



Restaurantes y empresas turísticas de Catering

Manual de buenas prácticas.



El Manual de Buenas Prácticas de "Restaurantes y empresas turísticas de catering" recoge los estándares de calidad que se aplican a establecimientos dedicados al servicio de restauración, sidrerías (dependiendo de su clasificación administrativa) y empresas turísticas de catering, adheridas al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística. Quedan dentro del alcance de este manual las empresas de catering que se dedican mayoritariamente al suministro de comidas y bebidas en ferias, congresos, convenciones y demás



Secretaría de Estado de Turismo, 2020

2020 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 establecimientos y 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. No cumple
 2. Cumple
 3. Cumple y supera en algún aspecto
 4. Cumple y supera de forma excelente

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 “No aplica (NA)” a la hora de otorgar una puntuación. Las buenas prácticas valoradas de este modo, no serán tenidas en cuenta en la valoración final.

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

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

Módulos aplicados al establecimiento

Intersectoriales

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

Módulos obligatorios del Oficio

FACTURACIÓN. BÁSICO
INFORMACIÓN. BÁSICO
INSTALACIONES. BÁSICO
MEDIO AMBIENTE. BÁSICO
RESERVA. BÁSICO
RESTAURACIÓN. BÁSICO
RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO
RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA
RESTAURACIÓN. RESTAURANTE
SEGURIDAD. AFORO
SEGURIDAD. BÁSICA
SEGURIDAD. RECINTOS

Actividades complementarias del oficio

ALQUILER DE EQUIPOS/EQUIPAMIENTO PARA EL DISFRUTE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
CATERING
COMERCIO. BÁSICO
EVENTOS. BÁSICO
RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. BÁSICO
TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Buenas prácticas de gestión avanzada

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD
DIVERSIDAD FUNCIONAL
INNOVACIÓN

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

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



Intersectoriales

LEGISLACIÓN

LEG

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El establecimiento/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.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El establecimiento/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 n/a

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- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.



Doc. Plan de prevención de riesgos laborales

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 establecimiento/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.

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- Establecimientos/servicios sin infraestructuras o no obligadas por la normativa vigente.

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 n/a

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

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



Intersectoriales

DIRECCIÓN

DIR

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 establecimiento/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 n/a

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 establecimiento/servicio turístico.



For. Registro de aspectos críticos

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 establecimientos/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 n/a

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 establecimiento/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 n/a

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

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 n/a

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- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.



Doc. Organigrama funcional

Doc. Funciones y responsabilidades por puesto de trabajo

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.



For. Plantilla mínima por temporada

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 establecimiento/servicio turístico.

No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

PER.5 EXISTEN DIRECTRICES SOBRE VESTUARIO Y EL ASPECTO PERSONAL

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

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



Doc. Directrices sobre uniformidad

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

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

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



Doc. Fórmulas de cortesía

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

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

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



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 n/a

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

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 n/a

- CLI.1 EL PERSONAL CONOCE EL ESPACIO TURÍSTICO PRÓXIMO AL ESTABLECIMIENTO 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 establecimientos 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 n/a

- 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 n/a

- 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 n/a

- CLI.4 EL ESTABLECIMIENTO/SERVICIO TURÍSTICO CONOCE LA OPINIÓN DEL CLIENTE

El establecimiento/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 n/a

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

El establecimiento/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 n/a

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- Establecimientos/servicios turísticos unipersonales o profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 - Establecimientos/servicios públicos unipersonales o profesionales autónomos pertenecientes a sectores no esencialmente turísticos.

No aplica - OIT requieren más idiomas.

No aplica - Establecimientos / 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 n/a

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

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 n/a

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 n/a

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



El establecimiento/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 n/a

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. Establecimientos y servicios turísticos con menos de 5 proveedores.

For. Registro de incidencias con proveedores



Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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

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 n/a

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

El establecimiento/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 n/a

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 establecimiento/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.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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



La mayor parte de la información comercial del establecimiento/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 n/a

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 n/a

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

Cuando se contacta con el establecimiento o 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 establecimiento 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 establecimiento o servicio turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

La respuesta recibida por parte del establecimiento o 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 establecimiento o servicio
- Información relativa a la confidencialidad y protección de datos de carácter personal

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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- Establecimientos que no comercialicen productos / servicios.



Doc. Política de pagos

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

V&M.10 SE EMITE TICKET O FACTURA

El establecimiento/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 n/a

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

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



Módulos obligatorios del Oficio

FACTURACIÓN. BÁSICO

Fac-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Sobre todos los servicios turísticos de pago, la organización que realiza la facturación, entregará ticket o cualquier otro comprobante de pago de forma rápida y ágil. 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.
- N.º 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 establecimiento. 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



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 n/a

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



Módulos obligatorios del Oficio

INFORMACIÓN. BÁSICO

Inf-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

Inf-Bas.1

SE PERSONALIZA LA INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA PREVIA SOLICITUD.

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



Módulos obligatorios del Oficio

INSTALACIONES. BÁSICO

Ins-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

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 n/a

Ins-Bas.2 EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO MUESTRA LA PLACA IDENTIFICATIVA DEL REGISTRO DE LA ACTIVIDAD.

Se muestra la placa que identifica el número del establecimiento 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 n/a

Ins-Bas.3 EL EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO/SERVICIO TURÍSTICO ESTÁ CONVENIENTEMENTE ILUMINADO.

Cuando el establecimiento está abierto en horas de baja luminosidad, se dispone de suficiente luz artificial en el exterior.

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras 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 n/a

Ins-Bas.4 EXISTE SEÑALIZACIÓN DIRECCIONAL INTERNA.

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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras, o con una sola estancia.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- LA ZONA DEL CLIENTE ES UN ESPACIO AGRADABLE.
Bas.5

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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- SE DISPONE DE ADECUADOS SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y
Bas.6 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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras o cuando las características climáticas no lo requieran.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- EXISTE UN EQUIPAMIENTO COMPLETO EN LOS ASEOS PÚBLICOS.
Bas.7

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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- SE REALIZA UNA LIMPIEZA SISTEMÁTICA DE LOS ASEOS PÚBLICOS.
Bas.8

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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- LAS ZONAS EXTERIORES SE LIMPIAN PERIÓDICAMENTE.
Bas.9

Los establecimientos/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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

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 n/a

Ins- EXISTE UN PLAN DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES Y/O
Bas.10 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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.



For. Plan de limpieza preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- SE LIMPIA EN MOMENTOS DE MENOR PRESENCIA DE CLIENTES.
Bas.11

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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

No aplica. Establecimientos/servicios turísticos que siempre limpian en ausencia de clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA ESTÁN CONVENIENTEMENTE
Bas.12 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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- SE DISPONE DE UN LUGAR DONDE GUARDAR EL EQUIPAMIENTO DE
Bas.13 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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- EXISTE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
Bas.14

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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras o equipamiento.



For. Plan de mantenimiento preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- SE DISPONE Y SE HACE USO DEL PARTE DE AVERÍAS O SIMILAR.
Bas.15

Se dispone de un parte de averías o un soporte similar, en el que se registran las averías que se producen en el establecimiento/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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.



For. Parte de averías

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- EXISTE UNA POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS.
Bas.16

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 infraestructuras



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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- SE DISPONE DE UN GRADO MÍNIMO DE INFORMATIZACIÓN.
Bas.17

El establecimiento/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 n/a

Ins- SE DISPONE DE CONEXIÓN A INTERNET A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.
Bas.18



El establecimiento/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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins- EXISTE UN PLAN DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGIONELLA.
Bas.19

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. Establecimientos/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 n/a

Ins- SE DISPONE DE UN BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS.
Bas.20

El establecimiento/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).

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

ESTABLECIMIENTOS/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

No aplica - Guías turísticos



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 n/a

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

Ins-Bas.20 SE DISPONE DE UN BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS.

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



Módulos obligatorios del Oficio

MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

Med-Amb

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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. Se facilita y anima a los clientes a realizar separación de residuos.

Los productos de mantenimiento y revisión de vehículos se usan siempre en cantidades justas para su fin, evitando vertidos, fugas y despilfarros.

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

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 de salud, si el establecimiento 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.



Doc. Buenas prácticas ambientales.

Med- INDICADORES AMBIENTALES.
Amb.6



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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

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



El establecimiento/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?). Además, solicita su colaboración para aplicar dichas buenas prácticas siempre que sea posible.

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Med- EL TRANSPORTE USA CARBURANTES 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 - Establecimientos/servicios turísticos sin vehículos.



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 n/a

Med-Amb.1	SE UTILIZAN CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES EN LAS DECISIONES DE COMPRA.	
Med-Amb.2	FOMENTO DE LA ARTESANÍA Y EL COMERCIO LOCAL.	
Med-Amb.3	FOMENTO DEL TURISMO RESPONSABLE.	
Med-Amb.4	SE REALIZA UNA CORRECTA CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS.	
Med-Amb.5	SE EMPLEAN CRITERIOS DE GESTIÓN AMBIENTAL.	
Med-Amb.6	INDICADORES AMBIENTALES.	
Med-Amb.7	SE INFORMA AL CLIENTE DE LAS PRÁCTICAS AMBIENTALES.	
Med-Amb.8	EL TRANSPORTE USA CARBURANTES POCO CONTAMINANTES.	
<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>		

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



Módulos obligatorios del Oficio

RESERVA. BÁSICO

Rese-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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, apartamentos turísticos, vivienda de uso turístico: 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,
- 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 n/a

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

El establecimiento o 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.

Dichos medios se incluyen en el material promocional y es conocido por las oficinas de turismo.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

Rese-Bas.1	LA GESTIÓN DE RESERVAS ESTÁ ESTANDARIZADA	
Rese-Bas.2	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE MEDIOS SUFICIENTES PARA REALIZAR LAS RESERVAS.	
Rese-Bas.3	SE COMPRUEBAN LOS DATOS DE LA RESERVA CON EL CLIENTE.	
<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>		

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



Módulos obligatorios del Oficio

RESTAURACIÓN. BÁSICO

Res-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Res-Bas.1 ESTÁ EXPUESTO EL AFORO DEL ESTABLECIMIENTO.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Res-Bas.2 LOS HORARIOS ESTÁN EXPUESTOS.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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

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 n/a

Res- LA CUBERTERÍA Y LOS ELEMENTOS AUXILIARES PRESENTAN UN BUEN
Bas.7 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 n/a

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

El establecimiento 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 n/a

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

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 - Establecimientos dirigidos preferentemente a adultos.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 - Establecimientos sin música ambiental.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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

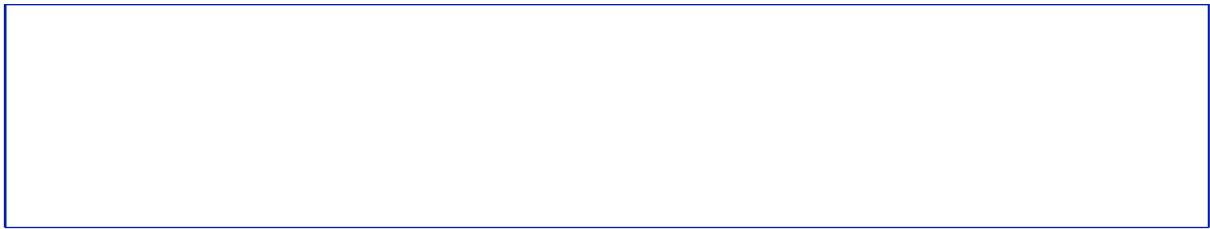
Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. BÁSICO

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 n/a

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

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





Módulos obligatorios del Oficio

RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO

Res-Coc

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Res-
Coc.1 SE EVITA HACER EXCESIVO RUIDO.

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 n/a

Res-
Coc.2 EXISTE UNA CORRECTA VENTILACIÓN EN LAS INSTALACIONES DE 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 n/a

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

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 establecimiento. 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 n/a

Res-
Coc.4 SE REALIZA UN ESCANDALLO PARA CADA UNO DE LOS PRINCIPALES 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 n/a

Res-
Coc.5 EXISTE UNA RECETA PARA CADA UNO DE LOS PRINCIPALES PLATOS 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 establecimiento. Se identifican los alérgenos presentes en cada plato.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 establecimiento. En caso de que por las dimensiones o estructura del establecimiento 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 establecimiento 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 n/a

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

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



Módulos obligatorios del Oficio

RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA

Res-Hig

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 establecimiento cualquier indicio de enfermedad.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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

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



Módulos obligatorios del Oficio

RESTAURACIÓN. RESTAURANTE

Res-Res

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

La carta está expuesta en el exterior del establecimiento 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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 establecimientos 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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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

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



Módulos obligatorios del Oficio

SEGURIDAD. AFORO

Seg-Afo

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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)



Módulos obligatorios del Oficio

SEGURIDAD. BÁSICA

Seg-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Seg-
Bas.1

SE DISPONE DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS.

Los establecimientos y 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.

Es recomendable contar con un listado de teléfonos de emergencias.

No aplica en establecimientos y servicios turísticos sin instalaciones.



SEGURIDAD. BÁSICA

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. BÁSICA

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



Módulos obligatorios del Oficio

SEGURIDAD. RECINTOS

Seg-Rec

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 evacuación.

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.

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 n/a

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 n/a

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

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

Alq-Act

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Alq-Act.1 EL ESTABLECIMIENTO/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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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

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 n/a

- 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 n/a

- 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 n/a

- 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 n/a

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

El establecimiento 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 n/a

Cat.1	LA DISTRIBUCIÓN DEBE HACERSE CON UN TRANSPORTE ACONDICIONADO Y HOMOLOGADO (C).	
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)	
Cat.3	SE DISPONE DE UTENSILIOS / EQUIPOS / COMPLEMENTOS EN CANTIDAD SUFICIENTE PARA OFRECER SERVICIOS DE CATERING (C).	
Cat.4	UNA VEZ FINALIZADO EL EVENTO, SE PROCEDE A LIMPIAR LAS INSTALACIONES Y MATERIAL ANTES DE ALMACENAR (C).	
<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>		

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 n/a

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

Los establecimientos 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 n/a

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

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 n/a

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 n/a

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. Establecimientos cuya entrada no da directamente al exterior. EJ. tienda ubicada en el interior de un establecimiento hotelero.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Los establecimientos 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 establecimientos de venta de productos alimenticios perecederos (panaderías, carnicerías, pescaderías, etc.) disponen de vitrinas con los productos cubiertos.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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 establecimiento. 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 n/a

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



Los papeles, envoltorios, bolsas y/o embalajes utilizados para la entrega del producto llevan el indicativo del establecimiento, 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 n/a

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

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 detallen las tareas que debe realizar cada departamento afectado.

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

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.

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 n/a

Eve-Bas.1	SE ESTANDARIZA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LOS EVENTOS.	
Eve-Bas.2	EXISTE INFORMACIÓN SOBRE LAS CAPACIDADES DE LAS SALAS.	
Eve-Bas.3	TODAS LAS SALAS EXPONEN PÚBLICAMENTE SU CAPACIDAD.	
Eve-Bas.4	EXISTEN PANELES INFORMATIVOS DE LOS EVENTOS PROGRAMADOS.	
Eve-Bas.5	SE DISTRIBUYEN LAS ÓRDENES DE SERVICIO DE LOS EVENTOS PROGRAMADOS.	
Eve-Bas.6	EXISTE UN CHECK LIST DE COMPROBACIÓN DE INSTALACIONES Y MATERIALES PREVIO AL EVENTO.	
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.	
Eve-Bas.8	EXISTE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO DURANTE LOS EVENTOS.	
<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>		

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 n/a

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 n/a

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 posavaso. 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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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

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



Actividades complementarias del oficio

TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO Tal-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tal-Pre.1 SE DISPONE DE UNA FICHA DEL 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 n/a

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.).

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tal-Pre.3 NORMAS DE REALIZACIÓN DEL TALLER.

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 n/a

Tal-Pre.4 SE CUIDA LA LIMPIEZA DURANTE LA CELEBRACIÓN DEL TALLER.

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 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.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tal- SE ENTREGA INFORMACIÓN A LOS ASISTENTES SOBRE EL TALLER
Pre.5 REALIZADO.



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 n/a

Tal- SE PROPORCIONA ENVOLTORIO PARA TRANSPORTAR EL PRODUCTO
Pre.6 RESULTANTE DEL TALLER.



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 - Talleres sin entrega de producto final al asistente.



TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Resumen de la valoración del módulo 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 n/a

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

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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

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 n/a

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 cuentas 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 n/a

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 establecimiento 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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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”

**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.

**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 n/a

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

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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



Doc. Proyecto de Benchmarking

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 n/a

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

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 n/a

COV-GES.1 EL ESTABLECIMIENTO O 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 establecimientos/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 establecimiento/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 establecimiento/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 n/a

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

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

El establecimiento o 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 ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO SE ASEGURA DE QUE EL
GES.4 PLAN DE 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 establecimiento/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 n/a

COV- EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO EVALÚA LA PRESENCIA
GES.5 EN EL ENTORNO 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 - Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.



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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El establecimiento o 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 n/a

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

El establecimiento o 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 n/a

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

El establecimiento o 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 n/a

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

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

No aplica - Establecimientos/servicios sin infraestructura

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

COV- EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA
GES.10 COORDINACIÓN CON 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 establecimiento/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 n/a

COV- EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA
GES.11 FORMACIÓN DE LOS 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 establecimiento/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 n/a

COV- PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL ESTABLECIMIENTO
GES.12 O SERVICIO 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 n/a

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

El establecimiento o 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 establecimiento 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 establecimiento 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 n/a

COV- PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL
GES.14 ESTABLECIMIENTO O 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.

COV- PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL
 GES.15 ESTABLECIMIENTO O 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.

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 establecimiento/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

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 establecimiento o 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 establecimiento, 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 - Establecimiento o 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 n/a

COV-GES.1	EL ESTABLECIMIENTO O 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.	
COV-GES.2	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO REALIZA UNA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y DE LOS PROTOCOLOS DISEÑADOS.	
COV-GES.3	EL ESTABLECIMIENTO O 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.	
COV-GES.4	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO SE ASEGURA DE QUE EL PLAN DE CONTINGENCIA Y LAS MEDIDAS ADOPTADAS SON COMUNICADOS Y CONOCIDOS.	
COV-GES.5	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO EVALÚA LA PRESENCIA EN EL ENTORNO LABORAL DE TRABAJADORES VULNERABLES.	
COV-GES.6	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO PLANIFICA LAS TAREAS Y LOS PROCESOS DE TRABAJO PARA GARANTIZAR LAS DISTANCIAS DE SEGURIDAD.	
COV-GES.7	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO DISPONE DE UN MEDIO DE CONTROL HORARIO QUE EVITA EL CONTACTO FÍSICO.	
COV-GES.8	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO FACILITA EL LAVADO DE MANOS.	
COV-GES.9	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA VENTILACIÓN DE LAS INSTALACIONES	
COV-GES.10	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA COORDINACIÓN CON PROVEEDORES Y EMPRESAS SUBCONTRATADAS.	
COV-GES.11	EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA LA FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS.	
COV-GES.12	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA EL CONOCIMIENTO DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE LA ORGANIZACIÓN	

COV-GES.13	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE LA ROPA DE TRABAJO SE LAVA DE MANERA ADECUADA	☐
COV-GES.14	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE EL EQUIPO DE PROTECCIÓN ES ADECUADO	☐
COV-GES.15	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE EL DESCARTE DEL MATERIAL DE PROTECCIÓN SE HACE DE MANERA ADECUADA	☐
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.	☐
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.	☐
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	☐

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 n/a

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 apgo 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 ?cantarla?, 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.

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

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



Doc. Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC).

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

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

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

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

? En este espacio de recepción:

o Se eliminan los embalajes de las mercancías recibidas.

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

o Los artículos que no pueden ser desinfectados, como los frescos, cambian del contenedor del proveedor a uno propio del establecimiento 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.

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

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

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

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

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

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

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

? Colocar dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos.

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

El restaurante 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 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 n/a

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS
RES.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 – Restaurantes sin servicio de comida para llevar.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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 n/a

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

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 n/a

COV- RES.11 SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN SALA.

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 cartelera 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 n/a

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

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 cartelera 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- Restaurantes sin servicio de terraza.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

COV- RES.13 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS

En la terraza se muestra cartelera 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- 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 establecimiento, 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 80°C (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 n/a

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 n/a

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 n/a

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 n/a

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

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

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

