INTERSECTORIALES

LEGISLACIÓN		1	3	4	5	N/A
Leg. 1	**SE CONOCE Y SE CUMPLE CON LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE QUE APLICA**	☐	☐	☐	☐	☐
Leg. 2	**SE CUMPLE LO EXIGIDO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA**	☐	☐	☐	☐	☐
Leg. 3	**EL EQUIPO CONOCE Y APLICA EL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**	☐	☐	☐	☐	☐
Leg. 4	**SE REALIZAN LAS REVISIONES DE INSTALACIONES/ EQUIPAMIENTO QUE LA NORMATIVA APLICABLE EXIGE**	☐	☐	☐	☐	☐
Leg. 5	**SE EFECTÚAN LAS LABORES DE DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN FIJADAS POR NORMATIVA**	☐	☐	☐	☐	☐
Leg. 6	**LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DATOS PERSONALES**	☐	☐	☐	☐	☐

DIRECCIÓN		1	3	4	5	N/A
Dir. 1	LA ORGANIZACIÓN CONOCE A SU CLIENTE E IDENTIFICA SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (RECOMENDABLE)	☐	☐	☐	☐	☐
Dir. 2	**LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO**	☐	☐	☐	☐	☐
Dir. 3	SE ESTABLECE UN CUADRO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO (RECOMENDABLE)	☐	☐	☐	☐	☐
Dir. 4	**SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN**	☐	☐	☐	☐	☐
Dir. 5	**EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN**	☐	☐	☐	☐	☐
Dir. 6	**LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS**	☐	☐	☐	☐	☐
Dir. 7	**EL EQUIPO SE REÚNE PERIÓDICAMENTE PARA SOLUCIONAR ASPECTOS CRÍTICOS**	☐	☐	☐	☐	☐
Dir. 8	**SE REVISA EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PARTE DE LA DIRECCIÓN**	☐	☐	☐	☐	☐
Dir. 9	**LA ORGANIZACIÓN SABE CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE**	☐	☐	☐	☐	☐
Dir. 10	LA ORGANIZACIÓN TIENE CONOCIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y PRIMEROS AUXILIOS (RECOMENDABLE)	☐	☐	☐	☐	☐

GESTIÓN DE PERSONAS		1	3	4	5	N/A
Per. 1	**EXISTE UN ORGANIGRAMA Y ESTÁN DEFINIDAS LAS RESPONSABILIDADES POR PUESTO DE TRABAJO**	☐	☐	☐	☐	☐
Per. 2	**ESTÁ DEFINIDA LA PLANTILLA MÍNIMA PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE SERVICIO AL CLIENTE**	☐	☐	☐	☐	☐
Per. 3	**SE PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA**	☐	☐	☐	☐	☐
Per. 4	**SE INFORMA AL TRABAJADOR DE RECIENTE INCORPORACIÓN DE SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.**	☐	☐	☐	☐	☐
Per. 5	**EXISTEN DIRECTRICES SOBRE VESTUARIO Y EL ASPECTO PERSONAL**	☐	☐	☐	☐	☐
Per. 6	**EL PERSONAL APLICA FÓRMULAS DE CORTESÍA Y TRATO AL CLIENTE**	☐	☐	☐	☐	☐
Per. 7	EL PERSONAL QUE MANTIENE RELACIÓN CON EL CLIENTE ESTÁ IDENTIFICADO (RECOMENDABLE)	☐	☐	☐	☐	☐
Per. 8	**EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICO DE IDIOMAS**	☐	☐	☐	☐	☐

RELACIÓN CON LOS CLIENTES		1	3	4	5	N/A
Cli. 1	**EL PERSONAL CONOCE EL ESPACIO TURÍSTICO PRÓXIMO AL ESTABLECIMIENTO Y ES CAPAZ DE OFRECER INFORMACIÓN SOBRE EL MISMO**	☐	☐	☐	☐	☐

RELACIÓN CON LOS CLIENTES		1	3	4	5	N/A
Cli. 2	**EXISTEN DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**	☐	☐	☐	☐	☐
Cli. 3	**SE DISPONE DE UN SOPORTE QUE INVITA AL CLIENTE A REGISTRAR UNA QUEJA Y/O SUGERENCIA**	☐	☐	☐	☐	☐
Cli. 4	**LA EMPRESA/SERVICIO TURÍSTICO CONOCE LA OPINIÓN DEL CLIENTE**	☐	☐	☐	☐	☐
Cli. 5	**LA OPINIÓN DEL CLIENTE SE UTILIZA PARA MEJORAR EL SERVICIO**	☐	☐	☐	☐	☐
Cli. 6	**SE COMUNICA A TODO EL EQUIPO IMPLICADO LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR EL SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**	☐	☐	☐	☐	☐

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES		1	3	4	5	N/A
Prov. 1	**EXISTE UNA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS**	☐	☐	☐	☐	☐
Prov. 2	ESTÁN DEFINIDOS LOS CRITERIOS PARA SELECCIONAR A LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE BIENES Y/O SERVICIOS (RECOMENDABLE)	☐	☐	☐	☐	☐
Prov. 3	**SE REGISTRAN LAS INCIDENCIAS CON PROVEEDORES**	☐	☐	☐	☐	☐
Prov. 4	**SE FORMALIZAN LAS COMPRAS**	☐	☐	☐	☐	☐
Prov. 5	ESTÁ ESTABLECIDO EL HORARIO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS (RECOMENDABLE)	☐	☐	☐	☐	☐
Prov. 6	**EXISTEN DIRECTRICES PARA LA RECEPCIÓN DE PEDIDOS**	☐	☐	☐	☐	☐
Prov. 7	**ESTÁN DEFINIDOS LOS STOCKS MÍNIMOS Y PERIÓDICAMENTE SE REALIZAN INVENTARIOS**	☐	☐	☐	☐	☐
Prov. 8	**SE ASEGURA LA ROTACIÓN DE LOS PRODUCTOS EN EL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO**	☐	☐	☐	☐	☐

VENTAS Y MARKETING		1	3	4	5	N/A
V&M. 1	**SE FACILITA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA/SERVICIO TURÍSTICO AL DESTINO**	☐	☐	☐	☐	☐
V&M. 2	SE DISPONE DE WEB PARA DAR A CONOCER Y/O COMERCIALIZAR EL PRODUCTO/SERVICIO (RECOMENDABLE)	☐	☐	☐	☐	☐
V&M. 3	EXISTE INFORMACIÓN COMERCIAL EN VARIOS IDIOMAS (RECOMENDABLE)	☐	☐	☐	☐	☐
V&M. 4	**LOS SOPORTES TIENEN UN DISEÑO HOMOGÉNEO**	☐	☐	☐	☐	☐
V&M. 5	**TODO EL EQUIPO DE TRABAJO CONOCE EL PRODUCTO/SERVICIO QUE OFRECE/VENDE**	☐	☐	☐	☐	☐
V&M. 6	**LA INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONA AL CLIENTE ES OBJETIVA**	☐	☐	☐	☐	☐
V&M. 7	**LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS ESTÁN EXPUESTOS EN LUGAR VISIBLE**	☐	☐	☐	☐	☐
V&M. 8	**ESTÁ CLARAMENTE DEFINIDA LA POLÍTICA DE PAGO, CONDICIONES DE VENTA Y DEVOLUCIÓN Y SE EXHIBEN LOS MEDIOS DE PAGO QUE SON ACEPTADOS**	☐	☐	☐	☐	☐
V&M. 9	**SE EMITE TICKET O FACTURA**	☐	☐	☐	☐	☐

MÓDULOS OBLIGATORIOS DEL OFICIO

INFORMACIÓN BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Inf-bas. 1	**Se personaliza la información que se envía previa solicitud.**	☐	☐	☐	☐	☐

ATENCIÓN AL CLIENTE BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Ate-Cli.1	**La atención es continua.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ate-Cli.2	**Se atienden las llamadas a la mayor brevedad.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ate-Cli.3	**Se muestra una actitud cordial y amable en la atención al cliente.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ate-Cli.4	**Se despide al cliente mostrando interés por su satisfacción.**	☐	☐	☐	☐	☐

RESERVA BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Rese-Bas.1	**La gestión de reservas está estandarizada**	☐	☐	☐	☐	☐
Rese-Bas.2	**La empresa dispone de medios suficientes para realizar las reservas.**	☐	☐	☐	☐	☐
Rese-Bas.3	**Se comprueban los datos de la reserva con el cliente.**	☐	☐	☐	☐	☐

RECEPCIÓN BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Rec-bas.1	**La acogida al cliente se realiza de manera diligente.**	☐	☐	☐	☐	☐
Rec-bas.2	**El check-in se realiza con prontitud.**	☐	☐	☐	☐	☐
Rec-bas.3	**Se gestiona el overbooking.**	☐	☐	☐	☐	☐
Rec-bas.4	**Se dan indicaciones e información del alojamiento al cliente.**	☐	☐	☐	☐	☐
Rec-bas.5	**Existe una comunicación permanente entre recepción y los departamentos/ servicios de pisos, restauración, cocina y de salud.**	☐	☐	☐	☐	☐
Rec-bas.6	**El Check-out se realiza minimizando los tiempos de espera.**	☐	☐	☐	☐	☐
Rec-bas.7	Se dispone de un espacio independiente como cuarto de equipajes.	☐	☐	☐	☐	☐

GESTIÓN DE LLAMADAS A CLIENTES		1	3	4	5	N/A
Ges-Cli.1	**Se realiza una efectiva entrega de mensajes y de llamadas.**	☐	☐	☐	☐	☐

FACTURACIÓN BÁSICA		1	3	4	5	N/A
Fac-Bas.1	**Se emite Justificante de compra y/o factura.**	☐	☐	☐	☐	☐

INSTALACIONES BÁSICAS		1	3	4	5	N/A
Ins-Bas.1	**La empresa / servicios dispone de señalización posicional.**	☐	☐	☐	☐	☐

INSTALACIONES BÁSICAS		1	3	4	5	N/A
Ins-Bas. 2	**El exterior de la empresa/ servicio está convenientemente iluminado.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 3	**Existe señalización direccional interna.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 4	**La zona del cliente es un espacio agradable.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 5	**Se dispone de adecuados sistemas de calefacción y refrigeración en el área de servicio al cliente.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 6	**Existe un equipamiento completo en los aseos públicos.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 7	**Se realiza una limpieza sistemática de los aseos públicos.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 8	**Las zonas exteriores se limpian periódicamente.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 9	**Existe un plan de limpieza de las instalaciones y/o equipamiento.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 10	**Se limpia en momentos de menor presencia de clientes.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 11	**Los productos de limpieza están convenientemente envasados.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 12	**Se dispone de un lugar donde guardar el equipamiento de limpieza.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 13	**Existe un plan de mantenimiento preventivo**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 14	**Se dispone y se hace uso del parte de averías o similar.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 15	**Existe una política de objetos perdidos.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 16	**Se dispone de un grado mínimo de informatización.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 17	Se dispone de conexión a internet a disposición del cliente.	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 18	**Existe un Plan de prevención y control de legionella.**	☐	☐	☐	☐	☐
Ins-Bas. 19	**Se dispone de un botiquín de primeros auxilios.**	☐	☐	☐	☐	☐

HABITACIONES. BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Hab-Bas. 1	**Las habitaciones disponen de suficiente equipamiento.**	☐	☐	☐	☐	☐
Hab-Bas. 2	**Se dispone de un directorio de servicios para informar al cliente.**	☐	☐	☐	☐	☐

HABITACIONES. BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Hab-Bas. 3	**Las habitaciones no ocupadas tienen una limpieza de mantenimiento.**	☐	☐	☐	☐	☐
Hab-Bas. 4	**Se efectúa un control de los productos del minibar.**	☐	☐	☐	☐	☐
Hab-Bas. 5	**El cuarto de baño de las habitaciones está dotado de todo el equipamiento necesario.**	☐	☐	☐	☐	☐
Hab-Bas. 6	**La limpieza de los baños de las habitaciones cumple con unos requisitos mínimos.**	☐	☐	☐	☐	☐

HOTEL. HABITACIONES		1	3	4	5	N/A
Hot-Hab. 1	Existe material de lectura sobre el destino.	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 2	La habitación dispone del cartel “no molesten”.	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 3	Se ofrece una fórmula de bienvenida personalizada al cliente en la habitación.	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 4	Se facilita la gestión telefónica interna y externa al cliente.	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 5	Se informa del servicio de habitaciones.	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 6	**La limpieza de las habitaciones se registra en un parte de trabajo.**	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 7	Se dispone de instrumentos de limpieza apropiados.	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 8	**La lencería se cambia con una frecuencia determinada.**	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 9	**Se realiza un correcto almacenaje de la lencería y ropa de baño.**	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 10	**Las prendas del cliente se entregan en tiempo y forma.**	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 11	Se dispone de sistemas de calefacción y refrigeración autoregulables.	☐	☐	☐	☐	☐
Hot-Hab. 12	Las habitaciones disponen de un televisor de tamaño adecuado.	☐	☐	☐	☐	☐

SEGURIDAD BÁSICA		1	3	4	5	N/A
Seg-Bas. 1	**Se dispone de los elementos de seguridad necesarios.**	☐	☐	☐	☐	☐

SEGURIDAD EN RECINTOS		1	3	4	5	N/A
Seg-Rec. 1	**La organización dispone de un plan de emergencias y evacuación.**	☐	☐	☐	☐	☐

SEGURIDAD EN RECINTOS		1	3	4	5	N/A
Seg-Rec. 2	**Las zonas susceptibles de mantenimiento no están abiertas al público.**	☐	☐	☐	☐	☐

MEDIO AMBIENTE BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Med-Amb. 1	**Se utilizan criterios medioambientales en las decisiones de compra.**	☐	☐	☐	☐	☐
Med-Amb. 2	Fomento de la artesanía y el comercio local.	☐	☐	☐	☐	☐
Med-Amb. 3	**Fomento del Turismo Responsable.**	☐	☐	☐	☐	☐
Med-Amb. 4	**Se realiza una correcta clasificación de residuos.**	☐	☐	☐	☐	☐
Med-Amb. 5	**Se emplean criterios de gestión ambiental.**	☐	☐	☐	☐	☐
Med-Amb. 6	Indicadores Ambientales.	☐	☐	☐	☐	☐
Med-Amb. 7	Se informa al cliente de las prácticas ambientales.	☐	☐	☐	☐	☐

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS DEL OFICIO

RESTAURACIÓN. HIGIENE ALIMENTARIA		1	3	4	5	N/A
Res-Hig.1	**Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentaria.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Hig.2	**Existen hábitos de trabajo conocidos y aplicados por el personal que manipula alimentos.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Hig.3	**Se controla la temperatura de las cámaras.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Hig.4	**Los alimentos se conservan garantizando su estado óptimo.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Hig.5	**El tratamiento de productos refrigerados o congelados es correcto.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Hig.6	**La manipulación de alimentos es la correcta.**	☐	☐	☐	☐	☐

RESTAURACIÓN. COCINA BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Res-Coc. 1	**Se evita hacer excesivo ruido.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Coc. 2	**Existe una correcta ventilación en las instalaciones de cocina.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Coc. 3	**Se evitan las contaminaciones visuales y olfativas.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Coc. 4	Se realiza un escandallo para cada uno de los principales platos ofrecidos.	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Coc. 5	**Existe una receta para cada uno de los principales platos de la carta.**	☐	☐	☐	☐	☐

RESTAURACIÓN. COCINA BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Res-Coc. 6	**Existe un Plan de limpieza específico para las instalaciones y equipamiento de cocina y economato.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Coc. 7	**La cocina se limpia correctamente.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Coc. 8	**Se dispone de equipamiento acorde a las necesidades de cocina.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Coc. 9	**Las instalaciones de cocina se ciñen a la normativa legal vigente.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Coc. 10	**El tratamiento de desperdicios se realiza correctamente.**	☐	☐	☐	☐	☐

RESTAURACIÓN. BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Res-Bas. 1	**Está expuesto el aforo del establecimiento.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 2	**Los horarios están expuestos.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 3	**Se asegura un espacio mínimo entre las mesas.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 4	**Se dispone de un mobiliario en la sala confortable, acogedor y en perfecto estado de conservación.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 5	**La vajilla se encuentra siempre en óptimas condiciones.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 6	**La cristalería está siempre limpia y en buen estado.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 7	**La cubertería y los elementos auxiliares presentan un buen estado de conservación y limpieza.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 8	**Se dispone de suficiente equipamiento para la prestación del servicio.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 9	**Existen tronas o sillas específicas para niños.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 10	**Se asegura un adecuado volumen de los equipos musicales.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 11	**Se asegura que el cliente dispone de todos los complementos necesarios.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 12	**No existen elementos que puedan distorsionar el ambiente del establecimiento.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 13	**Se incluyen productos y/o preparaciones autóctonas de la zona.**	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 14	Se identifican y seleccionan indicadores de ventas.	☐	☐	☐	☐	☐
Res-Bas. 15	**Se garantiza la correcta puesta a punto de la barra y la sala.**	☐	☐	☐	☐	☐

RESTAURACIÓN. BÁSICO		1	3	4	5	N/A
Res-Bas. 16	**El remonte de las mesas se realiza de una manera ágil.**	☐	☐	☐	☐	☐

RESTAURACIÓN - ALOJAMIENTO		1	3	4	5	N/A
Res-Alo.1	**Existe un control de clientes con pensión alimenticia incluida.**	☐	☐	☐	☐	☐