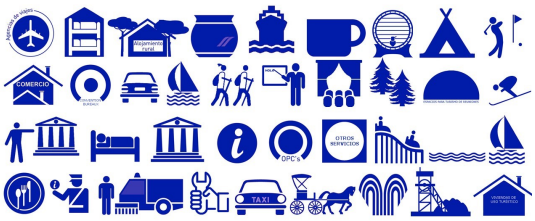
Taxis

Manual de buenas prácticas.



El Manual de Buenas Prácticas de "Taxis" recoge los estándares de calidad que se aplican a compañías de taxis y a profesionales independientes que realizan esta actividad, adheridos al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística.

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO · SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

Compromiso de Calidad Turística

FEMP · FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

Secretaría de Estado de Turismo, 2020

2020 por la Secretaría de Estado de Turismo. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Gobierno de España.
Manuales de Buenas Prácticas SICTED.
Esta obra está sujeta a la licencia Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional de Creative Commons. Para ver una copia de esta licencia, visite http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/.

Los Manuales de Buenas Prácticas recogen los estándares de calidad a aplicar por los establecimientos y servicios turísticos participantes en SICTED con el objetivo de obtener el distintivo “Compromiso de Calidad Turística”.

El Manual de Buenas Prácticas está diseñado de forma que tenga una doble finalidad:

- Es el soporte de las buenas prácticas, que son el referencial del modelo.
- Es una herramienta de autoevaluación para el empresario, así como una guía para la realización de la evaluación externa por parte del evaluador. Los estándares del Manual de buenas prácticas deben valorarse atendiendo a una escala valorativa del uno al cinco, con el siguiente criterio de valoración:

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

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

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

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

- Buenas prácticas obligatorias: son aquellas que se han de cumplir necesariamente si se quiere optar por el distintivo de Compromiso de Calidad Turística. Para superar con éxito la evaluación externa se ha de obtener una valoración superior o igual a tres en cada una de las buenas prácticas identificadas como obligatorias.
- Buenas prácticas recomendables: son recomendaciones orientadas a la mejora de los servicios turísticos. En el proceso de evaluación externa,

no es necesario aprobarlas, si bien el evaluador las valorará y podrá hacer las observaciones que considere oportunas.

Módulos aplicados al establecimiento

Intersectoriales	LEGISLACIÓN
	DIRECCIÓN
	GESTIÓN DE PERSONAS
	RELACIÓN CON LOS CLIENTES
	RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES
	VENTAS Y MARKETING
Módulos obligatorios del Oficio	FACTURACIÓN. BÁSICO
	MEDIO AMBIENTE. BÁSICO
	TAXI. ESPACIO CLIENTE- VEHÍCULO
	TAXI. PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Actividades complementarias del oficio	INSTALACIONES. BÁSICO
	SEGURIDAD. BÁSICA
	TAXI. EMISORAS DE TAXIS
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 TAXIS

Intersectoriales

LEGISLACIÓN LEG

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El establecimiento/servicio turístico cumple con la normativa legal vigente relativa a la supresión de barreras arquitectónicas.

No aplica- Establecimientos/servicios sin Infraestructura.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

La dirección dispone de un Plan de prevención de riesgos laborales. Se asegura de que todo el equipo de trabajo dispone de una evaluación de riesgos para cada puesto de trabajo, un Plan de prevención de riesgos laborales y unas medidas de emergencia y evacuación, lo conocen y, en el caso que requiera, está cualificado en los procedimientos de seguridad que afectan a su puesto de trabajo.
No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

Doc. Plan de prevención de riesgos laborales

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimiento/servicios sin infraestructuras ni equipamiento.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

LEG.6 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS DATOS PERSONALES

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

LEGISLACIÓN

Resumen de la valoración del módulo LEGISLACIÓN

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

DIRECCIÓN DIR

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Doc. Cuadro de análisis de clientes

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

DIR.2 LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO

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

Doc. Objetivos anuales

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Doc. Cuadro de indicadores de gestión del negocio

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

DIR.4 SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN

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

For. Plan de trabajo

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

DIR.5 EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

DIR.6 LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS

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

For. Registro de aspectos críticos

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

For. Registro de aspectos críticos

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Organizaciones en Ciclo 1.

Doc. Informe anual de calidad

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Doc. Directrices sobre cómo actuar en caso de accidente

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Doc. Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios

DIRECCIÓN

Resumen de la valoración del módulo DIRECCIÓN

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

		Puntuación: 1,3,4,5 o n/a
DIR.1	LA ORGANIZACIÓN CONOCE A SU CLIENTE E IDENTIFICA SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (RECOMENDABLE)	
DIR.2	LA ORGANIZACIÓN ESTABLECE OBJETIVOS DE NEGOCIO	
DIR.3	SE ESTABLECE UN CUADRO DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO (RECOMENDABLE)	
DIR.4	SE UTILIZA LA PLANIFICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN	
DIR.5	EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN	
DIR.6	LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS ASPECTOS CRÍTICOS	
DIR.7	EL EQUIPO SE REÚNE PERIÓDICAMENTE PARA SOLUCIONAR ASPECTOS CRÍTICOS	
DIR.8	SE 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)	
	Media de las buenas prácticas para el módulo	

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

GESTIÓN DE PERSONAS

PER

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Existe un organigrama documentado en el que se identifican las dependencias jerárquicas e interrelaciones entre puestos. Están definidas las funciones y responsabilidades, así como las sustituciones por puesto de trabajo. Dentro del organigrama o de las funciones y responsabilidades está definida la figura del ?Interlocutor SICTED?.
Tanto el organigrama como las funciones y responsabilidades son conocidas por todo el equipo de trabajo.
No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

La dirección tiene establecido en un documento el equipo mínimo que garantiza una prestación del servicio eficiente, manteniendo los horarios estipulados. Se diferencia entre temporada alta y temporada baja para garantizar que se mantiene el nivel del servicio prestado.
No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

For. Plantilla mínima por temporada

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

PER.3 SE PROMUEVE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección promueve la comunicación interna, especialmente en cambio de turnos o relaciones interdepartamentales, cuyo trabajo obliga a una coordinación absoluta.
No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

La dirección, o persona en quien delegue, comunica a los nuevos empleados aquello que espera de ellos, sus funciones y responsabilidades, así como la filosofía y valores del establecimiento/servicio turístico.
No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

PER.5 EXISTEN DIRECTRICES SOBRE VESTUARIO Y EL ASPECTO PERSONAL

Están definidos, documentados y son conocidos por todo el personal los criterios de vestuario, uniformidad y aspecto personal en las distintas áreas o departamentos. El personal, durante su jornada laboral, cuida su imagen frente al cliente, manteniendo una correcta higiene y presencia personal.
No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes, salvo que contraten a trabajadores o colaboradores para trabajar de cara al cliente.

Doc. Directrices sobre uniformidad

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Están definidas determinadas expresiones y fórmulas de cortesía que se emplean en la prestación del servicio, especialmente incluyen el saludo y bienvenida, el ofrecimiento de ayuda y la despedida. Éstas son conocidas por el equipo de trabajo.
No aplica- Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes, salvo que contraten a trabajadores o colaboradores para trabajar de cara al cliente.

Doc. Fórmulas de cortesía

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

La dirección tiene establecida la forma en la que los empleados que prestan el servicio directo al cliente se identifican, al menos, con su nombre (mediante placas identificativas o similar).
No aplica- En casos excepcionales se admite que la identificación sea verbal (Ej.: turismo activo o establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes).

GESTIÓN DE PERSONAS

Resumen de la valoración del módulo GESTIÓN DE PERSONAS

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

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

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

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

CLI

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Doc. Directrices para el tratamiento de quejas y sugerencias

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Se dispone de un sistema que permite recoger por escrito todas las quejas y/o sugerencias emitidas por el cliente y está en un lugar visible.
En caso de que un cliente emita una queja, pero no la registre, existe un soporte donde el personal la registra. Todas las quejas, sugerencias y/o reclamaciones son custodiadas durante un tiempo mínimo de un año.

For. Cuestionario de queja y/o sugerencia

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

For. Cuestionario de satisfacción

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos unipersonales o profesionales independientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

CLI.7 EL PERSONAL TIENE CONOCIMIENTO BÁSICO DE IDIOMAS

La dirección del establecimiento se asegura de que el personal que se relacione directamente con los clientes conoce al menos los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y es capaz de transmitir información pertinente del servicio en un idioma extranjero entre los más utilizados por los turistas extranjeros de la zona.
No es necesario que todo el personal sepa idiomas, será suficiente con que al menos una persona de cada turno, sea capaz de comunicarse en un idioma extranjero entre los más utilizados por los turistas extranjeros de la zona.
No aplica - Establecimientos/servicios públicos unipersonales o profesionales autónomos pertenecientes a sectores no esencialmente turísticos.
No aplica - OIT requieren más idiomas.
No aplica - Establecimientos / servicios sin clientes extranjeros.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Resumen de la valoración del módulo RELACIÓN CON LOS CLIENTES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES PROV

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Se dispone de un listado de proveedores (en soporte papel o digital) con los datos del proveedor (nombre, dirección, teléfono, persona de contacto), los productos/servicios que proporciona y otras características de interés.
Si el proveedor es de comidas y bebidas, se dispone de Nª de Registro Sanitario Industrial (RSI) (se puede consultar en la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN).
Para proveedores relevantes para la organización, se aconseja tener un listado de proveedores de repuesto por si el proveedor principal no cumple con sus compromisos.
En el caso de que las compras sean realizadas en las instalaciones del proveedor, no es necesario que el mismo formen parte del listado Ej.: supermercados, tiendas de electrodomésticos, etc.
No Aplica. En caso de tener menos de 5 proveedores, no es necesario disponer de dicho listado.

For. Relación de proveedores

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El establecimiento/servicio turístico establece los criterios que usan para seleccionar a sus principales proveedores. Estos criterios pueden ser:
a. Precio.
b. Calidad de los productos.
c. Puntualidad en la entrega.
d. Condiciones de pago.
e. etc.
Están recogidos por escrito los criterios utilizados para seleccionar a los proveedores y cual/cuáles de estos criterios se han empleado para seleccionar a los proveedores principales.

Doc. Selección de proveedores

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

PROV.3 SE REGISTRAN LAS INCIDENCIAS CON PROVEEDORES

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

No aplica. Establecimientos y servicios turísticos con menos de 5 proveedores.

For. Registro de incidencias con proveedores

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

PROV.4 SE FORMALIZAN LAS COMPRAS

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

PROV.6 EXISTEN DIRECTRICES PARA LA RECEPCIÓN DE PEDIDOS

Existe un documento donde se especifica cómo recibir los materiales solicitados mediante pedido formalizado; se establece realizar comprobaciones de cantidad y de requisitos específicos solicitados, así como las condiciones para la aceptación o rechazo de los pedidos. Los pedidos rechazados se ubican en un espacio separado de los aceptados, el cual está señalizado.
En el caso de productos alimenticios perecederos se comprueba:
• La temperatura a la que han sido transportados.
• El registro sanitario del proveedor.
• La marca de salubridad según el producto.
• Fecha de caducidad o fecha de consumo preferente.
• Control visual de las características organolépticas del producto (color, olor característico, textura, firmeza, integridad de los envases, etc.).
• El correcto etiquetado (ingredientes, lote, fecha de caducidad, alérgenos, etc.).

No aplica- organizaciones sin recepción de mercancías.

Doc. Directrices para la recepción de pedidos

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Están definidas las cantidades mínimas de elementos necesarios para el funcionamiento continuo de la actividad. Generalmente no se llega a incumplir el stock mínimo fijado por producto.
Además, como mínimo una vez al año, se realizan inventario de las existencias con la finalidad de controlar los consumos y prever necesidades o reposición de productos.
No aplica- organizaciones que no gestionan productos.

For. Relación de stocks mínimos
For. Inventario

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Organizaciones que no tengan productos perecederos.

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Resumen de la valoración del módulo RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

VENTAS Y MARKETING V&M

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Empresas de limpieza.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

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

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

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

V&M.4 LOS SOPORTES TIENEN UN DISEÑO HOMOGÉNEO

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

La respuesta debe ser personalizada.

El mensaje deberá finalizar con, al menos, la siguiente información:
• Firma o nombre de la persona o departamento que le atiende
• Teléfono y/o correo electrónico de contacto
• Logo del establecimiento o servicio
• Información relativa a la confidencialidad y protección de datos de carácter personal

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos que no comercialicen productos / servicios.

Doc. Política de pagos

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

V&M.10 SE EMITE TICKET O FACTURA

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

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

VENTAS Y MARKETING

Resumen de la valoración del módulo VENTAS Y MARKETING

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

FACTURACIÓN. BÁSICO

Fac-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Sobre todos los servicios turísticos de pago, la organización que realiza la facturación, entregará ticket o cualquier otro comprobante de pago de forma rápida y ágil. Estos se ajustarán a la legislación vigente en cada caso.

Como mínimo, incluirán los siguientes conceptos:

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

En el caso de que el cliente solicite factura, esta se emitirá y entregara de acuerdo con los criterios establecidos. En su defecto, se podrá enviar al cliente por medios telemáticos.
Las facturas tendrán un soporte estándar que incluirá todos los apartados anteriormente indicados, además todos los conceptos estarán desglosados y organizados por epígrafes de forma que el cliente visualiza fácilmente los consumos y gastos realizados.
Siempre que sea posible la factura se acompaña con la tarjeta de presentación del establecimiento. En aquellos casos en los que el cliente pague con tarjeta bancaria, se procura no mantener dicha fuera del alcance visual del cliente. Opcionalmente, en la entrega de la factura se emplea algún soporte decorativo (pequeña bandeja, caja, etc.).
Existe un documento interno donde se describe cómo proceder a la facturación, conocido y aplicado por el personal que factura.

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

FACTURACIÓN. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo FACTURACIÓN. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Fac-Bas.1	SE EMITE JUSTIFICANTE DE COMPRA Y/O FACTURA.	
	Media de las buenas prácticas para el módulo	

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

MEDIO AMBIENTE. BÁSICO Med-Amb

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Med-Amb.3 FOMENTO DEL TURISMO RESPONSABLE.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Los residuos generados por la actividad se clasifican atendiendo a su origen, de forma selectiva, siempre y cuando los servicios municipales lo permitan. Se facilita y anima a los clientes a realizar separación de residuos.
Los productos de mantenimiento y revisión de vehículos se usan siempre en cantidades justas para su fin, evitando vertidos, fugas y despilfarros.

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Doc. Buenas prácticas ambientales.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Med-Amb.6 INDICADORES AMBIENTALES.

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El establecimiento/servicio turístico informa al cliente las buenas prácticas ambientales que aplica; en la medida en que es viable, esta información está en lugar visible (panel, folletos, carpetas?). Además, solicita su colaboración para aplicar dichas buenas prácticas siempre que sea posible.

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Med-Amb.8 EL TRANSPORTE USA CARBURANTES POCO CONTAMINANTES.

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

No aplica - Establecimientos/servicios turísticos sin vehículos.

MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo MEDIO AMBIENTE. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

TAXI. ESPACIO CLIENTE- VEHÍCULO Tax-Esp

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Esp.1 REGULARMENTE SE COMPRUEBA EL EQUIPAMIENTO. ☐

Una vez al mes se revisa el equipamiento del vehículo, tanto el legalmente obligatorio como el que voluntariamente se haya incluido, comprobando su existencia, operatividad y conservación. Entre otros se comprueba:

- Triángulos de seguridad.
- Chalecos de seguridad.
- Talonarios de recibos.
- Hojas de reclamaciones.
- Botiquín.
- Productos de limpieza.
- Información turística.
- Tarjetas de presentación.
- Tarifas actualizadas.
- Papel del datáfono.

Las revisiones del vehículo y equipamiento (según kilometraje, ITV, extintores, etc.) se planifican y realizan atendiendo a lo dispuesto en la normativa. Los resultados de estas revisiones se registran en un formulario tipo, los cuales son tenidos en cuenta para establecer una previsión de suministros y repuestos.

For: Revisión del equipamiento y revisión del vehículo.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Esp.2 EXISTEN EQUIPOS DE COMUNICACIÓN. ☐

El taxi cuenta con una emisora o teléfono móvil para la comunicación exterior, relación con la central de avisos y comunicación de emergencia.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Esp.3 EL VEHÍCULO DISPONE DE AIRE ACONDICIONADO. ☐

El taxi dispone de un sistema eficiente de calefacción y aire acondicionado, regulado para la comodidad del cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Esp.4 SE ASEGURA QUE EL VEHÍCULO SE ENCUENTRA EN PERFECTO ESTADO DE FUNCIONAMIENTO AL INICIAR EL TURNO.

El taxista o responsable de mantenimiento de flota se asegura de que el vehículo comienza el turno repostado y en perfecto estado de funcionamiento (niveles del vehículo, aire, neumáticos, taxímetro, datáfono, etc.).

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Esp.5 SE REVISA LA DOCUMENTACIÓN AL INICIO DEL SERVICIO.

Al inicio del servicio el conductor garantiza que se dispone de la siguiente documentación: licencia del taxi, callejero de la ciudad o zona, hojas de reclamaciones, carnet de conducir, documentación técnica del vehículo, tarjeta de identificación y número de taxi, recibos oficiales, documentación del seguro.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Esp.6 SE ASEGURA QUE EL VEHÍCULO SE ENCUENTRA EN PERFECTO ESTADO DE LIMPIEZA ANTES DE CADA SERVICIO.

El taxista se asegura de que el vehículo, en especial el espacio del cliente se encuentra en perfecto estado de limpieza y con buen olor, antes de cada uno de los servicios.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Esp.7 LAS TARIFAS ESTÁN VISIBLES Y SE INFORMA AL CLIENTE DE ÉSTAS.

Las tarifas que aplican están visibles al cliente en al menos 2 idiomas, o cumpliendo lo establecido, en función de la normativa de la comunidad autónoma. Siempre que la carrera aplique una tarifa o recargo distinta de la habitual, se informa al cliente dándole la explicación conveniente.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Esp.8 SE DISPONE DE TARJETAS O SOPORTES ESCRITOS OFRECIENDO EL SERVICIO.

El taxista dispone de tarjetas personales o folletos donde se recogen los datos comerciales básicos del servicio: teléfono de contacto, horario, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Esp.9 SE ADMITE EL PAGO CON TARJETAS.

El taxi dispone de medios técnicos que permiten el pago con tarjetas de crédito, débito o tarjetas monedero.

TAXI. ESPACIO CLIENTE- VEHÍCULO

Resumen de la valoración del módulo TAXI. ESPACIO CLIENTE- VEHÍCULO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Esp.1	REGULARMENTE SE COMPRUEBA EL EQUIPAMIENTO.	
Tax-Esp.2	EXISTEN EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.	
Tax-Esp.3	EL VEHÍCULO DISPONE DE AIRE ACONDICIONADO.	
Tax-Esp.4	SE ASEGURA QUE EL VEHÍCULO SE ENCUENTRA EN PERFECTO ESTADO DE FUNCIONAMIENTO AL INICIAR EL TURNO.	
Tax-Esp.5	SE REVISA LA DOCUMENTACIÓN AL INICIO DEL SERVICIO.	
Tax-Esp.6	SE ASEGURA QUE EL VEHÍCULO SE ENCUENTRA EN PERFECTO ESTADO DE LIMPIEZA ANTES DE CADA SERVICIO.	
Tax-Esp.7	LAS TARIFAS ESTÁN VISIBLES Y SE INFORMA AL CLIENTE DE ÉSTAS.	
Tax-Esp.8	SE DISPONE DE TARJETAS O SOPORTES ESCRITOS OFRECIENDO EL SERVICIO.	
Tax-Esp.9	SE ADMITE EL PAGO CON TARJETAS.	
	Media de las buenas prácticas para el módulo	

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

TAXI. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Tax-Pre

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Pre.1 SE FACILITA EL ACCESO AL CLIENTE. ☐

El taxista facilita el acceso y descenso al vehículo a las personas que puedan necesitarlo (ancianos, discapacitados, etc.) abriéndoles la puerta y ayudándoles a sentarse.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Pre.2 SE OFRECE APOYO AL CLIENTE CON EQUIPAJES O PAQUETES. ☐

Si el cliente lleva equipajes o paquetes voluminosos, el taxista colabora en la colocación de los mismos en el maletero del vehículo y realiza la misma operación al finalizar el recorrido.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Pre.3 SE ACUERDA EL RECORRIDO CON EL CLIENTE. ☐

Una vez instalado el cliente en el taxi, se solicita el punto de destino y se pregunta por las preferencias sobre el recorrido. Si el cliente no expresa ninguna preferencia se elige el recorrido más corto atendiendo a la hora, que implique menos tiempo de viaje y el menor coste para el cliente. Si se tiene constancia de dificultades o incidencias en el tráfico, se informa de ello al cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Pre.4 SE EVITA DAR EXCESIVA CONVERSACIÓN AL CLIENTE. ☐

Durante el transporte se atiende educadamente a las solicitudes del cliente, y se realizan las indicaciones que pudieran afectar al diligente desarrollo del servicio. Se evita ofrecer conversación no solicitada por el cliente.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Pre.5 SE PROPORCIONA UNA AMBIENTACIÓN MUSICAL ADECUADA EN EL INTERIOR DEL TAXI. ☐

Durante el transporte se deja la música a un volumen discreto, salvo petición del cliente. Se evitan los contenidos ideológicos o chocantes (radio o contenidos grabados).

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Pre.6 SE PROPORCIONA INFORMACIÓN TURÍSTICA A PETICIÓN DEL CLIENTE. ☐

En caso de que el cliente la solicite se ofrece información turística. No se ofrecen preferencias personales sobre otros servicios turísticos que pudieran ser demandados por el cliente, a no ser que éste lo solicite expresamente. En todo caso se dispone de material escrito y actualizado para que el cliente pueda consultar por sí mismo.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Pre.7 SE TIENEN ATENCIONES ESPECIALES PARA VIAJES DE LARGA DURACIÓN. ☐

Recomendable Para viajes de más de una hora de duración, se dispone de atenciones especiales para el cliente: prensa, botellín de agua, pañuelos de papel, caramelos, etc.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Pre.8 SE USA CORRECTAMENTE EL TAXÍMETRO. ☐

El taxímetro se pone en marcha inmediatamente haya sido fijado el recorrido a realizar y se para una vez llegado al destino. La pantalla de datos está situada en un lugar fácilmente visible para el cliente y en ella se indica el importe y la tarifa aplicada. En cualquier caso, el taxímetro cumple con las normativas de aplicación en cada caso. Se dispondrá de certificado de revisión de taxímetro según normativa legal vigente.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Pre.9 EL COBRO SE REALIZA DE MANERA ÁGIL. ☐

Para agilizar el cobro, se lleva cambio de 50 euros. Al finalizar el servicio se indica al cliente el importe de forma clara, y se ofrecen las aclaraciones que pudiera solicitar. Se indican también los recargos aplicados fuera de taxímetro, de acuerdo con las correspondientes normativas locales.

TAXI. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Resumen de la valoración del módulo TAXI. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Pre.1	SE FACILITA EL ACCESO AL CLIENTE.	
Tax-Pre.2	SE OFRECE APOYO AL CLIENTE CON EQUIPAJES O PAQUETES.	
Tax-Pre.3	SE ACUERDA EL RECORRIDO CON EL CLIENTE.	
Tax-Pre.4	SE EVITA DAR EXCESIVA CONVERSACIÓN AL CLIENTE.	
Tax-Pre.5	SE PROPORCIONA UNA AMBIENTACIÓN MUSICAL ADECUADA EN EL INTERIOR DEL TAXI.	
Tax-Pre.6	SE PROPORCIONA INFORMACIÓN TURÍSTICA A PETICIÓN DEL CLIENTE.	
Tax-Pre.7	SE TIENEN ATENCIONES ESPECIALES PARA VIAJES DE LARGA DURACIÓN.	
Tax-Pre.8	SE USA CORRECTAMENTE EL TAXÍMETRO.	
Tax-Pre.9	EL COBRO SE REALIZA DE MANERA ÁGIL.	
	Media de las buenas prácticas para el módulo	

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

Actividades complementarias del oficio

INSTALACIONES. BÁSICO Ins-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.
No aplica - viviendas de uso turístico salvo en el local de atención al público de las empresas gestoras de viviendas de uso turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras o que no estén abiertos en horas de baja luminosidad.
No aplica - viviendas de uso turístico salvo en el local de atención al público de las empresas gestoras de viviendas de uso turístico.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins-Bas.4 EXISTE SEÑALIZACIÓN DIRECCIONAL INTERNA. ☐

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras, o con una sola estancia.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins-Bas.6 SE DISPONE DE ADECUADOS SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y 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 22º C).

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras o cuando las características climáticas no lo requieran.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Los lavabos de uso para el cliente cuentan con una dotación mínima y asegurada en todo momento de jabón (preferiblemente en dispensador automático), papel higiénico, toallas de papel de un solo uso o secador de manos, así como una papelera. Los productos de reposición (papel, jabón...) se encuentran en cantidad suficiente durante la duración del servicio.
Los aseos disponen de perchas situadas a una altura accesible y suficientemente separadas del suelo. Los aseos de las señoras además disponen de contenedores higiénicos con tapa cerrada.
Los aseos disponen de la suficiente ventilación natural o mecánica.

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras o sin obligación legal de tener aseos a disposición del público.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No Aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins-Bas.10 EXISTE UN PLAN DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES Y/O EQUIPAMIENTO.

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

For. Plan de limpieza preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, cuando menor presencia de clientes hay.
Se evita poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.
En la medida de lo posible se evita el uso de productos de limpieza que puedan provocar resbalones, indicando con carteles la posibilidad de que el suelo esté resbaloso.

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins-Bas.12 LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA ESTÁN CONVENIENTEMENTE ENVASADOS.

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins-Bas.13 SE DISPONE DE UN LUGAR DONDE GUARDAR EL EQUIPAMIENTO DE LIMPIEZA.

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Ins-Bas.14 EXISTE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Existe un documento donde se identifican los elementos o equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico, preventivo y reglamentario. En dicho documento se identifica:
- Elemento y/o equipamiento.
- Fecha de revisión y/o mantenimiento.
- Responsable y/o empresa a realizar el mantenimiento.
- Se identifican aquellas revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, instalación eléctrica, vehículos, aparatos a presión, armas (seguridad ciudadana), etc.
- Se identifican las revisiones de mantenimiento a realizar durante largo periodos de cierre.

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras o equipamiento.

For. Plan de mantenimiento preventivo

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

For. Parte de averías

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Empresas/servicios sin infraestructuras

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El establecimiento/servicio turístico dispone de un grado mínimo de informatización (entendiendo como ?grado mínimo? la capacidad para comunicarse con los clientes a través de internet).

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Establecimientos/servicios turísticos sin infraestructuras.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica. Establecimientos/servicios turísticos que carezcan de instalaciones con riesgos.

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

Doc. Plan de prevención de legionella.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El establecimiento/servicio turístico dispone de un botiquín o similar para poder atender a los clientes o empleados en caso de accidente.
En el caso de alojamientos de alquiler íntegro y viviendas de uso turístico, se tendrá un botiquín a disposición del cliente, bajo petición (no en la propia vivienda).
Periódicamente se revisa la fecha de caducidad, como mínimo una vez al año. El botiquín contendrá los siguientes elementos:

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

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

No aplica - Guías turísticos

INSTALACIONES. BÁSICO

Resumen de la valoración del módulo INSTALACIONES. BÁSICO

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Media de las buenas prácticas para el módulo

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

Actividades complementarias del oficio

SEGURIDAD. BÁSICA

Seg-Bas

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Los establecimientos y servicios turísticos cuentan con los elementos de seguridad necesarios en base a la legislación que les es de aplicación.
Los elementos de seguridad están correctamente señalizados (como pueden ser las vías de evacuación y salidas de emergencia, los extintores y BIE's.) y situados en lugares visibles.
Las puertas de emergencias se encuentran en todo momento libres de obstáculos, claramente señalizadas y con sistema antipánico de apertura o en su caso el reglamentariamente autorizado.
Existe iluminación de emergencia acorde a la normativa legal en materia de seguridad.
Es recomendable contar con un listado de teléfonos de emergencias.

No aplica en establecimientos y servicios turísticos sin instalaciones.

SEGURIDAD. BÁSICA

Resumen de la valoración del módulo SEGURIDAD. BÁSICA

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Seg-Bas.1	SE DISPONE DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS.	
	Media de las buenas prácticas para el módulo	

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

Actividades complementarias del oficio

TAXI. EMISORAS DE TAXIS

Tax-Emi

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Emi.1 LA ATENCIÓN TELEFÓNICA ES CONTINUA. ☐

En emisoras, el teléfono (fijo, móvil o ambos) se atiende las 24 horas por una persona o puenteando un teléfono móvil. En el negocio individual, el teléfono (fijo, móvil o ambos) se encuentra siempre atendido por el propio taxista u otra persona, al menos, durante el horario de servicio al público. En todo caso, las llamadas se atienden, de forma diligente y siempre antes del tercer tono.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Emi.2 EN EMISORAS, LAS LLAMADAS EN ESPERA SE GESTIONAN ADECUADAMENTE. ☐

Se emplea una fórmula de cortesía para dejar una llamada en espera, manteniendo un tono que asegure al cliente que se mantiene la conexión. Las llamadas en espera se atienden antes de un minuto.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Emi.3 LAS EMISORAS ASEGURAN LA CORRECTA Y RÁPIDA ATENCIÓN AL CLIENTE. ☐

La persona que atiende la emisora realiza de forma eficiente la transmisión de la petición del cliente a los móviles en servicio, procurando una atención rápida y la más económica para el cliente. Se asegura que el taxista atiende la llamada, impidiendo las ?competiciones? entre compañeros.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Emi.4 SE PRESTA UN SERVICIO TELEFÓNICO EFICIENTE Y PERSONALIZADO. ☐

Al contestar se utiliza una fórmula de cortesía y se ofrece siempre el número del taxi. Se atiende la petición del cliente y se indica el tiempo de desplazamiento hasta la dirección del cliente y las posibles incidencias que pudiera haber.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Emi.5 SE REGISTRAN LAS LLAMADAS QUE IMPLICAN UNA CITA.

Para la atención telefónica en flotas, asociaciones o cooperativas, existe un sistema de registro automático de las llamadas, que indica el número de teléfono, la hora de la llamada y la identificación del taxi que hizo el servicio. El taxista lleva un registro de las llamadas que impliquen un servicio a hora fija. Este registro incluye la hora, el nombre de la persona, dirección de la cita y teléfono de contacto. Esta información se comunica a todos los conductores que complementen los turnos (en caso de que los hubiera) para asegurar el cumplimiento de las citas. En caso de no poder atender, se ofrece al cliente una alternativa (otro taxi o un cambio de hora).

For. Registro de servicios.

TAXI. EMISORAS DE TAXIS

Resumen de la valoración del módulo TAXI. EMISORAS DE TAXIS

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

Tax-Emi.1	LA ATENCIÓN TELEFÓNICA ES CONTINUA.	
Tax-Emi.2	EN EMISORAS, LAS LLAMADAS EN ESPERA SE GESTIONAN ADECUADAMENTE.	
Tax-Emi.3	LAS EMISORAS ASEGURAN LA CORRECTA Y RÁPIDA ATENCIÓN AL CLIENTE.	
Tax-Emi.4	SE PRESTA UN SERVICIO TELEFÓNICO EFICIENTE Y PERSONALIZADO.	
Tax-Emi.5	SE REGISTRAN LAS LLAMADAS QUE IMPLICAN UNA CITA.	
	Media de las buenas prácticas para el módulo	

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

Buenas prácticas de gestión avanzada

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

RSC

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

La organización tiene identificados cuáles son sus principales grupos de interés y las expectativas que estos tienen en relación a la organización. En base a ello, tiene establecido qué tipo de información debe proporcionar a cada grupo de interés, a través de qué canales y con qué periodicidad.
Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”

Doc. Protocolo de Comunicación

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

RSC.4 LA ORGANIZACIÓN TIENE DEFININIDO UN CÓDIGO DE CONDUCTA

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

• Materia laboral
• Materia medio ambiental
• Materia de legislación básica
• Los clientes
• Los proveedores y colaboradores externos

Este documento debe ser conocido, al menos, por toda la organización.
No aplica- empresas unipersonales.
Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Social Corporativa”

Doc. Código de conducta

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

No aplica- empresas unipersonales

Doc. Plan de Igualdad

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- empresas unipersonales

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

RSC.8 SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (RECOMENDABLE)

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- empresas unipersonales

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

La organización tiene identificado cuales son sus principales impactos ambientales. Estos impactos están valorados y se establecen medidas (de carácter anual) para minimizarlos siempre que se pueda. Los impactos ambientales son conocidos por el personal.
No aplica- empresas sin instalaciones ni/o equipamiento
Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Responsabilidad Ambiental en Turismo”

Doc. Impactos ambientales

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- empresas unipersonales

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

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Resumen de la valoración del módulo RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Buenas prácticas de gestión avanzada

DIVERSIDAD FUNCIONAL DIV

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

La organización tiene definido en un documento cuáles son sus principales clientes con diversidad funcional y la manera en que sus necesidades son tenidas en cuentas a la hora de diseñar y proporcionar el servicio o producto que se ofrece.
Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Turismo Accesible”

Doc. Plan de accesibilidad

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

DIV.3 EL PERSONAL CONOCE LOS RECURSOS ACCESIBILIDAD

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

No aplica- empresas unipersonales

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Al menos un trabajador por turno ha recibido formación en materia de atención a las personas con diversidad funcional.
Nota. Buena práctica asociada al contenido formativo “Turismo Accesible”.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- Empresas/servicios sin aparcamiento

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica: empresas que no dispongan de página Web

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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

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

DIVERSIDAD FUNCIONAL

Resumen de la valoración del módulo DIVERSIDAD FUNCIONAL

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

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

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

Buenas prácticas de gestión avanzada

INNOVACIÓN INN

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

La organización tiene realizado un análisis su negocio mediante la técnica DAFO (Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) o similar, que revisa periódicamente.
Nota. Buena práctica asociadas a los contenidos formativos “Marketing turístico en la era digital” y “Guía para la gestión del negocio”

Doc. Análisis del negocio

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

INN.2 LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS RIESGOS (RECOMENDABLE)

La organización tiene identificados los riesgos inherentes a su actividad (financieros, relacionados con el personal, con los proveedores, con los clientes, etc. Ej.: riesgo de impago de clientes, riesgo de desabastecimiento, riesgo de reclamaciones de clientes, etc.).
La organización gestiona dichos riesgos en función de la probabilidad de ocurrencia y de la gravedad de las consecuencias en caso de materializarse el riesgo.

Doc. Gestión de riesgos

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica: empresas unipersonales

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica- empresas unipersonales

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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

La organización fomenta los procesos de innovación dentro de la misma para crear nuevos productos/servicios o para mejorar los productos/servicios existentes (Ej.: mejorando las operativas internas). Para ello tiene establecidos sistemas formales de promoción de la innovación (Ej.: concursos de ideas, buzones de sugerencias de empleados, etc.).
No aplica- empresas unipersonales

Doc. Proyecto de Benchmarking

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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 n/a

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

INNOVACIÓN

Resumen de la valoración del módulo INNOVACIÓN

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

		Puntuación: 1,3,4,5 o n/a
INN.1	LA ORGANIZACIÓN TIENE REALIZADO UN ANÁLISIS DE SU NEGOCIO	
INN.2	LA ORGANIZACIÓN GESTIONA LOS RIESGOS (RECOMENDABLE)	
INN.3	LA ORGANIZACIÓN TIENE IMPLANTADO UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (RECOMENDABLE)	
INN.4	LA ORGANIZACIÓN MOTIVA AL PERSONAL Y FOMENTA EL TRABAJO EN EQUIPO	
INN.5	LA ORGANIZACIÓN REALIZA GRUPOS DE MEJORA	
INN.6	LA ORGANIZACIÓN FOMENTA LOS PROCESOS DE INNOVACIÓN DENTRO DE LA MISMA	
INN.7	LA ORGANIZACIÓN TIENE EN MARCHA PROYECTOS DE BENCHMARKING (RECOMENDABLE)	
INN.8	LA ORGANIZACIÓN TIENE ESTABLECIDA UNA ESTRATEGIA DIGITAL	
INN.9	LA ORGANIZACIÓN POSEE OTROS DISTINTIVOS EN MATERIA DE GESTIÓN (RECOMENDABLE)	
	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 DE GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE CONTAGIO POR CORONAVIRUS SARS-CoV-2. COV-GES

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Doc. Evaluación del riesgo

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Doc. Plan de contingencia

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El plan de contingencia está comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiera) y a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento.
Los proveedores y clientes están informados igualmente de las medidas que les afectan directamente y que deben aplicar como puede ser el uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.
El cliente es informado de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas antes de confirmar su reserva para su aceptación. Si no se aceptan reservas, debe informarse al cliente a la llegada del mismo al establecimiento.
En las instalaciones del establecimiento/servicio turístico se muestra cartelería con las medidas preventivas implantadas y pautas a seguir por los clientes. Estarán actualizadas y, al menos, en una lengua extranjera.
Se disponen indicaciones físicas para respetar la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas en los lugares de mayor acceso de personas (recepción, accesos, zonas de espera, etc.).
Además, se dispone y se facilita al cliente información sobre teléfonos de emergencia y centros de salud y hospitales cercanos.
En la medida de lo posible, se evita el uso de folletos u otros documentos de uso compartido promoviendo en su caso la información a través de medios digitales.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica - Establecimientos/servicios unipersonales y profesionales independientes.

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Doc. Planificación de las tareas y procesos de trabajo.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El establecimiento o servicio turístico dispone de un método de control horario que evita el contacto físico (huella, dígitos, papel).
En su defecto, debe asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante, situada cerca del dispositivo.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

No aplica - Establecimientos/servicios sin infraestructura

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

El establecimiento o servicio turístico se asegura de que los empleados reciben la formación necesaria en la que, como mínimo, se les informa de:
• Pautas de higiene personal (limpieza de manos, uso de desinfectante, desecho de elementos como pañuelos, limpieza de objetos de uso personal)
• Cómo debe ser el contacto personal con visitantes y con el resto del personal (saludos, distancias)
• Cómo debe lavarse la ropa de trabajo, en caso de que deban hacerlo ellos mismos.
• Uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y EPI
• Cualquier otra medida/ protocolo implantado por el establecimiento/servicio turístico para reducir el riesgos higiénico sanitarios por la COVID-19

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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 deseche se tira en cubos con tapa de apertura sin contacto y dotadas con bolsa.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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.

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

No aplica - Establecimientos/servicios sin Infraestructura ni equipamiento.

Doc. Plan de limpieza. Reg. Limpiezas realizadas

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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.

El establecimiento o servicio turístico incluye, en el Plan de mantenimiento preventivo, aquellas medidas necesarias detectadas en la evaluación de riesgos y plasmadas en el Plan de Contingencia.
De forma específica, debe revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.
Adicionalmente al resto de mantenimientos obligatorios del establecimiento, se debe contemplar en el Plan de mantenimiento de forma explícita, la revisión periódica del equipamiento utilizado para la prevención del COVID-19 (dispensadores de papel, gel desinfectante, mamparas, etc.).

No aplica - Establecimiento o servicio turístico sin Infraestructura ni equipamiento.

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

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

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

COV-GES.13	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL EN GENERAL. EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE LA ROPA DE TRABAJO SE LAVA DE MANERA ADECUADA	
COV-GES.14	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE EL EQUIPO DE PROTECCIÓN ES ADECUADO	
COV-GES.15	PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO. EL ESTABLECIMIENTO O SERVICIO TURÍSTICO GARANTIZA QUE EL DESCARTE DEL MATERIAL DE PROTECCIÓN SE HACE DE MANERA ADECUADA	
COV-GES.16	GENERALES DE LIMPIEZA. LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN ADAPTADO, TENIENDO EN CUENTA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS.	
COV-GES.17	GENERALES DE MANTENIMIENTO. LA ORGANIZACIÓN DISPONE DE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO ADAPTADO TENIENDO EN CUENTA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS.	
	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 TAXIS

COV-TAX

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

En la medida de los posible, el taxista evita ayudar al cliente a subirse al vehículo o a cargar el mismo. En caso de que no sea posible, se lava las manos con agua y jabón o con una solución desinfectante antes de volverse a subir al vehículo.
En la media que sea posible, se evita que los pasajeros ocupen el asiento del copiloto.
Fomenta el pago on line, a través de apps, con tarjeta o con otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto. La tarjeta de crédito es manipulada exclusivamente por el cliente y el terminal TPV se desinfecta siempre que se realice un pago que requiera contacto.
Se evita, en la medida de los posible, activar el aire acondicionado en modo recirculable, priorizando el modo con aprobación de aire exterior.
Se recomienda, para minimizar el contacto y proteger al conductor, que el vehículo tenga incorporado una mampara de separación, que divida el habitáculo en dos partes: la parte del conductor y la parte de los clientes.

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

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

Puntuación: 1,3,4,5 o n/a

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

Entre un servicio y otro, se limpia y desinfecta el vehículo. Se emplean biocida (autorizado por el Ministerio de Sanidad) y papel desechable.
En la limpieza se incide, sobre todo en:
- manillas de puertas (tanto por dentro como por fuera)
- botones de subida y bajada de ventanas
- cinturón de seguridad (especialmente en la zona del enganche)
- datáfono (si ha sido tocado por el cliente)
- así como la parte del salpicadero correspondiente al copiloto, en su caso.
Entre un servicio y otro, se ventila el vehículo.

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

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

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

		Puntuación: 1,3,4,5 o n/a
COV-TAX.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EL AFORO DEL TAXI ES VISIBLE DESDE EL EXTERIOR	
COV-TAX.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE ESTABLECEN MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
COV-TAX.3	PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SE DEFINEN Y COMUNICAN LAS PATUAS DE COMPORTAMIENTO QUE DEBEN SEGUIR LOS CLIENTES	
COV-TAX.4	LIMPIEZA ESPECÍFICA EN TAXIS. LA LIMPIEZA DEL TAXI SE REALIZA DE MANERA ADECUADA	
	Media de las buenas prácticas para el módulo	

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

SCTE

DESTINOS