



# Hoteles y apartamentos turísticos v.4

## Manual de buenas prácticas



El Manual de buenas prácticas de Hoteles y apartamentos turísticos recoge los estándares de calidad que se aplican a **este tipo de alojamientos, independientemente de su categoría, así como a alojamientos de similares características (pensiones, hostales, etc.)**, adheridos al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística.



Compromiso  
de Calidad Turística

Este documento es propiedad de la Secretaría de Estado de Turismo y queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa.



Los Manuales de buenas prácticas recogen los estándares de calidad que se sugiere se apliquen a los oficios adheridos al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de *Compromiso de Calidad Turística*. Los Manuales están integrados por seis grandes secciones; los estándares o buenas prácticas de las cinco primeras secciones son de carácter intersectorial, es decir, aplican a cualquier empresa y/o servicio, independientemente del oficio que desempeñe.

Las secciones que integran los Manuales de buenas prácticas son:

- **Personas:** Sección compuesta por 21 buenas prácticas asociadas, en su mayoría, a la coordinación, formación, cualificación del equipo de trabajo y a la forma de trabajar interna, y al equipo que trabaja en la empresa/servicio turístico.
- **Clientes:** Sección compuesta por 11 buenas prácticas relativas a la medición de la satisfacción del cliente, al trato de posibles quejas y sugerencias, etc.
- **Ventas:** Sección compuesta por 10 buenas prácticas relativas a la comercialización de productos y/o servicios ofertados por la empresa y/o servicio turístico.
- **Servicios externos:** Sección compuesta por 11 buenas prácticas que tienen que ver con el aprovisionamiento, materias primas, tratamiento de proveedores...
- **Instalaciones y equipamiento:** Sección compuesta por 20 buenas prácticas asociadas a la estructura física de la empresa, a planes de mantenimiento preventivo, limpieza, etc.
- **Oficio:** En esta sección se describen las buenas prácticas específicas de cada uno de los diferentes oficios del SICTED.



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. Cabe señalar que en algunas buenas prácticas se exige el desarrollo de un documento, el cual viene especificado en el estándar correspondiente. Al final del Manual se dispone de la relación de documentos que conlleva la aplicación de todos y cada uno de los parámetros que aglutinan este Manual.
- Es una herramienta de evaluación. En una primera fase, la empresa o servicio público turístico la utilizará para autoevaluarse y conocer a qué distancia se encuentra de cumplir con el referencial. Y, en segundo lugar, el evaluador SICTED la usará como soporte para realizar la evaluación externa de distinción y renovación.

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. A veces cumple o cumple parcialmente
3. Cumple
4. Cumple y supera en algún aspecto
5. 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 anotará en la casilla de valoración correspondiente, No aplica (NA), de forma que la buena práctica no será tomada en cuenta en la valoración final. En este supuesto, será necesario justificar el motivo de la no aplicación en el campo de observaciones de cada uno de los requisitos.



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 con menor grado de compromiso. En el proceso de evaluación externa, no es necesario aprobarlas, si bien el evaluador las valorará y podrá hacer las observaciones que considere oportunas.

Al final de cada sección, se ha previsto un espacio donde se ha de registrar la valoración de las buenas prácticas obligatorias, la media de las recomendables y la media de la sección. Asimismo se ha incluido un apartado de observaciones en el que se deben detallar, al menos, los motivos de la no aplicación de las buenas prácticas que se han señalado como NA.

En la valoración final se trasladarán las medias de las buenas prácticas recomendables obtenidas en las 6 secciones, así como la media total de cada una de ellas.



# Índice de contenidos

Alcance.....	6
<b>BP1 Personas</b> .....	7
Sección compuesta por 21 buenas prácticas asociadas, en su mayoría, a la coordinación, formación, cualificación del equipo de trabajo y a la forma de trabajar interna, y al equipo que trabaja en la empresa/servicio turístico.	
<b>BP2 Clientes</b> .....	14
Sección compuesta por 11 buenas prácticas relativas a la medición de la satisfacción del cliente, al trato de posibles quejas y sugerencias, etc.	
<b>BP3 Ventas</b> .....	19
Sección compuesta por 10 buenas prácticas relativas a la comercialización de productos y/o servicios ofertados por la empresa y/o servicio turístico.	
<b>BP4 Servicios externos</b> .....	23
Sección compuesta por 11 buenas prácticas que tienen que ver con el aprovisionamiento, materias primas, tratamiento de proveedores...	
<b>BP5 Instalaciones y equipamiento</b> .....	27
Sección compuesta por 20 buenas prácticas asociadas a la estructura física de la empresa, a planes de mantenimiento preventivo, limpieza, etc.	
<b>BP6 Oficio</b> .....	34
En esta sección se describen las buenas prácticas específicas de cada uno de los diferentes oficios que existen en el SICTED.	
<b>Valoración general</b> .....	64
<b>Listado de documentación</b> .....	66



## Alcance del Manual de Hoteles y Apartamentos Turísticos

El Manual de buenas prácticas de Hoteles y Apartamentos Turísticos recoge los estándares de calidad que se aplican a:

- Hoteles
- Hoteles- apartamentos
- Apartamentos turísticos
- Pensiones
- Hostales

independientemente de su categoría, adheridos al SICTED y cuyo objetivo es obtener el distintivo de Compromiso de Calidad Turística.

Aquellos hoteles con restaurante cuyo público mayoritario son clientes externos, no alojados en el hotel, con oferta culinaria orientada al gran público, deberán aplicar el **MBP de Restaurantes y empresas turísticas de Catering**.

Si por el contrario el restaurante es para desayunos, media pensión o pensión completa de los clientes alojados, basta con aplicar la parte de restauración recogida en este manual.





**BP1** Personas  
**Hoteles y apartamentos turísticos**  
Manual de buenas prácticas





Puntuación: 1 a 5

## 1.1 Se conoce y se cumple con la normativa legal vigente que aplica

La empresa/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.

  
No aplica 

## 1.2 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.

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

No aplica- Empresas/servicios turísticos unipersonales o profesionales autónomos



For- Organigrama funcional

Doc- Funciones y responsabilidades por puesto de trabajo

  
No aplica 

## 1.3 Se utiliza la planificación como herramienta de organización

Existe un *planning* 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.



For- Plan de trabajo

  
No aplica 

## 1.4 Están definidos los periodos de estacionalidad



Están identificados los periodos de máximo trabajo atendiendo a los niveles de facturación y al número de clientes, de forma que se toman decisiones para desestacionalizar el negocio y para establecer la plantilla adecuada a cada época del año sin que disminuya el nivel de calidad ofrecido.

  
No aplica 

## 1.5 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- Empresas unipersonales y profesionales independientes



For- Plantilla mínima por temporada

  
No aplica 

## 1.6 Existe un interlocutor continuo entre la empresa/servicio turístico y el Gestor SICTED del destino

Está definida y documentada la persona de contacto entre la empresa/servicio turístico y el gestor SICTED, la cual hace las labores de interlocución en materia de gestión de la calidad. Preferentemente es quien se ocupa de la gestión de la calidad en la empresa/servicio turístico.

  
No aplica



## 1.7 El equipo se reúne periódicamente para solucionar aspectos críticos

El equipo de trabajo se reúne periódicamente, 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 empresas unipersonales o de profesionales autónomos, anualmente se identifican y documentan los aspectos críticos a mejorar y se fijan objetivos.



For- Registro de aspectos críticos

No aplica

## 1.8 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 de la empresa/servicio turístico.

No aplica- Empresas unipersonales o profesionales autónomos

No aplica

## 1.9 Existe un Plan de formación para el personal

Una vez al año, como mínimo, se realiza una planificación de potenciales cursos formativos a asistir por el personal, atendiendo al perfil de cada puesto de trabajo.

El plan de formación contempla formación externa y/o interna, esta última dirigida, especialmente, a trabajadores temporales o de reciente incorporación.

La empresa/servicio unipersonal o profesional autónomo 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.



For- Certificado/diploma de asistencia a cursos

For- Plan de formación

No aplica

## 1.10 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.



Doc- Directrices sobre uniformidad

No aplica

## 1.11 El personal que mantiene relación con el cliente está identificado



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.

No aplica

## 1.12 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- Las empresas unipersonales no precisan de documento escrito



Doc- Fórmulas de cortesía

No aplica



### 1.13 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 inglés.

No aplica- A Empresas/servicios públicos unipersonales o profesionales autónomos pertenecientes a sectores no esencialmente turísticos. No aplica a las OIT requieren más idiomas.

  
No aplica 

### 1.14 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- Empresas unipersonales

  
No aplica 

### 1.15 Se dispone de un grado mínimo de informatización



La empresa/servicio turístico dispone de un grado mínimo de informatización en el *front-office*. Obligatorio para Oficinas de Información Turística, Museos y Centros de interés turístico visitable.

  
No aplica 

### 1.16 El equipo conoce y aplica el Plan de prevención de riesgos laborales y el Plan de emergencia y evacuación

La dirección dispone de un Plan de prevención de riesgos laborales y un Plan de emergencia y evacuación.

Se asegura de que todo el equipo de trabajo dispone del Plan de prevención de riesgos laborales, lo conoce y en el caso que requiera, está cualificado en los procedimientos de seguridad que afectan a su puesto de trabajo.

En los casos que así se requieran existe un plan o procedimiento de seguridad durante el servicio, tanto activo como pasivo. Este plan incluye métodos de evacuación, extinción de fuegos, llamadas de socorro y alarma, y servicios de emergencia.

*Plan de evacuación:* No aplica- Empresas/servicios públicos unipersonales y/o sin instalaciones.

*Plan de prevención de riesgos laborales:* No aplica- Empresas/servicios públicos unipersonales y/o sin instalaciones.



Doc- Plan de prevención de riesgos laborales

Doc- Plan de emergencia y evacuación

  
No aplica 

### 1.17 El personal conoce cómo actuar en caso de accidente

La empresa/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

  
No aplica 

### 1.18 Existe un trabajador con formación en seguridad y primeros auxilios



Durante el horario laboral, existe como mínimo un empleado con formación en aspectos de seguridad y primeros auxilios.

No aplica- Empresas unipersonales



Doc- Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios

  
No aplica 



### 1.19 Se emplean criterios de gestión medioambiental

 Existen más de ocho buenas prácticas ambientales definidas y documentadas, conocidas por todos los trabajadores y aplicadas con carácter general. En el caso de campos de golf y campos de golf de Pitch&Putt, este requisito es obligatorio.

  
No aplica 

Doc- Buenas prácticas ambientales

### 1.20 Se realiza una autoevaluación del Manual de buenas prácticas

Como mínimo, una vez al año se realiza una revisión del cumplimiento de las buenas prácticas, utilizando para ello dicho Manual.

Los aspectos críticos son identificados y considerados áreas de mejora.



For- Manual de buenas prácticas cumplimentado (autoevaluación)

  
No aplica 

### 1.21 Se revisa el cumplimiento de los criterios de gestión de la calidad

La dirección, una vez al año, analiza una serie de cuestiones asociadas al compromiso con la calidad turística y con la finalidad de evolucionar progresivamente en esta materia. Las cuestiones que analiza son:

- 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.
- Incidencias con proveedores y evaluación de éstos: análisis de las incidencias habidas y su resolución.
- Resultados de inspecciones y evaluaciones si las hubiera: análisis de los aspectos críticos identificados y eficacia de las soluciones adoptadas.
- Revisión del cumplimiento de las directrices de la dirección y cumplimentación de registros exigidos en dicho Manual.
- Plan de mejora realizado: análisis de la eficacia de las mejoras ejecutadas y previstas.

Los resultados están documentados y se hacen llegar a todo el equipo que integra la empresa/servicio.



Doc- Informe anual de calidad

  
No aplica



## Resumen de la valoración de la sección BP1 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*.

### Buenas prácticas obligatorias de la sección BP1 Personas

---

- |      |   |  |
|------|---|--|
| 1.1  | Se conoce y se cumple con la normativa legal vigente que aplica   |  |
| 1.2  | Existe un organigrama y están definidas las responsabilidades por puesto de trabajo                       |  |
| 1.3  | Se utiliza la planificación como herramienta de organización  |  |
| 1.5  | Está definida la plantilla mínima para cubrir las necesidades de servicio al cliente                      |  |
| 1.6  | Existe un interlocutor continuo entre la empresa/servicio turístico y el Gestor SICTED del destino        |  |
| 1.7  | El equipo se reúne periódicamente para solucionar aspectos críticos                                       |  |
| 1.8  | Se informa al trabajador de reciente incorporación de sus funciones y responsabilidades                   |  |
| 1.9  | Existe un Plan de formación para el personal  |  |
| 1.10 | Existen directrices sobre vestuario y el aspecto personal   |  |
| 1.12 | El personal aplica fórmulas de cortesía y trato al cliente  |  |
| 1.13 | El personal tiene conocimiento básico de idiomas  |  |
| 1.14 | Se promueve la comunicación interna   |  |
| 1.16 | El equipo conoce y aplica el Plan de prevención de riesgos laborales y el Plan de emergencia y evacuación |  |
| 1.17 | El personal conoce cómo actuar en caso de accidente   |  |
| 1.20 | Se realiza una autoevaluación del Manual de buenas prácticas  |  |
| 1.21 | Se revisa el cumplimiento de los criterios de gestión de la calidad                                       |  |



# BP1

**Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP1 Personas**

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

**Media de las buenas prácticas de la sección BP1 Personas**

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

**Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP1 Personas**

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

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



**BP2** Clientes  
**Hoteles y apartamentos turísticos**  
Manual de buenas prácticas





Puntuación: 1 a 5

## 2.1 El personal asume un rol dinámico frente al cliente

El personal en contacto con el cliente interactúa con éste orientándole en aquello que considere que se adapta al servicio solicitado.

No aplica

## 2.2 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

No aplica

## 2.3 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 dos años.

En los casos en que la ley lo exija se dispone, además, de la hoja oficial de reclamaciones a disposición del cliente así como de un soporte público que informa de su existencia.



For- Cuestionario de queja y/o sugerencia

No aplica

## 2.4 Se lleva un seguimiento de la solución adoptada ante una queja y/o sugerencia

Cuando un cliente emite una queja y/o reclamación y se le da una solución, se hace un seguimiento y control de la solución adoptada, comprobando que el cliente queda satisfecho tras su resolución.

Se asegura el tratamiento de la información obtenida de las sugerencias.

No aplica

## 2.5 La empresa/servicio turístico dispone de un cuestionario de satisfacción del cliente

La empresa/servicio turístico dispone de alguna fórmula para conocer de primera mano la opinión del cliente acerca del servicio recibido y de su nivel de satisfacción. Por fórmula se entiende desde el diseño de un cuestionario de satisfacción a cumplimentar por el cliente hasta un formulario por el cual el trabajador tiene predefinidas por escrito las preguntas a realizar al cliente.

Se lleva un seguimiento de la satisfacción del cliente, analizando dicha información y custodiándola en soporte papel y/o soporte digital.



For- Cuestionario de satisfacción

No aplica

## 2.6 La opinión del cliente se utiliza para mejorar el servicio

La empresa/servicio turístico utiliza los resultados de las encuestas, entrevistas, quejas, sugerencias, etc., para identificar posibles áreas de mejora y mejorar progresivamente la prestación del servicio.

No aplica

## 2.7 Se comunica a todo el equipo los resultados obtenidos de la encuesta



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

No aplica- Empresas/servicios turísticos unipersonales o profesionales autónomos

No aplica



## 2.8 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.

Se orienta al cliente, asesorándole y facilitándole material informativo, teléfonos de interés, recursos turísticos más importantes, información sobre empresas y servicios (hoteles, restaurantes, transporte, etc.), para lo cual se cuenta con un soporte de información organizado, convenientemente actualizado y con una cuidada presentación 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, policía y empresas de limpieza

No aplica

## 2.9 El personal cuida su imagen frente al cliente

El personal, durante su jornada laboral, traslada una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio; adopta unos códigos estéticos determinados y estandarizados sin excesos.

No aplica

## 2.10 Se informa al cliente de las prácticas ambientales



La empresa/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...). En el caso de campos de golf y campos de golf de Pitch&Putt, este requisito es obligatorio.

No aplica

## 2.11 Existe una política de objetos perdidos

Está definido y documentado cómo actuar cuando un cliente olvida algún objeto. Todo el personal conoce y aplica las directrices definidas.

Además existe un formulario donde registrar el objeto encontrado, fecha, características, etc.



Doc- Directrices para el tratamiento de objetos perdidos

For- Registro de objetos perdidos

No aplica



# BP2

## Resumen de la valoración de la sección BP2 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*.

### Buenas prácticas obligatorias de la sección BP2 Clientes

---

- 2.1 El personal asume un rol dinámico frente al cliente
- 2.2 Existen directrices para el tratamiento de quejas y reclamaciones
- 2.3 Se dispone de un soporte que invita al cliente a registrar una queja y/o sugerencia
- 2.4 Se lleva un seguimiento de la solución adoptada ante una queja y/o sugerencia
- 2.5 La empresa/servicio turístico dispone de un cuestionario de satisfacción del cliente
- 2.6 La opinión del cliente se utiliza para mejorar el servicio
- 2.8 El personal conoce el espacio turístico próximo al establecimiento y es capaz de ofrecer información sobre el mismo
- 2.9 El personal cuida su imagen frente al cliente
- 2.11 Existe una política de objetos perdidos




# BP2

**Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP2 Clientes**

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

**Media de las buenas prácticas de la sección BP2 Clientes**

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

**Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP2 Clientes**

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

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



**BP3 Ventas**  
**Hoteles y apartamentos turísticos**  
Manual de buenas prácticas





# BP3

Puntuación: 1 a 5

### 3.1 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.

Se dispone de un documento con dicha información, la cual siempre está actualizada.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana.

No aplica

### 3.2 Los precios de los productos/servicios están expuestos

Los precios de los diferentes servicios y artículos de venta al público están disponibles o en un lugar visible para el cliente.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana y empresas de limpieza

No aplica

### 3.3 Se exhiben los medios de pago que son aceptados

Se exponen los indicativos de las tarjetas de crédito o formas de pago aceptados por la empresa/servicio turístico, para que el cliente los identifique rápida y claramente.

No aplica- Organismo responsable de la seguridad ciudadana y empresas de limpieza

No aplica

### 3.4 Se emite ticket o factura

La empresa 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

No aplica

### 3.5 La información que se proporciona al cliente es objetiva

Se proporciona información al cliente sobre el producto ofrecido y/o servicio prestado con la mayor objetividad posible, intentando no crear falsas expectativas.

No aplica

### 3.6 Los soportes tienen un diseño atractivo

Los soportes corporativos son homogéneos, tienen un diseño atractivo y funcional y están en perfecto estado de conservación. Se garantiza que la información está totalmente actualizada.

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

No aplica

### 3.7 Se participa en las acciones de promoción del destino



La empresa/servicio turístico participa individualmente o a través de la asociación, colectivo, etc., en actividades (ferias, presentaciones, *workshops*, acciones comerciales...) de promoción del destino. Se demuestra la integración de la empresa/servicio turístico en el destino.

No aplica- Oficinas de información turística, organismo responsable de la seguridad ciudadana y empresas de limpieza.

No aplica

### 3.8 Se facilita información de la empresa/servicio turístico al destino



La empresa/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 las empresas/servicios del destino.

No aplica- Empresas de limpieza

No aplica



# BP3

### 3.9 Existe información comercial en varios idiomas



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

Obligatorio para Oficinas de información turística, Museos y Centros de interés turístico visitable.

  
No aplica 

### 3.10 Se dispone de web para dar a conocer y/o comercializar el producto/servicio



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

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

  
No aplica



# BP3

## Resumen de la valoración de la sección BP3 Ventas

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

### Buenas prácticas obligatorias de la sección BP3 Ventas

3.1 Todo el equipo de trabajo conoce el producto/servicio que ofrece/vende

3.2 Los precios de los productos/servicios están expuestos

3.3 Se exhiben los medios de pago que son aceptados

3.4 Se emite el ticket o factura

3.5 La información que se proporciona al cliente es objetiva

3.6 Los soportes tienen un diseño atractivo

### Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP3 Ventas

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

### Media de las buenas prácticas de la sección BP3 Ventas

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

### Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP3 Ventas

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

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



**BP4** Servicios externos  
**Hoteles y apartamentos turísticos**  
Manual de buenas prácticas





# BP4

Puntuación: 1 a 5

#### 4.1 Existe una base de datos de proveedores

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

 For- Relación de proveedores

  
No aplica 

#### 4.2 Existe una selección de proveedores con los que trabajar

 La empresa/servicio turístico selecciona los proveedores con los que sistemáticamente trabaja, en base a:

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

  
No aplica 

#### 4.6 Se formalizan las compras

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

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

  
No aplica 

#### 4.4 Periódicamente se evalúa a los proveedores principales

 Mínimo una vez al año se realiza una evaluación a los proveedores principales para determinar la continuidad de la relación; para esta evaluación se utiliza, entre otros, las incidencias detectadas hasta la fecha.

Existe un documento que evidencia dicha evaluación.

No aplica- Oficinas de información turística

 For- Evaluación anual de los proveedores

  
No aplica 

#### 4.5 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.

  
No aplica 

#### 4.6 Está establecido el horario de recepción de mercancías

 Está expuesto el horario de recepción de mercancías y se comunica a los proveedores (vía fax, carta, e-mail, panel informativo,...) intentando no molestar al cliente.

No aplica- Taxis, organismo responsable de la seguridad ciudadana y guías turísticos

  
No aplica



#### 4.7 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.

Si el proveedor es de comidas y bebidas se dispone de fotocopia del registro sanitario o número de registro sanitario.

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.
- Control visual de las características organolépticas del producto (color, olor característico, textura, firmeza, integridad de los envases, etc.).

No aplica- Taxi, organismo responsable de la seguridad ciudadana y guías turísticos



Doc- Directrices para la recepción de pedidos

  
No aplica 

#### 4.8 Están definidos los stocks mínimos

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.

No aplica- Taxi, organismo responsable de la seguridad ciudadana y guías turísticos



For- Relación de stocks mínimos

  
No aplica 

#### 4.9 Periódicamente se realizan inventarios

Un mínimo de dos veces al año, se realizan inventarios de las existencias con la finalidad de controlar los consumos y prever necesidades de productos.

No aplica- Taxi, organismo responsable de la seguridad ciudadana y guías turísticos



For- Inventario semestral

  
No aplica 

#### 4.10 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- Taxi, organismo responsable de la seguridad ciudadana y guías turísticos

  
No aplica 

#### 4.11 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.



For- Registro de incidencias con proveedores

  
No aplica



# BP4

## Resumen de la valoración de la sección BP4 Servicios externos

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

### Buenas prácticas obligatorias de la sección BP4 Servicios externos

4.1 Existe una base de datos de proveedores

4.3 Se formalizan las compras

4.5 Se utilizan criterios medioambientales en las decisiones de compra

4.7 Existen directrices para la recepción de pedidos

4.8 Están definidos los *stocks* mínimos

4.9 Periódicamente se realizan inventarios

4.10 Se asegura la rotación de los productos en el sistema de almacenamiento

4.11 Se registran las incidencias con proveedores

### Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP4 Servicios externos

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

### Media de las buenas prácticas de la sección BP4 Servicios externos

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

### Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP4 Servicios externos

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

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



**BP5** Instalaciones y equipamiento  
**Hoteles y apartamentos turísticos**  
Manual de buenas prácticas





**5.1 La empresa/servicio turístico dispone de señalización posicional**

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

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

**5.2 Existe señalización direccional interna**

La señalización interna es adecuada, visible y clara. 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- Empresas/servicios sin instalaciones.

No aplica

**5.3 Se dispone de los elementos de seguridad necesarios**

Se cuida de manera especial la señalización de los elementos de seguridad tales como salidas de emergencia, extintores y manguera. Las puertas de emergencia 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.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

**5.4 La zona de uso del cliente es un espacio agradable y atractivo**

La zona de atención al cliente se encuentra bien iluminada procurando que el tipo de iluminación contribuya a generar sensación de calidez en el ambiente.

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 y brillantado.

El ambiente es agradable y el aire renovado y sin olores.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

**5.5 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 (menos de 25 dB) y está debidamente regulado para mantener una temperatura agradable (entre 18 y 22° C).

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

**5.6 El equipamiento es acorde con el servicio que se presta y está en perfecto estado**

El equipamiento se dispone de forma armoniosa, guardando una unidad de conjunto y estilo decorativo acorde con las características propias de la empresa/servicio turístico.

Está limpio y en perfecto estado de conservación.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica



## 5.7 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- Empresas/servicios sin instalaciones

  
No aplica 

## 5.8 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...).

Los sanitarios situados en restaurantes, bares y cafeterías se encuentran limpios y desinfectados antes de los tres servicios principales de desayuno, almuerzo y cena.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

  
No aplica 

## 5.9 Las zonas exteriores se limpian periódicamente

Las empresas/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.

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

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

  
No aplica 

## 5.10 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 y no existen restos de polvo o suciedad en suelos, paredes, mobiliario y cristales.

Las áreas y servicios de restauración se limpian después de cada servicio; en el caso de alojamientos, las zonas comunes interiores se limpian y ordenan mínimo dos veces al día.

Las empresas con vehículos al servicio del cliente realizan regularmente, al menos una vez al mes, una limpieza profunda del vehículo; en el caso de taxis la periodicidad mínima será semanal y en cualquier caso se revisa el interior del vehículo al finalizar cada turno.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

  
No aplica 

For- Plan de limpieza preventivo



### 5.11 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.

Se evita el uso de productos de limpieza abrillantadores que puedan provocar resbalones.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

### 5.12 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- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

### 5.13 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.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

### 5.14 Existe un Plan de mantenimiento preventivo

Existe un documento donde se identifican los elementos o equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. 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, etc.

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

En el caso de estaciones de esquí, campos de golf y empresas de alquiler de vehículos, existirá un Plan de mantenimiento específico para áreas exteriores.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones



For- Plan de mantenimiento preventivo

No aplica

### 5.15 Se realizan las revisiones que la normativa aplicable exige

Se realizan todas y cada una de las revisiones de instalaciones, equipamiento y/o vehículos que la reglamentación exige; la empresa/servicio turístico dispone de registros, albaranes, facturas... que evidencian que efectivamente se han realizado todas las revisiones obligatorias en tiempo y forma.

No aplica- Guías turísticos

No aplica

### 5.16 Se efectúan las labores de desinfección, desinsectación y desratización fijadas por normativa

Se realizan aquellas desinfecciones, desinsectaciones y desratizaciones que marca la normativa vigente. Para ello se tiene un concierto con una empresa especializada y se dispone de registros de las acciones realizadas. La planificación de dichas acciones está incluida en el Plan de mantenimiento preventivo.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica



### 5.17 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 la empresa/servicio turístico. En el mismo se registra: equipo o maquinaria averiada, tipo de avería, fecha de la avería, fecha de reparación, observaciones y conformidad.

Las empresas o profesionales con vehículos al servicio del cliente disponen de un servicio propio o concertado para realizar las reparaciones necesarias en los vehículos.

No aplica- Guías turísticas



For- Parte de averías

No aplica

### 5.18 Se cumple lo exigido en materia de accesibilidad para personas con movilidad reducida

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

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica

### 5.19 Se dispone de un botiquín de primeros auxilios

La empresa/servicio turístico dispone de un botiquín o similar para poder atender a los clientes o empleados en caso de accidente. El botiquín dispone de un *stock* mínimo de productos, descritos en un documento, junto al botiquín.

Periódicamente se revisa la fecha de caducidad, como mínimo una vez al año. El botiquín contendrá los siguientes elementos (siempre que no entre en conflicto la normativa autonómica):

EMPRESAS/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 desechables

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

### 5.20 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.

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

Los lubricantes, grasas y otros productos grasos de carácter sintético se consumen en las cantidades mínimas necesarias y se eliminan mediante recogida selectiva y de acuerdo con la normativa de recogida de aceites usados.

No aplica- Empresas/servicios sin instalaciones

No aplica





# BP5

**Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP5 Instalaciones y equipamiento**

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

**Media de las buenas prácticas de la sección BP5 Instalaciones y equipamiento**

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

**Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP5 Instalaciones y equipamiento**

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

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



BP6



BP6 Oficio  
**Hoteles y  
apartamentos turísticos**  
Manual de buenas prácticas



## Recepción

### 6.1 Existe un registro de petición de reservas

Las reservas se hacen cumplimentando un formulario tipo cuyos campos son:

- Persona de contacto
- Número de teléfono
- Correo electrónico
- Tipo de cliente (particular o empresa)
- Preferencia (habitación para fumadores, vistas, precios, etc.)
- Número de tarjeta de crédito para garantizar la reserva
- Procedencia
- Observaciones: viaja con niños, tiene alguna dificultad o discapacidad.
- Otros: Incorporar referencia a reservas de tratamientos de los servicios de salud, en caso de disponer de dichos los mismos.

Las fichas provisionales se incorporan de forma inmediata al sistema de reservas del alojamiento turístico de forma que éstas no se pierdan y puedan ser tenidas en cuenta a la hora de planificar la ocupación.

 For- Reserva de cliente

No aplica

### 6.2 Se comprueban los datos de la reserva con el cliente



Se recapitula la información facilitada por el cliente sobre la petición de reserva. En el caso de confirmaciones a agencias o centrales de reservas éstas se realizan vía fax o e-mail.

En la confirmación de la reserva se detalla la información solicitada por el cliente, se le comunica el número de reserva, así como la hora límite hasta la que queda confirmada, y se le recuerda la posibilidad de contactar con el alojamiento turístico si prevé llegar más tarde.

No aplica

### 6.3 La acogida al cliente se realiza de manera diligente

El personal de recepción reconoce con la vista la presencia del cliente y le sonríe, dejando lo que está haciendo y prestándole atención; se interesa por su viaje y le da la bienvenida.

Cuando se atiende al cliente, el personal se levanta y mantiene una postura correcta.

No aplica

### 6.4 Se gestiona el *overbooking*

En caso de no disponer de plazas a la llegada de un cliente que dispone de reservas, se gestiona alojamiento en otro establecimiento de similares características.

No aplica

### 6.5 El *check-in* se realiza con prontitud

Antes de proceder al registro del cliente y a la entrega efectiva de la llave, se confirma la reserva y disponibilidad de habitación, verificando la corrección de los datos de la reserva y si se cumplen las condiciones solicitadas por el cliente (fumador/no fumador, habitación con vistas, tipos de cama, etc.).

El *check-in* se realiza en un tiempo medio de 5 a 10 minutos.

Si la habitación no está disponible a partir de las 14.00 horas y el cliente ya ha llegado se ameniza la espera del cliente con alguna cortesía por parte del establecimiento para que no se impaciente.

 For- Ficha de cliente

No aplica



## 6.6 Se proporciona información sobre el alojamiento

A la llegada del cliente se le ofrece la posibilidad de darle información completa de los servicios y horarios del establecimiento; se indica el camino a la habitación y se le invita a contactar con la recepción en caso de que tenga cualquier duda, deseándole feliz estancia.

  
 No aplica

## 6.7 Se informa al cliente de cualquier circunstancia no habitual

A la llegada del cliente se le informa de cualquier anomalía, por ejemplo, en caso de que se estén realizando obras o existan limitaciones de horarios y/o servicios.

  
 No aplica

## 6.8 Se atienden las llamadas a la mayor brevedad

Las llamadas se atienden con prontitud, antes del tercer tono. Si se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma es inferior a 30 segundos. Al descolgar el teléfono se identifica el establecimiento y se pronuncia una frase de saludo interesándose por el motivo de la llamada.

  
 No aplica

## 6.9 Se presta un servicio telefónico interno eficiente y personalizado

Desde el momento en que el cliente facilita el nombre, se utiliza (Señor/a....) para dirigirse a él; se ahorra al cliente esperas innecesarias, evitando poner en espera la llamada por si sólo se tratase de pasarle a una extensión o habitación.

  
 No aplica

## 6.10 La entrega de mensajes y llamadas es efectiva

Existe un formulario de mensajes en el que se registran los mensajes dirigidos al cliente en su ausencia. Los mensajes se entregan exclusivamente al cliente al que va dirigido y tan pronto sea posible, manteniendo la confidencialidad en todo momento.

Se presta especial cuidado al transferir la llamada a la habitación, evitando que se corte la comunicación o se extravíen los mensajes.

 For- Mensajes a clientes

  
 No aplica

## 6.11 Las facturas responden a un formato determinado

Existe un soporte tipo de factura que incluye, como mínimo:

- Identificación del alojamiento
- Desglose de conceptos
- Total
- Forma de pago
- Cantidad equivalente a la aplicación del porcentaje de IVA
- Cualquier descuento que se haya realizado

La factura está organizada por epígrafes, de forma que el cliente visualiza fácilmente los consumos y gastos adicionales.

 For- Factura

  
 No aplica

## 6.12 El Check-out se realiza de manera ágil

En la medida de lo posible, se elabora la factura del cliente la noche previa a la salida, dejándola preparada para incorporar tan sólo los gastos de última hora.

Cuando se entrega la factura al cliente, se comprueba que no hay errores; en el supuesto de que no fuera así se ofrece una disculpa inmediata y se rectifica, mostrándole los comprobantes de los gastos y revisando éstos con él.

La facturación y el cobro se efectúan de forma rápida (próximo a los cinco minutos) y se explica su contenido al cliente.

  
 No aplica



### 6.13 Se despide al cliente mostrando interés por su satisfacción

Se despide al cliente con una sonrisa, agradeciéndole su estancia y deseándole un agradable viaje. Se ofrece información sobre posibles rutas a tomar o sobre otros destinos. En el momento de la despedida, el personal se interesa por la comodidad y satisfacción del cliente durante la estancia en el alojamiento turístico, invitándole a cumplimentar las encuestas de satisfacción.

  
No aplica 

### 6.14 Se dispone de un espacio independiente como cuarto de equipajes

 El alojamiento dispone de un cuarto de equipajes con acceso restringido. Existe un sistema de identificación de los equipajes, mediante etiquetas o similar.

 Doc- Directrices del cuarto de equipajes

  
No aplica 

### 6.15 Existe una comunicación permanente entre recepción y los departamentos de pisos, restauración, cocina y servicios de salud

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

  
No aplica 

## Habitaciones

### 6.16 Existe material de lectura sobre el destino

 En la habitación se ponen a disposición del cliente materiales de lectura relativos al destino: guías turísticas de actividades y lugares de interés así como cualquier otra información que pueda resultar de interés al visitante durante su estancia en el destino.

Opcionalmente se pueden poner a disposición del cliente sobres, papel de carta con el logotipo del establecimiento y bolígrafo.

Todos los soportes están en perfecto estado de conservación.

  
No aplica 

### 6.17 La habitación dispone del cartel "no molesten"

 La habitación cuenta con un soporte de "no molesten" con indicación en el reverso de "habitación libre para limpieza" o expresiones similares.

El soporte está en perfecto estado de conservación.

  
No aplica 

### 6.18 Se ofrece una fórmula de bienvenida personalizada al cliente en la habitación

 En la habitación existe una carta de bienvenida en que se ponen a disposición del cliente las instalaciones y servicios del establecimiento y donde se desea una cómoda y agradable estancia. El establecimiento puede realizar la bienvenida a través de soporte informático en el televisor.

 Doc- Carta de bienvenida

  
No aplica 

### 6.19 Existe un directorio de servicios en las habitaciones

Existe un documento en buenas condiciones en el que se describen, entre otros:

- Servicios del alojamiento
- Horarios (especialmente del servicio de desayuno y del restaurante)
- Tarifas de los servicios
- Equipamiento de la habitación
- Instrucciones básicas de uso del equipamiento que lo requiera

  
No aplica



- Canales de televisión
- Extensiones telefónicas
- etc.

 Doc- Directorio de servicios ofrecidos

#### 6.20 Se facilita la gestión telefónica interna y externa al cliente

 La habitación dispone de un soporte con los números de teléfono internos o en su caso las extensiones (recepción, servicio de habitaciones, cafetería, restaurante, etc.). Incluye instrucciones sobre cómo realizar llamadas exteriores y códigos aplicables en llamadas de carácter internacional, así como las tarifas aplicables a los distintos tipos de llamada. Esta información puede incluirse en el directorio de habitaciones.

  
 No aplica

#### 6.21 Se informa del servicio de habitaciones

 En la habitación existe una carta del servicio de habitaciones, así como el horario de atención al cliente, el coste del servicio y el número de teléfono o extensión que se ha de marcar para solicitarlo.

 Doc- Servicio de habitaciones

  
 No aplica

#### 6.22 Se efectúa un control de los productos del minibar

Si se dispone de minibar existe un sistema de control de caducidad de los productos. Cuando la habitación está ocupada, se reponen los productos consumidos y se facilita a recepción la nota del gasto para su incorporación a la factura.

Todos los productos del minibar están en perfecto estado de conservación.

 For- Registro control de minibar

  
 No aplica

#### 6.23 La limpieza de las habitaciones se registra en un parte de trabajo

A efectos de no olvidar la limpieza de ninguna habitación, a medida que se van limpiando se va cumplimentando un parte de trabajo donde se identificará el tipo de habitación y el tipo de limpieza (de salida o de mantenimiento).

 For- Parte de trabajo de habitaciones

  
 No aplica

#### 6.24 El cuarto de baño de las habitaciones está dotado de todo el equipamiento necesario

El equipamiento mínimo para el baño de una habitación es:

- Juego de toallas
- Espejo
- Estante o soporte para que el cliente pueda dejar sus utensilios de baño
- Un vaso de vidrio por persona que esté desinfectado y aislado
- Productos consumibles (jabón, gel, champú, peine, gorro de baño, etc.) precintados y en perfecto estado de conservación.
- Secador
- Existe ventilación natural o asistida suficiente, garantizando una correcta recirculación del aire.

  
 No aplica



## 6.25 La limpieza de los baños de las habitaciones cumplen con unos requisitos mínimos

Un cuarto de baño se considera limpio cuando:

- Las papeleras están vacías y limpias.
- Los inodoros están desinfectados.
- Las toallas están limpias.
- Los artículos consumibles de higiene se han repuesto (jabón o papel higiénico diariamente).
- Los elementos como luces, grifería, secamanos, etc. funcionan correctamente.
- Los vasos están limpios.
- El sanitario despiden un olor agradable.

No aplica

## 6.26 Se dispone de instrumentos de limpieza apropiados



El personal de limpieza dispone de un dispositivo (carro, cubo, o similar) donde colocar los utensilios necesarios para el correcto desempeño de su trabajo; si el dispositivo lo permite tiene capacidad para colocar un número suficiente de juegos de lencería de cama y toallas. El dispositivo está en buenas condiciones de orden y limpieza y dispone de recipientes adecuados para la retirada de ropa sucia y desperdicios.

No aplica

## 6.27 Las habitaciones no ocupadas tienen una limpieza de mantenimiento

Las habitaciones que, aun habiendo sido limpiadas a la salida de un cliente, no se ocupan en el plazo de cinco días, están sujetas a una limpieza de mantenimiento y se repasan antes de la entrada de un nuevo cliente.

No aplica

## 6.28 La lencería se cambia con una frecuencia determinada

La lencería de las habitaciones se cambia con una frecuencia mínima que está determinada y documentada por el establecimiento, que nunca será inferior a lo marcado por la normativa legal vigente.

Para el caso de hoteles, esta frecuencia no será inferior a días alternos.

Para el caso de las pensiones, esta frecuencia no será superior a 3 días.

Diariamente se supervisa su estado, y en caso de que se observen manchas o roturas, se sustituye por prendas limpias.

Se podrá solicitar la colaboración al cliente en virtud de criterios medioambientales, la reducción del cambio de lencería o toallas. Para ello, el sistema debe ser claro y fácilmente comprensible para el cliente y conocido por el personal de habitaciones.

No aplica

## 6.29 Se realiza un correcto almacenaje de la lencería y ropa de baño

La lencería y prendas de baño se almacenan en un lugar ventilado, sin humedades y que ofrezca unas condiciones idóneas para su almacenamiento, separando la ropa limpia de la sucia.

En ningún caso se depositan las prendas en el suelo.

No aplica

## 6.30 Las prendas del cliente se entregan en tiempo y forma

En caso de contar con servicio de lavandería, las prendas del cliente se entregan en un plazo máximo de 24 horas, excluyendo los festivos.

Todas las prendas están convenientemente señaladas para evitar confusiones y/o extravíos y siempre se siguen las instrucciones de limpieza indicadas en éstas.

No aplica



### 6.31 Existen habitaciones diferenciadas para fumadores y no fumadores



Existen habitaciones específicas para fumadores y para no fumadores. Se evita asignar habitaciones de no fumadores a los fumadores.

Las habitaciones de fumadores se ventilan con mayor asiduidad que el resto y disponen de ceniceros.

No aplica

### 6.32 Se dispone de sistemas de calefacción y refrigeración autoregulables



El sistema de calefacción y refrigeración es regulable en cada habitación, se dispone de un soporte para el cliente con las instrucciones de uso, las cuales son sencillas y claras.

No aplica

### 6.33 Las habitaciones disponen de un televisor de tamaño adecuado



Todas las habitaciones disponen de un televisor cuyo tamaño es proporcional a la distancia a la que se encuentra de la cama (es recomendable aumentar dos pulgadas por cada 50 centímetros de distancia a partir de los tres metros desde la cabecera de la cama).

No aplica

## Servicio de Restauración

### 6.34 Se asegura un adecuado volumen de los equipos musicales



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

No aplica

### 6.35 Se asegura un espacio mínimo entre las mesas

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

No aplica

### 6.36 Se dispone de un mobiliario en sala confortable, acogedor y en perfecto estado de conservación

Las mesas son holgadas y las patas están equilibradas, de forma que éstas no se mueven. Las sillas son cómodas tanto en el asiento como en el respaldo y se encuentran en buen estado, sin movimiento de juntas o respaldo, sin manchas o desgastes. Se considera cómodo que una vez sentado, entre las rodillas del cliente y la mesa exista una distancia de 10 cm.

Los taburetes para el servicio en barra vienen equipados con reposapiés y poseen una altura suficiente y en sintonía con la barra.

No aplica

### 6.37 La vajilla se encuentra siempre en óptimas condiciones

La vajilla está siempre limpia y seca, tanto la vajilla de sala como de cocina, sin manchas de detergente o cal o rozaduras del lavavajillas. Las superficies se mantienen brillantes, sin rastro de grasa.

Se procura que no presente melladuras o desconchones y que sea armoniosa en su conjunto, aunque se puedan mezclar elementos distintos para lograr efectos decorativos.

Se recomienda que la vajilla se componga de, al menos, las siguientes piezas: platos trincheros, platos soperos, platos de postre, mantequeras, rabaneras y platos de pan. Se recomiendan los bajoplatos metálicos o de cerámica artesanal y los platos para pan y mantequeras en metal plateado. Los elementos de la vajilla de servicio intentarán hacer juego con el conjunto: fuentes, soperas, flaneras, etc.

No aplica



### 6.38 Se emplea vajilla típica para el servicio de ciertos platos

 En aquellos platos que así lo requieran, se emplean recipientes rústicos o tradicionales. No se emplean recipientes de barro con esmalte al plomo, ni los que por su uso prolongado presentan ennegrecimientos.

  
No aplica 

### 6.39 La cristalería está siempre limpia y en buen estado

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

  
No aplica 

### 6.40 La lencería de mesa está limpia y en buenas condiciones

La lencería cumple los siguientes criterios:

- Se encuentra en perfecto estado de limpieza.
- No dispone de descosidos, rotos o bultos.
- Tiene un tamaño adecuado a las mesas, los manteles sobrepasan la mesa en al menos 15 cm.
- Los manteles se cambian en cada servicio.
- Los manteles son de tela.

  
No aplica 

### 6.41 La cubertería y los elementos auxiliares presentan un buen estado de conservación y limpieza.

La cubertería está siempre perfectamente limpia y brillante, sin restos, rayas o manchas de cal. Se procurará que sea homogénea en su diseño.

No se ponen al servicio del cliente piezas dobladas o melladas.

Todas sus piezas son, como mínimo, de acero inoxidable con peso y rigidez suficiente para su uso.

  
No aplica 

### 6.42 Se dispone de suficiente equipamiento para la prestación del servicio

El establecimiento dispone de más vajilla, cubertería y cristalería de la que se necesitaría en un día de máxima afluencia, para garantizar en todo momento su disponibilidad. Todo el equipamiento está limpio y en perfecto estado de conservación.

  
No aplica 

### 6.43 Se dispone de cartas y soportes de venta en cantidad suficiente

El alojamiento, si tiene restaurante, dispone de cartas suficientes para dar servicio a todas las mesas en caso de que estén ocupadas. Las cartas están en perfecto estado de conservación.

 Doc- Carta de restaurante

  
No aplica 

### 6.44 Se dispone de una carta con menús especiales

 El restaurante dispone de menús especiales para celíacos, diabéticos, hipertensos, etc; además dispone de menús atractivos y saludables para niños. En cualquier caso se fomenta el consumo de productos de temporada y los producidos en la zona.

  
No aplica 

### 6.45 Está expuesto el aforo del establecimiento

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

  
No aplica 

### 6.46 La carta está expuesta en el exterior

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

  
No aplica



## 6.47 Las mesas y la barra están convenientemente equipadas



Las mesas disponen de algún elemento decorativo (opcional), servilletero, y, en función de la tipología del establecimiento, otros recipientes para condimentar (saleros, pimenteros, aceiteras...). Estos últimos se procura que estén siempre llenos y listos para su uso. La barra dispone igualmente de estos elementos en suficiente número y distribuidos de forma equitativa a lo largo de la misma.

  
No aplica 

## 6.48 Se acompaña al cliente a la mesa



El jefe de sala o camarero pregunta al cliente por sus preferencias en cuanto a la ubicación de la mesa (fumador o no fumador, cerca de las ventanas, espacio más o menos íntimo...) y acompaña al cliente hasta la mesa, ayudándole en su acomodo.

  
No aplica 

## 6.49 Las cartas se entregan inmediatamente

Una vez que el cliente se acomoda en la mesa se le entregan las cartas, primero la de comida y posteriormente la de vino.

Las cartas están diseñadas de forma que se facilita la lectura de los textos, la comprensión de los contenidos de los platos, los precios de los productos y ofertas, y los tipos, origen, y categoría de vinos.

Quedan exentos aquellos establecimientos en los que existe soporte visible de listas de precios (en pizarra, en cartas en la barra...). En cualquier caso, los precios son correctos y la disponibilidad de los platos es veraz.

  
No aplica 

## 6.50 Se prioriza la toma de la comanda

Tras un tiempo prudencial, en la medida de lo posible no superior a cinco minutos, la persona encargada toma la comanda del cliente. Una vez anotada la comanda, da las gracias y se retira de la mesa. Siempre se mantiene el orden de toma de comanda en función de cómo ha sido la llegada de los clientes.

  
No aplica 

## 6.51 Existe un responsable que asesora en la selección de vinos



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

  
No aplica 

## 6.52 Se asegura que la duración de las esperas es la adecuada

Se procura cumplir unos tiempos determinados en la prestación del servicio:

- El servicio de bebidas se realiza de forma inmediata.
- Entre la toma de la comanda y la entrega del primer plato transcurren como máximo 10 minutos.
- Entre la retirada del primer plato y la entrega del segundo transcurren 10 minutos aproximadamente.
- Entre la retirada del segundo plato y la presentación del postre, cinco minutos aproximadamente, siempre y cuando el postre se haya anotado en la comanda inicial. Si no es ese el caso, nada más retirar los segundos platos se entrega al cliente la carta de postres y se sirven los postres a los cinco minutos.
- Tras la retirada de los postres deben transcurrir cinco minutos hasta la toma de la comanda de los cafés.

  
No aplica



**6.53 El remonte de las mesas se realiza de una manera ágil**

Los camareros están pendientes del estado de las mesas, de manera que en el momento en el que éstas son desocupadas por el cliente, se montan a la mayor brevedad posible.

No aplica

**6.54 Se asegura que el cliente dispone de todos los complementos necesarios**

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

No aplica

**6.55 Se presta una continua atención al cliente**

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

No aplica

**6.56 Se garantiza la prestación sin prisas del servicio**

Durante el servicio, el camarero responsable de sala o mesa no hace ostentación de apresuramiento. Su trabajo es constante, regular y continuo.

No aplica

**6.57 El mobiliario de servicio tiene una ubicación adecuada**

 El mobiliario de servicio está distribuido por el conjunto de la sala, atendiendo a la facilidad y rapidez del servicio y sintoniza con el conjunto de la decoración del local. Está en perfecto estado de conservación, lacado y limpio.

No se utiliza el mobiliario para depositar servicios ya usados, los cuales son retirados directamente a la zona sucia de *office* o cocina.

No aplica

**6.58 Existen tronas o sillas específicas para niños**

Se dispone de sillas debidamente homologadas para niños (tipo torna o acoplable al borde de la mesa).

En cuanto al número, se recomienda disponer de al menos 1 trona por cada 25 de plazas de comedor.

No aplica

**6.59 Se garantiza la correcta puesta a punto de la sala**

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

No aplica



## Bar/Cafetería

### 6.60 Se asegura un servicio inmediato

Cuando el cliente se acerca a la barra el personal lo atiende inmediatamente, empleando una sonrisa, deseándole los buenos días/tardes/noches y preguntándole qué desea.

Si en ese momento el personal del establecimiento no puede dejar de forma inmediata lo que está haciendo o se encuentra atendiendo las peticiones de otro cliente, se dirige al cliente empleando una frase de cortesía: "Disculpe, enseguida le atiendo...", o bien emplea la mirada para que el nuevo cliente sepa que el personal se ha dado cuenta de su presencia procurando en cualquier caso no hacer esperar al cliente más de un minuto.

  
No aplica 

### 6.61 El tiempo se gestiona de la forma más eficaz posible

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

  
No aplica 

### 6.62 Existe una forma de trabajar estandarizada atendiendo a ciertas pautas de comportamiento

El camarero está siempre pendiente de las peticiones y necesidades del cliente.

Las consumiciones finalizadas se retiran a la mayor brevedad posible.

Siempre que se retira una consumición se pregunta al cliente si desea algo más.

El camarero no da conversación si el cliente no la solicita.

En ningún caso establece conversaciones con compañeros de trabajo, más que lo estrictamente necesario.

El personal de barra no fuma, ni masca chicle o realiza consumiciones a la vista de los clientes.

Los cubitos de hielo que van a estar en contacto con bebidas o alimentos no se manipulan con las manos.



Doc- Directrices de trabajo en bar/café

  
No aplica 

### 6.63 El servicio se adecúa a las características de los productos

Los productos a granel siempre se sirven con pinzas o cucharas exclusivas para cada producto.

Las bebidas frías, y especialmente las cervezas, se sirven siempre con posavasos. Cuando se sirven tapas frías o calientes, se colocan en recipientes adecuados.

  
No aplica 

### 6.64 Se procura el fácil acceso a los elementos auxiliares para el café



Regularmente se comprueba que en algún punto de la barra existen elementos auxiliares para el café, dispuestos de forma ordenada en un recipiente adecuado (azúcar, edulcorante, cucharillas y servilletas plegadas) para que el cliente pueda servirse de forma adicional y en función de sus gustos.

  
No aplica 

### 6.65 Se emplean vitrinas refrigeradas

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

  
No aplica



## 6.66 Se controla la temperatura de la zona de manipulación en frío

Existe un espacio específico destinado a la manipulación en frío de alimentos. Esta zona de manipulación en frío se encuentra a una temperatura inferior a 18°C, o los alimentos no están expuestos a temperaturas superiores durante más de 20 minutos.

  

## 6.67 Se dispone de equipamiento acorde a las necesidades del servicio

Como equipamiento de barra se considera, entre otros:

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

  
No aplica 

## 6.68 Existe una zona de almacenaje de bebidas

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

  
No aplica 

## 6.69 Se agiliza el proceso de limpieza y acondicionamiento de la barra

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

  
No aplica 

## Servicio en cocina

## 6.70 Se presta especial atención a la uniformidad e higiene del personal de cocina

Existe un uniforme específico para el desempeño de la actividad laboral en cocina, que contempla:

- Gorro
- Chaquetilla o bata
- Zapatos con puntera resistente y suela antideslizante

Además el personal mantendrá una correcta higiene y presencia personal:

- Uñas cortas y limpias
- Pelo recogido
- Ausencia de reloj y joyas en las manos y las muñecas
- Los cortes y rasguños en la piel están cubiertos
- Lavado de manos de forma continuada y siempre que exista una manipulación de alimentos.

La ropa del personal de cocina se utiliza exclusivamente en el lugar de trabajo y se cambia diariamente.

  
No aplica



## 6.71 Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentaria

El conjunto de empleados de cocina recibe formación sobre manipulación de alimentos conforme a la legislación vigente.

Está implantado un sistema de análisis de peligros y puntos de control críticos (APPCC) que garantice la inocuidad de los alimentos que se ofrecen al cliente. Concretamente se comprueba periódicamente que:

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

No aplica

## 6.72 Existen hábitos de trabajo conocidos y aplicados por el personal de cocina

El personal de cocina dispone de un documento donde se definen las siguientes directrices:

- No se emplean paños de cocina para limpieza de manos y secado de utensilios, se utiliza papel.
- No se come en el puesto de trabajo.
- Se comunica al responsable de cocina o en su caso del restaurante cualquier indicio de enfermedad.



Doc- Pautas de trabajo en cocina

No aplica

## 6.73 Los platos y productos son atractivos a la vista

Los alimentos se disponen de forma atractiva tanto en los expositores, como una vez en el plato, utilizando elementos gastronómicos a modo decorativo, y apoyándose, en su caso, en recipientes tradicionales en cerámica o barro cocido, etc.

No aplica

## 6.74 Se evita hacer excesivo ruido

Se trabaja de manera ordenada y procurando no realizar ruidos y dar voces que puedan llegar a escuchar y molestar a los clientes que se encuentren en la sala del restaurante.

No aplica

## 6.75 Se controla la temperatura de las cámaras de cocina

Diariamente se controla la temperatura de las cámaras de congelación y refrigeración, anotando el registro de control de temperatura y cualquier incidencia detectada en el soporte oportuno.

No aplica

Se realiza una descongelación y limpieza de los equipos regularmente, para evitar fallos.



For- Control de temperatura en cámaras

## 6.76 Los alimentos se conservan garantizando su estado óptimo

Los productos preparados se conservan protegidos de forma adecuada (*film*, tupperware...) y etiquetados con la fecha de elaboración, fecha de caducidad, observaciones, etc.

Los productos se almacenan en función de su tipología en espacios específicos acordes con las normativas vigentes sobre riesgos alimentarios, seguridad contra incendios y riesgos químicos.

El almacenamiento de los productos se realiza atendiendo a su tipología: carnes, pescados, verduras y ovolácteos.

No aplica



Las cámaras, congeladores, alacenas, etc. se situarán próximos al área de cocina y en su interior los alimentos están separados adecuadamente para evitar la contaminación de aromas de uno a otro.

### 6.77 Existe una correcta ventilación en las instalaciones de cocina

 Existen ventanas protegidas con mosquiteras que garantizan una correcta ventilación en las instalaciones de cocina.

En la zona caliente se dispone de medios apropiados de ventilación y extracción de humos.

No aplica

### 6.78 El tratamiento de productos refrigerados o congelados es correcto

El proceso de descongelación se realiza directamente en la cámara de refrigeración o bien en el cuarto frío, nunca a temperatura ambiente.

Los productos en proceso de descongelación siempre están tapados y protegidos

- Las comidas preparadas o materias primas descongeladas no se vuelven a congelar.
- Los alimentos cocinados se mantienen refrigerados hasta su utilización y se recalientan en el menor tiempo posible, alcanzando en el centro del producto una temperatura igual o superior a 65°C.
- La temperatura de almacenamiento, conservación y venta de comidas congeladas es de –18°C.
- La temperatura de almacenamiento, conservación y venta de comidas refrigeradas con un periodo de duración inferior a 24 horas es de 8°C.
- La temperatura de almacenamiento, conservación y venta de comidas refrigeradas con un periodo de conservación superior a 24 horas es de 4°C (con un periodo máximo de conservación de 5 días).

No aplica

### 6.79 La manipulación de alimentos es la correcta

Nunca se cortan sobre la misma tabla ni con los mismos utensilios o equipos los alimentos crudos y los cocinados.

Ningún alimento, con o sin envase, está en contacto con el suelo.

Todas las materias primas contenidas en envases de cartón no alimentario y de madera son reenvasados en contenedores autorizados (acero, policarbonato...).

Se emplean utensilios diferenciados por colores atendiendo a la tipología de los productos manipulados (carnes, pescados, frutas y verduras...).

No aplica

### 6.80 Se realiza un escandallo para cada uno de los principales platos de la carta

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

 For- Escandallo tipo

No aplica

### 6.81 Existe una receta para cada uno de los principales platos de la carta

El responsable de cocina realiza una ficha técnica que contempla los ingredientes, elaboración y foto de cada uno de los principales platos que componen la oferta del establecimiento. El recetario resulta de gran utilidad para el personal de cocina, ya que en éste se puede observar cuál es la oferta gastronómica y qué pasos se deben seguir para la elaboración de cada uno de los platos, así como su presentación final.

 For- Recetas por tipología de producto

No aplica



## 6.82 Se identifican y seleccionan indicadores de ventas

 El responsable de cocina junto con el responsable de sala identifican y seleccionan indicadores de ventas para cada una de las elaboraciones culinarias que se ofrecen al cliente.



For- Indicadores de ventas

No aplica

## 6.83 Existe un Plan de limpieza específico para las instalaciones y equipamiento de cocina y economato

El Plan de limpieza contempla las rutinas de limpieza, el personal encargado de llevarlas a cabo, los productos a emplear y el control oportuno sobre las actividades de limpieza desarrolladas.

Como mínimo se establece:

- Una limpieza profunda de todos los elementos de la cocina con una periodicidad semanal.
- La limpieza de la campana extractora se realiza con una periodicidad semanal.
- Los útiles y electrodomésticos que no se usan frecuentemente se lavan y desinfectan antes de ser utilizados nuevamente.
- Todos los equipos y herramientas de corte, picadoras, batidoras y otras herramientas de uso común se limpian después de cada uso y al cambiar de alimento.



For- Plan de limpieza específico en cocina

No aplica

## 6.84 La cocina se limpia correctamente

Se considera que una cocina está correctamente limpia cuando:

- La campana no tiene restos de grasa.
- Las papeleras y cubos de basura no presentan restos de suciedad.
- Los suelos y paredes se encuentran sin restos de grasa y/o suciedad.
- La maquinaria empleada en el proceso productivo no presenta restos de suciedad.
- Los elementos de iluminación no contienen grasa ni restos de suciedad.
- La *plonge* (espacio específico destinado a limpieza de utensilios, vajilla y cubertería) se encuentra limpia y en perfecto estado de orden.

No aplica

## 6.85 Se dispone de equipamiento acorde a las necesidades de cocina

El área de cocina dispone de:

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

No aplica

## 6.86 Las instalaciones de cocina se ciñen a la normativa legal vigente

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

No aplica



## 6.87 Se organiza adecuadamente el área de fregadero

El área de limpieza de vajillas y elementos de batería de cocina dispone de al menos tres senos diferentes, el primero con agua caliente a 60°C con detergente, el segundo con agua fría para el aclarado y el tercero con agua caliente a 45°C con desinfectante adecuado a esta temperatura.

  
No aplica 

## 6.88 El tratamiento de desperdicios se realiza correctamente

Los desperdicios y restos de comida se depositan en cubos de basura con tapa de apertura indirecta (pedal o similar) y bolsas impermeables de un solo uso.

Los cubos de basura se limpian diariamente con detergentes, desinfectantes y con agua caliente. La cocina no es una zona de paso a otros espacios del establecimiento. En caso de que por las dimensiones o estructura del establecimiento no pueda evitarse el paso de residuos, estas tareas se realizan cuando no se están elaborando alimentos.

Los contenedores de basura no se sitúan cerca de la entrada del establecimiento por donde se introducen las materias primas o por donde entra el cliente.

  
No aplica 

## Eventos

### 6.89 Se distribuyen las órdenes de servicio de los eventos programados

 Antes de la realización de cualquier evento, se debe repartir a todas las áreas afectadas una orden de servicio donde queden documentadas todas las características del evento y se detallan las tareas que debe realizar cada departamento afectado.

 For- Orden de servicio de evento

  
No aplica 

### 6.90 Existe información sobre los montajes de las salas

Si se dispone de salas o espacios para eventos, se dispone de información comercial con los posibles montajes a realizar, la capacidad máxima de cada montaje y los servicios complementarios que se pueden ofrecer (*coffee-break*, material audiovisual...). El objetivo es facilitar información al cliente para que tome una decisión acerca de la prestación del servicio que quiere.

 Doc- Montaje de salas

  
No aplica 

### 6.91 Se estandariza la prestación del servicio en los eventos

 En caso de que el alojamiento organice eventos, dispone de un soporte donde describe las características básicas del mismo y la conformidad del cliente: tipo de evento (reunión de empresa, banquete, conferencia...), montaje de la sala, etc.

 Doc- Pautas de trabajo en eventos

  
No aplica 

### 6.92 Existen paneles informativos de los eventos programados

Cada vez que se organiza un evento, se indica en paneles o algún soporte similar el tipo de evento y los datos básicos a efectos de informar al cliente.

  
No aplica 

### 6.93 Todas las salas exponen públicamente su capacidad

Siguiendo con la normativa aplicable, todas las salas comunes, incluidas las destinadas a organizar eventos, disponen de un cartel a la entrada indicando su capacidad.

  
No aplica



## Actividades deportivas y de ocio

### 6.94 Se dispone de información meteorológica



Existe un sistema de información meteorológica constante que permite conocer la adecuación o no de la realización de la actividad y que permite detectar posibles peligros.



For- Parte meteorológico

No aplica

### 6.95 Se tiene definido un *planning* de actividades alternativo

Existe un plan alternativo a seguir para, en caso de no poder realizar las actividades por razones meteorológicas, no disminuir el nivel de calidad de las actividades.



For- Programación de actividades alternativas

No aplica

### 6.96 Se proporciona información en materia de seguridad a los clientes

Están documentadas las normas básicas de uso y seguridad de las actividades. Así mismo, existen paneles informativos o soportes similares para los clientes.

Se informa a los clientes de las normas de uso y seguridad antes del inicio de la actividad, el personal se asegura de que el cliente comprende la forma de actuar.

En cualquier caso existe a disposición del cliente una guía de actuación en caso de accidente o siniestro.



Doc- Normas de seguridad en actividades de ocio y deportivas

No aplica

### 6.97 Existe información comercial de las actividades



Existe un folleto/documento/listado donde se describen o vienen indicadas todas las actividades y servicios que ofrece la empresa.

No aplica

### 6.98 Se realizan revisiones de material y equipos sistemáticamente

Se realizan todas las revisiones de material y equipos (mediante una lista de chequeo) antes y después de cada actividad para asegurar el buen estado de éstos.



For- Lista de chequeo de material de actividades deportivas y de ocio

No aplica

### 6.99 El material está en perfecto estado de conservación

Todo el material utilizado para el desarrollo de la actividad se encuentra en perfecto estado de mantenimiento y conservación.

No aplica

### 6.100 Todos los materiales están homologados

Todo el material utilizado en las actividades está homologado de forma que se cumple con la normativa legal vigente existente y se garantiza que las actividades y el material permiten la máxima seguridad de los clientes y empleados en el momento de realizar la actividad.

No aplica

### 6.101 Todos los monitores disponen de un sistema de comunicación homologado para casos de emergencia

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

No aplica



**6.102 Se realiza un correcto almacenaje de las prendas y material de alquiler y de uso para las actividades**

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

No aplica

## Comercio

**6.103 Se emplea material de embalaje apropiado al producto vendido**

Se entrega al cliente el artículo o producto objeto de la compra/venta en la bolsa (plástico, papel...) propia del establecimiento.

Aquellos productos que por sus características resultan frágiles son envueltos empleando materiales de mayor protección (papel de burbujas u otro material alternativo).

Cuando el artículo es objeto de regalo, se emplea papel de regalo y se adorna con algún elemento decorativo (lazo, pegatina...).

No aplica

**6.104 En el material de embalaje existe un indicativo del establecimiento**

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

No aplica

**6.105 Los productos y artículos tienen el precio visible**

Todos y cada uno de los productos y artículos a la venta cuentan con el precio establecido por escrito, de forma clara y legible, tanto en el interior como en la zona de escaparate.

No aplica

**6.106 La música ambiental es agradable**

En caso de contar con hilo musical, éste se encuentra a volumen moderado y en ningún caso se trata de música estridente (ritmos suaves incitan a permanecer). La música se adecúa a las características de la clientela.

No aplica

**6.107 Existen papeleras a disposición del cliente**

El establecimiento dispone de papeleras distribuidas entre las distintas secciones del espacio de atención al cliente.

No aplica

**6.108 Se dispone de mobiliario acorde a las características del comercio**

Los establecimientos entre cuyos productos de venta se encuentren prendas de vestir, disponen de al menos un probador con espejo y colgador.

Los establecimientos de venta de productos alimenticios perecederos disponen de vitrinas con los productos cubiertos.

No aplica

**6.109 El escaparate se encuentra ordenado y limpio**

Los establecimientos que disponen de escaparates cerrados incluidos en sus entradas o en la fachada del edificio en el que se ubican, los tienen ordenados, con los productos y anuncios dispuestos de forma armoniosa, los cristales limpios y sus marcos o soportes completos, pintados o lacados y sin astillas o muescas.

No aplica



## 6.110 Se cuida el orden y colocación de los productos

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

  
No aplica 

## 6.111 Los embalajes de los productos no se encuentran visibles

Los productos se exponen fuera de los embalajes que han sido empleados en su transporte con el objetivo de ganar en espacio y estética.

  
No aplica 

## 6.112 Existe una separación clara y coherente entre distintos productos

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

  
No aplica 

## 6.113 La información promocional es clara y visible

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

  
No aplica 

### Servicios Turísticos de Salud

## 6.114 El personal de recepción dispone de información sobre las distintas técnicas para poder informar al cliente

El personal de recepción dispone de una lista de las técnicas a utilizar en las distintas actividades y de la composición del agua, e informa desde el primer momento al cliente de las mismas.



Doc- Relación de técnicas y composición del agua

  
No aplica 

## 6.115 Se informa al cliente del tratamiento que ha concertado

Siempre que un cliente tiene un paquete de tratamiento concertado, se le informa de las técnicas que incluye, así como de aquellas otras técnicas que posteriormente se le pueden prescribir en la consulta médica y que no están incluidas en el paquete concertado.

  
No aplica 

## 6.116 Se cumplimenta una ficha por cliente

Existe una ficha por cliente en la que se especifican los datos personales del cliente así como los tratamientos realizados, y cualquier información relacionada con diagnósticos, exploraciones, personal sanitario que le ha atendido, actividades realizadas en el establecimiento, recomendaciones...Se especifica si el cliente no tiene concertada consulta médica.

En cualquier caso, el fichero cumple con la normativa legal vigente referida a la ley de Protección de Datos personales.



For-Ficha del cliente

  
No aplica



### 6.117 Se realiza un reconocimiento médico a los clientes con tratamientos largos contratados



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



For- Informe de reconocimiento al cliente

No aplica

### 6.118 Cuando se finaliza un tratamiento que requiere visita médica, se emite un informe

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

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



For- Informe de tratamiento

No aplica

### 6.119 Se dispone de una lista de incompatibilidades por motivos de salud con cualquier actividad y tratamiento del establecimiento

El personal de recepción, así como los responsables de actividades, dispone de un documento con la tabla de incompatibilidades de actividades y enfermedades o características del cliente. En caso de identificar incompatibilidades, éstas se comunican al cliente ofreciéndole alternativas.



Doc- Tabla de incompatibilidades de actividades y enfermedades

No aplica

### 6.120 Existen normas básicas de higiene y uso de las instalaciones

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

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



Doc- Normas básicas de higiene

No aplica

### 6.121 Se informa al usuario de las normas de limpieza e higiene que ha de cumplir

El establecimiento comunica al usuario normas en materia de higiene que debe cumplir, haciendo hincapié en:

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

El personal verifica visualmente el cumplimiento de estas normas.

No aplica



## 6.122 El establecimiento dispone de un Plan de higiene preventivo

Se dispone de un Plan de higiene preventivo de las instalaciones en el que se describe el sistema para evitar la contaminación patógena en la aplicación de las técnicas de tratamiento médico. Como mínimo el Plan de higiene contempla:

- Manual de higiene de la estación termal
- Registros analíticos

Si el hotel 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- Plan de higiene preventivo

No aplica

## 6.123 Los tratamientos termales se realizan a través de aguas mineromedicinales



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

No aplica

## 6.124 Se realizan las analíticas necesarias para garantizar la idoneidad de las aguas

Mínimo una vez al año se realizan análisis bacteriológicos que verifican la idoneidad del uso de las aguas en función de las técnicas de aplicación.

Cada seis meses se realiza un análisis físico químico. Mensualmente se realizan análisis microbiológicos del manantial y de determinados puntos críticos con servicio respiratorio.

No aplica



For- Registro de analíticas de uso de las aguas

## 6.125 Existe una sala de descanso del personal



El establecimiento dispone de una sala de descanso para el personal, a ser posible próxima a su zona de vestuarios. En ella hay un tablón de anuncios a través del cual se informa ininterrumpidamente al personal

No aplica

## 6.126 Existe una sala de descanso para los clientes



El establecimiento dispone de una sala de descanso para que los clientes puedan acudir entre tratamientos o al finalizar alguno de éstos.

No aplica

## 6.127 Las bañeras, banquetas y similares disponen de elementos que faciliten su acceso.

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

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

Además las instalaciones están homologadas para el uso por parte de personas con discapacidad.

No aplica



## 6.128 Todo el material que se utiliza está homologado

Todo el material utilizado en las actividades está homologado, cumpliendo con la normativa legal vigente existente. En todo momento se garantiza la máxima seguridad de los clientes y empleados.

Control de caducidad de los productos necesarios para la actividad de balneoterapia (y de hospedaje y restauración si la hubiera).

No aplica

## 6.129 Todos los monitores disponen de un sistema de comunicación homologado

Los monitores disponen de un medio de comunicación homologado con el que ponerse en contacto en caso de urgencia.

No aplica

## 6.130 El personal puede acreditar su calificación cualificación atendiendo a las funciones que desempeña

Los médicos que realizan funciones en la estación termal pueden acreditar su especialidad (reumatología, recuperación, hidrología, etc.) mediante una titulación reconocida por el Estado y exigida por la comunidad autónoma.

El resto del equipo dispone de certificados o diplomas que acreditan su capacidad, acorde a las funciones y responsabilidades.



Doc- Acreditación facultativa

No aplica

## 6.131 Existe sala de curas con el equipamiento necesario

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

No aplica

## 6.132 La galería termal tiene unas determinadas características

Los espacios donde se aplican los tratamientos con aguas mineromedicinales disponen de las siguientes características:

- El pavimento es impermeable, antideslizante, lavable e ignífugo, dotado de sistemas de desagüe protegidos con rejillas o placas metálicas perforadas.
- Existen barandillas y asideros.
- Hay timbres de socorro y/o alarmas de fácil acceso para los usuarios.

No aplica

## 6.133 Las aguas de las piscinas termales o mineromedicinales, tienen la composición adecuada



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

No aplica

## 6.134 Dentro del equipamiento de las piscinas existe un Reglamento de régimen interno expuesto públicamente y en lugares visibles

Como mínimo contiene las siguientes prescripciones:

- Prohibición de entrada a la zona de baño con ropa o calzado de calle.
- Obligatoriedad de utilizar la ducha antes de la inmersión.
- Obligatoriedad de utilizar gorro de baño.
- Prohibición de entrada con animales.
- Prohibición de entrada con vasos o botellas de cristal.

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

No aplica



**6.135 La piscina dispone de un mecanismo de vigilancia**

Cuando la piscina no dispone de un servicio continuo de vigilancia o atención por parte del personal de la estación termal, existe un sistema de video-vigilancia cuyo correcto funcionamiento se garantiza mediante el servicio de mantenimiento.

No aplica

**6.136 La explotación de la piscina cumple lo dispuesto en la normativa de la comunidad**

La explotación del servicio de piscinas, así como las dimensiones de las instalaciones y su mantenimiento, control de la calidad del agua, periodicidad de control de agua, etc., se establece en base a la legislación vigente de piscinas de uso público de la comunidad autónoma.

No aplica

**6.137 Existe un Plan de prevención y control de la 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

**6.138 Existe un tratamiento para el agua destinada a la red potable**

Cuando el agua que se utilice proceda de abastecimientos propios, pozos o minas, las captaciones están protegidas contra la contaminación superficial y subálvea. La parte de esta agua destinada a la red potable se somete a un tratamiento definido, por ejemplo, la existencia de un depósito de acumulación y la instalación de un clorador automático en la tubería de entrada al citado depósito.

No aplica













# BP6

**6.134** Dentro del equipamiento de las piscinas existe un Reglamento de régimen interno expuesto públicamente y en lugares visibles

**6.135** La piscina dispone de un mecanismo de vigilancia

**6.136** La explotación de la piscina cumple lo dispuesto en la normativa de la comunidad

**6.137** Existe un Plan de prevención y control de la legionella

**6.138** Existe un tratamiento para el agua destinada a la red potable




# BP6

**Media de las buenas prácticas recomendables de la sección BP6 Oficio**

Calcule la media de las puntuaciones obtenidas en cada una de las buenas prácticas recomendables

**Media de las buenas prácticas de la sección BP6 Oficio**

Calcule la media de las puntuaciones del total de las buenas prácticas aplicables (obligatorias y recomendables)

**Número de buenas prácticas que N/A de la sección BP6 Oficio**

Cuente el número de buenas prácticas que no aplican de esta sección

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

# VALORACIÓN GENERAL

## Hoteles y apartamentos turísticos

Manual de buenas prácticas





## VALORACIÓN GENERAL

Traslade aquí las medias obtenidas en cada sección y, a continuación, calcule la media global de las secciones.

	Media de BPs obligatorias	Media de BPs recomendables	Nº de BPs que no aplican
BP1 Personas			
BP2 Clientes			
BP3 Ventas			
BP4 Servicios externos			
BP5 Instalaciones y equipos			
BP6 Oficio			
	Media global de BPs obligatorias	Media global de BPs recomendables	Nº total de BPs que no aplican

# LISTADO DE DOCUMENTACIÓN

## Hoteles y apartamentos turísticos

Manual de buenas prácticas





## LISTADO DE DOCUMENTACIÓN

- 1.2 For- Organigrama funcional
- 1.2 Doc- Funciones y responsabilidades por puesto de trabajo
- 1.3 For- Plan de trabajo
- 1.5 For- Plantilla mínima por temporada
- 1.7 For- Registro de aspectos críticos
- 1.9 For- Plan de formación
- 1.9 For- Certificado/diploma de asistencia a cursos (documentación emitida por otra entidad)
- 1.10 Doc- Directrices sobre uniformidad
- 1.12 Doc- Fórmulas de cortesía
- 1.16 Doc- Plan de prevención de riesgos laborales (documentación emitida por otra entidad)
- 1.16 Doc- Plan de emergencia y evacuación (documentación emitida por otra entidad)
- 1.17 Doc- Directrices sobre cómo actuar en caso de accidente
- 1.18 Doc- Certificado de formación en seguridad y primeros auxilios (documentación emitida por otra entidad)
- 1.19 Doc- Buenas prácticas ambientales
- 1.20 For- Manual de buenas prácticas cumplimentado (autoevaluación)
- 1.21 Doc- Informe anual de calidad
- 2.2 Doc- Directrices para el tratamiento de quejas y sugerencias
- 2.3 For- Cuestionario de queja y/o sugerencia
- 2.5 For- Cuestionario de satisfacción
- 2.11 Doc- Directrices para el tratamiento de objetos perdidos
- 2.11 For- Registro de objetos perdidos
- 4.1 For- Relación de proveedores
- 4.4 For- Evaluación anual de los proveedores
- 4.7 Doc- Directrices para la recepción de pedidos
- 4.8 For- Relación de *stocks* mínimos
- 4.9 For- Inventario semestral
- 4.11 For- Registro de incidencias con proveedores
- 5.10 For- Plan de limpieza preventivo



- 5.14 For- Plan de mantenimiento preventivo
- 5.17 For- Parte de averías
- 6.1 For- Reserva del cliente
- 6.5 For- Ficha del cliente
- 6.10 For- Mensaje a clientes
- 6.11 For- Factura
- 6.14 Doc- Directrices del cuarto de equipajes
- 6.18 Doc- Carta de bienvenida
- 6.19 Doc- Directorio de servicios ofrecidos
- 6.21 Doc- Servicio de habitaciones
- 6.22 For- Registro control de minibar
- 6.23 For- Parte de trabajo de habitaciones
- 6.43 Doc- Carta de restaurante
- 6.62 Doc- Directrices de trabajo en bar/cafetería
- 6.72 Doc- Pautas de trabajo en cocina
- 6.75 For- Control temperatura en cámaras
- 6.80 For- Escandallo tipo
- 6.81 For- Receta por tipología de producto
- 6.82 For- Indicadores de ventas
- 6.83 For- Plan de limpieza en cocina
- 6.89 For- Orden de servicio de evento
- 6.90 Doc- Montaje de salas
- 6.91 Doc- Pautas de trabajo en eventos
- 6.94 For- Parte meteorológico
- 6.95 For- Programación de actividades alternativas
- 6.96 Doc- Normas de seguridad en actividades de ocio y deportivas
- 6.98 For- Lista de chequeo de material de actividades deportivas y de ocio
- 6.114 Doc- Relación de técnicas y composición del agua
- 6.116 For-Ficha del cliente
- 6.117 For-Informe de reconocimiento al cliente



- 6.118 For- Informe de tratamiento
- 6.119 Doc- Tabla de incompatibilidades de actividades y enfermedades
- 6.120 Doc- Normas básicas de higiene
- 6.122 Doc- Plan de higiene preventivo
- 6.124 For- Registro de analíticas de uso de las aguas
- 6.130 Doc- Acreditación facultativa