

SICCS

Sistema Integrado Centroamericano
de Calidad y Sostenibilidad

**Norma de calidad y
sostenibilidad para:**

**ALOJAMIENTO
TURÍSTICO**



SICCS - El sello de calidad turística de la Región Centroamericana

belize

Nicaragua
Única. Orgullosa!



esencial
**COSTA
RICA**



Guatemala
Corazón del Mundo Maya

El Salvador
Impresionante!

FEDECATUR
Federación de la Cámara de Turismo
Centroamericano y del Caribe

SITCA
ESTACIÓN DE INVESTIGACIÓN
TURÍSTICA CENTROAMERICANA

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

ÍNDICE

1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	2
2	TERMINOLOGÍA	4
3	ESTRUCTURA Y EVALUACIÓN	6
4	MÓDULO 1 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN DEL SISTEMA	13
5	MÓDULO 2 DE REQUERIMIENTOS: SERVICIOS PRESTADOS	27
6	MÓDULO 3 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN AMBIENTAL	73
7	MÓDULO 4 DE REQUERIMIENTOS: RESPONSABILIDAD SOCIAL	76
8	RESUMEN DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN	79
9	ANEXO 1: Instrucciones para la cumplimentación del resumen de evaluación.	91



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**1. Objeto y campo de aplicación**

Los trabajos para desarrollar el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad, se han enmarcado en las dimensiones del desarrollo turístico sostenible, lo que ha requerido trabajar bajo tres principios fundamentales:

- La sostenibilidad ecológica, garantizando que el sistema favorezca el mantenimiento o la implantación de procesos operativos en las empresas alineados con los principios de preservación ambiental.
- La sostenibilidad social y cultural, garantizando que el desarrollo sea compatible con la cultura y los valores empresariales de las comunidades implicadas y contribuya a mantener y fortalecer la identidad de las empresas.
- La sostenibilidad económica, garantizando que las empresas implicadas disponen de un factor que las pone en valor y por lo tanto mejora su posicionamiento en el mercado a la vez que se proporcionan orientaciones útiles para la gestión y prestación de los servicios.

En las normas del SICCS, la calidad se verifica en tres ámbitos:



Esta Norma es aplicable a los establecimientos de alojamiento turístico que quieran acceder a la Certificación SICCS.

El objetivo de SICCS, como instrumento importante de acción sobre el consumo y producción turística sostenible, consiste en promover mejoras continuas en la gestión del cliente, del comportamiento medioambiental y de la responsabilidad social de las organizaciones mediante:

- la aplicación por su parte de este sistemas de gestión,
- la evaluación sistemática, objetiva y periódica del funcionamiento del sistema,



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

- el diálogo abierto con el público y otras partes interesadas,
- la implicación activa del personal en las organizaciones.

Las normas del SICCS, establecen los requerimientos mínimos para disponer de un sistema integrado de gestión operacional, medioambiental y social.

El sistema premia los avances conseguidos, reconociendo los diferentes niveles de logros. Se motiva hacia la adquisición de nuevos niveles de manera progresiva, para lo cual se han definido tres niveles de certificación:



SICCS

Distintivo verde

Es el nivel más alto que certifica SICCS. Certifica la implantación de un sistema de gestión muy sólido en los tres ámbitos A su vez, es el objetivo de las empresas que obtengan el distintivo Rojo



SICCS

Distintivo rojo

Es el nivel intermedio que certifica SICCS. Certifica la disponibilidad de un sistema de gestión consolidado. A su vez es el objetivo de las empresas que obtengan el distintivo azul



SICCS

Distintivo azul

Es el nivel inferior del SICCS. Certifica que la empresa dispone de un sistema básico de gestión



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

2. Terminología

En el presente apartado se describe el sentido de la terminología que se ha utilizado en la elaboración de las Normas:

- **Autoevaluación:** Evaluación que la empresa hace sobre las actividades propias en base a la norma que le afecta.
- **Celíacos:** son personas con intolerancia al gluten (cereales y las harinas derivadas y otros productos).
- **Colaboradores:** Recursos humanos de la empresa (empleados).
- **Comité de Calidad:** Conjunto de personas que se reúnen con una periodicidad regular y son las encargadas de seguir el funcionamiento del sistema de calidad con el objetivo de proponer actuaciones para corregir desviaciones de los objetivos y proponer el desarrollo de planes o proyectos de mejora a la dirección y seguir su ejecución.
- **Difundir:** Propagar o divulgar conocimientos, noticias, actitudes, entre otros.
- **Dirección:** persona o conjunto de personas encargadas de dirigir una empresa turística.
- **Documentar/Documentado:** Acción por la que se aportan evidencias escritas. Probar, justificar algo con documentos.
- **Equipos/Grupos de mejora:** Conjunto de personas que se organiza para desarrollar y ejecutar los planes o proyectos de mejora de la calidad.
- **Estabulación:** Cría y mantenimiento del ganado en establos
- **Gestión del sistema de calidad:** manera en que se organizan y se administran los procesos y herramientas de calidad.
- **Gestión del talento humano:** manera en que la empresa realiza los procesos que afectan a los recursos humanos de la empresa.
- **Homologación:** Verificaciones oficiales del cumplimiento de determinadas especificaciones o características.
- **Inter funcional:** que afectan a más de una función.
- **Involucrar:** Implicar a alguien en un asunto, comprometiéndolo en él.
- **Planificar/Planificado:** Hacer un plan o proyecto de una acción o un conjunto de acciones. Disponer de un plan o proyecto documentado
- **Pre Auditoría:** Es la evaluación interna realizada a una empresa por una persona (auditor) que pudiera o no forma parte de la misma, sobre el grado de adecuación de la gestión y los servicios de una empresa turística respecto a los requisitos establecidos en las Normas de Calidad y Sostenibilidad. Siendo este un proceso que colabora con identificar si la empresa se encuentra lista para una auditoría.
- **Priorización:** Acción de priorizar, dar preferencia de algo respecto de otra cosa.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

- **Procedimientos:** Los procedimientos se derivan de los reglamentos y son los que determinan, paso a paso, como se ejecutan las actuaciones.
- **Proveedores:** Persona o empresa que provee o abastece de productos y/o servicios.
- **Registros:** Evidencias documentales sobre la realización de una actividad, verificación, inspección, entre otros.
- **Requerimientos:** Son las exigencias que se realizan en la norma, por los que se insta a que se tenga, se haga o se ejecute algo.
- **Sistema de Calidad y Sostenibilidad:** Sistema diseñado, especialmente, con la finalidad de disponer de un conjunto ordenado de reglas y principios que integren la gestión operacional, medioambiental y social
- **Sistema Documental:** manera en que se organizan y se mantienen los documentos de calidad.
- **Verificaciones:** acciones destinadas a comprobar algo.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

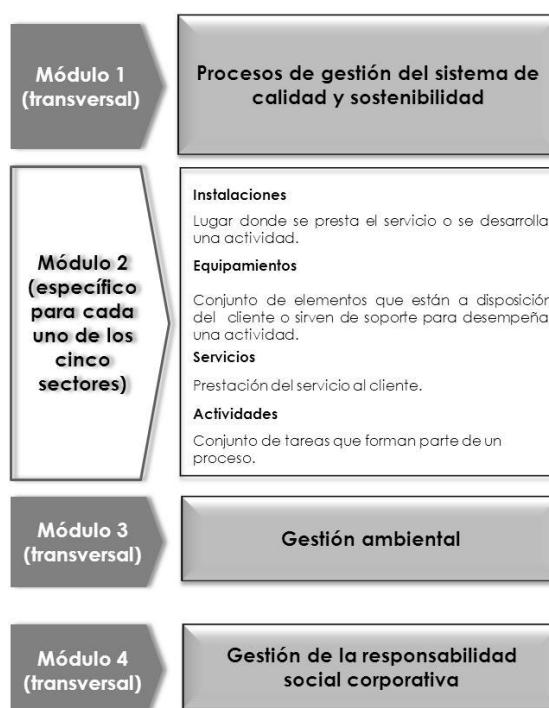
3. Estructura y evaluación

Las normas se estructuran en capítulos:

- 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- 2. TERMINOLOGÍA**
- 3. ESTRUCTURA Y EVALUACIÓN**
- 4. MÓDULOS 1 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN DEL SISTEMA**
- 5. MÓDULOS 2 DE REQUERIMIENTOS: SERVICIOS PRESTADOS**
- 6. MÓDULOS 3 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN AMBIENTAL**
- 7. MÓDULOS 4 DE REQUERIMIENTOS: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**
- 8. RESUMEN DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN**
- 9. ANEXO 1: Instrucciones para la cumplimentación del resumen de evaluación.**

Los módulos de requerimientos son de dos tipologías:

- Módulos transversales (1, 3 y 4), que son comunes a todos los sectores y que hacen referencia a la gestión del sistema en la empresa, la gestión ambiental y la responsabilidad social corporativa.
- Módulo específico (2), que recoge las exigencias específicas sobre los servicios en cada uno de los sectores.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

Se establecen dos tipologías de requerimientos:

- **Requerimientos obligatorios:** son requerimientos mínimos y que todos los niveles estarán obligados a cumplir. Estos requerimientos obligatorios solo aparecen en los Módulos Transversales y aparecen identificados con el distintivo (**O**).
- **Requerimientos Complementarios:** son requerimientos cuyo cumplimiento, en un porcentaje determinado, permite acceder a un nivel u otro, según se muestra en el cuadro siguiente.

Las normas de calidad y sostenibilidad incluyen en el mismo documento, la formulación de los requerimientos y el soporte para su evaluación. Es decir, el mismo documento es Norma y Cuestionario de Evaluación simultáneamente.

El soporte de evaluación incluido en cada norma está constituido por:

- Un soporte para la valoración individualizada de cada requerimiento, que ofrece tres posibles valoraciones (SI; NO; NA), tal y como se refleja a continuación:

Ejemplo de un soporte de evaluación de un requerimiento

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)		
¿La empresa dispone de la relación de legislación que le afecta, la aplica y la divulga entre el personal y proveedores?	Sí <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

- Un cuadro resumen de resultados anexado (capítulo 8. Resumen de evaluación) a cada cuestionario, donde las empresas en las autoevaluaciones y los auditores en las auditorías, trasladan las respuestas obtenidas y se realizan los cálculos para establecer el resultado final.
- Se incorpora, además, unas instrucciones para su cumplimentación del cuadro resumen (Anexo 1: Instrucciones para la cumplimentación del resumen de evaluación).

Así mismo, se ha elaborado una “Guía para la evaluación”, con el objeto de facilitar la valoración de los requerimientos, tanto a las empresas como a los auditores.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

Las respuestas dependen del cumplimiento, de lo expresamente exigido por el requerimiento, y se contestará:

- **Sí:** Cuando la empresa cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando se obtiene evidencia suficiente que la empresa cumple con la exigencia.
- **NO:** Cuando la empresa no cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando no se obtiene una evidencia objetiva o cuando existen evidencias, pero a juicio del evaluador, no está suficientemente justificado.
- **NA (no aplica):** Cuando esta casilla está en blanco, en ciertos casos, el requerimiento permite contestar con un no aplica. En los casos en que la casilla está bloqueada (X), como en el caso anterior, esta posibilidad no existe.

Ejemplo de una valoración que permite la aplicación del criterio NA en su evaluación

5.1.39. Las empresas que para su trabajo utilicen animales, deben contar con procedimientos para salvaguardar la salud de los mismos durante las actividades y, si son propiedad de la empresa, se cumplirá con la normativa legal vigente en relación al cuidado y estabulación de los mismos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se cumple con la legalidad vigente y se dispone de un procedimiento de actuación para el cuidado y estabulación de animales?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

El criterio de NA puede afectar a un apartado entero, en el caso de la Norma de Alojamiento Turístico, y esta particularidad está señalada bajo el encabezado del apartado afectado. Se aplica cuando una empresa no ofrece alguno de los servicios que están normalizados (como puede ser el caso, por ejemplo, del servicio de habitaciones).

En relación con la clasificación como incumplimiento en un requerimiento, tanto los obligatorios como los complementarios, los criterios son los siguientes:

- **Desviación:** son aquellos incumplimientos que, a juicio de los evaluadores internos, impiden o dificultan seriamente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

específicamente para su concreción (documentación y/o despliegue y/o conocimiento necesario).

- **Incidencia:** es todo incumplimiento, que a juicio los evaluadores internos, solo dificulta ligeramente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas.

En ambos casos se marcará la casilla correspondiente a “No”, para la inclusión del requerimiento en el plan de mejora.

En función de los resultados, las empresas turísticas pueden alcanzar uno de los siguientes niveles de reconocimiento de la marca de calidad y sostenibilidad:

- Distintivo verde: es el máximo nivel de reconocimiento. La empresa cumple con todos los requerimientos obligatorios y la mayor parte de los requerimientos complementarios, en unos porcentajes determinados y por tanto se certifica que se trata de un sistema de calidad y sostenibilidad muy desarrollado.
- Distintivo rojo: es el nivel intermedio del reconocimiento. Supone que la empresa cumple con todos los requerimientos obligatorios y una parte notable de los requerimientos complementarios, en una horquilla de porcentajes determinado. Se certifica que la empresa dispone de un sistema de calidad y sostenibilidad avanzado.
- Distintivo azul: es el nivel básico de reconocimiento. Supone que la empresa cumple como mínimo con los requerimientos obligatorios y una parte reducida de los requerimientos complementarios, en unos porcentajes determinados, por tanto dispone de un sistema de calidad y sostenibilidad básico.

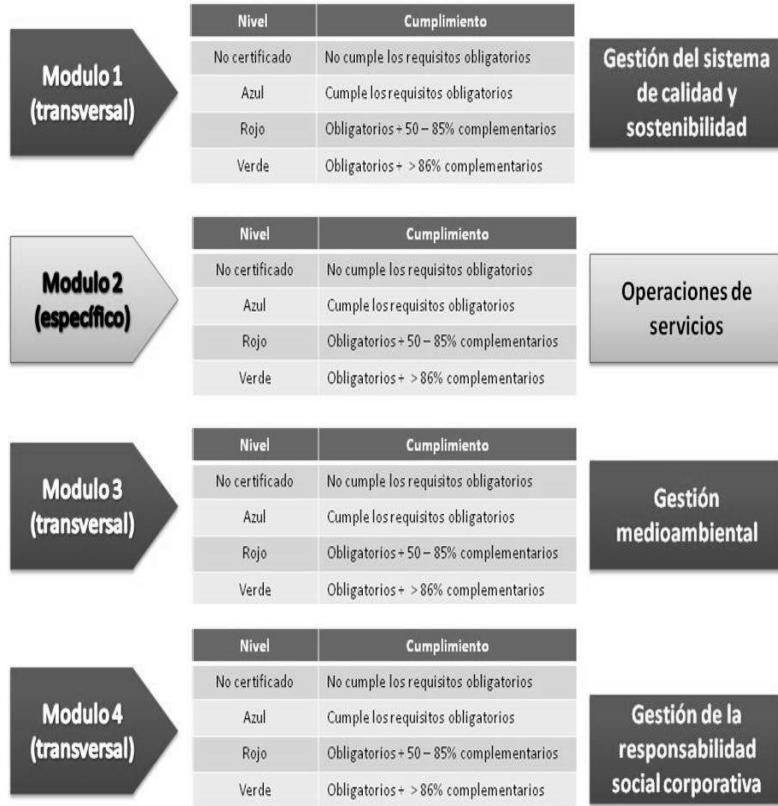
Las exigencias de cumplimiento en cada uno de los módulos, se refleja en el cuadro siguiente:



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018



La evaluación, se realiza en base a dos modalidades de comprobación, con el propósito de determinar de la manera más objetiva posible el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Norma:

- **Comprobación testimonial:** Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante evidencias objetivas obtenidas a partir de los documentos o registros, o mediante las respuestas proporcionadas por los miembros del personal (responsables de área o resto de personal), que han participado en el proceso.
- **Comprobación visual:** Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante la observación obtenida a través de la presencia física de los evaluadores en las instalaciones de la empresa.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

Los incumplimientos pueden dar lugar a la denegación del certificado, en cualquiera de sus tres niveles, de acuerdo a lo establecido por el Procedimiento del SICCS de “Funcionamiento Interno de la Comisión Técnica de Certificación”, de acuerdo a los siguientes criterios básicos:

- Incumplimientos en los requerimientos obligatorios en alguno de los módulos que los tienen (1, 3, y 4), siempre a criterio de la Comisión, que pueden dar lugar a:
 - La denegación directa del certificado por la importancia y extensión de estos incumplimientos, aunque estos estén focalizados en un solo Módulo.
 - La exigencia de un Plan de Mejora, que será objeto de un seguimiento específico por parte de la Comisión y que dará lugar a una exigencia de justificación documental y/o visita de verificación de un técnico auditor, para testimoniar que se han solventado. Si la verificación demuestra que el plan no es suficiente o no se ha llevado a cabo, se podrá denegar el certificado.
- Incumplimientos en los mínimos establecidos para los requerimientos complementarios, que pueden dar lugar a:
 - La exigencia de un Plan de Mejora, que será objeto de un seguimiento específico por parte de la Comisión que dará lugar a una exigencia de justificación documental y/o visita de verificación de un técnico auditor, para testimoniar que se han solventado. Si la verificación demuestra que el plan no es suficiente o no se ha llevado a cabo, se podrá denegar el certificado.
- La combinación de los dos tipos de incumplimientos, pueden dar lugar a:
 - La denegación directa del certificado por la importancia y extensión de estos, específicamente de los obligatorios
 - La exigencia de un Plan de Mejora, que será objeto de un seguimiento específico por parte de la Comisión que dará lugar a una exigencia de justificación documental y/o visita de verificación de un técnico auditor, para testimoniar que se han solventado. Si la verificación demuestra que el plan no es suficiente o no se ha llevado a cabo, se podrá denegar el certificado.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	
	Fecha de emisión: 31/01/2018

Ejemplo de casos en los que la Comisión Técnica de Certificación podría denegar o condicionar a un plan de mejora el certificado

Módulo	Cumplimiento Verificado (ejemplo)	Módulo	Cumplimiento Verificado (ejemplo)
Módulo 1	Obligatorios + 50% complementarios	Módulo 1	Cumple obligatorios
Módulo 2	81%	Módulo 2	27%
Módulo 3	Obligatorios + 70% complementarios	Módulo 3	Cumple obligatorios
Módulo 4	No cumple los requisitos obligatorios . Cumple con el 60% complementarios	Módulo 4	Cumple los requisitos obligatorios .

La Comisión Técnica de Certificación, concede el reconocimiento en función del nivel más bajo alcanzado en uno de los 4 Módulos.

Nivel de cumplimiento		Distintivo otorgado
Módulos	Cumplimiento (ejemplo)	
Módulo 1	Obligatorios + 50-85% complementarios	SICCS
Módulo 2	81%	<i>Distintivo azul</i>
Módulo 3	Obligatorios + 85% complementarios	
Módulo 4	Cumple los requisitos obligatorios	

Nivel más bajo obtenido

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018**4. Módulo 1 de requerimientos: Gestión del sistema****4.1. REQUISITOS LEGALES**

4.1.1. (O) La empresa dispondrá de una relación actualizada de la Normativa turística básica vigente y la vinculada a relaciones laborales, la seguridad y salud que le es de aplicación, así como una copia de la misma. La empresa desarrolla mecanismos para cumplir con la legislación aplicable, la cual divulga a sus colaboradores y proveedores.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿La empresa dispone de la relación de legislación que le afecta, la aplica y la divulga entre el personal y proveedores?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	

4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.2.1.(O) La dirección debe definir la política de calidad y los objetivos, (temporales y medibles), para llevar a cabo dicha política. Los objetivos se fijarán de manera específica y como mínimo, en relación a: la satisfacción del cliente; los resultados de la gestión ambiental; y los resultados de la responsabilidad social corporativa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Está definida la política de calidad y los objetivos y estos son medibles y cubren los mínimos exigidos?		SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	

Se ha trabajado en una política de calidad la cual está en revisión y prueba.

4.2.2.(O) Tanto la política de calidad como los objetivos, estarán claramente formulados (documentados), difundidos y son suficientemente conocidos por todos los colaboradores de la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿La política de calidad y los objetivos están documentados y son conocidos por los colaboradores?		SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

4.2.3. La política de calidad ha de incluir la involucración de los colaboradores en la consecución de los objetivos, que se concreta a través del establecimiento de mecanismos específicos de participación (comité de calidad equipos de trabajo, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La política de calidad involucra al personal en la consecución de los objetivos, a través de algún mecanismo específico?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

La empresa es muy pequeña y únicamente se ha nombrado una persona responsable de calidad

4.3. SISTEMA DE CALIDAD

4.3.1.(O) La empresa debe planificar las actividades encaminadas a asegurar el cumplimiento de los requisitos relativos a la calidad (requisitos internos y externos). Esta planificación incluye básicamente los controles y las verificaciones que hay que realizar y quiénes son los responsables de realizar dichas actividades.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿La empresa dispone de una planificación documentada con los mínimos exigidos?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

4.3.2.(O) La Dirección debe establecer un sistema documental que contenga y describa las actividades de implementación, supervisión y control de la calidad, así como las responsabilidades correspondientes, para asegurar el cumplimiento de lo indicado en esta Norma. El soporte documental puede estar, total o parcialmente, en formato digital para favorecer las políticas de protección ambiental, siempre que se garantice que los diferentes niveles (personas) de la organización tienen acceso al sistema informático para la lectura, consulta o cumplimentación del mismo. La empresa debe disponer un sistema documental actualizado, que incluya al menos:

- Manual de Calidad, que cubra los aspectos básicos y que como mínimo incluya la Política de Calidad, la organización de la empresa y las líneas básicas de actuación en los servicios prestados.
- Procedimientos e instrucciones clave¹ de trabajo, que describan qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar los resultados esperados en materia de satisfacción del cliente, gestión ambiental y responsabilidad social corporativa.

¹ Se identificarán y elaborarán los procedimientos necesarios para describir y planificar las actividades que puedan tener influencia sobre la calidad de las operaciones.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

- Registros de la calidad, que demuestren que son realizadas las actividades descritas en la Norma y en los procedimientos elaborados.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)

¿Se dispone de la tipología de documentos exigible por el sistema?

SÍ NO NA

Se cuenta con algunos registros, pero no todos

4.3.3. Debe definirse un sistema de control de la documentación de calidad. El objeto de este control es asegurar que los documentos han sido revisados y aprobados, que dichos documentos están disponibles y son accesibles para quienes deben utilizarlos, a la vez que se garantiza que los documentos obsoletos son retirados y no es posible su utilización.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Se ha definido y está documentado un sistema de control de la documentación?

SÍ NO NA

4.3.4. Los originales de los registros de calidad, deben ser perfectamente legibles y estar conservados y archivados de manera que se puedan consultar fácilmente. La Dirección debe definir el tiempo de conservación de cada tipo de registro y como mínimo se deben conservar dos años (periodo máximo entre dos auditorías de certificación).

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Se ha definido y está documentado un sistema de control de los registros?

SÍ NO NA

4.3.5. La empresa dispondrá de un sistema de indicadores, de manera que la dirección pueda disponer de la información adecuada, correspondiente a la evolución de los resultados de los procesos de servicio y de gestión. Los indicadores estarán implantados en aquellos procesos prioritarios. La prioridad la establece la dirección. Entre las priorizaciones más habituales se encuentran las que se realizan en base a criterios de impacto en los resultados económico, la satisfacción de los clientes, el impacto en el ambiente, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Se ha documentado un sistema de indicadores, están implantados y se realiza un seguimiento regular?

SÍ NO NA

Se cuenta con algunos indicadores pero son insuficientes para garantizar la calidad

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

4.3.6.(O) El sistema de calidad establecido en la empresa, deberá examinarse por la dirección con una periodicidad mínima anual, para asegurar que mantiene su eficacia y adecuación. La información de partida para la revisión debe contemplar como mínimo el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora asociadas a:

- Resultados de auditorías y autoevaluaciones.
- Quejas y reclamos de clientes y proveedores.
- Seguimiento de los objetivos de la calidad.
- Funcionamiento de los procesos de prestación del servicio.
- Resultados del plan de formación.
- Asignación de recursos.
- Resultados de la medición de la satisfacción del cliente.

El resultado de la revisión debe ser recogido en un registro (registro documental) e incluir las conclusiones generales y particulares de la información antes citada. El resultado de las revisiones debe llevar asociada un plan de mejora que corrija y elimine las deficiencias detectadas mediante acciones correctoras eficaces. Los informes de revisión, el plan de acción y el seguimiento y eficacia de las acciones son registros de la calidad.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se ha documentado un procedimiento de revisión del sistema, se realiza una revisión anual, los resultados sirven para alimentar la planificación de la mejora y existe un registro de revisiones?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

Se mostró un informe pero no se toman acciones de mejora

4.3.7.(O) La empresa, debe definir e implantar un Sistema de Evaluación de la calidad por los clientes, bien sea mediante cuestionarios, encuestas o entrevistas. Los cuestionarios de encuestas así como los guiones para las entrevistas contendrán componentes para la evaluación de todos aquellos servicios y prestaciones que puedan ser percibidos por el cliente. Los formatos de soporte podrán estar en formato digital y/o impresos.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se ha definido un sistema para la evaluación del servicio y se dispone, como mínimo, de una encuesta?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

4.3.8. La empresa ha de disponer de información permanente acerca de la calidad de los productos y servicios de proveedores externos con incidencia en la percepción de calidad del cliente. Para ello se debe establecer un sistema que permita asegurarse del cumplimiento, por parte de los proveedores, de las características y condiciones acordadas con ellos, pudiéndose utilizar sistemas como:

- Realización de entrevistas o encuestas a los clientes en las que se les solicite información acerca del cumplimiento, por parte de los proveedores, de las características y condiciones de los productos o servicios.
- Registro sistemático de todo tipo de sugerencias, quejas o reclamos por parte de los clientes y análisis de las mismas para determinar posibles causas debidas a fallos o incumplimientos de los proveedores.
- Evaluaciones regulares.
- Otras informaciones relativas al proveedor.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Se ha definido un sistema para la evaluación de proveedores y se registran las incidencias?

SÍ NO NA

4.3.9.(O) La empresa tendrá implantado un sistema de obtención de quejas y sugerencias de los clientes, para lo que dispondrá de un procedimiento que describa la organización del sistema, los responsables de la gestión, y el modo de aplicación, implantación y gestión. El sistema de quejas y sugerencias tendrá un enfoque dirigido a recoger toda información relevante que el cliente pueda ofrecer, de manera que permita a la empresa la adopción de medidas correctoras y preventivas para mejorar la atención y el servicio al cliente y personalizar dicho servicio. El sistema será ágil y eficaz en el sentido que debe ser fácilmente accesible al cliente para que este pueda expresar su queja, y de manera casi inmediata permita a la organización ponerse en marcha para recuperar la satisfacción del mismo por los problemas que hayan acaecido.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)

¿Se ha definido procedimiento que describe como se recogen y gestionan las quejas y sugerencias de los clientes?

SÍ NO NA



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

4.3.10. La Dirección deberá establecer un sistema de comunicación interno, que permita asegurar que todas las personas de la organización reciben puntualmente información sobre el resultado de los servicios, programas implantados y el grado de satisfacción del cliente. Como mínimo se realizarán reuniones informativas de carácter regular (mínimo 1 cada tres meses).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha establecido el sistema de comunicación interna y se realizan reuniones informativas como mínimo con carácter trimestral?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

4.3.11. Se deben establecer los sistemas por los cuales los colaboradores puedan aportar sugerencias a la Dirección para la mejora de la calidad del servicio.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido un sistema para la obtención de las sugerencias de los clientes internos y éstas alimentan la planificación de la mejora?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

4.3.12. La empresa dispondrá de un mecanismo de mejora de calidad conformado como mínimo por el comité de calidad para el análisis y control de los procesos críticos y la propuesta de mejoras. Como parte de este comité estará la dirección y el responsable de calidad y los jefes o responsables de los servicios. Su misión es reunirse regularmente (no menos de 1 vez al mes) para analizar los datos procedentes de la medición y determinar acciones o proyectos para corregir desviaciones y acciones o proyectos para mejorar servicios.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un Comité o similar que analiza con carácter mensual los resultados de los servicios y se realizan propuestas de mejora?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		Se hacen propuestas, pero no se deja evidencia de las mismas ni se da seguimiento



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.**

4.4.1.(O) La Dirección debe designar a una persona a la que le asignarán las funciones de responsable de calidad que, con independencia de otras funciones, asegure el cumplimiento de las actividades de gestión de la Calidad y que tenga libertad y autoridad definida para:

- Asegurar que el sistema de gestión de calidad está implantado de acuerdo con los requisitos de la Norma.
- Informar a la Dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión incluyendo las necesidades para la mejora.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)

¿Está asignado un responsable de calidad y sus labores están definidas y documentadas?

SÍ NO NA

4.4.2. La dirección establecerá mecanismos adecuados, basado como mínimo en reuniones de carácter regular (mínimo una cada 15 días), para ejecutar la adecuada coordinación entre los distintos servicios o funciones y para resolver posibles conflictos en las interfaces operativas y las quejas o sugerencias de los clientes y proveedores.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Se desarrollan reuniones mensuales de coordinación y se registran en actas?

SÍ NO NA

4.4.3. La dirección establecerá los mecanismos necesarios para garantizar la coordinación con entidades externas (policía, servicios de emergencias, ayuntamientos de la zona, asociación empresarial, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Está definido y documentado el sistema de coordinación con entidades externas?

SÍ NO NA

4.4.4. Los colaboradores deben participar de la gestión en el proceso destinado a la mejora continua de la organización, a través de alguno o todos los mecanismos siguientes:

- Desarrollo de las autoevaluaciones, la obtención y comprobación de la información necesaria para gestionar el sistema.
- Los comités de calidad para obtener información y analizar la situación del sistema. Determinación de los problemas clave en los procesos o actividades existentes y cómo pueden ser corregidos



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

- Grupos de trabajo conjunto en relación con el desarrollo de los programas de acciones de mejoras (desarrollo del plan; aplicación del plan; confirmación de que el plan funciona y se producen mejoras en los resultados; modificar el proceso previo adecuadamente, documentar el proceso revisado y utilizarlo).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Participan los trabajadores en el proceso de mejora continua a través de alguno de los mecanismos descritos?		SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	Aunque las opiniones se toman en cuenta, no es algo estructurado

4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4.5.1.(O) La Dirección deberá definir documentalmente y comunicar las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, en especial las relacionadas con la gestión de la calidad.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Están definidas documentalmente las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	

4.5.2.(O) Aquellos servicios o trabajos que por sus características o legislación vigente en el país lo requieran, serán efectuados por colaboradores debidamente cualificados o acreditados para tal actividad.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se cumple la legislación vigente en materia de cualificación o acreditación de los colaboradores?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	

4.5.3.(O) Se respetaran las normas jurídicas nacionales de protección de los colaboradores, que recibirán un salario que nunca será inferior al mínimo establecido por la ley.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se cumple la legislación laboral vigente?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

4.5.4. La incorporación operativa de una persona debe ir precedida de un período de formación en el que se le explique los servicios que se ofrecen a los clientes, las normas de comportamiento que debe aplicar para un perfecto acoplamiento a su puesto de trabajo y los programas de gestión ambiental implantados. Para facilitar esta actividad, cada establecimiento deberá tener un documento en el que se definan aspectos básicos del mismo, de manera que cada nueva incorporación pueda conocer de forma eficaz y rápida el funcionamiento general del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está documentado el proceso de incorporación al puesto de trabajo de nuevos colaboradores y existe un manual de bienvenida?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

4.5.5. Para la incorporación de personal externo que presta servicios directos a clientes de la empresa, estará definido el modo de prestación esperado y el proceso de capacitación de manera que éste sea ágil y eficaz y que el uso de esta vía de contratación no suponga una condición adversa a la calidad.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está documentado el proceso de incorporación de personal externo que presta servicios en contacto con los clientes de la empresa?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

4.5.6.(O) La dirección deberá proporcionar la formación necesaria para que los colaboradores de la empresa puedan mantener un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios. Entre los temas de formación, pueden estar previstos los siguientes:

- Fórmulas de cortesía y trato con el cliente.
- Perfiles y caracterización de mercados y segmentos.
- Legislación.
- Criterios y Normas de calidad en cada tipo de servicio. Proceso de prestación y su control.
- Idiomas.
- Gestión de la Calidad.
- Gestión ambiental.
- Otros (Seguridad, Informática, entre otros).

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

Las necesidades de formación identificadas conforman el plan de formación que deberá, tener establecido la frecuencia de su preparación y el seguimiento del mismo.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Está documentado un plan de formación anual para los colaboradores?		SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

4.5.7.(O) El aspecto de los colaboradores es cuidado y aseado, preferentemente irá uniformado e identificado, en el caso de no llevar uniforme éste irá identificado para ser reconocido como colaborador de la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Están documentadas unas normas de cortesía y atención al cliente que incluyen aspectos relativos a la presencia de los colaboradores?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	

4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES

4.6.1.(O) Todos los proveedores son previamente evaluados, seleccionados y aprobados por la Dirección o el responsable designado. Existe un listado de proveedores autorizados.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Está documentado el sistema de evaluación de proveedores y existe una lista de proveedores autorizados?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	

4.6.2. La empresa da prioridad a los proveedores que cumplen con la legalidad vigente y que mantienen prácticas demostrables en materia de calidad, sostenibilidad y comercio justo. La Dirección debe definir la manera por la cual, se establecen y comunican a los proveedores los requisitos exigidos a los materiales, productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado por la empresa, específicamente:

- La Dirección debe informar e incentivar a terceras empresas (arrendadoras o subcontratadas) que prestan servicios en su nombre y/o en el ámbito espacial de la empresa, a asumir los requisitos de



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

calidad mínimos que se definen para los mismos. Estos requisitos serán exigibles y se formalizarán en los acuerdos de subcontratación o arrendamiento que tengan lugar a partir del año en que la empresa inicia la implantación de la Norma. Para dichos servicios, el sistema de gestión debe contener previsiones para comprobar que los responsables correspondientes demuestran su competencia para ello y la mantienen durante la relación contractual con la empresa.

- El sistema de gestión debe contener instrucciones y criterios para asegurar que todos los productos y materiales comprados a terceros, cumplen las Normativas sanitarias, ambientales y de seguridad vigentes en el país, priorizándose la adquisición de productos y materiales respetuosos con el ambiente y cuando es posible procedentes de las empresas locales y/o de comercio justo.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Están documentados los criterios de compra de productos y materiales y los de subcontratación de servicios?		SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

4.7.1. (O) El material y soportes utilizados en la promoción de los servicios de la empresa, deberán responder a parámetros verificables o contrastables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir en los clientes expectativas sobre el servicio superiores a las que realmente presta la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿El material y soportes promocionales son precisos y reflejan la realidad de la empresa?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.7.2. Se dispone de una página Web de la empresa, donde se informa de las principales características, ubicación, teléfono de contacto, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La página web proporciona información de las principales características y servicios de la empresa donde, además, se dispone de la información de contacto, ubicación y modo de acceso?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

- 4.7.3.** La página web de la empresa dispone de un formato fácil y rápido de usar.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La página web responde a los criterios descritos?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

- 4.7.4.** La información comercial (folletos, página Web, entre otros) sobre la empresa debe estar en el idioma oficial del país y al menos en otro idioma.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los soportes promocionales y comerciales, están al menos en otro idioma, además del oficial del país?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

- 4.7.5.** Se dispone de un croquis o mapa de ubicación y accesos para llegar a la empresa, este croquis o mapa será enviado a los clientes que lo soliciten.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de croquis o mapa para llegar a la empresa como mínimo en formato digital?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

4.8. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

- 4.8.1.** La dirección de la empresa deberá definir todas las medidas necesarias para garantizar el máximo nivel de seguridad de sus clientes. El establecimiento tendrá definido y documentado planes de prevención de peligros potenciales en las actividades y servicios prestados y planes de emergencias conforme a los requisitos de la legislación vigente.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Existe un plan documentado de prevención de riesgos y actuación en casos de emergencias en las actividades y servicios prestados a los clientes?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

4.8.2. (O) La empresa se asegura de que los equipos y materiales que utiliza en sus actividades con los clientes tiene el mantenimiento adecuado y cumplen, cuando la legislación así lo establece, con las homologaciones correspondientes.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Los equipos y materiales utilizados en las actividades con clientes, cumplen con la legislación y las homologaciones requeridas?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

4.8.3.(O) La empresa debe contar con una póliza de seguros de responsabilidad civil para cubrir a los clientes en caso de accidente.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se dispone, como mínimo, de una póliza de responsabilidad civil que cubre a los clientes en caso de accidente?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

4.8.4. La empresa debe tener definido un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, identificando los riesgos y definiendo los procedimientos de actuación en caso de riesgos mayores o emergencias (accidentes, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Existe un plan documentado de prevención de riesgos laborales y actuación en casos de emergencias?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

Se ha gestionado apoyo con estudiantes universitarios en horas sociales

4.8.5.(O) La empresa deberá conservar originales o copias de las actas de revisión y certificaciones correspondientes a las inspecciones que se realizan en las infraestructuras, equipos, flotas y materiales y que justifican el cumplimiento de Normativas vigentes.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se realizan las inspecciones obligatorias según la normativa vigente y se conservan los registros de inspección?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

4.8.6.(O) Se dispondrá de uno o varios botiquines. Los productos almacenados en ellos serán establecidos por el organismo o empresa competente y estarán vigentes.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone de botiquín, o botiquines, con la dotación mínima exigida por la normativa actual y los productos están dentro de los períodos apropiados para consumirse?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**5. Módulo 2 de requerimientos: Servicios prestados****5.1. RECEPCIÓN****A – Reservas**

5.1.1. (O) Se dispone de una hoja o libro de reservas de habitaciones, donde se anotará toda la información, como mínimo incluirá:

- ✓ Nombre del colaborador que realiza la reserva
- ✓ Nacionalidad SOLO INVERTIR EL ORDEN
- ✓ Nombre del cliente
- ✓ Teléfono de referencia
- ✓ Fecha de entrada
- ✓ Fecha de salida
- ✓ Tipo de Habitación
- ✓ Tipo de régimen alimenticio
- ✓ Número de personas
- ✓ Precio por noche
- ✓ Forma de pago
- ✓ Servicios especiales (supletoria, cuna, entre otros)
- ✓ Algunos hoteles piden copia de pasaporte
- ✓ Tarjeta de Crédito para garantía de gastos extras

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se dispone de un formato estándar de reserva que cumple con los mínimos que se exigen, se garantiza la confidencialidad de los datos y lo utilizan todos los colaboradores?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.1.2. Al realizar una reserva se pedirá siempre que sea necesario una confirmación de la reserva por parte del cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está documentado el sistema de confirmación de reservas y es conocido por los colaboradores que las realizan?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.3. El establecimiento realizará una confirmación por escrito de la reserva al cliente, indicando como mínimo:

- ✓ Precio
- ✓ Día de entrada y de Salida
- ✓ Número de habitaciones
- ✓ Número de personas
- ✓ Servicios incluidos
- ✓ Forma de pago
- ✓ Impuestos incluidos o no
- ✓ Hasta qué hora se hace efectiva la reserva
- ✓ Modo para cancelar o modificar la reserva

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está documentado el sistema de confirmación de reservas y cumple con los mínimos de la exigencia?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.1.4. En caso de no disponer de habitaciones libres en el establecimiento y recibir la petición de una reserva se propondrán otros establecimientos de la zona, ofreciendo el teléfono del mismo. Por lo tanto se dispondrá de un listado de los establecimientos de la zona con sus datos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido el modo de actuación para los casos de no disponibilidad que incluye un listado de los establecimientos alternativos?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

B – Recepción de clientes

5.1.5. Ante la llegada de cualquier cliente al establecimiento se le dará siempre una correcta bienvenida, así mismo se le saludará durante su estancia siempre que nos crucemos con él.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta recepción?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.6. Se tendrán las habitaciones asignadas con anterioridad a la llegada del cliente, se informará al cliente de la habitación asignada, estando abiertos a cambios en caso que no sea de su agrado y sea posible (disponibilidad de habitación).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido el sistema de pre asignación de habitaciones y las maneras de actuar en los casos de solicitud de cambios?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.1.7. En el caso en que el cliente llegue con anterioridad a que su habitación esté preparada, se tendrá definidas las actuaciones a realizar para minimizar la espera, ofreciéndole una bebida, custodia de los equipajes, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido el procedimiento de actuación en caso de esperas para entregar la habitación?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.1.8. En el caso en que se incurra en una "sobre venta", se realizará una reserva en un hotel cercano de similar categoría o superior, intentando minimizar las molestias al cliente y facilitándole el traslado al mismo.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido procedimiento para la gestión y tratamiento de la sobre venta?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.1.9. Los colaboradores del establecimiento estarán en todo momento dispuestos a ayudar al cliente con su equipaje si fuera necesario.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.10. Al realizar el registro de entrada, los colaboradores de recepción revisarán las condiciones de la reserva con el cliente, solucionando cualquier duda al respecto.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento de registro de clientes que contempla esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.1.11. Al realizar el registro de entrada, se dará toda la información sobre el establecimiento que el cliente pueda necesitar (estacionamiento, restaurante, piscina, horarios, entre otros) y se le informará de cómo llegar a su habitación.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento de registro de clientes que contempla esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.1.12. Al finalizar el registro de entrada se informará al cliente del funcionamiento de los dispositivos de la habitación (aire acondicionado, televisión, llave, entre otros).

INFORMACION ROBOTIZADA, NO TODOS DAN INDICACIONES DE COMO FUNCIONA...

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento de registro de clientes que contempla esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.1.13. Al finalizar la información del establecimiento, se le ofrecerá información sobre el destino. Por lo tanto se dispondrá de cómo mínimo: (no se aplica)

- ✓ Mapa del destino.
- ✓ Información sobre los principales puntos y recursos de interés del destino.
- ✓ Actividades que se pueden realizar en el destino.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento de registro de clientes que contempla esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.14. Siempre que sea posible se acompañará al cliente hasta su habitación, para poder ayudarle con el equipaje, con el funcionamiento de los dispositivos, y asegurarse de que está satisfecho con la habitación asignada.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.1.15. Una vez el cliente se ha alojado en la habitación y siempre que haya transcurrido un tiempo prudencial, se le preguntará presencialmente o se le llamará a la habitación, para asegurarse de que todo está de su agrado.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

C – Atención continuada

5.1.16. Durante la atención continuada, se dará prioridad al cliente presencial antes que a las llamadas telefónicas, de todos modos y siempre que se considere necesario se le pedirá disculpas al cliente y se solicitará su aprobación para atender la llamada telefónica entrante.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.1.17. Se dispondrá de un sistema para dejar las llamadas telefónicas en espera, mientras no pueden ser atendidas.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que establece el modo de contestar y gestionar las llamadas telefónicas?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.18. Al descolgar cualquier llamada que provenga del exterior, se facilitará el nombre del establecimiento y una fórmula de cortesía. Para las llamadas interiores se dará la fórmula del departamento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que establece el modo de contestar las llamadas telefónicas?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.1.19. En el caso de no disponer de un servicio de 24h., se dispondrá de algún mecanismo para informar al cliente de los horarios de atención al público.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La empresa tiene implantado un sistema para informar al cliente de los horarios de atención al público?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.1.20. Se dispone de formulario de mensajes o similar y se asegura que éstos son entregados a los clientes.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La empresa ha definido el sistema de recepción y entrega de mensajes y se dispone de un formulario estándar?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.1.21. Los colaboradores de recepción pueden comunicarse con los clientes, en el idioma oficial del país y como mínimo en otro idioma.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los colaboradores en contacto con el cliente, pueden comunicarse con los clientes, como mínimo en un idioma diferente al oficial del país?		SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**D – Facturación**

5.1.22. Antes de que el cliente solicite la factura, se tendrán a mano todos los justificantes de los cargos realizados en el establecimiento, para ser revisados en caso de que el cliente lo solicite.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento de facturación que contempla esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.1.23. (O) Se dispone de un formato de factura, donde se detallan todos los cargos, por concepto, día e importe, en el que se especifican los impuestos.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿La empresa dispone de facturas y/o recibos estándar y se cumple con la exigencia que se realiza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.1.24. Antes de proceder al cobro, se revisa la factura con el cliente para asegurarse que todos los cargos son correctos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento de facturación que contempla esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.1.25. El establecimiento informa de los medios de pago aceptados (tarjetas de crédito, cheques de viajero, otros)

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento de facturación que contempla esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.1.26. Se despedirá siempre al cliente agradeciendo su visita, interesándose por su estancia e invitándole a regresar.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que describe esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**G- Gestión de la recepción**

5.1.27. Se dispone de una hoja, folleto o similar con todas las tarifas aplicables en el establecimiento según temporada, para ser entregada ante cualquier solicitud. Además, las tarifas siempre deberán estar en un lugar de fácil visibilidad para el cliente. EN EL CASO DE GUATEMALA ES OBLIGATORIO QUE ESTEN DETRÁS DE LA PUERTA

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La empresa ha definido la información mínima a proporcionar y el modo determinado para proporcionarla y cumple con la exigencia de visibilidad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.1.28. Se dispone de un estado de las habitaciones actualizado, mediante un sistema informático o manual. Indicando en cada uno de los casos si la habitación está libre, ocupada, bloqueada, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un sistema manual o automático que permite visualizar el estado de las habitaciones en tiempo real?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.1.29. Se dispone de un listado o similar con las entradas y salidas del día.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de registro de entradas y salidas diarias?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.1.30. Se dispone de un libro o talonario de averías con varias copias, 1 para recepción, 1 para Mantenimiento y 1 para seguimiento-archivo.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un libro, o talonario, de averías que garantiza el conocimiento de la misma como mínimo en los departamentos (o responsables) de recepción y mantenimiento?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.31. Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar las anotaciones necesarias en cada pase de turno, asimismo se utilizará para anotar las incidencias o informaciones obtenidas durante la jornada. Las informaciones anotadas en este libro alimentaran el contenido del plan de mejora del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.1.32. Toda la documentación interna de recepción, estará fuera de la vista en todo momento, evitando enseñar información confidencial de los clientes (pasaportes, facturas, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La empresa ha definido el trato que se ha de dar a los documentos con el objeto de garantizar la confidencialidad de los datos?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.1.33. El departamento de recepción dispondrá y facilitará a los clientes, los teléfonos más importantes del destino, como mínimo se dispondrá de números de teléfono o direcciones web sobre:

- ✓ Taxis
- ✓ Cuerpos de seguridad,
- ✓ Emergencias
- ✓ Información turística
- ✓ Autocares de transporte
- ✓ Ambulancias, hospitales y centros de atención primaria
- ✓ Principales restaurantes
- ✓ Otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La empresa dispone de un directorio de teléfonos que cumple con los mínimos de la exigencia?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.34. El departamento de recepción dispondrá de un listado con todas las distintas extensiones internas del hotel (restaurante, cafetería, servicio de habitaciones, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN				
¿El directorio de teléfonos, incluye las extensiones internas?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

H- Aspectos físicos de la recepción

5.1.35. Las instalaciones y el mobiliario del departamento de recepción se encuentra en buen estado de conservación.

SOPORTE DE VALORACIÓN				
¿Las instalaciones y el mobiliario se encuentran en buen estado de conservación?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.1.36. La recepción como primera imagen del establecimiento, está en todo momento limpia y ordenada, despejando el mostrador de recepción de papeles u objetos innecesarios.

SOPORTE DE VALORACIÓN				
¿La recepción, en todo momento, se encuentra en buen estado de orden y limpieza?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.1.37. Se dispone de un cuarto o similar cerrado para guardar equipajes.

SOPORTE DE VALORACIÓN				
¿Se dispone de un espacio con cierre de acceso y está definido el sistema de control?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.1.38. Existe un sistema de identificación de los equipajes guardados en el cuarto de equipajes, donde se entrega al cliente un resguardo de los equipajes depositados, con el correspondiente código o número de habitación.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un sistema de control que incluye el mecanismo de identificación y se cumple con la exigencia que se realiza?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.1.39. Dependiendo de la ubicación geográfica del establecimiento, el área de recepción dispondrá de aire acondicionado.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de aire acondicionado en las zonas de atención al cliente?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.2. SERVICIO DE RESTAURANTE

RESERVAS

A - Recepción (Bienvenida) de los clientes

5.2.1. Siempre que entre un cliente a la zona del restaurante, se le saludará ofreciendo una actitud cordial. Se le preguntará si fuera necesario, si tiene o no reserva y cuantas personas son.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta recepción?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.2. Ante la solicitud de mesa por parte de algún cliente, se le asignará una mesa lo antes posible, solicitando sus preferencias para realizarla.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta recepción?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.2.3. Siempre que las condiciones del trabajo lo permitan se acompañará al cliente hasta la mesa asignada, ofreciendo cualquier tipo de ayuda con la ubicación, los sacos, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar este acompañamiento?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.2.4. Una vez el cliente esté sentado en su sitio, se le dará la bienvenida e inmediatamente se le entregará la carta o menú, anunciando las posibles sugerencias o recomendaciones sobre los platos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de unas normas de atención al cliente que establece el modo de realizar esta bienvenida?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

B - Atención continua

5.2.5. Para una correcta toma de la comanda, el colaborador deberá conocer la composición de los platos para asesorar a los clientes. Se deberá informar de los platos no disponibles y de los que utilizan productos autóctonos en su composición. Asimismo, se informará del tiempo de espera cuando este sea importante.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido el procedimiento para la toma de la comanda y cumple con las exigencias? ¿Los colaboradores pueden asesorar sobre los platos ofrecidos?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.6. Existe una sistema de toma de comanda que permite saber qué platos ha solicitado cada cliente, evitando tener que preguntar en el momento del servicio, el plato solicitado por cada comensal.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido el procedimiento para la toma de la comanda y cumple con la exigencia realizada?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.7. Durante el servicio se sigue un determinado ritmo, que permite que los platos sean servidos en los tiempos adecuados, evitando esperas innecesarias. Todos los platos de los comensales deben coincidir en tiempos de entrega.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas y que establece el ritmo de servicio que es conocido y aplicado por los colaboradores?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.8. Antes de finalizar el servicio, se pide información al cliente sobre el estado de la comida, intentando averiguar el nivel de satisfacción del mismo.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿El procedimiento de servicio de mesas, define la evaluación del servicio y es conocido y aplicado por los colaboradores? ¿En el caso de incidencias se registran en un bitácora o similar y esta información alimenta el plan de mejoras?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.9. Todas las mesas una vez utilizadas, se montan lo antes posible o se dejan ordenadas, evitando ruidos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas que contempla esta exigencia?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**C – Facturación**

5.2.10. Una vez solicitada la factura se procederá al cobro inmediatamente. Si el cliente desea que le sea cargado en su cuenta de habitación, se le presentará el recibo correspondiente para que lo firme, dando su conformidad.

SOPORTE DE VALORACIÓN		
¿La empresa ha definido un procedimiento estándar de facturación que cumple las exigencias que se realizan que contempla inmediatez en la respuesta?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.2.11. Se entregará siempre un recibo o factura donde se detallarán los platos servidos, sus precios y el detalle de los impuestos incluidos.

SOPORTE DE VALORACIÓN		
¿La empresa dispone de facturas y/o recibos estándar y se cumple con la exigencia realizada?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.2.12. Se informa de las tarjetas de crédito aceptadas en el restaurante como medio de pago, o la no aceptación de estas.

SOPORTE DE VALORACIÓN		
¿La información sobre las tarjetas de crédito aceptadas está a la vista del cliente?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

D - Servicio de desayunos

5.2.13. Se informa del tipo de desayuno ofertado (buffet, continental, en la habitación, entre otros), la información al respecto se puede realizar en recepción, en la oferta comercial, en el directorio de servicios, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN		
¿Se informa sobre el servicio de desayunos a través de algunos de los mecanismos mencionados?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.14. Están definidos los horarios de desayuno, esta información puede aparecer en el directorio de servicio y/o en la puerta de la sala.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se informa de los horarios de este servicio?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.2.15. A la entrada de cualquier cliente al servicio de desayunos, se le pedirá el número de habitación, para comprobar que el servicio lo tiene o no incluido. En el caso que el desayuno esté incluido, se averiguará el número de habitación como control del servicio.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido unas normas de que establecen el modo de realizar esta recepción?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.2.16. En el caso que un cliente no tenga incluido el desayuno y haga uso de él o consuma productos no incluidos en el desayuno establecido, se le presentará un recibo o factura con los cargos realizados, para que dé su conformidad para cargarlo en la habitación o pagarlos en ese instante.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La empresa ha definido un procedimiento estándar de cargo y facturación que cumple las exigencias que se realizan?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.2.17. En el caso de disponer de buffet de desayunos, éste estará ordenado por tipología de alimentos, identificando con sus nombres los alimentos disponibles, haciendo especial hincapié a los productos autóctonos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido un procedimiento estándar para el servicio buffet que contempla el cumplimiento de esta exigencia?	SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.18. Todos los productos del buffet se reponen inmediatamente antes que las fuentes, bandejas o similares sean terminadas por los clientes, evitando dar la sensación de que éstas están vacías o han sido demasiado manipuladas.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido un procedimiento estándar para el servicio buffet que contempla el cumplimiento de esta exigencia?		SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.2.19. Existe una cantidad suficiente de cristalería, vajilla y cubertería distribuida por el buffet, ésta se repone antes que quede vacío.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido un procedimiento estándar para el servicio buffet que contempla el cumplimiento de esta exigencia?		SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	

5.2.20. Los platos utilizados por los clientes se retiran lo antes posible de las mesas, evitando no molestar, y dando sensación de orden y limpieza.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas que contempla esta exigencia?		SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>	

E- Servicio de bar / cafetería

(Los establecimientos que no disponen de este servicio están exentos del cumplimiento de los requerimientos que se realizan en este apartado)

5.2.21. En el bar/cafetería existen cartas con los platos o servicios que se ofrecen, con sus precios, indicando si los impuestos están incluidos o no, así como la unidad monetaria. Éstas están en perfecto estado de conservación y limpieza.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de cartas u otros soportes de venta, que cumplen con la exigencia y se encuentran en buen estado de mantenimiento?		SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>	



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

- 5.2.22.** Existe una lista de precios a disposición de los clientes.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de una lista de precios a disposición de los clientes?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

F- Servicio en las habitaciones

(Los establecimientos que no disponen de este servicio están exentos del cumplimiento de los requerimientos que se realizan en este apartado)

- 5.2.23.** En el caso de ofertar este servicio, existirá en la habitación (en el directorio o separada de él) una carta con la oferta incluida, donde se identificarán los platos, sus precios, los impuestos, el horario y el número de extensión para solicitar el servicio.

Crtesía			
¿Se informa sobre el servicio de desayunos a través de algunos de los mecanismos mencionados y se cumple la exigencia mínima realizada?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

G- Gestión de almuerzos y cenas

(Los establecimientos que no disponen de ninguno de los dos servicios están exentos del cumplimiento de los requerimientos que se realizan en este apartado)

- 5.2.24.** Se informa de los horarios de apertura del restaurante, en el momento del registro o ya sea en el directorio de servicios, en la puerta del restaurante, o en cualquier otro lugar que sea accesible para el cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se informa al cliente de los horarios de apertura a través de alguno de los mecanismos mencionados?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.25. Cómo política general del establecimiento, se proponen productos autóctonos en la oferta gastronómica del restaurante.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está determinada y definida la política de la empresa en relación al uso de los productos autóctonos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.26. Todas las cartas, las hojas de menús de día o cualquier sistema de soporte de ventas (pizarras, carteles, entre otros) son legibles y se encuentran en perfecto estado de conservación y limpieza.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las cartas, hojas de menú y otros soportes y se encuentran en buen estado de mantenimiento?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.27. Están identificados en la carta todos los platos considerados especiales (celíacos, vegetarianos, productos autóctonos, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las cartas identifican los platos especiales?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.28. Los platos de las cartas están ordenados según familias de platos, o tipología de la oferta, para que sean fácilmente comprensibles por el cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las cartas disponen de una organización que permite la fácil localización y comprensión de la oferta gastronómica?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.29. Existen cartas de vino que disponen de: Tipo de vino (Blanco, Rosado, Tintos, Espumosos), nombre del vino, región vitivinícola y la añada (año de cosecha o en el que se dio la vendimia del vino) y el volumen de la botella.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de cartas de vino con la información mínima exigida?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.30. En todas las cartas, menús y soportes de venta, se indican los precios de los platos con la unidad monetaria correspondiente, indicando los impuestos incluidos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de cartas, hojas de menú u otros soportes donde se reflejan los precios y los impuestos incluidos?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.2.31. Se dispone de cartas en el idioma oficial y como mínimo en inglés o el idioma de mayor demanda de la clientela del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de cartas en un idioma diferente al propio del país?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.2.32. Se dispone del suficiente número de cartas, llegando al 20% del total de plazas del restaurante.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de cartas suficientes y como mínimo su número es igual al 20% de las plazas disponibles?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.2.33. Se tiene un control (informático o mediante registradora) de los platos vendidos en el área de restaurantes, con el objetivo de analizar los resultados periódicamente y tomar decisiones.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un registro de consumos que se analiza para la toma de decisiones en relación a la composición de los menús y cartas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

La ocupación y demanda de alimentación es bastante irregular. Se basan en reservaciones y establecen un margen para emergencias

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.34. Se lleva a cabo un control de la mantelería del área de restaurantes, contando el número de servilletas y manteles que se llevan a lavar, y el número que se recibe una vez lavados, siempre y cuando la limpieza sea subcontratada.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un registro de entrega de mantelería entregada a empresas externas?	SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2.35. Todos los productos de limpieza ubicados en el área de restaurante, se encuentran en un espacio cerrado, en sus envases originales o etiquetados con su contenido, nunca se utilizan envases de botellas de agua o refrescos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los productos de limpieza están ordenados en un espacio cerrado y se puede identificar claramente su contenido?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.2.36. Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar las anotaciones necesarias en cada pase de turno, asimismo se utilizará para anotar las incidencias o informaciones contenidas durante la jornada. Las informaciones anotadas en este libro alimentaran el contenido del plan de mejora del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

H - Aspectos físicos de la sala del restaurante

5.2.37. Todas las instalaciones y el mobiliario de sala del restaurante se encuentran en todo momento limpio, ordenado y en buen estado de conservación.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las instalaciones y el mobiliario se encuentran en buen estado de conservación limpia?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.38. Los baños del restaurante se encuentran limpios y en buen estado de conservación, realizando revisiones periódicos durante el servicio. Se considerará que los baños están limpios cuando, como mínimo:

- ✓ Las papeleras estén limpias, con las bolsas vacías y deberán disponer de tapa.
- ✓ No haya restos de suciedad ni humedad en suelos, paredes y sanitarios.
- ✓ Los inodoros estén desinfectados y limpios.
- ✓ Todos los elementos del baño funcionan correctamente (luces, grifos, entre otros).
- ✓ El baño tiene un olor agradable.
- ✓ Hay papel higiénico.
- ✓ Este dotado de jabón.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Los baños se encuentran en buen estado de limpieza y se realizan revisiones periódicas durante el servicio? ¿Las frecuencias de estas revisiones se establecen en el Plan de Limpieza?

SÍ NO NA

5.2.39. Toda la mantelería y cubertería está en perfecto estado de conservación y limpieza, evitando manchas, quemaduras, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Las dotaciones de mesa se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?

SÍ NO NA

5.2.40. Dependiendo de la ubicación geográfica del establecimiento, éste dispondrá de aire acondicionado.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Se dispone de aire acondicionado en las zonas de atención al cliente?

SÍ NO NA

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.41. El montaje de la sala se realiza con antelación a la llegada del cliente, se considerará correcto cuando:

- ✓ La mantelería esté bien colocada, limpia y sin agujeros
- ✓ Las mesas y las sillas están bien colocadas
- ✓ Tanto la cubertería, como la vajilla como la cristalería están limpias y brillantes
- ✓ Las aceiteras, vinagreras, saleros y pimenteros estén llenos y preparados para su uso.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas y que establece como se ha de preparar la sala para dar inicio al servicio?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

I - Aspectos físicos de la cocina del restaurante

5.2.42. La cocina cuenta con una buena iluminación, ventilación y temperatura.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La cocina está a una temperatura adecuada, dispone de buena iluminación y está bien ventilada?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.43. La cocina queda limpia y ordenada después de cada servicio

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido un procedimiento que establece como debe quedar la cocina al finalizar el servicio?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.44. Las superficies de trabajo están construidas en materiales autorizados (acero inoxidable, mármol, pvc, teflón u otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las superficies de trabajo cumplen con la legalidad vigente y, como mínimo, con la exigencia que se realiza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.2.45. Toda la maquinaria y las instalaciones de cocina se encuentran en buen estado de conservación.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las instalaciones y maquinaria se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.2.46. Se dispone de una separación suficiente entre las zonas limpias (de manipulación) y las zonas sucias (de lavado), evitando que se mezclan los elementos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las zonas de manipulación y de lavado y basuras están separadas y se evita la contaminación cruzada?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.2.47. Existe una separación física entre las zonas de elaboración de calientes y de fríos, asegurándose en la zona fría que los alimentos no están más de 20 minutos a temperatura ambiente.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las zonas de preparación de frío y caliente están separadas físicamente y los alimentos no se encuentran más de 20 minutos a temperatura ambiente en la zona fría?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.48. Están definidas las distintas zonas de manipulación de carnes, verduras, pescados, postres, entre otras. Asimismo, se dispone de tablas de cortar distintas para cada una de las distintas categorías de alimentos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las zonas de manipulación son independientes y las tablas de corte son exclusivas por tipología de producto?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.49. Las neveras se encuentran en perfecto estado de conservación, limpieza y mantenimiento, asegurándose que cierran correctamente, que las gomas no están en mal estado y que las baldas interiores no están oxidadas y presentan un estado óptimo para la conservación de los alimentos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las neveras se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.50. Los cubos de basura son con tapa y con pedal u otro tipo de apertura no manual.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los cubos de basura disponen de sistema de apertura no manual?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.51. Los cubos de basura son lavados periódicamente y se encuentran limpios y en buen estado.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los cubos de basura se limpian regularmente y se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.52. Se utilizan exclusivamente paños de fibras artificiales y/o papel desechable para la limpieza de las superficies de trabajo o para el secado de las manos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se utilizan exclusivamente paños de fibra artificial o papel desechable?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.53. Se realiza un control y un cambio periódico de los aceites de la freidora, estando estos siempre en buen estado. Se hace entrega del mismo a un gestor de residuos, dejando registro de la entrega, con fecha y cantidad entregada.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido el control del aceite de la freidora y se dispone de un registro de entrega a un gestor de residuos?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.54. Existe un sistema de extracción de humos, se realiza una limpieza de los filtros y de su conducto. No se identifican manchas ni fugas de grasas.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los sistemas de extracción de humos se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.2.55. (O) La descongelación de los productos se realiza en las cámaras, neveras o cuarto frío, nunca a temperatura ambiente ni con agua. Siempre se utilizan cubetas descongeladoras.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se ha definido el modo de descongelar alimentos y cumple, como mínimo, con la exigencia que se realiza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.56. Todos los colaboradores de cocina van correctamente uniformados, cumpliendo con la normativa legal vigente en cada país, y como mínimo se verifica:

- ✓ Limpieza corporal
- ✓ Pelo limpio, recogido y cubierto
- ✓ Manos limpias, uñas limpias y cortas
- ✓ No llevar anillos, pulseras, relojes de mano, entre otros.
- ✓ Vestimenta de trabajo limpia
- ✓ Zapatos limpios y antideslizantes. Uso obligatorio de calcetines

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de unas normas de uniformidad y de presentación al puesto de trabajo que cumple con los mínimos que se exigen?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.2.57. El área de cocina será exclusiva para los colaboradores autorizados, evitando la entrada de proveedores o cualquier otra persona que no cumpla con la normativa higiénico-sanitaria de cada país.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de unas normas relativas al acceso a la cocina que cumple con la exigencia?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.3. APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE

A - Gestión de compras

5.3.1. Todas las compras se realizan por escrito, en un formulario estándar, hoja de pedido o en una lista de compra, este documento debe ser guardado en el establecimiento hasta la llegada de los productos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Existen hojas de pedido o listas de compra estándar que se conserva tras su cumplimentación como registro para la recepción de las compras?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.3.2. Existe una zona de recepción de mercancías con acceso desde el exterior sin pasar por ninguna dependencia de uso de clientes. En el caso que coincida, la recepción de mercancías se realizará fuera del horario de máxima actividad.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Existen una zona de recepción o procedimiento que cumple con la exigencia que se realiza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.3.3. Está definido y comunicado por escrito a los proveedores mediante cartel, fax o correo electrónico, el horario de recepción de mercancías.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido por escrito como se realiza la entrega de mercancías y se informa a los proveedores?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.3.4. Ante la llegada de cualquier proveedor, un colaborador del establecimiento le atenderá para realizar una correcta recepción de mercancías.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido como se realiza la recepción de mercancías y se ha asignado un responsable, o responsables, de la misma?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.3.5. Para la correcta recepción de mercancías se tomará como referencia la hoja de pedido o lista de compras, se comprobará que ésta coincide con el listado de entrega y con los productos recibidos, controlando el peso, la cantidad, la fecha de caducidad, el estado del producto, el estado del embalaje (rechazando latas abombadas, cajas rotas, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido por escrito el proceso de control en la entrega de mercancías, que incluye las verificaciones a realizar?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.3.6. En caso de identificar alguna anomalía durante la recepción de mercancías, ésta se anotará en el listado de entrega y en la hoja de pedido para el posterior tratamiento administrativo.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido por escrito el proceso de control en la entrega de mercancías, se registran las incidencias y se informa a los proveedores?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.3.7. Se dispone de un equipo de peso, en funcionamiento y bien calibrado para realizar un control de la entrada de mercancías.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un equipo de peso y se dispone del registro de calibración?		SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>

Se cuenta con una báscula muy pequeña para pedidos menores

5.3.8. Durante la recepción de mercancías no se dejarán en ningún momento los productos directamente en el suelo.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido por escrito el proceso de recepción de mercancías que contempla la exigencia que se realiza?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**B - Gestión de almacenamiento****5.3.9.** Se dispone como mínimo de los siguientes espacios de almacenamiento:

- ✓ Espacios refrigerados
- ✓ Espacio de productos no perecederos y bebidas
- ✓ Espacio de productos de limpieza
- ✓ Espacio de lencería
- ✓ Espacios de menaje y vajilla
- ✓ Espacio de elementos variados (camas supletorias, sillas, mesas, entre otros.)

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los espacios de almacenamiento son independientes y cumplen los mínimos exigidos?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.3.10. Todos los productos serán almacenados lo antes posible, después de la recepción de la mercancía, dando prioridad a los productos perecederos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido por escrito el proceso de recepción de mercancías que contempla la exigencia que se realiza?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.3.11. Se eliminarán los embalajes de los proveedores de productos perecederos (excepto congelados) utilizando embalajes propios, lavados previamente para almacenar los productos en las cámaras o neveras.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido por escrito el proceso de recepción de mercancías que contempla la exigencia que se realiza?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.3.12. No se ubicarán en ningún lugar de almacenamiento los productos en el suelo, exceptuando las cajas de refrescos o similar.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se evita depositar los productos directamente en el suelo?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.3.13. Se dispone de neveras o cámaras de refrigeración para el almacenaje de los productos perecederos, que deberán estar en perfecto estado de orden y limpieza.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las cámaras y neveras de refrigeración se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.3.14. Los productos en las cámaras estarán almacenados en orden descendente (arriba productos elaborados o semi elaborados, en medio productos frescos y abajo frutas y verduras).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido el sistema de almacenamiento en las cámaras de refrigeración o neveras?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.3.15. (O) Los productos cocinados se guardan tapados con el plástico o en envases herméticos, anotando la fecha de elaboración y guardados en frio.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Los productos cocinados, para su conservación, se guardan envasados en envases herméticos o envueltos en plástico, son etiquetados y guardados en cámaras de frio o congelación?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.3.16. Si se dispone de cámaras de congelación, éstas deberán estar en perfecto estado de orden, conservación y limpieza, cerrando correctamente y no presentando escarcha.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las neveras o cámaras de congelación se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.3.17. Todos los espacios de almacenamiento en frío dispondrán de termómetros preferentemente con visualización externa y/o interna.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los espacios de almacenamiento en frío disponen de termómetros de temperatura?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.3.18. Se realizará un control por escrito de las temperaturas de las cámaras, neveras, congeladores y de todos los espacios de almacenamiento en frío. Se realizarán dos tomas diarias de cada uno de los congeladores o cámaras congeladoras.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido el sistema de control de temperatura, se realiza como mínimo dos veces al día y se registran los resultados?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.3.19. Existirá una separación física o en distintas cámaras de la carne, el pescado y las frutas y verduras.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Existe una separación física entre tipologías de alimentos o estos están en cámaras y neveras diferenciadas?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.3.20. El almacenaje de los productos no perecederos se realizará en un espacio, en correcto estado de orden y limpieza, evitando tener productos en el suelo.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un espacio específico y adecuado de almacenamiento, en perfecto estado de orden y limpieza y no se depositan productos en el suelo?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.3.21. (O) Existirá un orden de almacenamiento de los productos perecederos, utilizando criterios de rotación de productos para evitar caducidades. Los productos serán ordenados por familias o por cercanía a la zona de manipulación.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y permite localizarlos y controlarlos fácilmente?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.3.22. Se etiquetará la ubicación de cada uno de los productos no perecederos en su lugar de almacenamiento, respetando en todo momento la ubicación de cada uno de los productos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y permite localizarlos y controlarlos fácilmente?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.3.23. En la medida de lo posible se eliminarán las cajas y embalajes innecesarios para el almacenaje de los productos no perecederos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos que cumple la exigencia que se realiza?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.3.24. Se tendrá un espacio exclusivo, armario o similar para almacenar los productos de limpieza, este espacio estará cerrado en todo momento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un espacio específico y adecuado de almacenamiento de productos de limpieza que cumple con la exigencia de cierre?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.3.25. Se realizará un control de la salida de los productos de los almacenes, anotando el tipo de producto y la cantidad retirada. Dicho control puede ser manual o informático.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un registro de control de salidas de almacén (o almacenes)?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.4. LIMPIEZA**A – Habitaciones**

5.4.1. Antes de entrar a cualquier habitación se llamará a la puerta anunciando el “servicio de habitaciones”, para poder asegurarse de si está o no el cliente dentro.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.4.2. Se asegura un correcto estado de limpieza de las habitaciones, tanto si estas son de permanencia de cliente. La habitación se considera limpia cuando:

- ✓ Haya sido ventilada
- ✓ Haya un olor agradable
- ✓ Papeleras limpias y vacías
- ✓ No existen restos de polvo o suciedad en:
 - Suelo
 - Paredes
 - Móbelo
 - Elementos decorativos
 - Cristales
 - Ventanas
 - Balcones
- ✓ Las camas están hechas, la lencería limpia, respetando los cambios establecidos, los cubrecamas están sin arrugas
- ✓ Se han repuesto los productos del minibar y anotados los consumos realizados.
- ✓ Está en buen estado y se ha ordenado todo el material de folletos informativos, cartas, revistas, entre otros.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

- ✓ Al acabar la limpieza de las habitaciones se asegurará que todos los elementos funcionan correctamente (A/C, T.V, luces, entre otros)

MEDIDAS DE AHORRO DE ENERGIA, LAVADO DE TOALLAS, ETC.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Se dispone de un procedimiento que determina como se limpia las habitaciones en cada caso y sus resultados y se ha establecido un sistema de control para verificar la limpieza? ¿Las habitaciones, al finalizar la misma, están en un perfecto estado de presentación?

SÍ NO NA

5.4.3. En caso de encontrar algún objeto olvidado se cumplimentará un impreso elaborado como control de objetos perdidos, en el que se hará constar:

- ✓ La descripción del objeto
- ✓ El número de la habitación o lugar donde fue encontrado
- ✓ La fecha
- ✓ La hora
- ✓ Firma de quien lo encontró

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Se ha definido el procedimiento de custodia de objetos olvidados y un formulario estándar para su registro?

SÍ NO NA

5.4.4. Si se ofrece el servicio de limpieza de ropa de cliente, se utilizará una bolsa, indicando el número de habitación, el nombre del cliente, el tipo de servicio y el número de prendas que desea lavar o planchar.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Se dispone de una bolsa o similar, que cumple con la exigencia que se realiza?

SÍ NO NA 

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.4.5. Se informa mediante folleto, directorio o similar de las condiciones, tarifas y tiempos necesarios para el servicio de ropa de cliente. En dicho documento siempre se tendrá en cuenta el tipo de servicio y de prenda.

crtesía			
¿Se informa sobre el servicio de lavado de ropa a través de algunos de los mecanismos mencionados?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.4.6. El baño de las habitaciones debe quedar en perfecto estado de orden y limpieza. Se considerará que un baño está limpio cuando, como mínimo:

- ✓ Las papeleras estén limpias, con las bolsas vacías
- ✓ No haya restos de suciedad ni humedad en suelos, paredes y sanitarios
- ✓ Los inodoros estén desinfectados y limpios
- ✓ Las toallas sucias han sido retiradas y se han sustituidas por las limpias según los cambios establecidos
- ✓ Todos los elementos del baño funcionan correctamente y han sido revisados (luces, grifos, entre otros)
- ✓ El baño tiene un olor agradable
- ✓ Los vasos han sido desinfectados y protegidos
- ✓ Se han repuesto los amenidades

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un procedimiento que determina como se limpian los baños y sus resultados y se ha establecido un sistema de control para verificar la limpieza? ¿Los baños, al finalizar la misma, están en un perfecto estado de presentación?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.4.7. Se dispone como mínimo de 3 tipos distintos de amenidades, incluyendo siempre:

- ✓ Jabón de manos
- ✓ Gel de ducha, jabón de baño
- ✓ Champú de pelo, champú es champú.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿El baño dispone de un mínimo de tres amenidades?	SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.4.8. En el baño se dispondrá de cómo mínimo de las siguientes piezas de lencería por cada una de las plazas disponibles en la habitación:

- ✓ Toalla de manos
- ✓ Toalla de ducha
- ✓ Cambiar a toalla para los pies en el piso.pies
- ✓ Se sugiere agregar alfombra antideslizante

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿La dotación de lencería del baño se compone de los mínimos exigidos?

SÍ NO NA

5.4.9. Existe en la habitación un directorio de los servicios, donde se especifican los distintos servicios del hotel, horarios, condiciones, precios, e información turística del destino.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿La empresa dispone de un directorio de servicios en la habitación en buen estado de conservación y limpieza?

SÍ NO NA

5.4.10. Existe una relación de las distintas extensiones telefónicas internas (recepción, restaurante, entre otros), asimismo, se indica cómo llamar al exterior, y los prefijos a utilizar.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿La empresa dispone de un listado de extensiones telefónicas y el modo de realizar llamadas al exterior?

SÍ NO NA

5.4.11. Dependiendo de la ubicación geográfica del establecimiento, éste dispondrá de aire acondicionado en las habitaciones.

SOPORTE DE VALORACIÓN

¿Se dispone de aire acondicionado en las habitaciones?

SÍ NO NA



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.4.12. Los colaboradores de limpieza saludarán a los clientes siempre que se crucen con ellos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que refleja este modo de actuación?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

B - Zonas comunes

5.4.13. Se asegura un correcto estado de limpieza de las zonas comunes, se considerarán limpias cuando:

- ✓ Los suelos hayan sido fregados o aspirados.
- ✓ Las superficies estén limpias (mesas, sillas, entre otros)
- ✓ Los elementos decorativos estén limpios.
- ✓ Las cortinas y tapicerías estén en buen estado y hayan sido revisadas.
- ✓ Las alfombras y/o moquetas hayan sido revisadas.
- ✓ Los apliques y luces estén limpios y funcionan.
- ✓ Los cristales hayan sido lavados (tanto por su interior como por su exterior).
- ✓ Los baños hayan sido revisados.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un procedimiento que determina como se limpia las zonas comunes y sus resultados y se ha establecido un sistema de control para verificar la limpieza? ¿Las se mantiene durante el día están en un perfecto estado de presentación?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.4.14. La limpieza de zonas comunes se realiza que minimicen las molestias a los clientes.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un procedimiento que determina como se limpia las zonas comunes y sus resultados y determina los horarios para realizar las actividades?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

C- Gestión del servicio de limpieza

5.4.15. Todos los colaboradores de limpieza dispone de todas las medidas de protección necesarias para realizar correctamente su actividad (guantes, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La empresa dispone las medidas necesarias para la protección de los colaboradores?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.4.16. Se dispone de un plan de limpieza de todas las dependencias del hotel (recepción, área de restaurantes, zonas comunes, espacios de almacenamiento, dependencias internas, entre otros), donde se especifica como mínimo:

- ✓ Zona a limpiar,
- ✓ Periodicidad,
- ✓ Persona o personas encargadas de la limpieza,
- ✓ Productos a utilizar
- ✓ Observaciones

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La empresa dispone de una planificación documentada de la limpieza que cumple con las exigencias que se realizan?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.4.17. Se dispone de un libro o talonario de averías con varias copias, 1 para recepción, 1 para Mantenimiento y 1 para seguimiento-archivo, o bien el seguimiento se hace mediante sistema informático.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un libro, o talonario, de averías que garantiza el conocimiento de la misma como mínimo en los departamentos (o responsables) de recepción y mantenimiento?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

5.4.18. Se lleva a cabo un control de la lencería, contando el número de piezas que se envían y reciben de la lavandería, siempre y cuando la limpieza sea subcontratada. Se detallarán las cantidades de los diferentes tipos de lencería.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un registro de entrega de lencería entregada a empresas externas?		SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.19. Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar las anotaciones necesarias en cada pase de turno, asimismo se utilizará para anotar las incidencias o informaciones obtenidas durante la jornada. Las informaciones anotadas en este libro alimentaran el contenido del plan de mejora del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.4.20. Los productos de limpieza se encuentran en sus envases originales o etiquetados con su contenido, nunca se utilizan envases de botellas de agua o refrescos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los productos de limpieza están ordenados en un espacio cerrado y se puede identificar claramente su contenido?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**D - Aspectos físicos de limpieza**

5.4.21. Se dispondrá de un carrito o similar, para transportar la ropa de las habitaciones, donde se asegure que no se mezcla en ningún momento la ropa limpia con la ropa sucia.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un sistema para el traslado de lencería que permite separar la ropa sucia de la limpia?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.4.22. Cuando existen diversas plantas o el espacio de distribución de las habitaciones es amplio, se dispondrá de cuartos de blancos (Offices) en diferentes ubicaciones para almacenar carritos, productos de limpieza y lencería para facilitar las labores de limpieza. Éste se encuentra en perfecto estado de orden y limpieza, está asimismo identificado y cerrado fuera del horario de limpieza de habitaciones.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de espacios exclusivos de almacenamiento de limpieza distribuidos por el espacio para facilitar la limpieza, identificados y con posibilidad de permanecer cerrados?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.4.23. Se dispone de un almacén o espacio para la lencería, éste estará en perfecto estado de orden y limpieza, y no presentará humedades. La ubicación de cada tipo de prenda estará identificada mediante etiquetas o similar.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de almacén de lencería, identificados y con posibilidad de permanecer cerrado?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.4.24. Se realizarán inventarios periódicos de lencería.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Están definidas las existencias mínimas de lencería y se realiza un inventario y revisión periódico?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**5.5. MANTENIMIENTO**

5.5.1. Existe un plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria e instalaciones. En él se detallará: nombre de la maquina o instalación, periodicidad de revisión, empresa contratada y fecha de la última revisión.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de Plan de Mantenimiento documentado y se realiza un seguimiento mínimo mensual del mismo?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		Se trabaja con algunos equipos, otros no tienen este seguimiento

5.5.2. Se dispone de un control y seguimiento de los partes de averías, para evitar que se tarda demasiado tiempo en hacer frente a alguna reparación o hay averías que se repiten demasiado.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de partes de avería y se ha definido un sistema para el seguimiento de los mismos?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.5.3. Se dispone de forma ordenada, de todos los libros de instrucciones, contratos de mantenimiento y garantías de la maquinaria del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de los libros de instrucciones, contratos de mantenimiento y garantías de la maquinaria y equipos?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.5.4. Si se dispone de taller de mantenimiento éste está ordenado y cerrado fuera del horario de trabajo.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un espacio para reparaciones en perfecto estado de orden, identificado y con posibilidad de permanecer cerrado?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.5.5. Los cuartos de máquinas, mantenimiento o cualquier espacio destinado a las instalaciones del hotel, se encuentran cerrados en todo momento y con indicativos de prohibido el paso.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los espacios que albergan maquinaria, herramientas o instalaciones deberán estar identificados y con posibilidad de permanecer cerrado?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.5.6. Las instalaciones exteriores (jardines, piscinas, terrazas, luces, entre otros) se encuentran en perfecto estado de conservación y mantenimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las instalaciones exteriores se encuentran en buen estado de conservación?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.5.7. Se identifica correctamente desde el exterior y está en buen estado, el nombre del establecimiento y el indicativo de la categoría.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone del nombre del establecimiento en el exterior y esta se encuentra en buen estado de conservación?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.5.8. Siempre que los organismos competentes lo permitan, se dispondrá de una correcta señalización exterior para encontrar el establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de señalización en el exterior y esta se encuentra en buen estado de conservación?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.5.9. Una vez dentro del establecimiento, se dispondrá de una correcta señalización interior, de las habitaciones, dependencias, otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de señalización en el interior y esta se encuentra en buen estado de conservación?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.5.10. En caso de tener piscina, se cumplirá con la reglamentación vigente sobre las medidas de seguridad y control sobre las mismas.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se cumple la legalidad vigente en materia de seguridad en piscinas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.6. EVENTOS

(Los establecimientos que no disponen de este servicio están exentos del cumplimiento de los requerimientos que se realizan en este apartado)

5.6.1. Si se ofrece el servicio de alquiler de salones, éste deberá estar identificado en los soportes comerciales del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se identifica la prestación en los soportes promocionales?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

5.6.2. Se dispone de información sobre los tipos de montaje y capacidades, con sus precios.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de soportes de promoción que reflejan los posibles montajes y capacidades máximas así como las tarifas?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.6.3. Si se ofrecen servicios de eventos, existirá una hoja de reserva se detallará toda la información contratada por el cliente, ésta información incluirá como mínimo:

- ✓ N° de personas
- ✓ Fecha del evento
- ✓ Horario del evento
- ✓ Tipo de menú (si procede)
- ✓ Precio
- ✓ Servicios complementarios contratados (flores, música, audiovisuales, entre otros)
- ✓ Observaciones

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de un libro, o similar de reserva para los eventos, con la información mínima que se exige y se garantiza la confidencialidad de los datos?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.6.4. Todas las reservas de eventos, reuniones o banquetes se confirmarán por escrito al cliente, dejando constancia de su conformidad con lo contratado, indicando también si se hace alguna paga y señal o similar.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Está documentado el sistema de confirmación de reservas y es conocido y aplicado por los colaboradores que las realizan?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.6.5. Al confirmarse la reserva de un evento especial, reunión o banquete, se utilizarán órdenes de servicio por escrito, para informar a los distintos departamentos o colaboradores de las tareas a realizar para cada evento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Están documentadas las órdenes de servicio?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

5.6.6. Se dispone de una lista con proveedores (que han superado las evaluaciones calidad con éxito) de materiales y equipos, necesarios para el desarrollo de eventos.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se dispone de una lista de proveedores autorizados?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.6.7. Existe un panel informativo de los eventos que se realizan en el día, donde se indica el salón reservado y el evento a realizar (exceptuando indicaciones contrarias por parte del cliente).

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Existen paneles informativos sobre los eventos que se realizan?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.6.8. Todas las instalaciones y el mobiliario de las salas y zonas destinadas a eventos se encuentran en buen estado de conservación y mantenimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Las instalaciones y el mobiliario se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.6.9. Todas las salas e instalaciones para el desarrollo de los eventos, se encuentran en todo momento limpias y ordenadas.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se ha definido el procedimiento para mantener en todo momento las salas e instalaciones limpias y ordenadas?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

5.6.10. Dependiendo de la ubicación geográfica del establecimiento, éste dispondrá de aire acondicionado en las salas para el desarrollo de los eventos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se dispone de aire acondicionado en las zonas de atención al cliente?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**5.7. ZONA DE COLABORADORES**

5.7.1. Los vestuarios de colaboradores están limpios y presentan un buen estado de orden y limpieza, asimismo, cada colaborador dispone de su casilla.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los espacios para los colaboradores se encuentran limpios y en buen estado, en donde cada colaborador dispone de una casilla individual?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.7.2. En la zona de colaboradores se dispone de baño con ducha para uso exclusivo de estos.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Los espacios para los colaboradores se cuentan con baños y duchas separados para hombre y mujeres?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**6. Módulo 3 de requerimientos: Gestión ambiental****6.1. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL**

6.1.1.(O) La dirección deberá facilitar y proporcionar los medios para obtener los conocimientos suficientes para realizar una correcta gestión del programa ambiental.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿El plan de formación incluye formación específica en materia de gestión del ambiente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

6.1.2.(O) La dirección de la empresa con apoyo de los responsables de los diferentes servicios realizará un análisis de la situación de la gestión ambiental de la empresa y definirá las medidas más oportunas para la gestión ambiental en estas. El plan de gestión ambiental debe recoger, como mínimo, medidas para la reducción de consumos de agua, energía, combustibles (si se utilizan), la reducción del uso de productos con sustancias nocivas, la reducción y gestión de desechos y el reciclaje de materiales y piezas de la maquinaria y equipos (vehículos, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Existe un plan documentado de gestión ambiental que cubre los mínimos descritos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

6.1.3. (O) Como mínimo trimestralmente, se realizará una revisión del nivel de cumplimiento de dichas medidas, redefiniendo las que no se hayan alcanzado, y renovando las efectivamente logradas, con objeto de identificar nuevos retos de mejora de la gestión medioambiental.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se revisa trimestralmente los resultados de la gestión ambiental y esta revisión alimenta la planificación de las mejoras?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

6.1.4. La dirección informará al cliente de aquellas medidas de mejora de la gestión ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en el servicio ofrecido, solicitando su colaboración, que siempre será opcional. La gestión ambiental, en ningún caso, deberá generar un menor nivel de servicio hacia el cliente, si éste no desea colaborar voluntariamente.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se informa al cliente de las medidas de gestión ambiental y se solicita su colaboración?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

6.2. ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN DEL ENTORNO

6.2.1. (O) No se mantiene en cautiverio o se saca de su medio natural a la fauna silvestre, salvo en actividades reguladas, y sólo a través de las personas autorizadas y en posesión de los equipos adecuados para ocuparse de ellos.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se cumple con la legislación vigente en materia de utilización de la fauna silvestre?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

6.2.2. La empresa utiliza especies nativas para fines decorativos, paisajísticos y de restaurantes, y adopta medidas para impedir la introducción y / o propagación de especies exóticas invasoras.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se utilizan exclusivamente especies nativas con fines decorativos, paisajísticos o de restaurantes?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

6.2.3. La empresa apoya organizaciones regionales o locales, que trabajan activamente sobre la problemática ambiental lo que entraña alguna forma de apoyo a proyectos de conservación y mejora del ambiente.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se establece contacto con estas organizaciones y se puede evidenciar el apoyo de la empresa a alguno de sus proyectos de conservación y mejora del ambiente?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

6.2.4.(O) Cuando las actividades se realizan en el medio natural y por tanto suponen la interacción con las especies silvestres, estas no debes afectar negativamente la existencia de las poblaciones en sus medios naturales; la empresa ha de disponer de protocolos de actuación para minimizar la alteración de los ecosistemas naturales. Se establecen planes de rehabilitación con especialistas competentes y autorizados y/o se hacen contribuciones compensatorias a la gestión de la conservación.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Está definido un protocolo de actuación para minimizar el impacto de las actividades en el medio natural?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

6.2.5.(O) Cuando las actividades se realizan en el medio natural protegido (reservas), la empresa cumple con la capacidad de carga establecida para estas o evidencia haber consultado al respecto al ente competente.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se dispone de un registro de los reglamentos de uso público de los espacios naturales protegidos en los que se desarrollan las actividades?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

6.2.6. (O) La empresa denuncia ante las autoridades competentes cualquier fuente de contaminación en los entornos donde opera.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles fuentes de contaminación y medidas de prevención y se registran las copias de las comunicaciones realizadas para denunciar actividades ilícitas en este sentido?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**7. Módulo 4 de requerimientos: Responsabilidad social**

7.1.(O) Se da empleo a residentes de la zona o zonas de actuación de la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿La empresa dispone de colaboradores residentes en la zona o zonas de actividad?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

7.2. (O) La empresa contrata en condiciones de igualdad a mujeres y miembros de minorías locales y no participa de la explotación laboral infantil.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿La empresa utiliza criterios de igualdad en la contratación entre hombres y mujeres y cumple la legislación vigente en materia laboral, específicamente en las condiciones salariales y edades mínimas laborales establecidas por esta?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

7.3. (O) La empresa denuncia las situaciones de explotación sexual y narcotráfico de las que tiene conocimiento en las zonas en las que opera.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles situaciones de explotación sexual o narcotráfico y se registran las copias de las comunicaciones realizadas para denunciar actividades ilícitas en este sentido?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>

7.4. La empresa aprovecha y promueve el uso de productos autóctonos y los servicios locales en las áreas donde opera.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿La empresa utiliza productos y/o servicios locales?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

7.5. La empresa apoya activamente iniciativas para el desarrollo social de la comunidad o comunidades en las que opera en los ámbitos del deporte, el arte y cultura, la educación, la salud, el comercio, entre otras.

SOPORTE DE VALORACIÓN			
¿Se establece contacto con organizaciones y entidades sociales y se puede evidenciar el apoyo de la empresa a alguno de sus proyectos?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

7.6. (O) La empresa demuestra su resolución de evitar y denunciar toda comercialización de piezas de patrimonio arqueológico y cultural que no se ajuste a la legislación vigente.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Se incluye esta postura en su política de calidad, se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles situaciones de comercio ilícito y se registran las copias de las comunicaciones realizadas a este respecto?		SÍ <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>

7.7. Se ha elaborado un código de conducta, o se adoptan los ya existentes, para actividades en comunidades locales e indígenas, con su consentimiento y colaboración. Se facilita a los clientes esta información para el conocimiento de la cultura local y el patrimonio cultural y se les explica cuáles son los comportamientos apropiados en las visitas a zonas naturales, culturas vivas y sitios del patrimonio cultural.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)			
¿Está definido un código de conducta para minimizar el impacto en estas comunidades y se facilita a los clientes para su conocimiento?		SÍ <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

- 7.8.** La empresa utiliza referentes o elementos del patrimonio cultural o productos locales en su decoración, actividades y servicios respetando los derechos de propiedad intelectual (cuando existen), de las comunidades locales.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se utilizan referentes del patrimonio cultural y/o productos locales en la decoración, actividades y servicios de la empresa y se respeta (si procede) los derechos de propiedad intelectual?	SÍ <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018

8. Resumen de resultados de evaluación

En este apartado se recogen los soportes para el vaciado de los resultados de las evaluaciones. Este soporte es el mismo para la realización de las evaluaciones internas (autoevaluaciones) y las externas (auditorías).

El soporte se organiza en dos subapartados:

- **Parte I - Soporte de registro de incumplimientos:** En este soporte se identificarán y describirán todos los incumplimientos (no conformidades) que se hayan encontrado a lo largo de la evaluación, indicando si se trata de desviaciones o incidencias y si afectan a un aspecto obligatorio o no.
- **Parte II - Soporte de resultados de Módulos:** En este soporte se identificarán los resultados cuantitativos de la evaluación en cada uno de los módulos y los sub apartados.
- **Parte III – Resumen de resultados:** En este soporte se vuelcan los totales del módulo y el nivel alcanzado por cada uno de ellos.

En el Anexo 1, se recogen las instrucciones para el llenado de estos formularios.

Así mismo, existe un documento (**Guía para la evaluación de las empresas**), que ofrece indicaciones orientativas sobre los elementos a evaluar, que puede ser utilizado para la realización de esta evaluación tanto en las auditorías como en las autoevaluaciones.

Por último, en relación a las auditorías, cabe señalar que existe un procedimiento específico (**Procedimiento de Auditoría**) que describe la manera en que se organiza y desarrolla esta evaluación.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**ALOJAMIENTO TURÍSTICO**Fecha de emisión:
31/01/2018**PARTE I - REGISTRO DE INCUMPLIMIENTOS**

(Nota: Replicar esta página las veces que sea necesario)

Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD								
ALOJAMIENTO TURÍSTICO					Fecha de emisión: 31/01/2018			

PARTE II - SOPORTE DE RESULTADOS DE MÓDULOS

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema										
Apartados y Sub apartados	Obligatorios Evaluados			Complementarios			Requerimientos cumplidos			
	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	1	0	0	0				
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	0	2	1	0	1				
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	0	5	7	0	7				
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	1	0	1	3	0	3				
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	1		2	1					
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	0	1	1	0	1				
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	0	1	4	2					
4.8. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4	1		2	0	2				
RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema										
Módulo	Obligatorios Evaluados			Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO I	20	2		20	3					



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD								
ALOJAMIENTO TURÍSTICO					Fecha de emisión: 31/01/2018			
HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 2: Servicios prestados								
Apartados y Sub apartados	Obligatorios evaluados			Complementarios			Requerimientos cumplidos	
	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios
5.1. RECEPCIÓN								
A - Reservas	1	0	1	3	0	3		
B - Recepción de clientes				11	0	11		
C - Atención continuada				6	0	6		
D - Facturación	1	0	1	4	0	4		
G- Gestión de la recepción				8	0	8		
H- Aspectos físicos de la recepción				5	3			
5.2. SERVICIO DE RESTAURANTE								
A - Recepción de los clientes				4	0	4		
B - Atención continuada				5	0	5		
C - Facturación				3	0	3		
D - Servicio de desayunos				8	3			
E- Servicio de bar / cafetería				2	0	(1)	(1)	
F- Servicio de habitaciones				1	0	(1)	(1)	
G- Gestión de almuerzos y cenas				13	2	(2)	(2)	



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión: 31/01/2018

H - Aspectos físicos de la sala del restaurante				5	1					
I - Aspectos físicos de la cocina del restaurante	1	0	1	15	0	15				
5.3. APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE										
A - Gestión de compras				8	0	8				
B - Gestión de almacenamiento	2	0	2	15	1					
5.4. LIMPIEZA										
A - Habitaciones				12	3					
B - Zonas comunes				2	0	2				
C- Gestión del servicio de limpieza				6	1					
D - Aspectos físicos de limpieza				4	0	4				
5.5. MANTENIMIENTO				10	4					
5.6. EVENTOS				10	1	(3)		(3)		
5.7. ZONA DE COLABORADORES				2	2					

RESULTADOS DEL MÓDULO 2: Servicios prestados

Módulo	Obligatorios evaluados			Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 2	5	0	5	162	21					



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	Fecha de emisión: 31/01/2018

- (1) Los establecimientos que no disponen de bar y/o cafetería (sub apartado E) o servicio de habitaciones (sub apartado F) están exentos de cumplir estos dos requerimientos por lo que deberán contabilizar un "0" en estas casillas. Los establecimientos que disponen de estos servicios, deben incluir en esta casilla el número de requerimientos totales (2 en el sub apartado E i 1 en el F), ya que no hay NA que puedan descontar.
- (2) Los establecimientos que no disponen de ninguno de los dos servicios comprendidos (almuerzo o cena) están exentos de cumplir estos dos requerimientos por lo que deberán contabilizar un "0" en esta casilla. Los establecimientos que disponen de alguno de los dos servicios, deben incluir en esta casilla el número de requerimientos resultantes de la resta, si procede, del nº total y los NA que se exonera (hay un requerimiento NA que se puede descontar).
- (3) Los establecimientos que no ofrecen servicios de eventos (bodas, banquetes y otros) están exentos de cumplir estos requerimientos por lo que deberán contabilizar un O en estas casillas. Los establecimientos que disponen de estos servicios, deben incluir en esta casilla el número de requerimientos resultantes de la resta, si procede, del nº total y los NA que se exonera (hay un requerimiento NA que se puede descontar).



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD								
ALOJAMIENTO TURÍSTICO						Fecha de emisión: 31/01/2018		

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental									
Apartados y Sub apartados	Obligatorios (4)			Complementarios			Requerimientos cumplidos		
	Nº total	Nº NA	Obligatorios evaluados (4)	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	
6.1. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	3	0	3	1	0	1			
6.2. ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN DEL ENTORNO	4	3	(4)	2	1				
RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental									
Módulo	Obligatorios (4)			Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje
	Nº total	Nº NA	Obligatorios evaluados (4)	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios Complementarios
MÓDULO 3	7	3	(4)	3	1				(5)

(4) En esta apartado de la norma existen obligatorios con posibilidad de NA. Los establecimientos que pueden señalarlos han de cumplimentar las casillas señaladas en blanco con (4) después de realizar la suma resta correspondiente.

(5) El porcentaje, se calcula sobre la casilla (4) obligatorios evaluados.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD						
ALOJAMIENTO TURÍSTICO				Fecha de emisión: 31/01/2018		

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 4: Responsabilidad social							
Apartados y Sub apartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos		
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	
Responsabilidad Social	4	4	1				

RESULTADOS DEL MÓDULO 4: Responsabilidad social							
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	
MÓDULO 4	4	4	1				



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	Fecha de emisión: 31/01/2018

PARTE III - RESUMEN DE RESULTADOS

MÓDULO 1: Gestión del sistema

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 1						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente. Siempre que los obligatorios sean inferiores al 100% los resultados se ubican en “No certificado”):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 1	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 50-85% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 86% complementarios		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	Fecha de emisión: 31/01/2018

MÓDULO 2: Servicios prestados

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 2: Servicios prestados						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 2						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 2	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	< 30%		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 50-85% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 86% complementarios		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	Fecha de emisión: 31/01/2018

MÓDULO 3: Gestión ambiental

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 3						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente. Siempre que los obligatorios sean inferiores al 100% los resultados se ubican en “No certificado”):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 3	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 70-90% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 91% complementarios		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	Fecha de emisión: 31/01/2018

MÓDULO 4: Responsabilidad social

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 4: Responsabilidad social						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 4						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente. Siempre que los obligatorios sean inferiores al 100% los resultados se ubican en "No certificado"):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 4	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 70-90% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 91% complementarios		



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	Fecha de emisión: 31/01/2018

ANEXO 1

Instrucciones para el relleno del resumen de evaluación

1. Modo de evaluación

La manera en que se debe realizar la evaluación en las auditorías, se recoge en un procedimiento específico (**Procedimiento de Auditoría**), que describe la manera en que se organiza y desarrolla esta evaluación.

En relación a las empresas, se aconseja que la evaluación interna se realice de la forma que se describe a continuación:

- El propósito de la evaluación es proporcionar un diagnóstico que permita a la Dirección establecer acciones de mejora.
- Este sistema de autoevaluación pretende identificar a lo largo de la cadena de servicio, cuáles son los puntos débiles o cuáles no cumplen los requisitos establecidos.
- El equipo que realice la evaluación (en las empresas) deberá estar formado por un mínimo² de 2 personas que, idealmente, son el Director (o persona delegada por este) y el responsable de calidad y sostenibilidad.
- En la evaluación deberán participar, para aquellas partes del cuestionario que lo posibiliten, personas de las diferentes unidades de servicio que intervienen. Por ejemplo, en la evaluación de Recepción, es conveniente que participen, además de los recepcionistas, los colaboradores de limpieza de pisos, puesto que interviene en la limpieza del espacio de recepción. El objetivo es disponer de diferentes perspectivas para valorar con mayor precisión la respuesta que se debe consignar en cada caso.
- La evaluación, se realiza en base a dos modalidades de comprobación, con el propósito de determinar de la manera más objetiva posible el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Norma:
 - Comprobación testimonial: Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante evidencias objetivas obtenidas a partir de los documentos o registros, o mediante las respuestas proporcionadas por los colaboradores (responsables de área o resto de personal), que han participado en el proceso.

²Excepto en el caso de empresas unipersonales, que se realizará de manera individual.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	Fecha de emisión: 31/01/2018

- Comprobación visual: Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante la observación obtenida a través de la presencia física de los evaluadores en las instalaciones de la empresa
- Durante la evaluación se seguirán los siguientes pasos:
 - Completar el soporte de valoración individual de la norma.
 - Trasladar los resultados a los soportes de valoración de Módulos
 - Rellenar el resumen de resultados.

2. Llenado del soporte de valoración individual de la norma: completar el cuestionario

Aunque ya se ha explicado en el capítulo 3, recordamos los aspectos esenciales del soporte de evaluación:

- Las normas de calidad y sostenibilidad incluyen en el mismo documento, la formulación de los requerimientos y el soporte para su evaluación. Es decir, el mismo documento es Norma y Cuestionario de Evaluación simultáneamente.
- El soporte para la valoración individualizada de cada requerimiento, ofrece tres posibles valoraciones (SI; NO; NA). Las respuestas dependen del cumplimiento, de lo expresamente exigido por el requerimiento, y se contestará:
 - **SÍ:** Cuando la empresa cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando se obtiene evidencia suficiente que la empresa cumple con la exigencia.
 - **NO:** Cuando la empresa no cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando no se obtiene una evidencia objetiva o cuando existen evidencias, pero a juicio del evaluador, no está suficientemente justificado.
 - **NA (no aplica):** Cuando esta casilla está en blanco, en ciertos casos, el requerimiento permite contestar con un no aplica. En los casos en que la casilla está bloqueada (X), como en el caso anterior, esta posibilidad no existe.
 - **El criterio de NA puede afectar a un apartado entero,** en el caso de la Norma de Alojamiento Turístico, y esta particularidad está señalada bajo el encabezado del apartado afectado. Se aplica cuando una empresa no ofrece alguno de los servicios que están normalizados (como puede ser el caso, por ejemplo, del servicio a las habitaciones).

En relación a la clasificación como incumplimiento en un requerimiento, tanto los obligatorios como los complementarios, los criterios son los siguientes:

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	Fecha de emisión: 31/01/2018

- **Desviación:** son aquellos incumplimientos que, a juicio de los evaluadores internos, impiden o dificultan seriamente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas específicamente para su concreción (documentación y/o despliegue y/o conocimiento necesario).
- **Incidencia:** es todo incumplimiento, que a juicio los evaluadores internos, solo dificulta ligeramente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas.

En ambos casos se marcará la casilla correspondiente a “No”.

Durante el ejercicio de evaluación además del propio soporte, se complete el registro de incumplimientos (véase apartado siguiente)

**Al finalizar el proceso de evaluación, se levantará un acta del mismo
(Registro del sistema de calidad).**

3. Llenado del registro de incidencias (Parte I del “Resumen de resultados de evaluación”)

Se aconseja que paralelamente al proceso de evaluación, se complete el registro de incumplimientos (Parte I del “Resumen de resultados de evaluación”).

Cada incumplimiento debe registrarse de manera individual. Cada soporte de incumplimiento dispone de 5 columnas:

Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación / Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)

En cada columna se consigna:

- Referencia (nº): Se anota el número que figura en cada uno de los requerimientos (ejemplo: 4.1.1.)
- Módulo: anotar el Módulo (1, 2, 3, 4) en que se localiza.
- Descripción: Describir cual es la causa del incumplimiento que a juicio de los evaluadores, impide responder afirmativamente.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD		Fecha de emisión: 31/01/2018
ALOJAMIENTO TURÍSTICO		

- Tipo: Desviación / Incidencia. Señalar, según se ha definido anteriormente si se trata de uno u otro caso.
- Requerimiento obligatorio (S/N): se anota SI cuando el incumplimiento es sobre un requerimiento obligatorio y no cuando es sobre un complementario.

4. Traslado de los resultados a los soportes de valoración de Módulos (Parte II del resumen de resultados de valoración)

Una vez completados los soportes de valoración de los requerimientos, se trasladan los resultados consignados a este soporte.

En la totalidad del cuestionario, solo se completarán las casillas que no están sombreadas:

Apartados y Subapartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos		
		Nº Total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0			
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1			
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7			
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	1	3	0	3			
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1	1			
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1			
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2	2			

Rellenar solo casillas en blanco

Paso 1: Calcular los requerimientos a evaluar y los que se han cumplido en la parte del formato rotulado como "Hoja de resultados".

La base para los cálculos que se proponen más adelante, son la columna "Obligatorios evaluados" y la de "Total evaluados" de las columnas de "Complementarios".

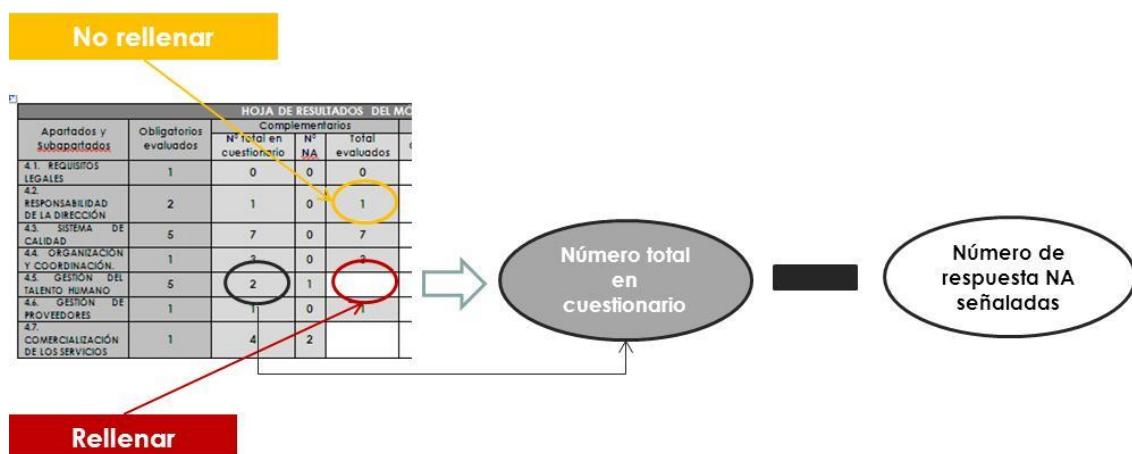
En general, salvo en el Módulo 3³, los requerimientos obligatorios no aceptan respuestas NA, por lo que el número que se especifica es la base de cálculo.

³Véase la excepción más adelante, en este mismo apartado.

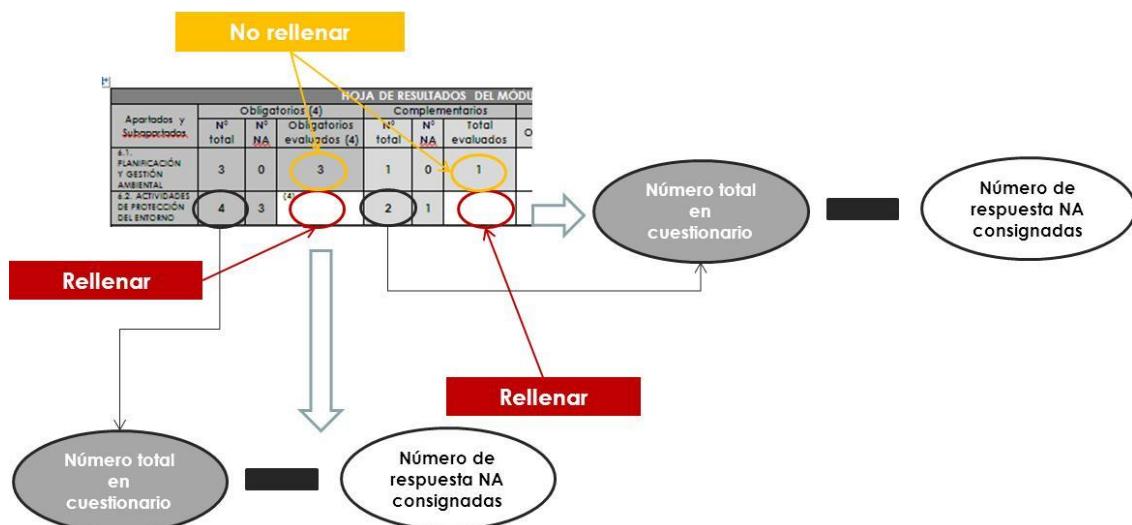




Los requerimientos complementarios, por su parte, si aceptan esta respuesta en algunos casos. Cuando el “Total evaluados” (sub columna de “Complementarios) está sombreada, no se completa, por lo que el número que se especifica es la base de los cálculos. Cuando aceptan respuestas NA, están en Blanco, y el dato que se anota es el resultado de restar el número que figura en la columna “Número total en cuestionario” (sub columna de “Complementarios”) de los NA que se hayan consignado en la evaluación (el numero de NA a descontar, nunca puede ser mayor que el que figura en la sub columna “Nº NA”):



En el módulo 3, esta misma operación se desarrolla en los requerimientos obligatorios, concretamente en el apartado 6.2. (Actividades de Protección del entorno) dado que acepta respuestas NA.



A continuación, se deben volcar los resultados consignados (en los soportes individuales de valoración de los requerimientos) en la columna de

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD					
ALOJAMIENTO TURÍSTICO					
				Fecha de emisión: 31/01/2018	

"Requerimientos cumplidos" (nº de requerimientos obligatorios cumplidos y nº de complementarios cumplidos en cada una de las líneas):

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema						
Apartados y subapartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0		
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1		
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7		
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN	1	3	0	3		
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1			
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1		
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2			

No llenar

Indicar el número de requerimientos obligatorios que se cumplen en cada casilla (respuestas "SI")

Indicar el número de requerimientos complementarios que se cumplen en cada casilla (respuestas "SI")

En el módulo 2, los establecimientos que no disponen de bar y/o cafetería (sub apartado E), o servicio de habitaciones (sub apartado F), o que no disponen de ninguno de los servicios de almuerzo o cena (sub apartado G), o que ofrecen "servicios de eventos" (apartado 5.6.), están exentos de cumplir con las exigencias y las instrucciones para consignar los datos figuran en el propio formulario.

Paso 2: Volcar datos en la zona de "Resultados del módulo":



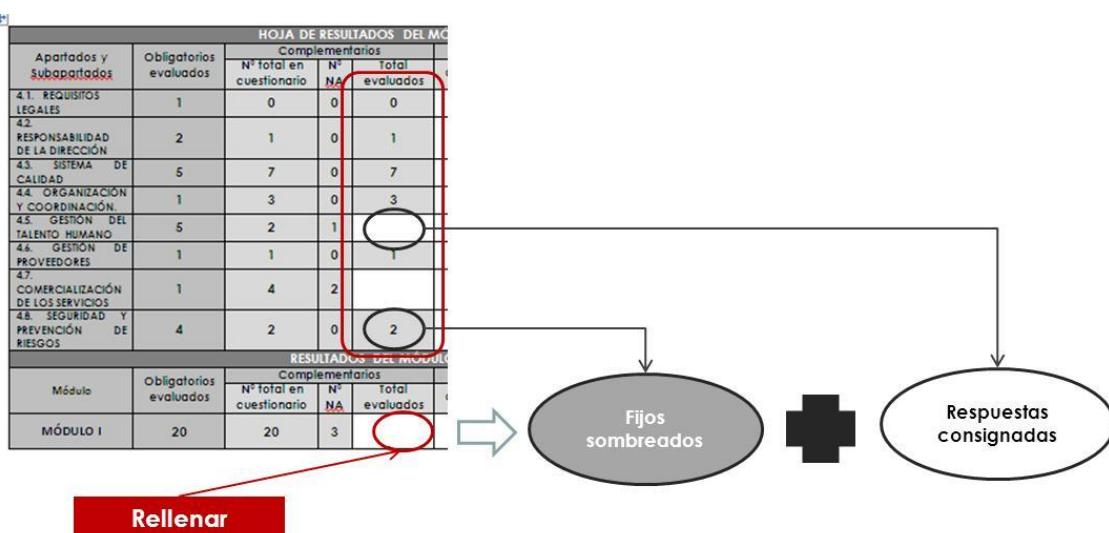
NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD					
ALOJAMIENTO TURÍSTICO					
Fecha de emisión: 31/01/2018					

Apartados y Subapartados	Obligatorios evaluados	HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema			Requerimientos cumplidos	Obligatorios	Complementarios
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados			
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0			
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1			
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7			
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	1	3	0	3			
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1				
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1			
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2				
4.8. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4	2	0	2			
RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema							
Módulo	Obligatorios evaluados	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Requerimientos cumplidos	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO I	20	20	3				

Las bases para los cálculos que se proponen más adelante en este mismo apartado, son la columna “Obligatorios evaluados” y la de “Total evaluados” de las columnas de “Complementarios”.

En general, salvo en el Módulo 3⁴, los requerimientos obligatorios no aceptan respuestas NA, por lo que el número que se especifica es la base de cálculo

Los requerimientos complementarios, por su parte, si aceptan esta respuesta en algunos apartados. Por la tanto, esta casilla se debe cumplimentar siempre y el dato es el resultado de la suma de los subvalores de la columna “Total evaluados” (fijos sombreados + los que se han consignado):



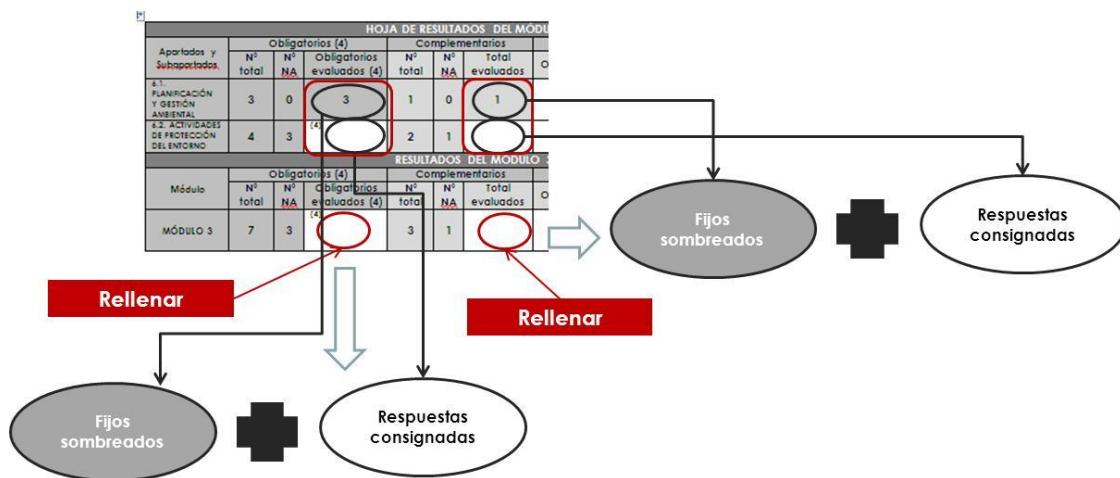
⁴Véase la excepción más adelante, en este mismo apartado.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

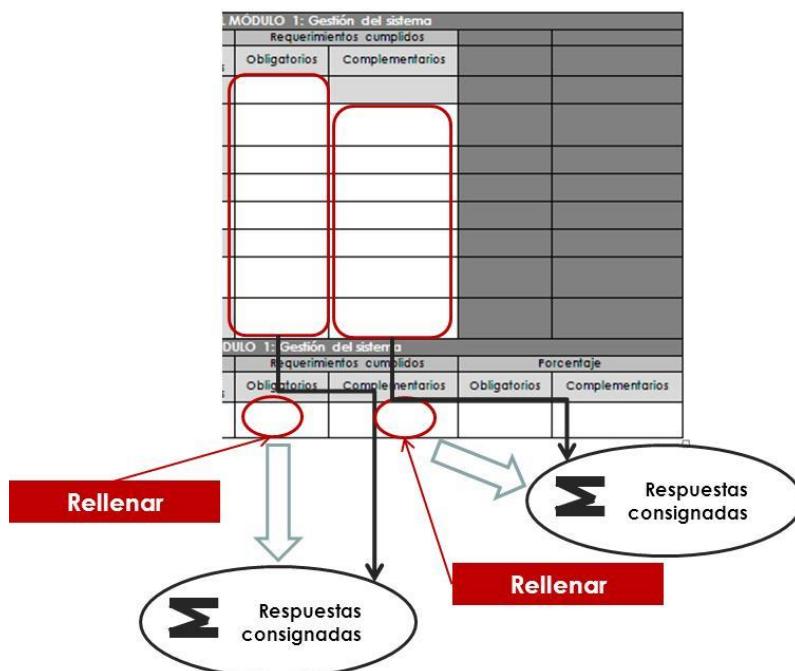
ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Fecha de emisión:
31/01/2018

En el caso del módulo 3, esta misma operación se desarrolla en los requerimientos obligatorios, dado que aceptan respuestas NA en los anteriores:



A continuación, se deben volcar, en la zona de “Resultados del Módulo”, los resultados de las columnas de “Requerimientos cumplidos” (sumatorio del nº de requerimientos obligatorios y sumatorio del nº de complementarios cumplidos):



Por último, se calculan los porcentajes de cumplimiento en la columna de Porcentajes (% Obligatorios; % Complementarios). Los porcentajes con decimales se redondean a la baja ($1,3 = 1$; $1,6 = 1$). El cálculo se realiza sobre los resultados de las columnas de la zona de resultados del módulo:

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD ALOJAMIENTO TURÍSTICO	Fecha de emisión: 31/01/2018
--	---

Los obligatorios se calculan:

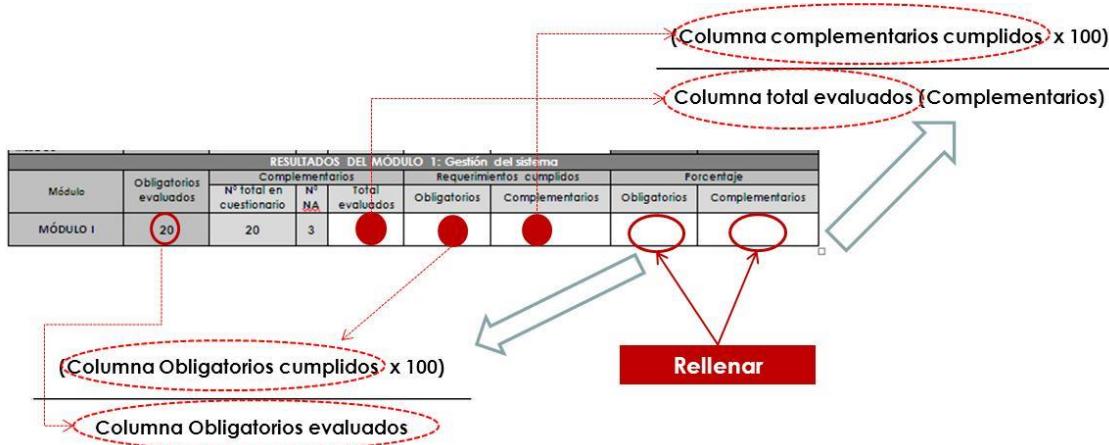
$$(\text{Columna Obligatorios cumplidos} \times 100)$$

Columna Obligatorios evaluados

Los complementarios se calculan:

$$(\text{Columna Complementarios cumplidos} \times 100)$$

Columna Total evaluados (complementarios)



5. Llenado del resumen de resultados (Parte III del resumen de resultados de valoración)

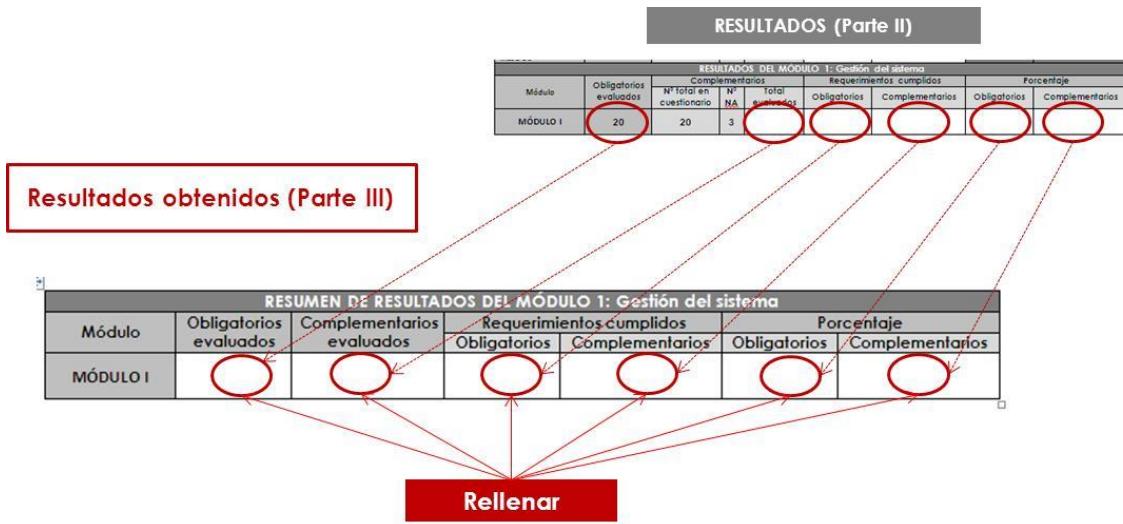
Una vez completos los soportes de la parte 2 se trasladan los resultados al formato establecido en la Parte III del resumen de resultados de valoración.

Este formato se divide en 2 zonas, en cada módulo:

La primera de estas zonas es la de resultados obtenidos, donde simplemente se trasladan los resultados obtenidos en "Resultados del Módulo" de la Parte II:



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	Fecha de emisión: 31/01/2018
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	



La segunda de estas zonas es la de resultados exigidos por nivel y se deben trasladar los porcentajes reflejados en el soporte de la primera zona y ubicarlos en el nivel correspondiente.

En los módulos 1, 3 y 4 siempre que los obligatorios sean inferiores al 100%, los resultados se ubican en “No certificado”:



En el módulo 2, solo se trasladan los complementarios en el nivel que corresponde sin condición alguna (dado que no hay obligatorios).



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD		Fecha de emisión:
ALOJAMIENTO TURÍSTICO		31/01/2018

6. Nivel alcanzado tras la evaluación

La Comisión Técnica de Certificación, concede el reconocimiento en función del nivel más bajo alcanzado en uno de los 4 Módulos.

La Comisión Técnica de Certificación, concede el reconocimiento en función del nivel más bajo alcanzado en uno de los 4 Módulos.



En el caso de las autoevaluaciones de las empresas, esta información permite fijar los objetivos de mejora en función del nivel que se quiere alcanzar, actuando prioritariamente en el módulo (o módulos) que están señalando este nivel más bajo que el deseable.

En el informe de auditoría (anexo del procedimiento de auditoría) se incluye un apartado donde el auditor realiza una recomendación al CTC (Comisión Técnica de Certificación) de nivel de certificación que recomienda (en base a esta determinación de nivel más bajo) y si esta condicionado a un PAM (Plan de Acciones de Mejora).

7. Objetivos y destino del registro del resumen de resultados de valoración

Además de ser un registro asociable a diversas exigencias (por ejemplo, para evidenciar aspectos relativos a la "Revisión del Sistema"), cumple además con otros vinculados a la certificación y la planificación de la mejora. El objetivo del registro (formatos completos) del "Resumen de resultados de valoración", es triple:

- En las auditorías (evaluaciones externas), este registro se debe anexar de manera obligatoria al informe de auditoría.
- En las auditorías (evaluaciones externas), es la única fuente de información para el Plan de Acciones de Mejoras (El PAM es un instrumento que se desarrolla al finalizar las auditorías, y puede ser requerido en el caso de concesiones condicionadas de certificación).

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
ALOJAMIENTO TURÍSTICO	Fecha de emisión: 31/01/2018

Estos casos, están recogidos en el reglamento de certificación y los procedimientos de auditoría y funcionamiento interno de la Comisión Técnica de Certificación).

- La evaluación interna (autoevaluación), es una de las fuentes de información para la realización del Plan de Mejora de la empresa (otra, por ejemplo, es la opinión de los clientes), cuyo descriptivo de funcionamiento se puede encontrar en el Manual de la Delegación País y es explicado en la formación que se presta desde estas a las empresas adheridas al sistema.

2018

