si es posible. En caso contrario, se garantiza su desinfección atendiendo a las pautas marcadas por las autoridades en cada momento, y no podrá ser compartida.
- * Se dispondrá de papeleras o cubos de accionamiento no manual y con doble bolsa en su interior.

No aplica * artesanos que no realicen degustaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ART.6 EN EL SERVICIO DE EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS

Cuando el artesano realice talleres, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en experiencias y talleres turísticos.

No aplica * artesanos que no realicen experiencias y talleres turísticos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ART.7 EN EL SERVICIO DE OTRAS ACTIVIDADES O EXPERIENCIAS

Cuando el artesano ofrezca actividades que pertenezcan a otro subsector turístico específico, deberán cumplir las especificaciones correspondientes (por ejemplo, el cumplimiento de las Buenas Prácticas Avanzadas SICTED para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 para empresas de turismo activo).

En caso de que estas actividades se encuentren subcontratadas, la organización se asegura que estas cumplen las medidas de seguridad establecidas por las autoridades sanitarias.

No aplica – artesanos que no realicen experiencias o actividades.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ART.8 EN LA TIENDA O ZONA DE VENTA

La tienda o zona de venta del artesano aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.
No aplica * artesanos sin tienda.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ART.9 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

El Servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

- * Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- * Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- * Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los visitantes 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.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA ARTESANOS

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA ARTESANOS

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-ART.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-ART.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE LAS VISITAS	<input type="text"/>
COV-ART.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS VISITAS	<input type="text"/>
COV-ART.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN ZONAS DE MUSEO O EXPOSICIÓN	<input type="text"/>
COV-ART.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS	<input type="text"/>
COV-ART.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS	<input type="text"/>
COV-ART.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE OTRAS ACTIVIDADES O EXPERIENCIAS	<input type="text"/>
COV-ART.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA TIENDA O ZONA DE VENTA	<input type="text"/>
COV-ART.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO INDUSTRIAL

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-IND.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El Servicio turístico cumple las siguientes medidas preventivas:

- * Se recomienda la instalación de dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del Servicio turístico, así como de alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- * Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla, en base a las regulaciones que establezcan normativa de aplicación vigente en cada momento.
- * En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- * A la llegada del visitante, informa o recuerda al mismo las condiciones de la visita.
- * Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.
- * Se fomentan las visitas concertadas y la venta online, así como el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. Esto es aplicable a todos los servicios del Servicio turístico.
- * Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- * El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- * Se eliminan folletos y mapas del alcance del visitante. Si se proporcionan serán de uso individual. La organización debe promover la información a través de canales digitales (página Web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
- * En caso de que el visitante deba mostrar o entregar una entrada a su llegada, se evitará que el trabajador tenga contacto con ésta. Se recomienda emplear medios electrónicos de lectura de entradas y códigos.
- * Se fomenta la realización de encuestas de satisfacción a los visitantes que se cumplimenten por medios digitales.
- * Si se presta el servicio de guardarropa, se evita guardar prendas del visitante, custodiando únicamente mochilas y otros bultos como paraguas, que se introducen por el propio visitante en bolsas facilitadas por la organización.

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
IND.2 EN EL DISEÑO DE LAS VISITAS

El Servicio turístico determina cómo se van a realizar las visitas, así como su recorrido en base a las conclusiones de la evaluación de riesgos, así como a la normativa vigente de aplicación.

En concreto, el Servicio turístico:

- * Determina el número máximo de personas a las que puede ofrecer el servicio de manera segura. Considera para ello el nivel de afluencia de visitantes en cada franja horaria y, si fuera necesario, establece turnos de visita.
- * En caso de espacios cerrados y exteriores donde no se pueda guardar la distancia de seguridad, se hace uso de mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
- * Determina dónde realizar las paradas, en función del espacio disponible, al número de visitantes que forma cada grupo, así como a las medidas de protección del personal que guía y de los visitantes. Se realizan, siempre que sea posible, en espacios abiertos o amplios y, en cualquier caso, respetando la distancia de seguridad.
- * Recoloca recursos interpretativos, como paneles y carteles, en espacios que permitan guardar la distancia de seguridad entre visitantes.
- * Realiza las visitas en espacios abiertos y exteriores siempre que sea posible.
- * Considera la realización de recorridos de sentido único para evitar cruces de grupos siempre que sea posible.
- * Evita espacios reducidos y zonas susceptibles de concentrar aglomeraciones.
- * Evita zonas de trabajo (por ejemplo, zonas de producción activas donde puedan coincidir trabajadores y visitantes).
- * Los espacios interiores incluidos en la visita, están delimitados, sin obstáculos, señalizados y ventilados, al menos, diariamente y si es posible con mayor frecuencia, sin perjuicio de lo que pueda determinar la normativa vigente de aplicación en cada momento.
- * Retira o inhabilita elementos expositivos que el visitante pueda tocar (por ejemplo, maquetas, pantallas táctiles, etc.) siempre que no se pueda asegurar su desinfección después de cada uso.
- * Si se utilizan audioguías o radioguías se fomenta el uso de auriculares propios del visitante o se facilitan auriculares desechables. En caso de que la organización facilite los equipos, estos se desinfectan tras cada uso y se depositan de manera individual en bolsas cerradas para su entrega al siguiente visitante. Los visitantes depositarán los equipos prestados en un recipiente habilitado por Servicio turístico.
- * En caso de que haya zonas de descanso, se asegura la distancia de seguridad entre personas (espaciándolas, marcando las posiciones a respetar, etc.).

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
IND.3 PARA LA REALIZACIÓN DE LAS VISITAS

El personal del Servicio turístico, en las visitas guiadas:

- * Informa a los visitantes al inicio de la visita sobre el recorrido de la misma y las normas a cumplir. Informa, además, de las medidas preventivas y de seguridad pertinentes (por ejemplo, no tocar superficies o elementos expositivos, mantener la distancia de seguridad, desinfectarse las manos, etc.).
- * Evita formas de saludo que impliquen contacto físico con el visitante.
- * Usa mascarilla o en su defecto pantalla protectora facial cuando no se pueda guardar la distancia de seguridad, en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento. Se recomienda usar esta última para facilitar la comunicación con visitantes que tengan discapacidad auditiva.

En las visitas libres:

El personal recomienda itinerarios o recorridos a los visitantes para evitar aglomeraciones o cruces de grupos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
IND.4 EN ZONAS DE EXPOSICIÓN

En caso de que el establecimiento disponga de una zona de exposición para la visita, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en museos y centros de interés turístico visitable.
No aplica * Servicios turísticos de turismo industrial sin zona de exposición.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
IND.5 EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y VISITAS EN
VEHÍCULOS DE LA ORGANIZACIÓN

En caso de ofrecer servicio de transporte, el establecimiento aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico.
En cualquier caso, el vehículo usado para el transporte de visitantes se desinfecta después de cada uso, prestando especial atención a zonas con mayor contacto como el volante, el cinturón de seguridad o los asientos.
Se recomienda la instalación de una pantalla protectora para garantizar la seguridad entre el conductor y los visitantes. En todo caso, se atenderá a la normativa vigente de aplicación.
No aplica – Servicios turísticos de turismo industrial sin servicio transporte.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
IND.6 EN EL SERVICIO DE DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS

El establecimiento o servicio turístico determina si puede realizar degustaciones en condiciones de seguridad. Si no es posible, se recomienda no hacerlas, pudiendo sustituirlas por la entrega de muestras de los productos a los visitantes. En caso de que se realicen entregas de muestras, se hace a distancia segura, evitando el contacto físico directo.
Para la realización de las degustaciones, el establecimiento o servicio turístico establece las siguientes medidas:

- * Se realizan en espacios ventilados o en espacios abiertos si es posible.
- * Durante su realización se guarda la distancia de seguridad o se hace uso de los elementos de protección, en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- * Se organizan de tal modo que no se formen aglomeraciones.
- * Los productos se presentan de manera individual o bien se sirven en platos individuales antes de su llegada a cada visitante. No se servirán raciones compartidas y se evitará que botellas o jarras estén a disposición del visitante.
- * No se retornan productos que, habiendo sido puestos a disposición del visitante, no han sido consumidos.
- * La mantelería, servilletas, en caso de usarse, así como la vajilla y cubertería, usadas son desechables, si es posible. En caso contrario, se garantiza su desinfección atendiendo a las pautas marcadas por las autoridades en cada momento, y no podrá ser compartida.
- * Se dispondrá de papeleras o cubos de accionamiento no manual y con doble bolsa en su interior.

No aplica * Servicios turísticos de turismo industrial que no realice degustaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
IND.7 EN EL SERVICIO DE EXPERIENCIAS, ACTIVIDADES Y TALLERES

Si el establecimiento o servicio turístico ofrece actividades complementarias o realiza talleres de carácter práctico, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en experiencias y talleres turísticos o las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en empresas de turismo activo, según la naturaleza de la actividad.

No aplica * Servicios turísticos de turismo industrial que no realicen experiencias, actividades o talleres.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
IND.8 EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración del establecimiento o servicio turístico aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en bares y cafeterías.

No aplica * Servicios turísticos de turismo industrial sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
IND.9 EN LA TIENDA O ZONA DE VENTA

La tienda o zona de venta del establecimiento de turismo industrial aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

No aplica * Servicios turísticos de turismo industrial sin tienda o zona de venta.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
IND.10 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

El Servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

* Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).

* Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.

* Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los visitantes 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.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO INDUSTRIAL

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO INDUSTRIAL

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-IND.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-IND.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL DISEÑO DE LAS VISITAS	<input type="text"/>
COV-IND.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS VISITAS	<input type="text"/>
COV-IND.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN ZONAS DE EXPOSICIÓN	<input type="text"/>
COV-IND.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS Y VISITAS EN VEHÍCULOS DE LA ORGANIZACIÓN	<input type="text"/>
COV-IND.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE DEGUSTACIÓN DE PRODUCTOS	<input type="text"/>
COV-IND.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE EXPERIENCIAS, ACTIVIDADES Y TALLERES	<input type="text"/>
COV-IND.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-IND.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA TIENDA O ZONA DE VENTA	<input type="text"/>
COV-IND.10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>		<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



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)



Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN PLAYAS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-PLA.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR DEFINE CUÁL ES LA CAPACIDAD DE LA PLAYA.

El Ente gestor de la playa define la capacidad de la misma en base a sus características (superficie, mareas, etc.) y el uso de sus espacios (espacio ocupado por otras actividades o concesiones) y de acuerdo con el marco legislativo vigente.

Para definir la capacidad de la playa se tiene en cuenta no sólo el número de usuarios y la afluencia de los mismos, sino también el tipo de actividad que realizan o servicios de los que hacen uso, así como su localización.

El Ente gestor de la playa determina el número máximo de personas que pueden conformar un grupo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-PLA.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR ESTABLECE LAS MEDIDAS OPORTUNAS PARA QUE LA CAPACIDAD DE LA PLAYA NO SEA SUPERADA.

El Ente gestor, en base a la capacidad de la playa y la evaluación de riesgo realizada y, atendiendo a la normativa de aplicación vigente, establece las medidas oportunas para garantizar que dicha capacidad no sea superada:

- Determina en qué casos es necesario implementar un control de accesos, así como el modo en que éste se va a realizar (por ejemplo, permitiendo el paso a la playa únicamente por un acceso).
- Considera los posibles inconvenientes que pudieran derivarse de este control de accesos, como pueden ser los cuellos de botella, las aglomeraciones, etc. y toma las medidas oportunas para evitarlo.

Determina cómo se va a informar al usuario de que la capacidad máxima de la playa se ha alcanzado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-PLA.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR ESTABLECE LAS MEDIDAS HIGIÉNICO-SANITARIAS A APLICAR EN LA PLAYA.

El Ente gestor, en base a la capacidad de la playa y la evaluación de riesgo realizada y, atendiendo a la normativa de aplicación vigente, establece las medidas higiénico-sanitarias oportunas.

Esto puede conllevar la modificación del plan de seguridad de la playa.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR INFORMA ACERCA DE
PLA.4 LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS.

En los accesos a la playa y en cualquier otro punto que se considere necesario, se informa sobre:

- Las medidas de prevención a aplicar en la playa
- La capacidad estimada de la playa
- Si se ha alcanzado el nivel máximo de ocupación

Las restricciones o limitaciones en los servicios de la playa

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR ASEGURA QUE SE
PLA.5 RESPETA LA DISTANCIA DE SEGURIDAD EN LOS ACCESOS A LA PLAYA

El Ente gestor de la playa garantiza que se respeta la distancia de seguridad entre los flujos de entrada y salida de los usuarios en la playa. Para ello, se pueden establecer entradas y salidas diferenciadas. En caso de que no se pueda asegurar el mantenimiento de la distancia interpersonal, se insta a los usuarios a utilizar mascarilla, en función de las pautas marcadas por la legislación vigente que le sea de aplicación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR IDENTIFICA LOS
PLA.6 ESPACIOS QUE PUEDEN SER OCUPADOS POR LOS USUARIOS EN LA PLAYA.

El Ente gestor de la playa señala adecuadamente los espacios de movilidad de los usuarios (por ejemplo, entrada y salida de la zona húmeda, itinerarios de paso a las concesiones desde los accesos, etc.).

Se recomienda, además, señalar los espacios que pueden ser ocupados por los usuarios (por ejemplo, mediante hitos, sombrillas, indicaciones, etc.).

El Ente gestor asegura que los usuarios en primera línea de playa guardan la distancia de seguridad respecto a los usuarios en la orilla.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PLA.7 PARA EL SERVICIO DE SEGURIDAD, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS.

En función de las conclusiones de la evaluación de riesgos realizada, se determinan los EPIs necesarios en cada puesto de trabajo del servicio de seguridad, salvamento y primeros auxilios. El personal que realice tareas de primeros auxilios, dispone del equipo de protección aplicable al personal sanitario o con riesgo de exposición.

El equipamiento de salvamento y primeros auxilios, así como los equipos de comunicaciones de emergencia (walkies, altavoces, etc.) se limpian y desinfectan tras su uso a la finalización de la jornada de trabajo y cuando el equipo pase de un profesional a otro (prismáticos, tableros, etc.).

Se desinfecta, igualmente, el equipo de salvamento y primeros auxilios (equipamiento para curas, inmovilizadores, etc.) utilizado por un usuario de la playa, tras cada uso.

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE BAÑO ASISTIDO.

La prestación del servicio de baño asistido estará condicionada a la disposición de los EPIs necesarios y/o medios mecánicos que garanticen la protección del personal que lo presta, en función de la evaluación de riesgo realizada y en base a la normativa vigente.

Cuando sea necesario, se establece un sistema con cita previa del que se informa a los usuarios a través de los canales de promoción e información al turista, con objeto de facilitar que se toman las medidas preventivas e higiénico-sanitarias relativas a la limpieza y desinfección entre usuarios del equipamiento utilizados.

Se da la formación necesaria a los trabajadores para la prestación de este servicio.
No aplica – playas sin servicio de baño asistido.

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ÁREAS DE JUEGO O DEPORTIVAS.

El Ente gestor de la playa 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:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Determina los aforos de las áreas de juego.
- Establece medidas higiénicas de uso a la entrada de la zona de juegos (lavado de manos o uso de solución desinfectante).
- Las personas responsables del cuidado de niños, presentan una higiene personal elevada con lavado o desinfección de manos.

No aplica – playas sin áreas de juegos o deportivas.

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN VESTUARIOS, ASEOS Y TAQUILLAS.

El ente gestor de la playa determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para el uso de vestuarios, aseos y taquillas. En cualquier caso:

- Asegura su limpieza y desinfección frecuente.
- Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, vestuarios, 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 informar sobre ellos. Establece 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 evita las toallas de manos, incluso las de uso individual.
- Recomienda el uso de calzado apropiado para su uso.
- Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponen en su interior de doble bolsa.
- Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensores) o, en su defecto, de presión.

Se clausuran los WC químicos.

No aplica – playas sin vestuarios, aseos y taquillas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PLA.11 EN DUCHAS, LAVAPIÉS Y FUENTES DE AGUA POTABLE.

El ente gestor de la playa determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para el uso de duchas, lavapiés y fuentes de agua potable. En cualquier caso:

- Asegura su limpieza y desinfección frecuente.
- Asegura la distancia de seguridad interpersonal, evitando aglomeraciones.

No aplica – playas sin duchas, Lavapiés y fuentes agua potable.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PLA.12 PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.

En caso de que en la playa existan Servicios turísticos que ofrezcan servicio de restauración (alimentos y bebidas), aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en bares y cafeterías.

No aplica – playas que no ofrecen servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PLA.13 PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE HAMACAS Y SOMBRILLAS.

En caso de que en la playa se preste el servicio de alquiler de hamacas y sombrillas está delimitado (a través, por ejemplo, de balizas, cintas, indicaciones, etc.).

Las hamacas y sombrillas se distribuyen dentro de la zona delimitada, de manera que se garantice la distancia de seguridad entre los usuarios en base a las pautas dictadas por las autoridades sanitarias. El acceso a las hamacas está controlado para garantizar que han sido desinfectadas de manera previa a su uso.

El material de las hamacas y sombrillas que está en contacto con el usuario, se limpia y desinfecta o bien se desecha tras cada alquiler o cada uso y al inicio de la jornada.

Se insta al usuario a utilizar su propia toalla en el uso de estos equipamientos.

No aplica – playas sin servicio de alquiler de hamacas y sombrillas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
PLA.14 PARA ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y DE OCIO.

El ente gestor de la playa determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para la realización de actividades deportivas y de ocio. En cualquier caso:

- Se cierran las plataformas flotantes en caso de que no se pueda asegurar su limpieza y desinfección, así como la distancia de seguridad entre los usuarios.
- Embarcaciones del tipo hidropedales, velomares, kayaks, etc. se utilizan de en base a las directrices dictadas por la autoridad competente y, en cualquier caso, se limpian y desinfectan tras cada alquiler o servicio y siempre al inicio de la jornada.
- El material utilizado por el usuario (cascos, chalecos salvavidas, etc.) también debe limpiarse y desinfectarse tras cada uso. Se asegura que se entrega el material seco al usuario y desinfectado adecuadamente, habiendo sido almacenado en su caso para evitar cualquier tipo de contaminación o limpiándolos y desinfectándolos al inicio de la jornada.

En cualquier caso, para la realización de actividades deportivas y de ocio serán de aplicación las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en Servicios turísticos de turismo activo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN PLAYAS. EL ENTE GESTOR DE LA PLAYA
PLA.15 ESTABLECE MEDIDAS ESPECÍFICAS DE LIMPIEZA.

Además de las pautas de limpieza definidas en las Buenas prácticas avanzadas de gestión para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus sars-cov-2 en el sector turístico., la playa sigue las siguientes pautas:

- El ente gestor adapta su plan de limpieza y desinfección diferenciando por zonas e instalaciones de la playa, y siempre supeditadas a las condiciones marcadas por las autoridades competentes para cada tipo de playa.
 - Se realizan una limpieza profunda diaria al inicio de la jornada a las instalaciones y equipamiento de la playa responsabilidad del ente gestor cuando no haya estado guardado en lugar cerrado durante la noche.
 - Se realizan repasos durante el horario de prestación del servicio, en base al plan diseñado, prestando especial atención a dispensadores de papel, gel, jabón y otros elementos de gran contacto como barandillas, pasarelas, zonas de sombra, papeleras, contenedores, punto de recogida selectiva, etc.
 - La recogida de papeleras debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.
- Todo material de higiene personal – mascarillas, guantes, etc. – debe depositarse en la fracción resto (agrupación de residuos de origen doméstico que se obtiene una vez efectuadas las recogidas separadas).



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN PLAYAS

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN PLAYAS

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-PLA.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR DEFINE CUÁL ES LA CAPACIDAD DE LA PLAYA.	<input type="text"/>
COV-PLA.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR ESTABLECE LAS MEDIDAS OPORTUNAS PARA QUE LA CAPACIDAD DE LA PLAYA NO SEA SUPERADA.	<input type="text"/>
COV-PLA.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR ESTABLECE LAS MEDIDAS HIGIÉNICO-SANITARIAS A APLICAR EN LA PLAYA.	<input type="text"/>
COV-PLA.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR INFORMA ACERCA DE LAS MEDIDAS IMPLEMENTADAS.	<input type="text"/>
COV-PLA.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR ASEGURA QUE SE RESPETA LA DISTANCIA DE SEGURIDAD EN LOS ACCESOS A LA PLAYA	<input type="text"/>
COV-PLA.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL ENTE GESTOR IDENTIFICA LOS ESPACIOS QUE PUEDEN SER OCUPADOS POR LOS USUARIOS EN LA PLAYA.	<input type="text"/>
COV-PLA.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE SEGURIDAD, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS.	<input type="text"/>
COV-PLA.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE BAÑO ASISTIDO.	<input type="text"/>
COV-PLA.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ÁREAS DE JUEGO O DEPORTIVAS.	<input type="text"/>
COV-PLA.10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN VESTUARIOS, ASEOS Y TAQUILLAS.	<input type="text"/>
COV-PLA.11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN DUCHAS, LAVAPIÉS Y FUENTES DE AGUA POTABLE.	<input type="text"/>
COV-PLA.12	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.	<input type="text"/>
COV-PLA.13	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE HAMACAS Y SOMBRILLAS.	<input type="text"/>
COV-PLA.14	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y DE OCIO.	<input type="text"/>

COV-PLA.15 LIMPIEZA ESPECÍFICA EN PLAYAS. EL ENTE GESTOR DE LA PLAYA ESTABLECE MEDIDAS ESPECÍFICAS DE LIMPIEZA.

Media de las buenas prácticas para el módulo

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 SEGURIDAD CIUDADANA

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-SEG.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECE UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COVID-19

El organismo responsable de la seguridad ciudadana ha definido un protocolo sobre cómo actuar en caso de llamadas o actuaciones relacionadas con la COVID-19.



Doc.- Protocolo de actuación COVID-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-SEG.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE GARANTIZA QUE TODOS LOS AGENTES CONOCEN EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COVID-19

El organismo responsable de seguridad ciudadana garantiza que todos los agentes conocen el Protocolo de actuación COVID-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-SEG.3 COV-SEG.3 - PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA OFRECER INFORMACIÓN TURÍSTICA

Cuando se ofrece información turística, los agentes de seguridad ciudadana mantienen la distancia interpersonal. En caso de no ser posible, se aseguran de portar medidas de protección individual adecuadas. Evitan que los folletos o mapas de la zona que puedan emplear sean de uso compartido. En caso de que no se pueda evitar, deben asegurar su desinfección tras cada uso.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-SEG.4 COV-SEG. 4 - LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA SEGURIDAD CIUDADANA. LIMPIEZA DE VEHÍCULOS

Cuando se trasladen personas en el vehículo oficial se procederá a la limpieza del mismo antes de volver a realizar un nuevo traslado. Se emplean biocidas 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)

Entre un traslado y otro, se ventila el vehículo.

En relación al cambio de turno se lleva a cabo 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: volante, pasamanos, cinturones, apertura y cierre, salpicadero, embrague, tapón de gasolina, interruptores de luces, manillas, radios, etc.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA SEGURIDAD CIUDADANA

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA SEGURIDAD CIUDADANA

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-SEG.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECE UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COVID-19	<input type="text"/>
COV-SEG.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE GARANTIZA QUE TODOS LOS AGENTES CONOCEN EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN COVID-19	<input type="text"/>
COV-SEG.3	COV-SEG.3 - PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA OFRECER INFORMACIÓN TURÍSTICA	<input type="text"/>
COV-SEG.4	COV- SEG. 4 - LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA SEGURIDAD CIUDADANA. LIMPIEZA DE VEHÍCULOS	<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 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 ESCUELAS DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEE.1 EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El Servicio turístico cumple las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda la instalación de dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del Servicio turístico, así como de alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al visitante. Si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla.
- En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- Se fomentan el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. En caso de cobro en metálico, el trabajador se desinfectará las manos posteriormente.
- Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- Se evita el uso de folletos u otras medidas informativas en documentos de uso compartido, eliminándolos del alcance el visitante, en cualquier caso. Si se proporcionan serán de uso individual.

La organización debe promover la difusión de información a través de canales digitales (página Web de la escuela, apps, redes sociales, etc.). Entre la información que se remite en formato digital se encuentra la información de interés para el alumno, así como la posible información sobre el destino turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEE.2 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

La escuela determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Instala de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- Cuenta con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.
- Cuenta con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se evitan las toallas, incluso las de uso individual.
- Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y dispone en su interior doble bolsa.
- Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensor) o, en su defecto, de presión.

No aplica – Escuelas que no dispongan de aseos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEE.3 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La escuela establece, al menos, las siguientes medidas preventivas:

- Comunican las pautas higiénico-sanitarias a los alumnos, para la prevención del contagio por el coronavirus, en el momento de la reserva del curso y a través de sus canales habituales de comunicación e información.
- Existen carteles informativos, en varios idiomas, que indiquen las pautas higiénicas a seguir por alumnos/as y docentes (uso de mascarillas, uso de gel hidroalcohólicos, distancia de seguridad etc.)
- El tamaño máximo por clases presenciales tiene en cuenta la necesidad de respetar la distancia interpersonal establecida, en cada momento, por las autoridades.
- Todas las aulas de la escuela, así como las zonas comunes tienen carteles informativos indicando su aforo.
- A la entrada de cada aula, así como de la sala de profesores y de usos múltiples hay dispensadores de gel desinfectante.

Se distribuyen papeleras de accionamiento no manual y con doble bolsa, en diversos puntos de la escuela.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL USO DE LOS MEDIOS DIDÁCTICOS SE
EEE.4 REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD

La escuela establece un protocolo para el uso, la limpieza y desinfección de los medios didácticos compartidos por diversos alumnos y/o docentes. Este protocolo incluye, entre otros, el uso y la limpieza de aulas compartidas por diferentes grupos, de dispositivos audiovisuales compartidos por personas distintas y de libros de consulta.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEE.5 EN LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.

La escuela comprobará que la oferta de actividades turísticas, deportivas y de ocio complementaria que se ofrece a los alumnos contempla medidas higiénico-sanitarias para la reducción del riesgo por contagio de la COVID-19, de acuerdo con lo establecido en cada momento por las autoridades pertinentes.

No aplica - Escuelas que no ofrezcan actividades complementarias.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEE.6 EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE

En caso de que la escuela haga de intermediaria de servicios de transporte colectivo (autobuses) para el alumnado, a través de colaboradores, deberá realizar una previa comprobación de que el prestador del servicio ha definido medidas higiénico sanitarias para la reducción del riesgo.

Si la escuela gestiona un servicio propio de transporte, cumple con lo establecidos en las Buenas Prácticas Avanzadas SICTED para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 Transporte turístico / Alquiler de vehículos y embarcaciones / Taxis; en función de la tipología de transporte ofertado.

No aplica - Escuelas que no ofrezcan servicios de transporte (propio o mediante intermediación).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEE.7 EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

En caso de que la escuela haga de intermediaria de servicios de alojamiento a través de alojamientos colaboradores para el alumnado, deberá realizar una previa comprobación de que el prestador del servicio ha definido medidas higiénico sanitarias para la reducción del riesgo.

Si la escuela ofrece servicio propio de alojamiento cumple lo establecido en las Buenas Prácticas Avanzadas SICTED para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 Hoteles y apartamentos turísticos / Alojamientos rurales / Albergues; en función de la tipología de alojamiento ofertado.

No aplica - Escuelas que no ofrezcan servicios de alojamiento (propio o mediante intermediación).



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN ESCUELAS DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN ESCUELAS DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS

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-EEE.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-EEE.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
COV-EEE.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<input type="text"/>
COV-EEE.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL USO DE LOS MEDIOS DIDÁCTICOS SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD	<input type="text"/>
COV-EEE.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.	<input type="text"/>
COV-EEE.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE	<input type="text"/>
COV-EEE.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO	<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 PARA CONVENTION BUREAUX

COV-CB

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-CB.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE UNA GUÍA DE REUNIONES QUE RECOGE INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR LA COVID-19

El convention bureau dispone de una guía de reuniones que recoge toda la oferta de la ciudad necesaria para organizar un congreso o reunión incluye, para cada infraestructura o servicio, mención a si cuenta con alguna distinción específica relacionada con la adopción de medidas para la reducción del contagio por la COVID-19.



Doc. Guía de reuniones

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-CB.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE DOCUMENTAN LOS REQUISITOS MÍNIMOS RELACIONADOS CON LA COVID-19 PARA ACEPTAR A PROVEEDORES EN CASO DE HABERLOS.

En caso de que se determinen requisitos mínimos de aceptación como proveedor - miembro del convention bureau, relacionados con la implantación de medidas de prevención de la COVID-19, aparecerán recogidos en documento de requisitos mínimos definido en el Manual de Buenas Prácticas SICTED para convention bureaux.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-CB.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE DA SOPORTE A LOS ORGANIZADORES SOBRE NORMATIVA ESPECÍFICA SANITARIA RELACIONADA CON LA COVID-19

El convention bureau, en su servicio de apoyo a los organizadores durante los viajes de inspección, envía información previa a los mismos sobre la normativa vigente en cada momento establecida por las autoridades para evitar el contagio por coronavirus SARS-CoV-2.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-CB.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL DOSSIER DE CANDIDATURA DEL CONVENTION BUREAU RECOGE INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR LA COVID-19

El dossier de la candidatura del convention bureau incluye un apartado específico sobre las medidas adoptadas para la reducción del contagio por la COVID-19 que incluye una relación de los Servicios turísticos propuestos que cuentan con alguna distinción específica relacionada con la adopción de medidas para la reducción del contagio por la COVID-19.

No aplica - convention bureaux que no realicen dosieres de candidaturas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. A SALA DE REUNIONES CUENTA CON LAS
CB.5 MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR LA COVID-19

A la entrada de las salas de reuniones del Convention Bureaux existe información sobre el aforo máximo (que debe estar acorde a lo dispuesto por las autoridades pertinentes), así como las medidas higiénicas a adoptar por los asistentes.

Se pone a disposición de los asistentes a las reuniones geles desinfectantes en la sala.

Tras cada reunión se limpia y desinfecta los elementos más usados por ej. la mesa, las sillas, los pomos de la puerta (en caso de haberlo) etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
CB.6 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

El Servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los visitantes 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- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
CB.7 EN EL TRANSPORTE

En el caso de que el convention bureau ofrezca servicio de transporte, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico.

No aplica – convention bureaux que no disponen servicio de transporte.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
CB.8 EN EL SERVICIO DE GUÍAS TURÍSTICOS

En el caso de que el convention bureau ofrezca servicio de guías turísticas, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en para guías de turismo.

No aplica – convention bureaux que no ofrecen servicio de guías turísticas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
CB.9 EN LOS ESPACIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE REUNIONES

Si el convention bureau gestiona espacios para la realización de reuniones y eventos aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en espacios para turismo de reuniones.No aplica – convention bureaux que no gestionan espacios para la realización de reuniones o eventos.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA CONVENTION BUREAUX

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA CONVENTION BUREAUX

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-CB.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE UNA GUÍA DE REUNIONES QUE RECOGE INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR LA COVID-19	<input type="text"/>
COV-CB.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE DOCUMENTAN LOS REQUISITOS MÍNIMOS RELACIONADOS CON LA COVID-19 PARA ACEPTAR A PROVEEDORES EN CASO DE HABERLOS.	<input type="text"/>
COV-CB.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE DA SOPORTE A LOS ORGANIZADORES SOBRE NORMATIVA ESPECÍFICA SANITARIA RELACIONADA CON LA COVID-19	<input type="text"/>
COV-CB.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL DOSSIER DE CANDIDATURA DEL CONVENTION BUREAU RECOGE INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR LA COVID-19	<input type="text"/>
COV-CB.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. A SALA DE REUNIONES CUENTA CON LAS MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR LA COVID-19	<input type="text"/>
COV-CB.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
COV-CB.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL TRANSPORTE	<input type="text"/>
COV-CB.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE GUÍAS TURÍSTICOS	<input type="text"/>
COV-CB.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ESPACIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE REUNIONES	<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 ESPACIOS PARA TURISMO DE REUNIONES

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE DETERMINAN LAS
REU.1 RESPONSABILIDADES DEL EVENTO ASOCIADAS A LA COVID-19.

El Servicio turístico 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, el Servicio turístico 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- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
REU.2 EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN.

El Servicio turístico cumple las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del establecimiento y, en caso de ser convenientes podrán instalarse alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al asistente (en el caso de espacios cerrados), así como del resto de espacios. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
- En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- A la llegada del visitante, informa o recuerda al mismo las condiciones de estancia en las instalaciones.
- Los mostradores, si los hay, se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de asistentes.
- Se fomentan la venta online, así como el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto.
- Se eliminan folletos, información del evento, mapas etc. del alcance del asistente. Si se proporcionan serán de uso individual. El Servicio turístico debe promover la información a través de canales digitales (página Web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
- En caso de que el asistente deba mostrar o entregar una entrada a su llegada, se evitará que el trabajador tenga contacto ésta. Se recomienda emplear medios electrónicos de lectura de entradas y códigos.

Se fomentará la realización de encuestas de satisfacción a los clientes que se cumplimenten por medios digitales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- REU.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS DE REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-COV-2.

Se dispone de información a disposición del cliente y de los prestadores de servicios en las instalaciones (Ej.: azafatos/as, traductores, etc.) sobre todas las medidas implementadas por el Servicio turístico para reducir el riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2.

Doc- Medidas para reducir el riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- REU.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA CHECK-LIST DE COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES Y MATERIALES PREVIO AL EVENTO INCLUYE REVISIÓN DE LOS ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA COVID-19.

El responsable del servicio del evento toma las precauciones necesarias para asegurar que todos los elementos relacionados con la COVID-19 (solución desinfectante, mamparas, cartelería, etc.) están preparados con suficiente antelación como para poder corregir cualquier situación antes de la hora de llegada acordada con el cliente. Para cada evento se realiza una check-list para comprobar que todo está tal y como estaba previsto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- REU.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

El Servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los visitantes 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- REU.6 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.

En caso de que el Servicio turístico ofrezca servicio de restauración, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y/o bares y cafeterías.

No aplica – establecimientos que no ofrezcan servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- REU.7 MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN ESPACIOS PARA TURISMO DE REUNIONES. EXISTE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO DURANTE LOS EVENTOS DE LOS ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA COVID-19.

Durante el desarrollo del acto existe un responsable de mantenimiento para solventar cualquier incidencia o avería (Ej. Sistemas de renovación del aire, dosificadores de soluciones desinfectantes, etc.) que pudiera producirse en los elementos relacionados con la COVID-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- REU.8 CONVIVENCIA DEL EVENTO CON LA ACTIVIDAD ORIGINAL DEL SERVICIO TURÍSTICO.

En caso de que el Servicio turístico donde se desarrolla el evento realice otro tipo de actividad propia (Ej. bodegas, explotaciones agrícolas, etc.) se procurará que no haya interferencias entre el evento y dicha actividad propia, incorporando las medidas higiénico-sanitarias necesarias para evitar el contagio por la COVID-19 en caso de que ambas actividades interactúen durante el evento.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN ESPACIOS PARA TURISMO DE REUNIONES

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN ESPACIOS PARA TURISMO DE REUNIONES

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-REU.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE DETERMINAN LAS RESPONSABILIDADES DEL EVENTO ASOCIADAS A LA COVID-19.	<input type="text"/>
COV-REU.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN.	<input type="text"/>
COV-REU.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EXISTE INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS DE REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-COV-2.	<input type="text"/>
COV-REU.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA CHECK-LIST DE COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES Y MATERIALES PREVIO AL EVENTO INCLUYE REVISIÓN DE LOS ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA COVID-19.	<input type="text"/>
COV-REU.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
COV-REU.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.	<input type="text"/>
COV-REU.7	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN ESPACIOS PARA TURISMO DE REUNIONES. EXISTE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO DURANTE LOS EVENTOS DE LOS ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA COVID-19.	<input type="text"/>
COV-REU.8	CONVIVENCIA DEL EVENTO CON LA ACTIVIDAD ORIGINAL DEL SERVICIO TURÍSTICO.	<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 PARA SERVICIOS DE LIMPIEZA

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-LIM.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El servicio de limpieza cumple las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda la instalación de dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del Servicio turístico, así como de alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al usuario. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
- En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia de seguridad (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de usuarios.
- Se fomentan el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. En caso de cobro en metálico, el trabajador se desinfectará las manos posteriormente.
- Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- Se evita el uso de folletos u otras medidas informativas en documentos de uso compartido, eliminándolos del alcance el visitante, en cualquier caso. Si se proporcionan serán de uso individual.
- La organización debe promover la difusión de información a través de canales digitales (página Web de la escuela, apps, redes sociales, etc.). Entre la información que se remite en formato digital se encuentra la información de interés para el alumno, así como la posible información sobre el destino turístico.

Nota: Estas medidas son aplicables tanto en el punto de atención al usuario como en los puntos limpios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-LIM.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. INFORMACIÓN AL USUARIO

Se informa al usuario de cualquier incidencia o modificación relativa al servicio de limpieza derivada de la COVID-19:

- Supresión de determinados sistemas de recogida (Ej.: cierre de puntos limpios).
- Modificaciones de operativas (Ej.: mantenimiento de los contenedores abiertos para evitar la manipulación por los usuarios).
- Servicio turístico de limitaciones (Ej.: reducción del peso/tamaño admitido en la recogida de muebles para que pueda ser realizada por un único operario).
- Información sobre la operativa a seguir para la eliminación de residuos en hogares/centros con positivo o en cuarentena por COVID-19.
- Etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIM.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS VÍAS PÚBLICAS

El servicio de limpieza ha actualizado el procedimiento de limpieza y desinfección de las vías públicas teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades sanitarias. En concreto:

- Se prioriza el barrido húmedo como mejor opción para el barrido de vías públicas.
- Se prioriza el baldeo de las calles con agua reforzada con detergentes tensioactivos de arrastre específicos de la limpieza viaria (en la concentración determinada por el fabricante), con tensioactivos derivados de amonio cuaternario u otros productos con actividad biocida.
- Se prioriza la desinfección con hipoclorito sódico al 0.1% mediante aplicación con mochilas pulverizadoras (20 ml de lejía común por litro de agua) en espacios sensibles como la proximidad de centros sanitarios, grandes supermercados y centros de distribución de alimentos, así como zonas de la ciudad con asentamientos urbanos fijos o de pernocta de personas sin hogar.
- Se establece un protocolo para la recogida de residuos en hogares/centros con positivo o en cuarentena por COVID-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIM.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. USO DE VEHÍCULOS

En los vehículos usados por más de una persona se extreman las medidas de seguridad:

- La conducción del vehículo se realiza por una única persona. No comparten equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En 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 la reducción del riesgo de contagio, en especial de los elementos de mayor contacto: volante, salpicadero, llaves, palanca de cambio, manilla de apertura y cierre de puertas, sistema de apertura y cierre de ventanas, etc.
- Se refuerza la limpieza de zonas de mayor contacto: Ej.: asideros del camión de limpieza.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIM.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. GESTIÓN DE LOS PUNTOS LIMPIOS

Se controla la recogida de elementos en los puntos limpios:

- El personal de recepción evita el contacto con los usuarios del punto limpio.
- Se establece una zona para que el usuario deposite el residuo.
- En caso de ser necesario el pesado del residuo, se evita que el usuario toque la báscula y ésta se desinfecta tras cada uso.
- Se prioriza la entrega de justificante mediante medios telemáticos (Ej.: correo electrónico). En caso contrario el personal se desinfecta las manos antes de cumplimentar el documento justificante de la entrega y lo deposita en el mostrador para que lo recoja el usuario.

No aplica - Servicios turísticos que no dispongan de punto limpio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA SERVICIOS DE LIMPIEZA. LIMPIEZA DE LOS
LIM.6 UTENSILIOS DE TRABAJO

Se extrema la limpieza de los utensilios de trabajo:

- Se desinfectan las escobas y carros, así como cualquier utensilio de trabajo empleado individualmente por los operarios de limpieza viaria.
- Se procura que los utensilios de trabajo sean utilizados siempre por las mismas personas (Ej.: se identifica cada utensilio con un código u otro tipo de elemento identificativo que es asignado a un operario concreto).



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA SERVICIOS DE LIMPIEZA

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA SERVICIOS DE LIMPIEZA

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-LIM.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-LIM.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. INFORMACIÓN AL USUARIO	<input type="text"/>
COV-LIM.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS VÍAS PÚBLICAS	<input type="text"/>
COV-LIM.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. USO DE VEHÍCULOS	<input type="text"/>
COV-LIM.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. GESTIÓN DE LOS PUNTOS LIMPIOS	<input type="text"/>
COV-LIM.6	LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA SERVICIOS DE LIMPIEZA. LIMPIEZA DE LOS UTENSILIOS DE TRABAJO	<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 PARA ATRAQUE DE CRUCEROS Y FERRIS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- ATR.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

La Autoridad portuaria o entidad que gestione la zona de atraque de cruceros y ferries establece las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida de las zonas de acogida y atención al cliente-usuario (buque/naviera) y al turista-crucecrista, así como alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
- En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- A la llegada del visitante (cliente-usuario o turista-crucecrista, según se trate), informa o recuerda al mismo las normas higiénico-sanitarias establecidas.
- Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de visitantes.
- Se fomentan el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente-usuario y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto. Esto es aplicable a todos los servicios del Servicio turístico.
- Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- Se eliminan folletos y mapas del alcance del visitante. Si se proporcionan serán de uso individual. La organización debe promover la información a través de canales digitales (página Web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
- En caso de que el visitante deba mostrar o entregar documentación a su llegada, se evitará que el trabajador tenga contacto con ésta. Se recomienda emplear medios electrónicos de lectura y códigos.
- Se fomentará la realización de encuestas de satisfacción que se cumplimenten por medios digitales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- ATR.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. INFORMACIÓN PARA USUARIOS DE BUQUES, NAVIERAS Y EMPRESAS PRESTATARIAS DE SERVICIOS PORTUARIO

La Autoridad portuaria o entidad que gestione la zona de atraque de cruceros y ferries dispondrá de información de interés y utilidad sobre la COVID-19 para los usuarios de esta zona (buques, navieras, consignatarios, remolcadores, estibadores, etc.).

Entre la información que se debe aportar está:

- Las medidas de seguridad implementadas por el Servicio turístico para evitar contagios por la COVID-19.
- Las medidas de seguridad e higiénico-sanitarias que deben respetar los pasajeros tanto en la terminal como en el destino (Ej.: portar mascarilla).
- Cualquier restricción o modificación de las condiciones habituales del servicio (Ej.: nuevos controles y verificaciones a la llegada y salida que puedan ampliar el tiempo de embarque/desembarque).
- Teléfonos y páginas web de interés en relación con el coronavirus.
- Etc.

El personal de atención continua al usuario/cliente conoce esta información.

La información estará disponible además de en castellano, en el idioma de la Comunidad Autónoma y en al menos uno de los idiomas extranjeros más utilizados por las compañías navieras de cruceros con escala en el puerto.

El envío de información se realizará preferentemente vía online. Se recomienda que se publique en la página web de referencia del Servicio turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
ATR.3

En el punto de información turística se proporcionará información de interés sobre la COVID-19: Ej.: teléfonos de información para la ciudadanía sobre el coronavirus, centros médicos, etc.

En caso de tratarse de una oficina de atención, se aplican las medidas contenidas en la Buena Práctica COV-ATR.1

La información estará al menos en español y uno de los idiomas extranjeros más utilizados por las compañías navieras de cruceros con escala en el puerto.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. GESTIÓN DE RESIDUOS
ATR.4

Se establece e implementa un protocolo para la recogida de residuos en cruceros y ferris en los que se hayan identificado personas con positivo o en cuarentena por COVID-19 de acuerdo con lo establecido por la normativa.

Este protocolo es comunicado a los usuarios: buques, navieras, consignatarios, remolcadores, estibadores, etc.

Doc - Protocolo de recogida de residuos COVID-19.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ATR.5 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

El puerto determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los turistas-cruceiros 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- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ATR.6 EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración del puerto aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en bares y cafeterías.

No aplica – puertos sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ATR.7 EN LA TIENDA O ZONA DE VENTA

La tienda o zona de venta aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

No aplica – puertos sin tienda.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
ATR.8 EN EL TRANSPORTE

El servicio de transporte aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en transporte turístico.

No aplica – puertos sin transporte turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA ATRAQUE DE CRUCEROS Y FERRIS. SE
ATR.9 ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS DE LIMPIEZA

Se refuerza la limpieza de aquellos elementos y superficies de mayor contacto:

- mobiliario de descanso
- pasarelas y asideros
- máquinas de vending
- punto de información (si se trata de un cartel)
- etc.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA ATRAQUE DE CRUCEROS Y FERRIS

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA ATRAQUE DE CRUCEROS Y FERRIS

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-ATR.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-ATR.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. INFORMACIÓN PARA USUARIOS DE BUQUES, NAVIERAS Y EMPRESAS PRESTATARIAS DE SERVICIOS PORTUARIO	<input type="text"/>
COV-ATR.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	<input type="text"/>
COV-ATR.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. GESTIÓN DE RESIDUOS	<input type="text"/>
COV-ATR.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
COV-ATR.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-ATR.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA TIENDA O ZONA DE VENTA	<input type="text"/>
COV-ATR.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL TRANSPORTE	<input type="text"/>
COV-ATR.9	LIMPIEZA ESPECÍFICA PARA ATRAQUE DE CRUCEROS Y FERRIS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS 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 PARA ESTACIONES DE ESQUÍ Y MONTAÑA

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-EEM.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

La estación cumple, al menos, con las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada y salida del establecimiento y, en caso de ser convenientes podrán instalarse alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
- Se determina y anuncia de manera clara y visible el aforo máximo de la zona de acogida y atención al asistente (en el caso de espacios cerrados), así como del resto de espacios. Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima o si no se puede mantener la distancia de seguridad se deberá usar mascarilla (en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento).
- En caso de ser necesario, fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- A la llegada del visitante, informa o recuerda al mismo las condiciones de estancia en las instalaciones.
- Los mostradores, si los hay, se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de asistentes.
- Se fomentan la venta online, así como el pago con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto.
- Se eliminan folletos, información del evento, mapas etc. del alcance del asistente. Si se proporcionan serán de uso individual. El Servicio turístico debe promover la información a través de canales digitales (página Web de la organización, apps, redes sociales, etc.).
- En caso de que el asistente deba mostrar o entregar una entrada a su llegada, se evitará que el trabajador tenga contacto ésta. Se recomienda emplear medios electrónicos de lectura de entradas y códigos.
- Se fomentará la realización de encuestas de satisfacción a los clientes que se cumplimenten por medios digitales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-EEM.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE INCLUYEN MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA MINIMIZAR EL RIESGO DE CONTAGIO DE COVID-19 EN EL PLAN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

El Plan de emergencias y evacuación de la estación incluye un protocolo especial para minimizar el riesgo de contagio por el coronavirus en caso de que la persona evacuada presente síntomas compatibles con la enfermedad.



Doc. Plan de emergencias y evacuación

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEM.3 PARA ZONAS COMUNES Y ZONAS DE DESCANSO

La estación determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, el nivel de acceso por parte de usuarios.

En cualquier caso, el acceso a las zonas comunes en espacios cerrados debe depender de la ventilación continua de las mismas, la reducción del tiempo de descanso dentro de estos espacios y el mantenimiento de la distancia de seguridad entre las personas que se encuentran en ellas.

Las zonas de descanso del museo están dispuestas de tal forma que se asegura la distancia de seguridad entre las personas. Si no es posible asegurar la distancia de seguridad, los visitantes deben utilizar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEM.4 EN EL ALQUILER DE EQUIPOS

La estación cumple, al menos, las siguientes medidas preventivas:

- Asegura la distancia de seguridad entre empleados y usuarios durante todo el servicio (contratación, entrega, recogida, etc.).
- Las entregas se organizan de forma escalonada, limitando el contacto entre los diferentes clientes. Se recomienda realizar un circuito de entrada y salida de los clientes tanto en la recogida de los equipos como en la devolución de los mismos.
- Establece medidas higiénicas, en la medida de lo posible, para reducir el riesgo de contagio
- Los equipos se limpian y desinfectan después de cada uso, según el plan de limpieza establecido y siguiendo las recomendaciones de las autoridades competentes.
- Se tiene claramente diferenciada la zona de equipos limpios de la zona de equipos sucios.
- Establece un protocolo para la custodia de objetos de los clientes que garantiza que esto se lleva a cabo con las adecuadas medidas de seguridad y para minimizar el riesgo de contagio por el SAR-CoV.2

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEM.5 PARA EL USO DE VESTUARIOS Y TAQUILLAS

La estación de esquí y montaña 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 en los vestuarios.
- 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. Establece sistemas de acceso al módulo de vestuarios, 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.
- Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponen en su interior de doble bolsa.
- Se han establecido las medidas de prevención e higiénico-sanitarias necesarias para asegurar el uso de las taquillas en condiciones de seguridad (p.e toallitas desinfectantes para el uso de cliente, solución desinfectante junto a las taquillas, disponibilidad de guantes para uso del cliente, etc.).

No aplica- estaciones de esquí y montaña sin infraestructuras o sin vestuarios o taquillas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEM.6 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS

La estación 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, deberá:

- Asegurar la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, vestuarios, urinarios de caballeros, etc.).
- 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.
- Cuenta 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- estaciones de esquí y montaña 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
EEM.7 EN EL USO DE REMONTES Y PISTAS

La estación incorpora medidas encaminadas a reducir el riesgo por contagio del coronavirus SARS-CoV-2 en el uso de remontes de la estación de esquí y montaña. Entre otras medidas se llevan a cabo las siguientes:

- Reducción de aforo de acuerdo con lo definido en todo momento por la autoridad competente
- Protocolo de limpieza y desinfección específico tras el cambio de cada conductor, haciendo especial hincapié en aquellos elementos de uso frecuente como puede ser panel de control del transporte, puertas etc.
- Se han establecido los mecanismos necesarios para asegurar la distancia mínima de seguridad entre usuarios. Se evalúa si es necesario señalar marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- Se cuenta con solución desinfectante.
- Se ha establecido un plan de limpieza y desinfección específico para el uso de remontes que aumenta la frecuencia de limpieza en aquellos puntos de mayor uso como por ejemplo los asideros de los telesillas.
- Existe cartelería indicando las normas higiénicas en las entradas/ paradas de los remontes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEM.8 EN EL SERVICIO DE ESCUELA DE ESQUÍ.

Las escuelas que presten servicio en la estación de esquí, en el desarrollo de su actividad, siguen las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en empresas de turismo activo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEM.9 EN EL SERVICIO DE GUARDERÍAS Y/O LUDOTECAS.

La estación 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:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Determina los aforos de la guardería y/o ludotecas.
- Establece medidas higiénicas de uso a la entrada de la zona infantil (lavado de manos o uso de solución desinfectante).
- Las personas responsables del cuidado de niños, presentan una higiene personal elevada con lavado o desinfección de manos
- Siguen las recomendaciones de las autoridades sanitarias y educativas

No aplica – estaciones de esquí y montaña que no presten este servicio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEM.10 EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración de la estación de esquí y montaña aplica 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.

Si se dispone de máquinas de vending de autoservicio, deben facilitarse guantes o solución desinfectante junto a las mismas y comunicar al usuario la obligación de desinfectarse las manos antes y después de su uso, o de utilizar guantes.

No aplica – estaciones de esquí y montaña que no ofrecen servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEM.11 EN LOS COMERCIOS

La estación aplica las recomendaciones recogidas en el la Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en comercios turísticos.

No aplica – estaciones de esquí y montaña que no disponen de comercios.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEM.12 EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERNO

En caso de que la estación de esquí y montaña tenga servicios de transporte interno tales como vehículos de mantenimiento, de transporte de viajeros dentro de la estación etc. cumple con las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en Transporte turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
EEM.13 EN LA REALIZACIÓN DE OTRAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Si la estación ofrece actividades complementarias como pueden ser rutas guiadas por la montaña, raquetas de nieve, trineos, esquí de montaña, juegos en la nieve para niños, etc. cumple las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en empresas de turismo activo.

No aplica – estaciones de esquí y montaña que no ofrezcan actividades complementarias.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN ESTACIONES DE ESQUÍ Y MONTAÑA.
EEM.14 LA ESTACIÓN ESTABLECE MEDIDAS ESPECÍFICAS DE MANTENIMIENTO.

De manera específica, el personal de mantenimiento de las estaciones de esquí y montaña:

- Mantiene la distancia de seguridad en cualquier interacción entre empleados y utiliza mascarilla en los casos en los que la distancia de seguridad no se puede respetar y cuando así lo determine la normativa vigente.
- Si es posible, el mantenimiento del mismo equipo lo realiza siempre una misma persona, para reducir los riesgos de contagio.



AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA ESTACIONES DE ESQUÍ Y MONTAÑA

Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 PARA ESTACIONES DE ESQUÍ Y MONTAÑA

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-EEM.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-EEM.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE INCLUYEN MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA MINIMIZAR EL RIESGO DE CONTAGIO DE COVID-19 EN EL PLAN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN	<input type="text"/>
COV-EEM.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA ZONAS COMUNES Y ZONAS DE DESCANSO	<input type="text"/>
COV-EEM.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL ALQUILER DE EQUIPOS	<input type="text"/>
COV-EEM.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE VESTUARIOS Y TAQUILLAS	<input type="text"/>
COV-EEM.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS	<input type="text"/>
COV-EEM.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL USO DE REMONTES Y PISTAS	<input type="text"/>
COV-EEM.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE ESCUELA DE ESQUÍ.	<input type="text"/>
COV-EEM.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE GUARDERÍAS Y/O LUDOTECAS.	<input type="text"/>
COV-EEM.10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-EEM.11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS COMERCIOS	<input type="text"/>
COV-EEM.12	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERNO	<input type="text"/>
COV-EEM.13	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA REALIZACIÓN DE OTRAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	<input type="text"/>
COV-EEM.14	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN ESTACIONES DE ESQUÍ Y MONTAÑA. LA ESTACIÓN ESTABLECE MEDIDAS ESPECÍFICAS DE MANTENIMIENTO.	<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

