



# Campings y áreas de autocaravanas

Manual de buenas prácticas.



El Manual de Buenas Prácticas de "Camping y áreas de autocaravanas" recoge los estándares de calidad que se aplican a campamentos o campings, así como a aquellos espacios destinados al estacionamiento de autocaravanas, adheridos al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística.



Secretaría de Estado de Turismo, 2022

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Módulos aplicados al establecimiento

---

### Intersectoriales

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

---

### Módulos obligatorios del Oficio

ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO  
CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. INFORMACIÓN  
CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES BÁSICAS  
INFORMACIÓN. BÁSICO  
INSTALACIONES. BÁSICO  
MEDIO AMBIENTE. BÁSICO  
SEGURIDAD. BÁSICO  
SEGURIDAD. RECINTOS

---

### Actividades complementarias del oficio

ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN  
ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN METEOROLÓGICA  
ALQUILER DE EQUIPOS/EQUIPAMIENTO PARA EL DISFRUTE DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA  
CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS  
CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIO EN BARRA  
CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SUPERMERCADO  
COMERCIO. BÁSICO  
EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
FACTURACIÓN. BÁSICO  
PISCINAS. BÁSICO  
RECEPCIÓN. BÁSICO  
RESERVA. BÁSICO  
RESTAURACIÓN. ALOJAMIENTO  
RESTAURACIÓN. BÁSICO  
RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO  
RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA  
RESTAURACIÓN. RESTAURANTE  
RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. BÁSICO  
SEGURIDAD. ACTIVIDADES  
TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN  
VENTA ONLINE

---

### Buenas prácticas de gestión avanzada

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD  
DIVERSIDAD FUNCIONAL  
INNOVACIÓN

---

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

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

**AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS**

**AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN COMERCIOS TURÍSTICOS**

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

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

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



## Intersectoriales

### LEGISLACIÓN

LEG

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios sin Infraestructura.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Plan de prevención de riesgos laborales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Establecimiento/servicios sin infraestructuras ni equipamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

LEG.6 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DATOS PERSONALES

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



# LEGISLACIÓN

## Resumen de la valoración del módulo LEGISLACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# Intersectoriales

## DIRECCIÓN

DIR

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



Doc. Cuadro de análisis de clientes

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Objetivos anuales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



Doc. Cuadro de indicadores de gestión del negocio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



For. Plan de trabajo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

### DIR.5 EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

 For. Registro de aspectos críticos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

 For. Registro de aspectos críticos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- Organizaciones en Ciclos 1 y Aceleración.

 Doc. Informe anual de calidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Directrices sobre cómo actuar en caso de accidente

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



Doc. Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios



# DIRECCIÓN

## Resumen de la valoración del módulo DIRECCIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# Intersectoriales

## GESTIÓN DE PERSONAS

PER

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



For. Plantilla mínima por temporada

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.3 SE PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PER.5 EXISTEN DIRECTRICES SOBRE VESTUARIO Y EL ASPECTO PERSONAL

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

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

No aplica – Servicios turísticos online.



Doc. Directrices sobre uniformidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Fórmulas de cortesía

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

No aplica – Servicios turísticos online.



## GESTIÓN DE PERSONAS

### Resumen de la valoración del módulo GESTIÓN DE PERSONAS

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Intersectoriales

### RELACIÓN CON LOS CLIENTES

CLI

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Directrices para el tratamiento de quejas y sugerencias

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



For. Cuestionario de queja y/o sugerencia

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.4 EL SERVICIO TURÍSTICO CONOCE LA OPINIÓN DEL CLIENTE

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



For. Cuestionario de satisfacción

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos unipersonales o profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

CLI.7 EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICO DE IDIOMAS

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

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

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

No aplica - OIT requieren más idiomas.

No aplica - Servicios turísticos / servicios sin clientes extranjeros.



## RELACIÓN CON LOS CLIENTES

### Resumen de la valoración del módulo RELACIÓN CON LOS CLIENTES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Intersectoriales

### RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

PROV

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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



For. Relación de proveedores

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

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



Doc. Selección de proveedores

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

**PROV.3 SE REGISTRAN LAS INCIDENCIAS CON PROVEEDORES**

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

No aplica. Servicios turísticos con menos de 5 proveedores.

For. Registro de incidencias con proveedores



Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.4 SE FORMALIZAN LAS COMPRAS

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

PROV.6 EXISTEN DIRECTRICES PARA LA RECEPCIÓN DE PEDIDOS

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

En el caso de productos alimenticios perecederos se comprueba:

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

No aplica- organizaciones sin recepción de mercancías.



Doc. Directrices para la recepción de pedidos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- organizaciones que no gestionan productos.



For. Relación de stocks mínimos  
For. Inventario

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

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

No aplica- Organizaciones que no tengan productos perecederos.



## RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

### Resumen de la valoración del módulo RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Intersectoriales

### VENTAS Y MARKETING

V&M

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Empresas de limpieza.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

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

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

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.4 LOS SOPORTES TIENEN UN DISEÑO HOMOGÉNEO

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

La respuesta debe ser personalizada.

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



Doc. Política de pagos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

V&M.10 SE EMITE TICKET O FACTURA

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

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



## VENTAS Y MARKETING

### Resumen de la valoración del módulo VENTAS Y MARKETING

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Módulos obligatorios del Oficio

### ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

Ate-Cli

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ate-Cli.1 LA ATENCIÓN ES CONTINUA.

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



Doc. Directrices atención a los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

### Resumen de la valoración del módulo ATENCIÓN AL CLIENTE. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Módulos obligatorios del Oficio

### CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. INFORMACIÓN

Cam-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Información para el cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. - Información para el cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- SE IDENTIFICAN CLARAMENTE LAS PARCELA OCUPADAS  
Inf.5

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



# CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. INFORMACIÓN

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Módulos obligatorios del Oficio

### CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES BÁSICAS

Cam-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Registro de evaluación de riesgos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- EXISTEN SUFICIENTES BLOQUES SANITARIOS.  
Bas.8

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Se considerará equipamiento básico al cumplimiento de los siguientes puntos:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- EVACUACIÓN DE AGUAS NEGRAS.  
Bas.11

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA ES CORRECTA.  
Bas.13

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- EXISTE UN SERVICIO DE VIGILANCIA.  
Bas.15

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- SE DISPONE DE GRUPO ELECTRÓGENO.  
Bas.16



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



# CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES BÁSICAS

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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





## Módulos obligatorios del Oficio

### INFORMACIÓN. BÁSICO

Inf-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Inf-Bas.1

SE PERSONALIZA LA INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA PREVIA SOLICITUD.

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



For. Contestación información solicitud



## INFORMACIÓN. BÁSICO

### Resumen de la valoración del módulo INFORMACIÓN. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



## Módulos obligatorios del Oficio

### INSTALACIONES. BÁSICO

Ins-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

No aplica - viviendas de uso turístico salvo en el local de atención al público de las empresas gestoras de viviendas de uso turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- Bas.2 EL SERVICIO TURÍSTICO SE ENCUENTRA CORRECTAMENTE REGISTRADO EN GOOGLE.

El servicio turístico se encuentra correctamente registrado en Google de tal modo que pueda ser fácilmente localizable a través de Google Maps. Los datos de su perfil (dirección, datos de contacto, horario, etc.) están igualmente actualizados.

No aplica - servicios sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- Bas.3 EL SERVICIO TURÍSTICO MUESTRA LA PLACA IDENTIFICATIVA DEL REGISTRO DE LA ACTIVIDAD.

Se muestra la placa que identifica el número del Servicio turístico o servicios turísticos en el registro correspondiente, siempre que así lo indique la legislación de aplicación en cada caso.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- Bas.4 EL EXTERIOR DEL SERVICIO TURÍSTICO ESTÁ CONVENIENTEMENTE ILUMINADO.

Cuando el servicio turístico está abierto en horas de baja luminosidad, se dispone de suficiente luz artificial en el exterior, al menos en la zona de acceso al mismo.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o que no estén abiertos en horas de baja luminosidad.

No aplica - Viviendas de uso turístico salvo en el local de atención al público de las empresas gestoras de viviendas de uso turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE SEÑALIZACIÓN DIRECCIONAL INTERNA.  
Bas.5

Se identifican todas las áreas, dejando claro cuáles son de acceso a clientes y cuáles son de uso exclusivo del personal. Pasillos y distribuidores dirigen de forma correcta a los clientes.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones, o con una sola estancia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- LA ZONA DE ATENCIÓN AL CLIENTE ES UN ESPACIO AGRADABLE.  
Bas.6

La zona de atención al cliente se encuentra bien iluminada. La temperatura en general es agradable y homogénea en todos los espacios. La pintura de paredes y techos se encuentra en perfecto estado y el suelo está limpio. El ambiente es agradable y el aire renovado y sin olores. Está limpio y en perfecto estado de conservación.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o sin zona específica de atención al cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE ADECUADOS SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y  
Bas.7 REFRIGERACIÓN EN EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.

Se dispone de aire acondicionado para la calefacción y refrigeración en aquellos establecimientos cuyas características climáticas así lo requieran. En las zonas afectadas por una climatología caracterizada por temperaturas bajas la mayor parte del año, podrán emplear bien calefacción por aire acondicionado o bien radiadores. En cualquier caso, el dispositivo empleado es silencioso y está debidamente regulado para mantener una temperatura agradable (entre 18 y 22° C).

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones, sin zona específica de atención al cliente o cuando las características climáticas no lo requieran.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UN EQUIPAMIENTO COMPLETO EN LOS ASEOS PÚBLICOS.  
Bas.8

Los lavabos de uso para el cliente cuentan con una dotación mínima y asegurada en todo momento de jabón (preferiblemente en dispensador automático), papel higiénico, toallas de papel de un solo uso o secador de manos, así como una papelería. Los productos de reposición (papel, jabón...) se encuentran en cantidad suficiente durante la duración del servicio.

Los aseos disponen de perchas situadas a una altura accesible y suficientemente separadas del suelo. Los aseos de las señoras además disponen de contenedores higiénicos con tapa cerrada.

Los aseos disponen de la suficiente ventilación natural o mecánica.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE REALIZA UNA LIMPIEZA SISTEMÁTICA DE LOS ASEOS PÚBLICOS.   
Bas.9

Los aseos públicos se revisan y, si es necesario, se limpian y ordenan los sanitarios, como mínimo una vez al día. Siempre que es necesario se reponen los artículos consumibles (jabón, papel higiénico...).

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- LAS ZONAS EXTERIORES SE LIMPIAN PERIÓDICAMENTE.   
Bas.10

Los Servicios turísticos con instalaciones de acceso directo a la calle realizan una limpieza de la zona exterior del local y de la entrada del mismo con bastante asiduidad. Los accesos al establecimiento y/o aparcamiento están limpios y despejados.

No Aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

No aplica - viviendas de uso turístico salvo en el local de atención al público de las empresas gestoras de viviendas de uso turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UN PLAN DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES Y/O   
Bas.11 EQUIPAMIENTO.

Se dispone de un plan documentado, donde están identificadas las instalaciones y el equipamiento. El plan contempla:

- El área y/o equipamiento susceptible de limpieza.
- La frecuencia y periodicidad de limpieza.
- Se garantiza que las zonas han sido convenientemente ventiladas y se percibe un olor agradable, las papeleras y ceniceros están limpios y vacíos.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.



For. Plan de limpieza preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE LIMPIA EN MOMENTOS DE MENOR PRESENCIA DE CLIENTES.   
Bas.12

Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, cuando menor presencia de clientes hay.

Se evita poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.

En la medida de lo posible se evita el uso de productos de limpieza que puedan provocar resbalones, indicando con carteles la posibilidad de que el suelo esté resbaloso.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

No aplica. Servicios turísticos que siempre limpian en ausencia de clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA ESTÁN CONVENIENTEMENTE  
Bas.13 ENVASADOS.

Los productos de limpieza se encuentran en sus envases originales o, en caso contrario, convenientemente etiquetados. Nunca se utilizan botellas de bebidas o refrescos que puedan inducir a confusión.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE UN LUGAR DONDE GUARDAR EL EQUIPAMIENTO DE  
Bas.14 LIMPIEZA.

Existe un cuarto o zona identificada donde se ubica todo el equipamiento de limpieza (productos de limpieza, cubos, escobas, etc.). El lugar está ordenado y cerrado o no es de fácil acceso para el cliente.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO  
Bas.15

Existe un documento donde se identifican los elementos o equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico, preventivo y reglamentario. En dicho documento se identifica:

- Elemento y/o equipamiento.
- Fecha de revisión y/o mantenimiento.
- Responsable y/o empresa a realizar el mantenimiento.
- Se identifican aquellas revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, instalación eléctrica, vehículos, aparatos a presión, armas (seguridad ciudadana), etc.
- Se identifican las revisiones de mantenimiento a realizar durante largo periodos de cierre.

El Plan de mantenimiento preventivo es conocido y se aplica sistemáticamente.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o equipamiento.



For. Plan de mantenimiento preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE Y SE HACE USO DEL PARTE DE AVERÍAS O SIMILAR.  
Bas.16

Se dispone de un parte de averías o un soporte similar, en el que se registran las averías que se producen en el Servicio turístico. En el mismo se registra: equipo o maquinaria averiada, tipo de avería, fecha de la avería, fecha de reparación, observaciones y conformidad.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.



For. Parte de averías

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UNA POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS.  
Bas.17

Todo el personal conoce y aplica las directrices definidas. Además, existe un formulario donde registrar el objeto encontrado, fecha, características, etc.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones.



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE UN GRADO MÍNIMO DE INFORMATIZACIÓN.  
Bas.18

El Servicio turístico dispone de un grado mínimo de informatización (entendiendo como "grado mínimo" la capacidad para comunicarse con los clientes a través de internet).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE CONEXIÓN A INTERNET A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.  
Bas.19



El Servicio turístico dispone, al menos en alguna zona común, de algún punto de conexión a internet a disposición de sus clientes (Ej.: wifi, ordenador con acceso a internet, etc.). Esta conexión puede ser gratuita o de pago.

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- EXISTE UN PLAN DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGIONELLA.  
Bas.20

Existe un mantenimiento y desinfección preventiva de la legionelosis en las instalaciones de agua, existiendo un Plan de prevención de legionella basado en la normativa vigente y validada por la Consejería de Sanidad de la comunidad autónoma correspondiente.

No aplica. Servicios turísticos que carezcan de instalaciones con riesgos.

EJ. de instalaciones de riesgos: torres de refrigeración, fuentes ornamentales, refrigeración por nebulizadores etc.



Doc. Plan de prevención de legionella.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE UN BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS.  
Bas.21

El Servicio turístico dispone de un botiquín o similar para poder atender a los clientes o empleados en caso de accidente.

En el caso de alojamientos de alquiler íntegro y viviendas de uso turístico, se tendrá un botiquín a disposición del cliente, bajo petición (no en la propia vivienda). Los guías de turismo llevarán botiquín para su uso particular.

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

Servicios turísticos:

1. Desinfectante (alcohol y/o agua oxigenada)
2. Antisépticos (yodo, betadine, etc.)
3. Gasas estériles o
4. Algodón hidrófilo
5. Esparadrapo o
6. Apósitos adhesivos
7. Tijeras
8. Pinzas
9. Guantes elásticos

#### TRABAJADORES AUTÓNOMOS

Tendrán al menos:

1. Desinfectante (alcohol y/o agua oxigenada)
  2. Antisépticos (yodo, betadine, etc.)
- Y uno al menos a elegir entre las parejas de elementos:
3. Gasas estériles
  4. Algodón hidrófilo
  - o
  5. Esparadrapo
  6. Apósitos adhesivos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Ins- SE DISPONE DE GEL HIDROALCOHÓLICO EN LOS ACCESOS Y EN  
Bas.22 ZONAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE A DISPOSICIÓN DE ÉSTE.

En los accesos a las instalaciones y/o en las zonas de atención al cliente, se dispone de gel hidroalcohólico a disposición de los clientes.

No aplica - servicios que no atiendan directamente a los clientes.



## INSTALACIONES. BÁSICO

### Resumen de la valoración del módulo **INSTALACIONES. BÁSICO**

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Ins-Bas.20	EXISTE UN PLAN DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LEGIONELLA.	<input type="checkbox"/>
Ins-Bas.21	SE DISPONE DE UN BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS.	<input type="checkbox"/>
Ins-Bas.22	SE DISPONE DE GEL HIDROALCOHÓLICO EN LOS ACCESOS Y EN ZONAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE A DISPOSICIÓN DE ÉSTE.	<input type="checkbox"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="checkbox"/>

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



## Módulos obligatorios del Oficio

### MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

Med-Amb

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Med-Amb.3 FOMENTO DEL TURISMO RESPONSABLE.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.



Doc. Buenas prácticas ambientales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones o vehículos.



Doc. Cuadro de indicadores.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica- Servicios turísticos sin instalaciones.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica - Servicios turísticos sin vehículos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Servicios turísticos sin instalaciones.



## MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

### Resumen de la valoración del módulo MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Módulos obligatorios del Oficio

### SEGURIDAD. BÁSICO

Seg-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Bas.1

SE DISPONE DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS.

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

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

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

No aplica - Servicios turísticos sin instalaciones.



## SEGURIDAD. BÁSICO

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



## Módulos obligatorios del Oficio

### SEGURIDAD. RECINTOS

Seg-Rec

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

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



Doc. Plan de emergencia y evacuación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## SEGURIDAD. RECINTOS

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



## Actividades complementarias del oficio

### ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN

Oci-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



## Actividades complementarias del oficio

### ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN METEOROLÓGICA

Oci-Met

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Oci-  
Met.1 SE DISPONE DE INFORMACIÓN METEOROLÓGICA.

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



# ACTIVIDADES DE OCIO. INFORMACIÓN METEOROLÓGICA

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Oci-Met.1 SE DISPONE DE INFORMACIÓN METEOROLÓGICA.

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



## Actividades complementarias del oficio

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



Doc. Normas internas de gestión de alquiler

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Act.2 INFORMACIÓN.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Act.3 LOS PRECIOS ESTÁN VISIBLES.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- Act.4 FIANZAS O DEPÓSITOS.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- CUSTODIA DE ELEMENTOS DEL CLIENTE.  
Act.5

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- GESTIÓN DEL TIEMPO DE USO.  
Act.8

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Alq- RECEPCIÓN DEL MATERIAL ALQUILADO.  
Act.9

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Actividades complementarias del oficio

### CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS

Cam-Com

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-Com.1 SE DISPONE DE INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam- EXISTEN ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN.  
Com.4



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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



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



# CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIOS E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Actividades complementarias del oficio

### CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIO EN BARRA

Cam-Ser

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Cam-  
Ser.1

EL SERVICIO DE CAFETERÍA DISPONE DE UN MÍNIMO DE PRODUCTOS.

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

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



# CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SERVICIO EN BARRA

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



## Actividades complementarias del oficio

### CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SUPERMERCADO

Cam-Sup

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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





# CAMPING Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. SUPERMERCADO

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Actividades complementarias del oficio

### COMERCIO. BÁSICO

Com-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com-Bas.3 HORARIO DEL COMERCIO.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Com- LA MÚSICA AMBIENTAL ES AGRADABLE.  
Bas.9

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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



## COMERCIO. BÁSICO

### Resumen de la valoración del módulo COMERCIO. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Actividades complementarias del oficio

### EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Tal-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal-Pre.1 SE DISPONE DE UNA FICHA DE LA EXPERIENCIA O TALLER.

Para cada uno de los talleres que se celebren se dispone de una Ficha que contiene, al menos, la siguiente información:

- Público al que va dirigido
- Número máximo y mínimo de personas
- Material necesario (propio y/o aportado por los clientes)
- Temporalización de la actividad
- Medidas de seguridad especiales (en caso de que sean necesarias)
- Cualquier otro dato que sea relevante Ej.: un guion del taller



Doc. - Ficha del taller.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal-Pre.2 SE DISPONE DE TODO EL MATERIAL NECESARIO PARA INICIAR LA ACTIVIDAD.

Antes de la llegada de clientes se comprueba que se dispone de todos los elementos necesarios para realizar el taller, que éstos están en perfecto estado de uso y adecuadamente higienizados en su caso (Ej.: delantales, utensilios, servilletas, etc.) y que el lugar de realización esté correcto (iluminación, temperatura, etc.).

No aplica- Experiencia o talleres que no precisan el uso de material.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal-Pre.3 NORMAS DE REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD.

Al inicio de la actividad se informa a los asistentes de:

- La duración prevista de la misma y existencia o no de pausas.
- Las normas de seguridad y otras condiciones de celebración (Ej.: uso de dispositivos móviles, posibilidad de realizar fotografías, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal-Pre.4 SE CUIDA LA LIMPIEZA DURANTE LA CELEBRACIÓN DE LA ACTIVIDAD.

Siempre que el taller implique la generación de residuos y suciedad, existirán elementos de limpieza en cantidad suficiente (Ej.: servilletas, cubos de basura, etc.) y se procurará, en la medida de lo posible, ir retirando los residuos y/o elementos sucios según se van generando (Ej.: utensilios de cocina sucios), de tal manera que el espacio de trabajo esté siempre limpio. En caso de que la actividad se realice en zona de pública concurrencia, se invita a los asistentes a depositar los restos en las papeleras que existan en el entorno. En caso de no existir papeleras, el servicio turístico vigilará porque no se dejen residuos en la zona. En caso de que la realización del taller conlleve el uso de materiales que puedan ensuciar o estropear la ropa de los asistentes, se deberá proporcionar un delantal o similar, o, en caso contrario, informar previamente de esta circunstancia para que los asistentes puedan traerlos.

No aplica- Experiencia o talleres que no generan residuos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal- SE ENTREGA INFORMACIÓN A LOS ASISTENTES SOBRE LA ACTIVIDAD REALIZADA.



Se entrega a los asistentes algún tipo de documentación que recoge información de interés sobre la actividad realizada (Ej.: folleto explicativo sobre los productos catados, receta elaborada, etc.).



Doc. - Información sobre el taller realizado.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tal- SE PROPORCIONA ENVOLTORIO PARA TRANSPORTAR EL PRODUCTO RESULTANTE DE LA ACTIVIDAD.



En caso de que el taller genere algún tipo de producto o resultado que cada asistente se pueda quedar (Ej.: jabones, cerámica, etc.) se proporciona un envoltorio o embalaje adecuado para su transporte (Ej.: cajas, bolsas, etc.).

No aplica - Experiencia o talleres sin entrega de producto final al asistente.



# EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

## Resumen de la valoración del módulo EXPERIENCIAS Y TALLERES TURÍSTICOS. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# Actividades complementarias del oficio

## FACTURACIÓN. BÁSICO

Fac-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Como mínimo incluirán los siguientes conceptos:

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

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

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

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

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

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



Doc. Procedimiento de facturación.



## FACTURACIÓN. BÁSICO

### Resumen de la valoración del módulo FACTURACIÓN. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



# Actividades complementarias del oficio

## PISCINAS. BÁSICO

Pis-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Como mínimo contiene las siguientes prescripciones:

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

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

No aplica - piscinas de uso no colectivo.



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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



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



## PISCINAS. BÁSICO

### Resumen de la valoración del módulo PISCINAS. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Actividades complementarias del oficio

### RECEPCIÓN. BÁSICO

Rec-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-  
Bas.1 LA ACOGIDA AL CLIENTE SE REALIZA DE MANERA DILIGENTE.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-  
Bas.2 EL CHECK-IN SE REALIZA CON PRONTITUD.

Una vez confirmada la reserva y verificado que se cumplen las condiciones solicitadas por el cliente, se procede a cumplimentar correctamente la ficha de entrada. Para que la ficha de entrada de clientes tenga validez frente a terceros debe ser firmada por el cliente y contener, al menos, los siguientes apartados de información:

- Identificación del cliente: nombre y apellidos, D.N.I. o pasaporte, dirección y teléfono, fax o e-mail.
- Identificación de los servicios ofrecidos: fecha de entrada y de salida, número de personas que van a ocupar el alojamiento y servicios adicionales.
- Tarifas: precio del servicio prestado y forma de pago.

Es aconsejable que el proceso no dure más de 5-10 minutos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-  
Bas.3 SE GESTIONA EL OVERBOOKING.

En caso de no disponer de plazas a la llegada de un cliente que dispone de reserva, se gestiona alojamiento en otro Servicio turístico de similares características. Si el cliente viene sin reserva y no hay disponibilidad, se hace todo lo posible por ayudarle a gestionarle la estancia en otro Servicio turístico del destino.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-  
Bas.4 SE DAN INDICACIONES E INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO AL CLIENTE.

A la llegada de un cliente al alojamiento se le proporciona información completa acerca de los servicios y horarios que se ofrecen, así como de cualquier circunstancia no habitual que hubiera en el mismo. Además, se le indica el camino, utilizando, si fuera necesario, un mapa de las instalaciones y se le invita a contactar con la recepción en caso de que tenga cualquier duda. Finalmente, se le desea una feliz estancia.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-  
Bas.5 EXISTE UNA COMUNICACIÓN PERMANENTE ENTRE RECEPCIÓN Y LOS DEPARTAMENTOS/ SERVICIOS DE PISOS, RESTAURACIÓN, COCINA Y DE SALUD.

Los servicios de pisos, restauración, cocina y salud mantienen un contacto directo con recepción para planificar las tareas en función de la previsión de ocupación y el parte de entradas y el parte de salidas.

No aplica - camping sin bungalows.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-  
Bas.6 EL CHECK-OUT SE REALIZA MINIMIZANDO LOS TIEMPOS DE ESPERA.

En la medida de lo posible, las facturas se realizan la noche previa a la salida del cliente, dejándolas preparadas para incorporar tan sólo los gastos de última hora. La factura se verifica comprobando que no contiene errores y se preparan los comprobantes por si el cliente los solicitara.

La facturación y el cobro se efectúan de forma rápida, explicándole al cliente el contenido y revisando personalmente los cargos en ella descritos. En caso de tener que elaborar la factura frente al cliente, se mantiene una postura correcta.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-  
Bas.7 SE DISPONE DE UN ESPACIO INDEPENDIENTE COMO CUARTO DE EQUIPAJES.



Existe un sistema de identificación de los equipajes, mediante etiquetas o similar.



## RECEPCIÓN. BÁSICO

### Resumen de la valoración del módulo RECEPCIÓN. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rec-Bas.1	LA ACOGIDA AL CLIENTE SE REALIZA DE MANERA DILIGENTE.	<input type="text"/>
Rec-Bas.2	EL CHECK-IN SE REALIZA CON PRONTITUD.	<input type="text"/>
Rec-Bas.3	SE GESTIONA EL OVERBOOKING.	<input type="text"/>
Rec-Bas.4	SE DAN INDICACIONES E INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO AL CLIENTE.	<input type="text"/>
Rec-Bas.5	EXISTE UNA COMUNICACIÓN PERMANENTE ENTRE RECEPCIÓN Y LOS DEPARTAMENTOS/ SERVICIOS DE PISOS, RESTAURACIÓN, COCINA Y DE SALUD.	<input type="text"/>
Rec-Bas.6	EL CHECK-OUT SE REALIZA MINIMIZANDO LOS TIEMPOS DE ESPERA.	<input type="text"/>
Rec-Bas.7	SE DISPONE DE UN ESPACIO INDEPENDIENTE COMO CUARTO DE EQUIPAJES.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



## Actividades complementarias del oficio

### RESERVA. BÁSICO

Rese-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Rese- Bas.1 LA GESTIÓN DE RESERVAS ESTÁ ESTANDARIZADA

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

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

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

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

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



For. Reserva del cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Dichos medios se incluyen en el material promocional.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Confirmación de reserva



## RESERVA. BÁSICO

### Resumen de la valoración del módulo RESERVA. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Actividades complementarias del oficio

### RESTAURACIÓN. ALOJAMIENTO

Res-Alo

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-  
Alo.1 EXISTE UN CONTROL DE CLIENTES CON PENSIÓN ALIMENTICIA  
INCLUIDA.

Existe un método de control efectivo para la gestión de clientes con pensión alimenticia incluida, así como para identificar y solicitar la conformidad escrita del cliente a los servicios que vayan a ser cargados en cuenta. Además, se tendrá información de antemano acerca de las alergias e intolerancias alimentarias del cliente, que haya contratado pensión alimenticia, y ésta información será trasladada y estará en disposición del personal de cocina y restauración.

No aplica - Servicios turísticos que no ofrezcan régimen de pensión alimenticia



# RESTAURACIÓN. ALOJAMIENTO

## Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. ALOJAMIENTO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Alo.1

EXISTE UN CONTROL DE CLIENTES CON PENSIÓN ALIMENTICIA INCLUIDA.

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



## Actividades complementarias del oficio

### RESTAURACIÓN. BÁSICO

Res-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-  
Bas.2 LOS HORARIOS ESTÁN EXPUESTOS.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Servicios turísticos dirigidos preferentemente a adultos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-  
Bas.10

SE ASEGURA UN ADECUADO VOLUMEN DE LOS EQUIPOS MUSICALES.

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

No aplica - Servicios turísticos sin música ambiental.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-  
Bas.11

SE ASEGURA QUE EL CLIENTE DISPONE DE TODOS LOS  
COMPLEMENTOS NECESARIOS.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-  
Bas.12

NO EXISTEN ELEMENTOS QUE PUEDAN DISTORSIONAR EL AMBIENTE  
DEL SERVICIO TURÍSTICO.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-  
Bas.13

SE INCLUYEN PRODUCTOS Y/O PREPARACIONES AUTÓCTONAS DE LA  
ZONA.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-  
Bas.14

SE IDENTIFICAN Y SELECCIONAN INDICADORES DE VENTAS.



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

No aplica - Sistema buffet.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-  
Bas.15

SE GARANTIZA LA CORRECTA PUESTA A PUNTO DE LA BARRA Y LA  
SALA.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# RESTAURACIÓN. BÁSICO

## Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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





## Actividades complementarias del oficio

### RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO

Res-Coc

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- SE EVITA HACER EXCESIVO RUIDO.  
Coc.1

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res- LA COCINA SE LIMPIA CORRECTAMENTE.  
Coc.7

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El área de cocina dispone de:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO

## Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. COCINA. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Actividades complementarias del oficio

### RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA

Res-Hig

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA

## Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Actividades complementarias del oficio

### RESTAURACIÓN. RESTAURANTE

Res-Res

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-  
Res.4 SE ENTREGAN INMEDIATAMENTE LAS CARTAS.

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

No aplica - Servicios concertados previamente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Empresas de catering y empresas de autoservicio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# RESTAURACIÓN. RESTAURANTE

## Resumen de la valoración del módulo RESTAURACIÓN. RESTAURANTE

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Actividades complementarias del oficio

### RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. BÁSICO

Res-Ser

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Res-Ser.3 SE EMPLEAN VITRINAS REFRIGERADAS.

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## RESTAURACIÓN. SERVICIO EN BARRA. BÁSICO

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# Actividades complementarias del oficio

## SEGURIDAD. ACTIVIDADES

Seg-Act

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Act.1 SE PROPORCIONA INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD A LOS CLIENTES.

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Act.2 EL PERSONAL RELACIONADO CON LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES CUENTA CON LA PRECEPTIVA FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN Y DISPONEN DE UNA FORMACIÓN CONTINUA EN LA MATERIA.

Todo el personal relacionado con la seguridad del cliente (monitores, personal de atracciones, personal sanitario, de salvamento, etc.) cuenta con la preceptiva formación y cualificación (la que establezca la normativa vigente, así como la que garantice su idoneidad para el desarrollo de las actividades encomendadas, en especial si conllevan un riesgo) y dispone de una formación continua en la materia. Este personal está correctamente identificado de forma que sea claramente identificables por los clientes. Además, asesorarán en todo momento a los usuarios, ayudándoles y vigilando que se cumplan las normas de seguridad.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Act.3 SE REALIZAN REVISIONES DE MATERIAL Y EQUIPOS SISTEMÁTICAMENTE.

Se realizan todas las revisiones de material y equipos (mediante una lista de chequeo) antes y después de cada actividad para asegurar el buen estado de los mismos. Además, se planifican y realizan las revisiones conforme lo que marca la legislación para comprobar el buen estado de todo el material.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Act.4 EL MATERIAL ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN Y SE ALMACENA CORRECTAMENTE.

Todo el material utilizado para el desarrollo de la actividad se encuentra en perfecto estado de mantenimiento y conservación. Las prendas y el material se almacena de manera ordenada.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- Act.5 TODOS LOS MATERIALES ESTÁN HOMOLOGADOS.

Todo el material utilizado en las actividades (Ej.: Arnéses y mosquetones en turismo activo; cabinas de rayos ultravioleta en turismo de salud, etc.) está homologado de forma que se cumple con la normativa legal vigente existente y se garantiza que las actividades y el material permiten la máxima seguridad de los clientes y empleados en el momento de realizar la actividad. Se controla la caducidad de los productos no alimenticios que se utilicen (Ej.: productos para balneoterapia, cremas protectoras contra el sol, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg- Act.6 EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA.

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



## SEGURIDAD. ACTIVIDADES

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Seg-Act.1	SE PROPORCIONA INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD A LOS CLIENTES.	<input type="text"/>
Seg-Act.2	EL PERSONAL RELACIONADO CON LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES CUENTA CON LA PRECEPTIVA FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN Y DISPONEN DE UNA FORMACIÓN CONTINUA EN LA MATERIA.	<input type="text"/>
Seg-Act.3	SE REALIZAN REVISIONES DE MATERIAL Y EQUIPOS SISTEMÁTICAMENTE.	<input type="text"/>
Seg-Act.4	EL MATERIAL ESTÁ EN PERFECTO ESTADO DE CONSERVACIÓN Y SE ALMACENA CORRECTAMENTE.	<input type="text"/>
Seg-Act.5	TODOS LOS MATERIALES ESTÁN HOMOLOGADOS.	<input type="text"/>
Seg-Act.6	EL PERSONAL DISPONE DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



## Actividades complementarias del oficio

### TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN

Tur-Inf

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur-Inf.1 SE INFORMA A LA AUTORIDAD COMPETENTE DE LA ACTIVIDAD A  
DESARROLLAR.

En caso de actividades de riesgo (buceo, expediciones de alta montaña, etc.) se informa a la autoridad competente del lugar del desarrollo de la actividad, número de personas, tiempo estimado de duración, hora de inicio y hora de finalización. Al final de la actividad se informa a la autoridad competente.



## TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN

### Resumen de la valoración del módulo TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

Tur-Inf.1

SE INFORMA A LA AUTORIDAD COMPETENTE DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR.

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



## Actividades complementarias del oficio

### VENTA ONLINE

Ven-  
Online

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Resolución de incidencias/dudas



## VENTA ONLINE

### Resumen de la valoración del módulo VENTA ONLINE

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Buenas prácticas de gestión avanzada

### RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

RSC

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.1 LA ORGANIZACIÓN TIENE IDENTIFICADO A SUS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS Y DEFINIDO UN PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON LOS MISMOS

La organización tiene identificados cuáles son sus principales grupos de interés y las expectativas que estos tienen en relación a la organización. En base a ello, tiene establecido qué tipo de información debe proporcionar a cada grupo de interés, a través de qué canales y con qué periodicidad.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”



Doc. Protocolo de Comunicación

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.2 LA ORGANIZACIÓN INFORMA A LA SOCIEDAD DE LAS MEDIDAS RELACIONADAS CON LA RSC Y LA SOSTENIBILIDAD QUE REALIZA.

La organización informa de forma periódica (mínimo una vez al año) de las medidas adoptadas en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad. Se facilita el acceso a dicha información al público en general de manera fácil y gratuita para el mismo (Ej.: publicación en página web de la organización, redes sociales, publicidad en prensa, etc.).

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.3 LA ORGANIZACIÓN COLABORA CON LA COMUNIDAD EN LA QUE RESIDE

La organización colabora con su comunidad en materia social y/o ambiental. Esta colaboración se puede materializar de múltiples formas como pueden ser patrocinando equipos deportivos y/o actividades culturales o sociales, estableciendo beneficios para colectivos determinados, etc.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

RSC.4 LA ORGANIZACIÓN TIENE DEFINIDO UN CÓDIGO DE CONDUCTA

La organización tiene definido en un documento los principios que se comprometen a seguir en relación a, al menos, los siguientes puntos:

- Materia laboral
  - Materia medio ambiental
  - Materia de legislación básica
  - Los clientes
  - Los proveedores y colaboradores externos
- Este documento debe ser conocido, al menos, por toda la organización.  
No aplica- empresas unipersonales.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”



Doc. Código de conducta

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

**RSC.5 SE TIENE IMPLANTADO UN PLAN DE IGUALDAD EN LA ORGANIZACIÓN (RECOMENDABLE)**



La organización tiene definido un Plan de Igualdad que recoge, al menos los siguientes puntos:

- Diagnóstico de la situación actual
- Relación de las medidas implantadas por la organización tras el diagnóstico
- Seguimiento de dichas medidas

No aplica- empresas unipersonales



Doc. Plan de Igualdad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

**RSC.6 SE CONOCE EL CLIMA LABORAL Y SE ESTABLECEN ACCIONES DE MEJORA DEL MISMO (RECOMENDABLE)**



La organización tiene establecido un sistema para conocer el clima laboral existente entre sus trabajadores. La retroalimentación de los mismos es empleada para realizar acciones de mejora.

No aplica- empresas unipersonales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

**RSC.7 CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL**

La organización tiene establecido directrices para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de sus trabajadores. Estas directrices son conocidas por todo el personal.  
No aplica- empresas unipersonales



Doc. Directrices para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

**RSC.8 SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (RECOMENDABLE)**



La organización está adherida al Sistema Arbitral de Consumo y publicita dicha adhesión. El personal de atención al público conoce el Sistema y lo propone al cliente en caso de conflicto.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

#### RSC.9 LA ORGANIZACIÓN POSEE DISTINTIVOS EN MATERIA DE RSC (RECOMENDABLE)



La organización está en posesión de algún tipo de distintivos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa Ej.: SG21 etc.

No aplica- empresas unipersonales

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

#### RSC.10 LA ORGANIZACIÓN TIENE IDENTIFICADO CUALES SON SUS PRINCIPALES IMPACTOS AMBIENTALES

La organización tiene identificado cuales son sus principales impactos ambientales. Estos impactos están valorados y se establecen medidas (de carácter anual) para minimizarlos siempre que se pueda. Los impactos ambientales son conocidos por el personal.

No aplica- empresas sin instalaciones ni/o equipamiento

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Ambiental en Turismo”



Doc. Impactos ambientales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

#### RSC.11 LA ORGANIZACIÓN POSEE DISTINTIVOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD (RECOMENDABLE)



La organización está en posesión de algún tipo de distintivos relacionados con la sostenibilidad Ej.: ISO 14001, Carta de Turismo Sostenible etc.

No aplica- empresas unipersonales

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Ambiental en Turismo”



# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

## Resumen de la valoración del módulo RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## Buenas prácticas de gestión avanzada

### DIVERSIDAD FUNCIONAL

DIV

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.1 EXISTE UN PLAN DE ACCESIBILIDAD PARA CLIENTES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

La organización tiene definido en un documento cuáles son sus principales clientes con diversidad funcional y la manera en que sus necesidades son tenidas en cuenta a la hora de diseñar y proporcionar el servicio o producto que se ofrece.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo "Turismo Accesible"



Doc. Plan de accesibilidad

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.2 LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS ANUALES RELACIONADOS CON LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD

La organización busca la mejora continua de su accesibilidad mediante el Servicio turístico anual de, al menos, un objetivo al respecto. La consecución de este objetivo debe reflejarse en el Plan de Accesibilidad.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo "Turismo Accesible"

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.3 EL PERSONAL CONOCE LOS RECURSOS ACCESIBILIDAD

Todo el personal de atención al público conoce las adaptaciones y recursos de accesibilidad de que dispone la organización.

No aplica- empresas unipersonales

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo "Turismo Accesible"

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

DIV.4 EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICOS SOBRE LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Al menos un trabajador por turno ha recibido formación en materia de atención a las personas con diversidad funcional.

Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo "Turismo Accesible".



Doc. Certificado o listado de asistencia a curso de formación sobre atención a personas con diversidad funcional

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

**DIV.5 EL PERSONAL CONOCE EL LENGUAJE DE SIGNOS (RECOMENDABLE)**



Existe al menos un trabajador por turno con conocimiento de lenguaje de signos



Doc. Certificado o listado de asistencia a curso de formación sobre lenguaje de signos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

**DIV.6 EXISTE APARCAMIENTO PARA USUARIOS DE SILLAS DE RUEDAS (RECOMENDABLE)**



La organización cuenta con, al menos, una plaza de parking adaptada para personas usuarias de sillas de ruedas.

No aplica- Empresas/servicios sin aparcamiento

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

**DIV.7 LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UNA WEB ACCESIBLE (RECOMENDABLE)**



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

No aplica: empresas que no dispongan de página Web

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



## DIVERSIDAD FUNCIONAL

### Resumen de la valoración del módulo DIVERSIDAD FUNCIONAL

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



# Buenas prácticas de gestión avanzada

## INNOVACIÓN

## INN

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Análisis del negocio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

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



Doc. Gestión de riesgos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

No aplica: empresas unipersonales

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica- empresas unipersonales

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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”

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

INN.8 LA ORGANIZACIÓN TIENE ESTABLECIDA UNA ESTRATEGIA DIGITAL

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

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

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



Doc. Estrategia digital

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



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

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



# INNOVACIÓN

## Resumen de la valoración del módulo INNOVACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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



Doc. Evaluación del riesgo

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

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

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



Doc. Plan de contingencia

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

El plan de contingencia está comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiera) y a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento.

Los proveedores y clientes están informados igualmente de las medidas que les afectan directamente y que deben aplicar como puede ser el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



Doc. Planificación de las tareas y procesos de trabajo.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica - Servicios turísticos/servicios sin infraestructura

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica - Establecimientos/servicios sin Infraestructura ni equipamiento.



Doc. Plan de limpieza. Reg. Limpiezas realizadas

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica - Servicio turístico sin Infraestructura ni equipamiento.



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



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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



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

### AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-CAM.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El camping o área de autocaravanas cumple las siguientes medidas preventivas:

- Se recomienda que instale dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del Servicio turístico.
- Establece los mecanismos necesarios para asegurar la distancia mínima de seguridad del personal de recepción y los clientes. Además, se cumple con las medidas colectivas (por ej, instalación de elementos físicos de barrera, de fácil limpieza y desinfección) e individuales (por ej. mascarillas) definidas tanto en la evaluación de riesgo como establecidas por la autoridad competente.
- Se asegura la distancia mínima de seguridad entre clientes y se fija de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
- En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución desinfectante para uso de clientes.
- Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- Se fomenta el pre-checking, el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito se manipula exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realice un pago que requiera contacto. Esto es aplicable todos los servicios del camping o área de autocaravanas.
- Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpia y desinfecta al inicio y al finalizar el turno de trabajo, se recomienda disponer de auriculares o cascos de uso individual.
- En el caso de que existan tarjetas o llaves, éstas se depositan en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
- Se priorizará el contacto telefónico para que el cliente evite desplazarse a recepción. Para ello, se pone a disposición del cliente el número de teléfono, mensajería instantánea y otro sistema que permita contactar con el personal en horario de atención al cliente.
- Se elimina del alcance de los clientes folletos de uso compartido así como la decoración que impida la correcta higiene y limpieza.
- Cuando exista la disponibilidad, se asignan las parcelas y elementos de alquiler priorizando aquellas en las que no se hayan alojado clientes en las 48 horas anteriores a la llegada del nuevo cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-CAM.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de restauración del camping o autocaravanas, si lo hubiese aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes y empresas turísticas de catering.

El personal se lava frecuentemente las manos con agua y jabón y, cuando esto no es posible, hace uso de solución desinfectante.

Tras cada comida que se preste (desayuno, almuerzo y/o cena) se ventila el espacio y se lleva a cabo una limpieza y desinfección de las superficies de las mesas y sillas que se encuentran en contacto con los clientes.

No aplica - Campings o áreas de autocaravanas sin servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
CAM.3 PARA EL SERVICIO DE ANIMACIÓN

Las actividades de animación se diseñan y planifican de tal forma que:

- En cualquier caso, el desarrollo de estas actividades atienda a la normativa dictada por la autoridad competente en cada momento en relación al número de personas que pueden participar.
- Permitan controlar los aforos y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas. En caso contrario, se utiliza mascarilla.
- Se realizan al aire libre siempre que sea posible.
- Se evita el intercambio de objetos.
- Se desinfecta el material utilizado en las actividades de animación antes de cada uso.

No aplica - Campings o áreas de autocaravanas sin servicio de animación.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
CAM.4 PARA EL USO DE ÁREAS DE JUEGO O DEPORTIVAS.

El camping o autocaravanas determina, en función de las características de las instalaciones, así como de la normativa en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Establece los aforos de las áreas de juego.
- Establece medidas higiénicas de uso a la entrada de la zona de juegos (lavado de manos o uso de solución desinfectante).
- Las personas responsables del cuidado de niños, observan una higiene personal elevada con lavado o desinfección de manos.

No aplica - Campings o áreas de autocaravanas sin instalaciones o áreas de juegos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
CAM.5 PARA EL USO DE GIMNASIOS.

En caso de que el camping o autocaravanas preste servicio de gimnasio, determina, en función de las características de las instalaciones, así como de la normativa en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Establece los aforos.
- Garantiza que se respeta la distancia de seguridad entre personas y máquinas. Si no se puede garantizar, se recomienda el cierre de la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes como pueden ser tablas personalizadas de ejercicios para realizar en las habitaciones o en las zonas exteriores.
- Insta al usuario a utilizar su propia toalla para el uso de las instalaciones y equipamientos. En caso de ofrecer el préstamo de toallas, se habilita un espacio para depositar las toallas usadas. Estos cubos dispondrán de tapa con apertura no manual y doble bolsa de plástico.
- Se ventilan las salas varias veces al día.
- Se precintan las fuentes de uso común a no ser que sea de fluido continuo, activación automática o con pedal.
- Tras la utilización de cada una de las máquinas por parte de los clientes, se procede a su limpieza y desinfección. Lo mismo es de aplicación para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, pelotas, barras, esterillas, etc., que se retiran si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.
- En las clases colectivas o grupales se garantiza un espacio de dos metros cuadrados al margen del profesor. Las posiciones se marcan en el suelo. Se evitan los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se trasladan a espacios abiertos.
- Después de cada sesión impartida de clases colectivas, se establece un periodo sin actividad para llevar a cabo la limpieza y desinfección de la sala.

No aplica - Campings o áreas de autocaravanas sin servicio de gimnasio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
CAM.6 PARA EL USO DE PISCINAS Y SPAS.

El camping o autocaravanas determina, en función de las características de las instalaciones, así como de la normativa en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Establece los aforos.
- Sigue las recomendaciones de las autoridades competentes de aplicación vigentes.

Además, en el caso de spas, deberá aplicar las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en Servicios turísticos de Turismo del bienestar.

No aplica - Campings o áreas de autocaravanas sin piscina o spa.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
CAM.7 PARA EL USO DE ASEOS Y DUCHAS COMPARTIDAS.

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

- Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.).
- Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no puede garantizar su uso con seguridad.
- Determina los aforos e informa sobre ellos. Se establecen sistemas de acceso al módulo de sanitarios, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Se instalan de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensores) o, en su defecto, de presión.
- Cuenta con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.
- Cuenta con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se evita las toallas, incluso las de uso individual.
- Se recomienda el uso de calzado apropiado para el uso de las duchas.
- Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponen en su interior doble bolsa.
- No se dispone de alfombrillas.
- Se podrá disponer del uso exclusivo de los módulos de sanitarios para los clientes que no dispongan de aseos de uso privado en su alojamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
CAM.8 PARA EL USO DE LA LAVANDERÍA.

El campings o área de autocaravanas debe determinar, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor, las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.
- Determina e indica el aforo de la instalación para evitar aglomeraciones.
- Garantiza la distancia mínima de seguridad, por ejemplo, marcando de manera visible marcadores de distancia.
- Suministra solución desinfectante junto a los equipamientos de la lavandería y se señaliza el uso del mismo antes de la entrada.

No aplica. Campings o áreas de autocaravanas sin servicio de lavandería.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS O ÁREAS DE AUTOCARAVANAS.  
CAM.9 LA LIMPIEZA DE ÁREAS DE ACAMPADA, BUNGALOWS Y MOBILE HOMES  
SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.

El plan de limpieza y desinfección contempla de forma específica la limpieza y desinfección de las parcelas y los elementos de alquiler (bungalow, mobile home, etc.), así como el personal que se encarga de realizarlo y las frecuencias establecidas según el nivel de ocupación del campings o áreas de autocaravanas.

Se contemplan pautas para:

- La retirada de residuos.
- El aireado de elementos de alquiler.
- El reemplazo de toallas y ropa de cama de los elementos de alquiler.
- La limpieza y desinfección de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS O ÁREAS DE AUTOCARAVANAS.  
CAM.10 LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

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

- Los textiles usados se recogen y se meten en bolsas que se cerrarán antes de ser depositarlas en los carros de limpieza, hasta su tratamiento en la lavandería.
- No se sacuden los textiles usados. En el caso de la ropa de cama o toallas, se evita depositarla en el suelo.
- Tras la manipulación de textiles usados, el personal se lava las manos.
- Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.

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

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

No aplica - servicios donde no se realice limpieza de textiles.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS.  
CAM.11 LA LIMPIEZA DE ASEOS Y DUCHAS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

El camping o área de autocaravanas presta especial atención a la limpieza y desinfección de los aseos de uso compartido.

Se siguen las siguientes pautas:

- Se determina la frecuencia de limpieza de acuerdo con la normativa de aplicación vigente, extremando su frecuencia en franjas horarias de especial afluencia.
- Se asegura la ventilación y desinfección profunda y frecuente.
- Se presta especial desinfección a grifos, puertas, inodoros, mandos de ducha y dispensadores de jabón, papel, etc.
- Se asegura la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN CAMPINGS Y ÁREAS DE  
CAM.12 AUTOCARAVANAS. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.

Las intervenciones que realiza el personal de mantenimiento en el interior de un elemento de alquiler o zona de acampada se realizan preferentemente cuando el cliente no se encuentra presente. En caso de no ser posible, se guarda la distancia de seguridad y, de no ser posible, se insta al cliente a portar mascarilla. Se evita cualquier contacto físico.



# AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS

## Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-CAM.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-CAM.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-CAM.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ANIMACIÓN	<input type="text"/>
COV-CAM.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ÁREAS DE JUEGO O DEPORTIVAS.	<input type="text"/>
COV-CAM.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE GIMNASIOS.	<input type="text"/>
COV-CAM.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE PISCINAS Y SPAS.	<input type="text"/>
COV-CAM.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS Y DUCHAS COMPARTIDAS.	<input type="text"/>
COV-CAM.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE LA LAVANDERÍA.	<input type="text"/>
COV-CAM.9	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS O ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. LA LIMPIEZA DE ÁREAS DE ACAMPADA, BUNGALOWS Y MOBILE HOMES SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.	<input type="text"/>
COV-CAM.10	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS O ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-CAM.11	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. LA LIMPIEZA DE ASEOS Y DUCHAS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-CAM.12	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN CAMPINGS Y ÁREAS DE AUTOCARAVANAS. LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALIZAN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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





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

### AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN COMERCIOS TURÍSTICOS

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
COM.1 GENERALES

Todas las pautas y medidas establecidas estarán en consonancia con la normativa de aplicación vigente en cada momento.

El establecimiento o servicio turístico:

- \* Establece su aforo máximo en base a la normativa de aplicación vigente en cada momento.
  - \* Comunica el aforo máximo y realiza controles para no superarlo. En caso de completarse el aforo máximo, los clientes esperan fuera del establecimiento o servicio turístico de forma organizada y guardando la distancia mínima de seguridad.
  - \* Establece un sistema de entrada y salida del establecimiento o servicio turístico que evite el cruce entre clientes (por ejemplo, utilizando diferentes puertas para la entrada y la salida, definiendo sentidos de circulación en el suelo, etc.).
  - \* Garantiza la distancia de seguridad entre clientes y entre clientes y empleados en el interior del establecimiento. Para este fin, podrán hacer uso de marcas en el suelo o destinar a personal que se encargue de la vigilancia del cumplimiento de la distancia de seguridad. La distancia de seguridad entre clientes y empleados dependerá de las medidas de protección de las que disponga el empleado.
  - \* Cuenta con dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del establecimiento. En caso de ser convenientes, podrán instalarse alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
  - \* Ponen a disposición del público guantes desechables, en todo caso a la entrada del local, junto con papeleras para ser desechados con tapa de accionamiento no manual y doble bolsa en su interior.
  - \* Pueden determinar la necesidad de que los clientes porten mascarillas en el interior del local, aun cuando no sea obligatorio según la normativa vigente del momento.
  - \* Garantiza que el tiempo de permanencia de los clientes en los locales será el estrictamente necesario.
  - \* En caso de que haya escaleras mecánicas en el establecimiento, insta a los clientes a no tocar el pasamanos. Además, se marcarán cada 4 o 5 escalones para indicar la distancia de seguridad.
  - \* En los Servicios turísticos comerciales no alimentarios que normalmente cuentan con zonas de autoservicio, presta el servicio un trabajador del establecimiento para evitar la manipulación directa por parte de los clientes de los productos.
  - \* No se ponen a disposición de los clientes productos de prueba no destinados a la venta y se restringe el uso o manipulación únicamente al personal del local, excepto en determinados sectores, para los que la normativa de aplicación vigente, establece pautas especiales.
- En la medida de lo posible, cuando no contravenga otras medidas de seguridad o normativa de aplicación, mantiene las puertas abiertas para evitar el contacto de los clientes con las manetas y pomos.

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
COM.2 EN LAS ZONAS DE MOSTRADORES, CAJAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El Servicio turístico establece las siguientes medidas específicas en las cajas, mostradores y puntos de atención al público:

- \* Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima del personal de recepción y los clientes o, si no se puede mantener la distancia de seguridad, se deberá usar mascarilla, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
- \* Asegura la distancia mínima de seguridad entre clientes en la cola de espera y fija, de manera visible, marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utiliza otro método que asegure el objetivo perseguido).
- \* En la zona de mostradores o cajas cuenta con solución desinfectante para uso de clientes y personal.
- \* Los mostradores y las cajas se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
- \* Fomenta el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realiza un pago que requiera contacto.
- \* Evita el pago con dinero en efectivo. En caso de manejo de billetes y monedas, los clientes lo depositan en una superficie de fácil limpieza, desinfectando la superficie, así como las manos después de la operación.
- \* Evita compartir el bolígrafo u otros objetos y, en su caso, se desinfecta los prestados tras su uso.
- \* El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpian y desinfectan al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.

En la atención a los clientes, prioriza a las embarazadas, las personas mayores, personas con discapacidad, personas con movilidad reducida y padres y madres con niños menores de tres años y carritos de bebé.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
COM.3 EN CASO DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

En el caso de devoluciones de los productos, el establecimiento cuenta con una estrategia de tratamiento y/o desinfección de los mismos, que define, en función de las características del producto, el tratamiento adecuado, antes de ponerlos a la venta.

No aplica \* Servicios turísticos o servicios turísticos que no acepten devoluciones de productos

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
COM.4 PARA LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

A la hora de organizar la recepción de mercancías, el Servicio turístico establece un protocolo para minimizar el contacto con los transportistas, teniendo en cuenta las siguientes medidas:

- \* Establece una zona exclusiva de entrega de pedidos, si es posible, que desinfecta entre pedido y pedido.
  - \* Elimina el embalaje original. Si no es posible, desinfectará los paquetes que sea posible.
- Intenta tramitar electrónicamente los albaranes para no manipularlos en papel.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
COM.5 PARA EL SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO

Para el servicio de entrega a domicilio, el establecimiento implementa las siguientes medidas:

- \* Fomenta el pago online de las compras con entrega a domicilio.
- \* En el momento de la entrega, deposita la compra en la puerta, evitando acceder a la vivienda y manteniendo en todo caso la distancia recomendada con el cliente.
- \* El personal de entrega a domicilio lleva mascarilla y gel o solución desinfectante.
- \* El personal se desinfecta las manos inmediatamente después de cada entrega.
- \* El transporte utilizado para la entrega se mantiene en óptimo estado de limpieza.

No aplica \* Servicios turísticos o servicios turísticos que no dispongan servicio propio de entrega a domicilio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
COM.6 PARA EL USO DE LAS MÁQUINAS EXPENDEDORAS

Cuando en un establecimiento o servicio turístico haya la posibilidad de adquirir productos en máquinas expendedoras, así como para cajeros automáticos de los aparcamientos, éste:

- \* Informa de la necesidad de que los clientes mantengan la distancia de seguridad al esperar su turno.
- \* Informa sobre la conveniencia de usar guantes o alguna protección para accionar la máquina o la necesidad de desinfectarse las manos antes y después de su uso.
- \* Extrema la limpieza y desinfección de las máquinas prestando especial atención a los puntos de contacto directo con el usuario (pantalla, botoneras, recogida de productos, etc.).

No aplica \* Servicios turísticos que no dispongan de máquinas expendedoras o cajeros automáticos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
COM.7 EN EL APARCAMIENTO

En los Servicios turísticos que se disponga de aparcamientos propios para sus empleados y cliente se toman las siguientes medidas:

- \* Cuando en los accesos a las instalaciones, los lectores de tickets o tarjetas de empleados, no puedan realizar la lectura de manera automática, sin contacto, se sustituye por un control manual y continuo por parte del personal de seguridad.
- \* Las puertas que se encuentren en el recorrido entre el parking y el acceso a la tienda o los vestuarios de los empleados permanecerán abiertas para evitar la manipulación de los mecanismos de apertura, salvo que por motivos de seguridad la normativa de aplicación vigente determine lo contrario.

No aplica \* Servicios turísticos o servicios turísticos que no dispongan de aparcamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
COM.8 PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN COMERCIOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DEL  
COM.9 COMERCIO SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD

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

Contemplar las pautas para:

- \* Los Servicios turísticos o servicios turísticos realizan tantas limpiezas y desinfecciones de las instalaciones como determine la normativa de aplicación vigente. Siempre, una de estas será al final de la jornada.
  - \* Se recomienda realizar una de las limpiezas a lo largo de la jornada con pausa de apertura, preferiblemente al mediodía, dedicada a realizar las tareas de mantenimiento, limpieza, desinfección y reposición de productos sin la presencia de los clientes. Estos horarios de cierre por limpieza se comunicarán debidamente al consumidor por medio de cartelera visible o mensajes por megafonía.
  - \* Se presta especial atención en la limpieza y desinfección de las instalaciones a las superficies de contacto más frecuente como pomos de puertas, mostradores, muebles, pasamanos, máquinas dispensadoras, suelos, teléfonos, perchas, grifos, etc.
- Se presta especial atención a la limpieza continua de carros, cestas, escaleras mecánicas y ascensores. El establecimiento podrá facilitar a los clientes guantes, o asimilables y toallitas desinfectantes para la limpieza de carros y cestas de la compra antes y después del uso.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN COMERCIOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DE  
COM.10 ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

El Servicio turístico presta especial atención a la limpieza y desinfección de los aseos de uso compartido.

Se siguen las siguientes pautas:

- \* Se determina la frecuencia de limpieza de acuerdo con la normativa de aplicación vigente, extremando su frecuencia en franjas horarias de especial afluencia.
- \* Se asegurar la ventilación y desinfección profunda y frecuente.
- \* Se presta especial desinfección a grifos, puertas, inodoros, mandos de ducha y dispensadores de jabón, papel, etc.
- \* Se asegura la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN COMERCIOS TURÍSTICOS. SE  
COM.11 INTENTARÁ QUE LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE  
MANTENIMIENTO SE REALICEN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.

Las intervenciones del personal de mantenimiento se realizan preferentemente cuando los clientes no se encuentren presentes. En caso contrario, se guarda la distancia de seguridad y, de no ser posible, se insta al cliente a portar mascarilla. Se evita cualquier contacto físico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE COMERCIOS TURÍSTICOS. SE  
COM.12 ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN LAS  
INSTALACIONES PARA EL USO DEL PERSONAL.

En los comedores o espacios de descanso se implementan las medidas que aseguren la distancia de seguridad mientras se utiliza, estableciendo un aforo máximo.

Todas las instalaciones presentan un óptimo estado de higiene.

Para ello se podrán adoptar medidas como:

\* Aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, etc., para que durante ellas coincida un menor número posible de personas.

\* Retirar las sillas en número suficiente para asegurar con las que quedan que se respetan la distancia social de seguridad.

\* Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café, si las hubiere.

\* No compartir utensilios de cocina o menaje.

El personal evita permanecer en el lugar de trabajo fuera del horario laboral, tanto al inicio como a la finalización del turno, sin perjuicio de los descansos laborales.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE COMERCIOS TURÍSTICOS. SE  
COM.13 ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN  
VESTUARIOS Y ASEOS PARA EL USO DEL PERSONAL.

En los vestuarios y aseos del personal se dispone de las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad y reforzar las medidas de limpieza, en base a las pautas de limpieza recogidas en la normativa de aplicación vigente.

La ropa de calle se guarda en bolsas de plástico o porta traje, de tal forma que no haya contacto entre ésta y la de trabajo, recomendándose la instalación de taquilla.



# AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN COMERCIOS TURÍSTICOS

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-COM.1	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES	<input type="text"/>
COV-COM.2	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LAS ZONAS DE MOSTRADORES, CAJAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	<input type="text"/>
COV-COM.3	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN CASO DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS	<input type="text"/>
COV-COM.4	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS	<input type="text"/>
COV-COM.5	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO	<input type="text"/>
COV-COM.6	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE LAS MÁQUINAS EXPENDEDORAS	<input type="text"/>
COV-COM.7	PRESTACIÓN DE SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL APARCAMIENTO	<input type="text"/>
COV-COM.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE ASEOS COMPARTIDOS.	<input type="text"/>
COV-COM.9	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN COMERCIOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DEL COMERCIO SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD	<input type="text"/>
COV-COM.10	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN COMERCIOS TURÍSTICOS. LA LIMPIEZA DE ASEOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-COM.11	MANTENIMIENTO ESPECÍFICO EN COMERCIOS TURÍSTICOS. SE INTENTARÁ QUE LAS INTERVENCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO SE REALICEN SIN LA PRESENCIA DEL CLIENTE.	<input type="text"/>
COV-COM.12	PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE COMERCIOS TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN LAS INSTALACIONES PARA EL USO DEL PERSONAL.	<input type="text"/>
COV-COM.13	PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE COMERCIOS TURÍSTICOS. SE ESTABLECEN MEDIDAS DE SEGURIDAD FRENTE AL CONTAGIO EN VESTUARIOS Y ASEOS PARA EL USO DEL PERSONAL.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

\* En este espacio de recepción:

o Se eliminan los embalajes de las mercancías recibidas.

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

\* Colocar dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El restaurante cumple los siguientes requisitos:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica – Restaurantes sin servicio de comida para llevar.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica – Restaurantes sin productos expuestos en barra.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Hay disponibles dispensadores con desinfectante en estas zonas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

No aplica- Restaurantes sin servicio de terraza.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El restaurante aplica medidas preventivas, como las siguientes:

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

No aplica \* Restaurantes sin servicio buffet.

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

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

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

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

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

o Zona de recepción de mercancías.

o Cocina.

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

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

o Sala.

o Vestuarios, zonas de taquillas y aseos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

No aplica \* Restaurantes sin transporte propio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

- \* Los textiles usados se recogen y se meten en bolsas que permanecen cerradas, hasta su tratamiento en la lavandería.
  - \* No se sacuden los textiles usados y se evita depositarlos en el suelo.
  - \* Tras la manipulación de textiles usados el personal se lava las manos.
- Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.



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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-RES.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN RESTAURANTES	<input type="text"/>
COV-RES.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON UN APPCC ACTUALIZADO	<input type="text"/>
COV-RES.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS	<input type="text"/>
COV-RES.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS	<input type="text"/>
COV-RES.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA COCINA	<input type="text"/>
COV-RES.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL REPARTO A DOMICILIO	<input type="text"/>
COV-RES.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE COMIDA PARA LLEVAR	<input type="text"/>
COV-RES.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES EN LA BARRA	<input type="text"/>
COV-RES.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS PRODUCTOS EXPUESTOS EN LA BARRA	<input type="text"/>
COV-RES.10	SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN SALA. SERVICIO EN MESA	<input type="text"/>
COV-RES.11	SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN SALA. RECOGIDA DE PEDIDO EN MOSTRADOR	<input type="text"/>
COV-RES.12	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN TERRAZA.	<input type="text"/>
COV-RES.13	SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO BUFFET	<input type="text"/>
COV-RES.14	SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS EVENTOS	<input type="text"/>
COV-RES.15	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS DE LIMPIEZA DE INSTALACIONES	<input type="text"/>
COV-RES.16	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN RESTAURANTES. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ASEOS COMPARTIDOS	<input type="text"/>

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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



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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

\* En este espacio de recepción:

o Se eliminan los embalajes de las mercancías recibidas.

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

\* Colocar dosificadores de jabón desinfectante al lado del lavamanos.

No aplica \* Servicios turísticos sin cocina

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

El establecimiento cumple los siguientes requisitos:

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

No aplica – Servicios turísticos sin productos expuestos en barra.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

Hay disponibles dispensadores con desinfectante en estas zonas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

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

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

No aplica - Servicios turísticos sin servicio de terraza

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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

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

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

o Zona de recepción de mercancías.

o Cocina.

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

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

o Sala.

o Vestuarios, zonas de taquillas y aseos.

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

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

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

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

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



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

\* Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, urinarios de caballeros, etc.)

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

\* Determina los aforos e informa sobre ellos. Establece sistemas de acceso a los mismos, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Instala de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.

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

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

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

\* Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensor o, en su defecto, de presión).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN  
BAR.15 MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE VEHÍCULOS DE  
TRANSPORTE

El transporte propio como furgonetas, coches, motos u otro tipo de vehículo, está incluido en el plan de limpieza y desinfección y se contempla tanto el exterior como el interior del vehículo (los cajones de las motos, etc.)

De igual forma se limpian y desinfectan correctamente todos los elementos de transporte (cajas y bolsas isotérmicas, mochilas, carros, cascos, etc.).

No aplica \* Servicios turísticos sin transporte propio

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN  
BAR.16 MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE TEXTILES

Para la limpieza de textiles el Servicio turístico sigue las siguientes pautas:

\* Los textiles usados se recogen y se meten en bolsas que permanecen cerradas, hasta su tratamiento en la lavandería.

\* No se sacuden los textiles usados y se evita depositarlos en el suelo.

\* Tras la manipulación de textiles usados, el personal se lava las manos.

Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.



# AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN BARES Y CAFETERÍAS

## Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN BARES Y CAFETERÍAS

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-BAR.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS EN BARES Y CAFETERÍAS	<input type="text"/>
COV-BAR.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL SERVICIO TURÍSTICO CUENTA CON UN APPCC ACTUALIZADO	<input type="text"/>
COV-BAR.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS	<input type="text"/>
COV-BAR.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS	<input type="text"/>
COV-BAR.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA COCINA	<input type="text"/>
COV-BAR.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL REPARTO A DOMICILIO	<input type="text"/>
COV-BAR.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO DE COMIDA PARA LLEVAR	<input type="text"/>
COV-BAR.8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES EN LA BARRA	<input type="text"/>
COV-BAR.9	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LOS PRODUCTOS EXPUESTOS EN LA BARRA	<input type="text"/>
COV-BAR.10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN LAS MESAS	<input type="text"/>
COV-BAR.11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA RECOGIDA DE PEDIDO EN MOSTRADOR	<input type="text"/>
COV-BAR.12	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO EN TERRAZA.	<input type="text"/>
COV-BAR.13	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS DE LIMPIEZA DE INSTALACIONES	<input type="text"/>
COV-BAR.14	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LOS ASEOS COMPARTIDOS	<input type="text"/>
COV-BAR.15	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE	<input type="text"/>

COV-BAR.16 LIMPIEZA ESPECÍFICA EN BARES Y CAFETERÍAS. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA LIMPIEZA DE TEXTILES

Media de las buenas prácticas para el módulo

**Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)**



## Avanzadas reducción del riesgo de contagio por SARS-CoV-2

### AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN

El establecimiento o servicio turístico cumple las siguientes medidas preventivas:

- \* Se recomienda la instalación dispensadores de solución desinfectante para manos a la entrada del establecimiento, así como de alfombras o pulverizadores desinfectantes para zapatos.
  - \* Se establecen las medidas necesarias para asegurar la distancia de seguridad mínima del personal de recepción y los clientes o, si no se puede mantener, usan mascarilla de seguridad, siempre en base a las regulaciones que establezca la normativa de aplicación vigente en cada momento.
  - \* Asegura la distancia mínima de seguridad entre clientes y fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones (o utilizar otro método que asegure el objetivo perseguido).
  - \* En la zona de recepción y acogida se cuenta con solución desinfectante para uso de clientes.
  - \* Los mostradores se limpian de forma periódica, considerando la mayor o menor afluencia de clientes.
  - \* Se fomenta el pago online, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y se desinfecta el terminal TPV siempre que se realice un pago que requiera contacto. Esto es aplicable todos los servicios del establecimiento.
  - \* Se evita compartir el bolígrafo y, en su caso, se desinfectan los prestados tras su uso.
  - \* El equipo informático y cualquier otro elemento de uso como por ejemplo el teléfono, se limpia y desinfecta al inicio y al finalizar el turno de trabajo, recomendándose disponer de auriculares o cascos de uso individual.
  - \* Cuando por el tipo de tratamiento se requiera recibir una consulta médica previa, el médico valorará si el paciente presenta una sintomatología compatible con COVID-19. En caso afirmativo no le permitirá el acceso a las instalaciones.
- En los Servicios turísticos de turismo del bienestar de carácter lúdico, se registra una declaración responsable de los clientes que acredite sus incompatibilidades para recibir tratamientos.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE TRATAMIENTOS

El establecimiento identifica qué técnicas, tratamientos o servicios de su catálogo va a aplicar en los distintos escenarios de evaluación de las recomendaciones de las autoridades sanitarias en el contexto COVID-19, considerando los siguientes criterios:

\* Cada servicio se analiza detenidamente para evaluar los riesgos de su realización.

En base a ello:

o Adapta el catálogo de servicios ofrecidos por el establecimiento a los resultados de estudios específicos que determinen el riesgo de cada uno de ellos. En cualquier caso, siempre se deberá atender a la normativa de aplicación vigente en cada momento.

o Adapta el catálogo de servicios ofrecidos por el establecimiento al número de personas que participan en ellos, diferenciando si se realizan de manera colectiva o individual

\* Desinfecta y esteriliza materiales y zonas donde se prestan determinados servicios como, por ejemplo, las cabinas de tratamientos, sillones de peluquería, mesas de manicura, etc.

\* En tratamientos que implique aplicación de productos, éstos serán desechables de aplicación única o, si se reutilizan para el mismo cliente, la organización identifica el producto con su nombre. En caso de productos cuyo uso esté previsto para varios clientes (Ej.: parafangos, piedras, etc.) no se utilizan aquellos que hayan sido utilizados por otros clientes sin barrera física de protección en su aplicación o sin haber sido previamente adecuadamente desinfectados.

\* Cuenta con un espacio para que los clientes depositen las toallas usadas que esta tapado y es de apertura no manual. Está equipado con una bolsa.

\* Si se ofrece agua a los clientes, es en botellas. En caso de que se instalen fuentes, son de fluido continuo y se emplean vasos desechables.

En Servicios turísticos que dispongan de sala seca se contempla las siguientes medidas:

\* Se encuentra a una temperatura entre 23 y 26 grados.

\* Todo el equipamiento de la zona seca (sofás, camas para la relajación, etc.) es lavable y fácilmente desinfectable. El uso de toalla o albornoz es obligatorio en el uso de todo equipamiento (sillas, tumbonas, etc.) para evitar el contacto físico entre los clientes y el equipamiento. Se desinfecta este equipamiento periódicamente.

Los Servicios turísticos que dispongan de zona húmeda contemplan las siguientes medidas:

\* Se intensifica la desinfección del pasamanos.

No se emplean alfombras ni moquetas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
BIEN.3 EN VESTUARIOS Y ASEOS.

El Servicio turístico determina, en función de las características de las instalaciones, así como de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

- Asegura la distancia de seguridad interpersonal (por ejemplo, en los lavabos, vestuarios, urinarios de caballeros, etc.).
- Determina la necesidad de inutilizar alguno de los equipamientos si no se puede garantizar su uso con seguridad.
- Determina los aforos e informar sobre ellos. Establece sistemas de acceso al módulo de sanitarios, instando a los clientes a esperar fuera de las instalaciones. Instala de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones.
- Cuenta con dispensadores de gel desinfectante en la puerta de acceso.
- Cuenta con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Se evita las toallas de manos, incluso las de uso individual.
- Recomienda el uso de calzado apropiado para el uso de las duchas.
- Prescinde de secadores de pelo de uso común.
- Las papeleras cuentan con apertura de accionamiento no manual y disponen en su interior de doble bolsa.
- Se recomienda disponer de grifería de accionamiento no manual (por pedal o sensores) o, en su defecto, de presión.

No se dispone de alfombrillas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
BIEN.4 PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

En caso de que el establecimiento o servicio turístico ofrezca servicio de alojamiento, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en hoteles y apartamentos turísticos.

No aplica \* Servicios turísticos que no ofrezcan alojamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
BIEN.5 PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

En caso de que el establecimiento o servicio turístico ofrezca servicio de restauración, aplica las Buenas prácticas avanzadas para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en restaurantes.

No aplica \* Servicios turísticos que no ofrezcan servicio de restauración.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
BIEN.6 PARA EL USO DE GIMNASIOS.

En caso de que el establecimiento o servicio turístico ofrezca servicio de gimnasio, determina, en función de las características de las instalaciones y de las regulaciones aplicables en vigor las pautas para su uso. En cualquier caso:

\* Presta una especial atención a la limpieza y desinfección.

\* Determina e informa sobre los aforos en cada sala o espacio.

\* Garantiza que se respeta la distancia de seguridad entre personas y máquinas. Si no se puede garantizar, se recomienda el cierre de la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes como pueden ser tablas personalizadas de ejercicios para realizar en otros espacios o en las zonas exteriores si las hubiese.

\* Insta el usuario a utilizar su propia toalla para el uso de las instalaciones y equipamientos. En caso de ofrecer el préstamo de toallas, se habilita un espacio para depositar las toallas usadas. Estos cubos tienen tapa con apertura mediante pedal y bolsa de plástico.

\* Ventila las salas varias veces al día.

\* Se precintan las fuentes de uso común a no ser que sea de fluido continuo, activación automática o con pedal.

\* Tras la utilización de cada una de las máquinas entre clientes, se procede a su limpieza y desinfección. Lo mismo será de aplicación para elementos comunes de gimnasio como pueden ser pesas, pelotas, barras, esterillas, etc., que se retiran si su limpieza y desinfección no se puede asegurar.

\* Las clases colectivas o grupales garantizan un espacio de dos metros cuadrados al margen del profesor. Las posiciones se marcan en el suelo. Se evitan los ejercicios que conlleven contacto. Las actividades que se puedan realizar al aire libre se llevan a espacios abiertos.

\* Se asegura un periodo sin actividad entre sesiones de clases colectivas para acceder a la limpieza y desinfección de las salas después de cada sesión impartida y así garantizar la seguridad de empleados y de clientes.

No aplica \* Servicios turísticos que no dispongan de gimnasio.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS  
BIEN.7 EN EL SERVICIO MÉDICO

En caso de que el establecimiento disponga de servicio médico, tiene en cuenta las siguientes medidas:

- Definirse y controlar el aforo de la sala de espera, asegurando en todo caso la distancia de seguridad (por ejemplo, mediante un sistema de cita previa), o bien establece métodos de separación física entre clientes.
- La sala de consulta médica se limpia y desinfecta periódicamente.
- Durante el examen médico a los clientes se comprueba la temperatura corporal del paciente, preferiblemente, con termómetros sin contacto.

No aplica – Servicios turísticos que no dispongan de servicio médico.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.8 LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRATAMIENTOS SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.

El plan de limpieza y desinfección contempla, de forma específica, la limpieza y desinfección del área de tratamientos, así como el personal que se encarga de realizarlo y las frecuencias establecidas según el volumen de uso.

Contempla pautas específicas para la limpieza de:

- \* Equipos de terapia respiratoria, grifos, duchas y puntos terminales que se usen con frecuencia.
- \* Paredes, y traseras de las bañeras de uso individual sin recirculación, después de su uso.
- \* Paredes y traseras de los vasos (al final de cada día de trabajo).
- \* Cabinas de tratamiento, duchas, aseos, etc.
- \* Colchonetas, pelotas, cintas de estiramiento, etc.
- \* Botes e productos y utensilios de uso compartido (tijeras, pinzas, secadores, etc.)
- \* Y, en general, cualquier elemento que pueda estar en contacto con varias personas.

Implementar, además, un plan de desinfección y esterilización de equipos de uso de clientes. La posibilidad de asegurar la desinfección y esterilización de los equipos determina la posibilidad o no de aplicarlos. Este plan debe adaptarse a las recomendaciones de las autoridades sanitarias competentes.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.9 LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

Para la limpieza de textiles, se siguen las siguientes pautas:

- Los textiles usados se recogen y meten en bolsas que se cerrarán antes de depositarlas en los carros de limpieza, hasta su tratamiento en la lavandería.
- No se sacuden los textiles usados. En el caso de la ropa de cama o toallas, se evita depositarla en el suelo.
- Tras la manipulación de textiles usados, el personal se lava las manos.
- Los textiles usados se lavan a más de 60 grados.

Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado, se informa al proveedor del servicio de las pautas de limpieza establecidas.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.10 LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DE ASEOS Y VESTUARIOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.

El Servicio turístico presta especial atención a la limpieza y desinfección de los aseos de uso compartido.

El Servicio turístico sigue las siguientes pautas:

- \* Determina la frecuencia de limpieza de acuerdo con la normativa de aplicación vigente, extremando su frecuencia en franjas horarias de especial afluencia.
- \* Asegura la ventilación y desinfección profunda y frecuente.
- \* Presta especial desinfección a grifos, puertas, inodoros, mandos de ducha y dispensadores de jabón, papel, etc.
- \* Se asegura la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV- BIEN.11 PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN TURISMO DE BIENESTAR. SE ASEGURA QUE EL PERSONAL DEL ÁREA DE TRATAMIENTOS TRABAJA CON SEGURIDAD.

El personal del área de tratamientos cumple las mismas especificaciones que las definidas para el personal de limpieza en las Buenas prácticas avanzadas de gestión para la reducción del riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico y, además:  
Emplea pantalla o gafas en aquellas circunstancias en las que el nivel de humedad relativa lo permita, reforzada con mascarilla. Contempla también el uso de gafas o pantallas con sistema antivaho.



# AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR

## Resumen de la valoración del módulo AVANZADAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2 EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR

Registre la puntuación obtenida en cada una de las buenas prácticas obligatorias. Recuerde que, en la evaluación externa, la puntuación mínima de cada buena práctica obligatoria ha de ser 3 o superior a 3 para optar al distintivo Compromiso de Calidad Turística.

Puntuación: 1,3,4,5 o 6

COV-BIEN.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA ZONA DE RECEPCIÓN, ACOGIDA Y FACTURACIÓN	<input type="text"/>
COV-BIEN.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE TRATAMIENTOS	<input type="text"/>
COV-BIEN.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN VESTUARIOS Y ASEOS.	<input type="text"/>
COV-BIEN.4	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO	<input type="text"/>
COV-BIEN.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	<input type="text"/>
COV-BIEN.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL USO DE GIMNASIOS.	<input type="text"/>
COV-BIEN.7	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL SERVICIO MÉDICO	<input type="text"/>
COV-BIEN.8	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRATAMIENTOS SE REALIZA EN CONDICIONES DE SEGURIDAD.	<input type="text"/>
COV-BIEN.9	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DE TEXTILES SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-BIEN.10	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN SERVICIOS TURÍSTICOS DE TURISMO DEL BIENESTAR. LA LIMPIEZA DE ASEOS Y VESTUARIOS DE USO COMPARTIDO SE REALIZA DE MANERA ADECUADA.	<input type="text"/>
COV-BIEN.11	PROTECCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN TURISMO DE BIENESTAR. SE ASEGURA QUE EL PERSONAL DEL ÁREA DE TRATAMIENTOS TRABAJA CON SEGURIDAD.	<input type="text"/>
	<u>Media de las buenas prácticas para el módulo</u>	<input type="text"/>

Observaciones y notas (incluya aquí la justificación de las buenas prácticas que no aplican)



