Govern
de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

ANEXO 5. Modelos plan de modernización y seguridad

Nombre del establecimiento:
Número de registro:
Dirección:
Localidad: **Código postal:** **Municipio:**
Provincia:
Teléfono: **Fax:** **Dirección electrónica:**
Latitud/ longitud (formato decimal)**:** **Web:**
Referencia catastral (20 dígitos)**:**
NIF empresa:
Sistema/s de calidad certificado/s:
Sistema/s de medio ambiente certificado/s:
Licencia de apertura: Adjuntar **Autorización apertura:** Adjuntar

Propietario:
DNI o NIF:
Explotador:
Explotador:
DNI o NIF:
Clasificación: **Categoría:** **Modalidad:**
Estado: **Unidades:** **Plazas:**
Pertenece a la/s siguiente/s asociación/ones

Descripción establecimiento:

Imatges establiment: **Logotip** Adjuntar **Mapa** Adjuntar **Imatge 1** Adjuntar **Imatge 2** Adjuntar

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS

1. Documentación general

SÍ	NO	N/A			
			Conoce y cumple la normativa logal vigente que aplica	La empresa turística cumple lo dispuesto en la normativa que aplica a su oficio, dispone de una lista de esta y tiene la posibilidad de consultarla, ya sea en papel o informáticamente.	Lista de la normativa que es aplicable al establecimiento (copia informática o en papel)
			Licencia o presentación DRIAT Administración turística	El establecimiento está inscrito en el Registro General de Empresas Turísticas.	Comprovación por parte de la Administración
			Licencia de apertura del ayuntamiento correspondiente	El establecimiento dispone de la licencia de apertura sellada por el ayuntamiento correspondiente.	Adjuntar copia de licencia o declaración responsable
			La empresa dispones de señalización posicional	El nombre de la empresa aparece indicado en la entrada del establecimiento y dispone de la placa reglamentaria con su grupo y categoría.	Imagen señalización exterior
			Instalaciones contra incendios	El establecimiento dispone de las instalaciones adecuadas contra incendios, extintores, etc., y dispone de un contrato de mantenimiento de estas instalaciones.	Adjuntar copia de contrato mantenimiento de las instalaciones contra incendios
			La empresa dispone de un plan de prevención de riesgos laborales (no se aplica a empresas unipersonales)	La dirección dispone de un plan de prevención de riesgos laborales que conoce todo el equipo de trabajo. El personal sabe cómo actuar en caso de accidente.	Adjuntar copia del contrato PRL o registro de su cumplimiento
			Se exhiben los medios de pago	Se exponen los indicadores de las tarjetas de crédito o formas de pago aceptados por la empresa, para que el cliente los identifique de manera rápida y clara.	Imagen o documento formas de pago (o copia de estos)
			Barreras arquitectónicas	El establecimiento dispone de todas la zonas comunes accesibles, mediante recorridos libres de barreras arquitectónicas y, si procede, de baños adaptados según la normativa vigente.	Adjuntar proyecto o documento verificativo
			Ley de Protección de Datos	El establecimiento cumple con la normativa de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.	Documento verificativo del cumplimiento
			Hay hojas oficiales de reclamación a disposición del cliente y se informa claramente de su disponibilidad	Hay hojas oficiales de reclamación. La empresa tiene instalado un cartel o similiar para informar al cliente de la disponibilidad de hojas oficiales de reclamación.	Imagen de cartel informativo reclamaciones
			La opinión del cliente se utiliza para mejorar el servicio	La empresa dispone de un cuestionario de satisfacción del cliente, en soporte físico o digital (Internet), y realiza un seguimiento de este para la mejora del servicio.	Adjuntar cuestionario / web
			El personal aplica fórmulas de cortesia y trato al cliente (obligatorio en establecimientos con más de dos empleados)	Están definidas determinadas expresiones y fórmulas de cortesía que el equipo de trabajo conoce y se utilizan al prestar el servicio, especialmente incluyen el saludo y la bienvenida, el ofrecimiento de ayuda y la despedida.	Documento fórmulas de cortesía
			Hay un plan de formación para el personal y se ofrece, como mínimo, un curso anual para los trabajadores	Una vez al año se realiza una planificación de potenciales cursos formativos para que asista el personal, atendiendo al perfil de cada puesto de trabajo. Se imparte, como mínimo, un curso anual especializado por puesto de trabajo (p. ej., manipulación de alimentos, atención al cliente, satisfacción del cliente, calidad, medio ambiente, fórmulas de cortesía, seguridad alimentaria, etc.).	Adjuntar plano de formación
			Hay un botiquín de primeros auxilios	La empresa / servicio turístico tiene un botiquín o similar para poder atender a los clientes o empleados en caso de accidente. El botiquín contiene un *stock* mínimo de productos, descritos en un documento, junto al botiquín. Periódicamente (mínimo cada año), se revisa su fecha de caducidad.	Documento *stock* mínimo botiquín
			Se controla la limpieza de las instalaciones y el equipamiento	Se dispone de un plan de limpieza documentado, en el que se identifican las instalaciones y el equipamiento. El plan prevé: - Todas las áreas de cocina y restaurante - Las áreas o el equipamiento susceptibles de limpieza - La frecuencia y periodicidad de limpieza Hay un espacio ordenado y cerrado en el que guardar el equipamiento de limpieza.	Plan de limpieza documentado
			Iluminación	El establecimiento dispone de detectores de presencia en la ilumniación de baños y pasillos.	Adjuntar imagen detectores
			Lampistería	Tiene sistemas de aireadores en la grifería y sistema de doble descarga en las cisternas.	Adjuntar imagen
			Separación selectiva de residuos	Los residuos generados por la actividad se clasifican atendiendo a su origen, de manera selectiva, siempre que los servicios municipales lo permitan (tanto internamente como en cuanto a los clientes).	Adjuntar imagen contenedores internos y contrato/s con empresas recogida selectiva
			Se utilizan criterios de gestión medioambiental	La empresa dispone de un manual de buenas prácticas medioambientales en el que se identifica la normativa ambiental que aplica el establecimiento, así como las buenas prácticas medioambientales que desarrollan.	Adjuntar manual de buenas prácticas medioambientales

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS

2. Hoteles / Apartamentos

SÍ	NO	N/A			
			Hay un registro de petición de reservas	Se dispone de un formulario que incluye datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones.	Formulario petición de reservas
			Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así com cualquier descuento aplicado.	Remitir una copia de una factura
			La lista de precios está expuesta	La lista de los precios del establecimiento se expone a la vista del cliente. Incluirá el precio total (con impuestos).	Imagen exposición lista de precios
			Acceso	Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercaderías.	Imagen / documento acreditativo
			Recepción	Dispone de fax.	Imagen / documento acreditativo
				Dispone de teléfonos públicos para los clientes.	
				Dispone de manual de servicios A-Z multilingüe y material de información regional.	
				Tiene la posibilidad de depósito (no obligatoriamente en la recepción).	
				El establecimiento debe ofrecer servicio de despertador.	
			Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
			Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
			Habitaciones/Apartamentos	En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
				Hay algún sistema para oscurecer el dormitorio.	
				Hay un armario adecuado (o espacio destinado a la ropa) con estantes (o ménsulas), mínimo 12 perchas (no de alambre) y manta adicional (a petición del cliente).	
				La habitación / apartamento dispondrá de mesa o escritorio, silla (o asiento), enchufe de corriente, teléfono, iluminación adecuada en la habitación y televisión en color con mando a distancia.	
				Las dimensiones mínimas de las camas (con colchón moderno y bien conservado de 18 cm mínimo) son: 0,90 x 1,9 m (individual) y 1,5 x 1,9 m (doble). Dispondrán de mantas, fundas para almohadas y almohadas bien conservadas.	
				HOTEL: Al menos el 80 % de las habitaciones tienen una dimensión mayor o igual a 14 m^2 (baño incluido).	
				HOTEL APARTAMENTO: Al menos el 80 % de los apartamentos tienen una cocina con dimensiones superiores a 5 m^2 y sala independiente superior a 17 m^2. La cocina dispondrá de extractor de humos (o campana), fregadero, cafetera o tetera (y accesorios), utensilios de cocina y comedor, nevera y utensilios de limpieza.	
				APARTAMENTOS: Con dormitorio independiente: el 80 % debe tener más de 16 m^2. Al menos el 80 % de los apartamentos con dormitorio, sala de estar y cocina en un solo espacio deben tener 24 m^2 (mínimo). Todos los apartamentos deben tener: cocina, con campana extractora, fregadero, cafetera o tetera, y accesorios, utensilios de cocina y comedor y nevera, utensilios de limpieza y mesa de comedor con sillas (mínimo una por plaza). Cerca de la cama se dispondrá de interruptor de luz, luz de lectura y mesilla de noche.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
			Baños habitación / apartamento	Todas las habitaciones/apartamentos disponen de baño con ducha o bañera y WC separados (mediante cortina o construcción).	

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

			El baño debe tener: lavabo con luz apropiada, alfombrilla de baño, espejo con enchufe de corriente, barra o colgadero para las toallas, jabón de manos, gel de ducha, recambios de papel higiénico, una toalla de mano y una de baño por persona y papelera de baño.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
		Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
		Servicios higiénicos	Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres.	Imagen / documento acreditativo
			Limpieza diaria de las habitaciones.	Documento acreditativo
			Cambio de toallas diario a petición del cliente.	
			Cambio de lencería de cama una vez por semana como mínimo.	
		Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
		Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable
		Restauración	Área de restauración con capacidad para el 60 % de los clientes (como mínimo).	Documentación / imagen justificante
			Oferta de bebidas en el hotel.	
			Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas.	
			Ofrecerá servicio de desayuno que contienen (como mínimo): una bebida caliente (café o té), frutas o ensalada de frutas, variedad de panes y panecillos con jamón, embutidos, queso y cereales.	
			La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	
		Control de piscinas (si las hay)	La empresa dispone del libro de registro de piscinas convenientemente cumplimentado.	Adjuntar copia de las páginas iniciales del libro registro
		Animación (si la hay)	La animación (sea propia o subcontractada) dispone de todos los elementos de seguridad necesarios para realizar las actividades potencialmente peligrosas (carabina, tiro con arco, etc.).	Adjuntar documento acreditativo seguridad en actividades potencialmente peligrosas
			Establecimientos con pensión completa integral	
		Pensión completa integral	Se ofrecerá pensión completa con tres comidas diarias (en uno o diversos puntos del hotel con horarios visibles)	Documento justificativo
			Hay una rueda de menús para las pensiones completas y para los aperitivos disponibles (rotación de platos quincenal).	Rueda de menús
		Identificación clientes pensión completa integral	Se identifica al cliente de pensión completa integral mediante una pulsera u otros métodos.	Identificación clientes
		Servicios clientes pensión completa integral	Vajilla y cristalería en todos los servicios (única excepción en la zona de la piscina por seguridad).	Documentos justificativos cumplimiento
			Las bebidas se servirán en la mesa en el caso de los establecimientos de 3*, 4* y 5* / o 4	
			Para establecimientos de 5* es obligatorio ofrecer cocina en vivo *(show cooking)*.	
			Bebidas de marcas reconocidas. No se permiten productos a chorro, botellas sin dosificador ni sin el precinto correspondiente.	
			Guardería infantil mínimo 5 días a la semana (excepto establecimientos modalidad "solo adultos").	
		Extracción alimentos y bebidas en pensión completa integral	Se debe impedir la extracción de alimentos y bebidas del establecimiento (art. 37 de la Ley 8/2012, de 19 de julio, de Turismo de las Illes Balears).	Medidas tomadas para su cumplimiento
		Información al cliente de pensión completa integral	El establecimiento dispondrá de paneles informativos sobre los servicios y horarios de la pensión completa integral en el establecimiento, en los paneles se debe especificar qué productos están exentos de este régimen y el coste adicional que comporten.	Imagen o documento informativo

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLAN DE MODERNIZACION Y SEGURIDAD. CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTES
ILLES BALEARS 2. TURISMO DE INTERIOR

SÍ	NO	N/A			
			Hay un registro de petición de reservas	Se dispone de un formulario que incluye datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones.	Formulario petición de reservas
			Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado.	Remitir copia de una factura
			La lista de precios está expuesta	La lista de los precios del establecimiento se expone a la vista del cliente. Incluirá el precio total (con impuestos).	Imagen exposición lista de precios
			Recepción (si obliga la normativa turística)	Se dispondrá de un área de recepción que pueda prestar servicio telefónico las 24 horas del día, tanto en el interior como en el exterior.	Imagen / documento acreditativo
				Se habilitará un teléfono a la disposición de los clientes.	
			Habitaciones (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
				Como mínimo, el 80 % de las habitaciones tendrán unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2 (baño incluido).	
				Si las habitaciones disponen de sala, esta tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2, 12 m^2 si no tienen cocina, y el dormitorio tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2 (baño incluido).	
				Hay algún sistema para oscurecer el dormitorio.	
				Todas las habitaciones tendrán lavabo, váter y ducha (o bañera).	
			Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
			Servicios higiénicos (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	Se dispondrá de baños generales (cuando la capacidad del establecimiento sea superior a 30 plazas).	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
				Limpieza diaria de las habitaciones.	
				Cambio de toallas diario a petición del cliente.	
				Cambio de lencería de cama una vez por semana como mínimo.	
			Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
			Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
			Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
			Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable
			La carta está expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta
				Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas.	Documentación / imagen justificante
			Control de piscinas (si las hay)	La empresa dispone del libro de registro de piscinas convenientemente cumplimentado.	Adjuntar copia de las páginas iniciales del libro registro
			Animación (si la hay)	La animación (sea propia o subcontractada) dispone de todos los elementos de seguridad necesarios para realizar las actividades potencialmente peligrosas (carabina, tiro con arco, etc.).	Adjuntar documento acreditativo seguridad en activitades potencialmente peligrosas

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLAN DE MODERNIZACION Y SEGURIDAD. CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS

SÍ	NO	N/A			
			Hay un registro de petición de reservas	Se dispone de un formulario que incluye datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones.	Formulario petición de reservas
			Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así com cualquier descuento aplicado.	Remitir copia de una factura
			La lista de precios está expuesta	La lista de los precios del establecimiento se expone a la vista del cliente. Incluirá el precio total (con impuestos).	Imagen exposición lista de precios
			Recepción (si obliga la normativa turística)	Se dispondrá de un área de recepción que pueda prestar servicio telefónico las 24 horas del día, tanto en el interior como en el exterior.	Imagen / documento acreditativo
				Se habilitará un teléfono a la disposición de los clientes.	
			Habitaciones (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
				Como mínimo, el 80 % de las habitaciones tendrán unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2 (baño incluido).	
				Si las habitaciones disponen de sala, esta tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2, 12 m^2 si no tienen cocina, y el dormitorio tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2 (baño incluido).	
				Hay algún sistema para oscurecer el dormitorio.	
				Todas las habitaciones tendrán lavabo, váter y ducha (o bañera).	
			Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
			Servicios higiénicos (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	Se dispondrá de baños generales (cuando la capacidad del establecimiento sea superior a 30 plazas).	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
				Limpieza diaria de las habitaciones.	
				Cambio de toallas diario a petición del cliente.	
				Cambio de lencería de cama una vez por semana como mínimo.	
			Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
			Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
			Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
			Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable
			La carta está expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta
				Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas.	Documentación / imagen justificante
			Servicios	El establecimiento debe ofrecer el servicio de desayuno (con una variedad adecuada de alimentos y bebidas) en un área con capacidad mínima para el 60 % de los clientes.	Adjuntar document acreditatiu
			Control de piscinas (si las hay)	La empresa dispone del libro de registro de piscinas convenientemente cumplimentado.	Adjuntar copia de las páginas iniciales del libro registro
			Animación (si hay)	La animación (sea propia o subcontractada) dispone de todos los elementos de seguridad necesarios para realizar las actividades potencialmente peligrosas (carabina, tiro con arco, etc.).	Adjuntar documento acreditativo seguridad en actividades potencialmente peligrosas

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARES
2. HOTEL RURAL

SÍ	NO	N/A			
			Hay un registro de petición de reservas	Se dispone de un formulario que incluye datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones.	Formulario petición de reservas
			Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así com cualquier descuento aplicado.	Remitir copia de una factura
			La lista de precios está expuesta	La lista de los precios del establecimiento se expone a la vista del cliente. Incluirá el precio total (con impuestos).	Imagen exposición lista de precios
			Recepción (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios si así se deriva de la normativa turística)	Se dispondrá de un área de recepción que pueda prestar servicio telefónico las 24 horas del día, tanto en el interior como en el exterior.	Imagen / documento acreditativo
				Se habilitará un teléfono a disposición de los clientes.	
				El acceso de los clientes se hará por accesos independientes de los utilizados por los proveedores y el servicio.	
			Climatización (si obliga la normativa turística)	Todas las áreas públicas estarán climatizadas.	Imagen / documento acreditativo
			Habitaciones (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
				Como mínimo, el 80 % de las habitaciones tendrán unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2 (baño incluido).	
				Si las habitaciones disponen de sala, esta tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2, 12 m^2 si no tienen cocina, y el dormitorio tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2 (baño incluido).	
				Hay algún sistema para oscurecer el dormitorio.	
				Todas las habitaciones tendrán lavabo, váter y ducha (o bañera).	
			Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
			Servicios higiénicos (los requisitos de este apartado solo serán obligatorios cuando así se derive de la normativa turística)	Se dispondrá de baños generales (cuando la capacidad del establecimiento sea superior a 30 plazas).	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
				Limpieza diaria de las habitaciones.	
				Cambio de toallas diario a petición del cliente.	
				Cambio de lencería de cama una vez por semana como mínimo.	
			Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
			Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
			Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
			Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable
			La carta está expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta
				Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas.	Documentación / imagen justificante
			Servicios	El establecimiento debe ofrecer el servicio de desayuno (con una variedad adecuada de alimentos y bebidas) en un área con capacidad mínima para el 60 % de los clientes.	Adjuntar documento acreditativo
			Piscinas	El establecimiento dispondrá de piscina exterior de dimensiones adecuadas a la capacidad del establecimiento y de configuración integrada en el entorno. Preferentemente será cuadrada o rectangular con azulejos blancos o verdes. La empresa dispondrá del libro registro de piscinas convenientemente cumplimentado.	Adjuntar documentos acreditativos
			Animación (si hay)	La animación (sea propia o subcontractada) dispone de todos los elementos de seguridad necesarios para realizar las actividades potencialmente peligrosas (carabina, tiro con arco, etc.).	Adjuntar documento acreditativo seguridad en actividades potencialmente peligrosas

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLAN DE MODERNIZACION Y SEGURIDAD. CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS
2. HOSPEDERÍA

SI	NO	N/A			
			Reservas	Se dispone de un formulario que incluye: datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones.	Formulario petición de reservas
				La hospedería puede disponer de un régimen de admisión y de normas de comportamiento adecuadas a los estatutos de su orden religiosa, que se tienen que poner claramente en conocimiento a los posibles huéspedes.	Documento régimen adminisión y normas de comportamiento
			Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado.	Remitir copia de una factura
			La lista de precios está expuesta	La lista de los precios del establecimiento se expone a la vista del cliente. Incluirá el precio total (con impuestos).	Imagen exposición lista de precios
			Recepción	Se dispondrá de un área de recepción que pueda prestar servicio telefónico las 24 horas del día, tanto en el interior como en el exterior.	Imagen / documento acreditativo
				Se habilitará un teléfono a disposición de los clientes.	
			Habitaciones	En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino.	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
				Como mínimo, el 60 % de las habitaciones tendrán unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2 (baño incluido).	
				Si las habitaciones disponen de sala, esta tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2, 12 m^2 si no tienen cocina, y el dormitorio tendrá unas dimensiones iguales o superiores a 14 m^2 (baño incluido).	
				Como mínimo el 60 % de las habitaciones dispondrán de lavabo, váter y ducha (o bañera).	
				Hay algún sistema para oscurecer el dormitorio.	
			Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
			Servicios higiénicos	Se dispondrá de baños generales (cuando la capacidad del establecimiento sea superior a 30 plazas).	Imagen / documento acreditativo cumplimiento
				Limpieza diaria de las habitaciones, con la posibilidad de pactar con el huésped para que la haga él mismo.	
				Cambio de toallas a petición del cliente.	
				Cambio de lencería de cama una vez por semana como mínimo.	
			Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
			Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
			Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
			Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable
			La carta está expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta
				Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas.	Documentación / imagen justificante
			Servicios	El establecimiento debe ofrecer el servicio de desayuno (con una variedad adecuada de alimentos y bebidas) en un área con capacidad mínima para el 50 % de los clientes.	Adjuntar documento acreditativo
			Control de piscinas (si las hay)	La empresa dispondrá del libro registro de piscinas convenientemente cumplimentado.	Adjuntar copia de las páginas iniciales del libro registro

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS

2. RESTAURANTES / BARES / CAFETERÍAS

SÍ	NO	N/A			
			Las facturas/tiques tienen un formato estándar	El formato de la factura/tique que emite el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura/tique se organiza por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así com cualquier descuento aplicado.	Remitir una copia de una factura o tique
			Todos los elementos del establecimiento están en condiciones óptimas	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio están en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
			Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo determinado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
			La carta está expuesta en el interior	La carta está expuesta en el interior y dispone de una iluminación adecuada. Debe incluir el precio total de los productos/servicios (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta en el interior
			La carta está expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior y dispone de una iluminación adecuada. En su exposición se utiliza un soporte limpio y bien conservado. Debe incluir el precio total de los productos/servicios (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta en el exterior
				Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas.	Documentación / imagen justificante
			Los horarios están expuestos	En la entrada del establecimiento se exhibe su horario, de manera que es visible desde el exterior.	Imagen horario de servicio
			Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en caso de que la empresa manipule o sirva alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o de la inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia de la resolución
			Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentarias	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable del cumplimiento
			Hay un plan de mantenimiento preventivo	Hay un documento en el que se identifican los elementos o el equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En este documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
			Revisión instalación eléctrica	La instalación de baja tensión es revisada quinquenalment por un organismo de control autorizado (OCA)	Adjuntar documento acreditativo
			Llaves de paso	El establecimiento dispone de dos llaves de paso generales (una de agua fría y una de agua caliente) en un lugar accesible.	Adjuntar documento y/o imágenes
			Mantenimiento instalaciones térmicas	El establecimiento tiene contratado el mantenimiento de estas instalaciones según el reglamento de instalaciones térmicas en vigor.	Adjuntar contrato/s instalaciones de climatización

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLA DE MODERNIZACION Y SEGURIDAD. CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS

2. INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

SÍ	NO			
		Reservas	Se dispone de un formulario de reservas estándar que conoce y aplica todo el personal.	Formulario de reservas
			Hay una ficha por cada cliente y viaje contratado.	Fichas de cliente y viaje (soporte papel o digital)
		Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así com cualquier descuento aplicado.	Remitir una copia de una factura
		Dossier	Se entrega al cliente un dossier o similar con toda la información del viaje, como mínimo: bonos, información del viaje, datos de proveedores y teléfonos de urgencia.	Documento acreditativo
		Material publicitario	La información mínima que incluye el material promocional cumple todo lo especificado en la Ley de Viajes Combinados.	Declaración responsable
		Incidencias	Hay un teléfono de atención al cliente 24 horas para poder atender cualquier incidencia surgida durante el viaje.	Teléfono 24 horas
		Condiciones especiales	El cliente es informado siempre por escrito y sin que se pueda inducir a error de cualquier condición especial en su reserva (anticipos, gastos de anulación, plazos de anulación, penalizaciones, etc.).	Declaración responsable
			Se informa al cliente de cuestiones relativas a seguridad, atención médica, etc., en la destinación, en caso de ser necesario.	

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLAN DE MODERNIZACION Y SEGURIDAD. CONSEJERIA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS 2. ALQUILER DE VEHÍCULOS SIN

SI	NO			
		Reservas	Se dispone de un formulario de reservas estándar conocido y aplicado por todo el personal.	Formulario de reservas
		Contrato	El contrato de alquiler debe contener: condiciones generales, conceptos de cobro, condiciones del seguro, recargos, fianzas, condiciones de entrega y de prolongación imprevista del contrato.	Contrato
		Entrega del vehículo	Hay un documento donde se detalla el proceso de entrega del vehículo: entrega de documentación y llaves, revisión de daños, estado general del vehículo, combustible (con el precio del sobreprecio de carburante) y equipamiento, así como zona de aparcamiento y lugar de entrega al finalizar el uso. En presencia del cliente se comprueban los posibles daños del vehículo y se anulan o destruyen los posibles resguardos abiertos de tarjetas de crédito.	Documento entrega
			Una vez entregado el vehículo, y antes de su entrega al cliente siguiente, se limpia y se repone el equipamiento estándar. Estas operaciones se verifican visualmente y se anotan las posibles incidencias.	Documento incidencias
		Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los elementos informativos siguientes: identificación completa de la agencia, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de manera que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes gastos, recargos y fianzas. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento aplicado.	Remitir una copia de una factura
		Dossier	Se entrega al cliente un dossier o similar con toda la información relativa al alquiler: guía de actuación en caso de accidente (con teléfonos de emergencia), mapa de situación de la agencia y del destino, etc.	Documento acreditativo
		Se ofrece al cliente una guía de actuación en caso de accidente	Con la documentación se ofrece al cliente una guía de actuación en caso de accidente, que incluye teléfonos de emergencia y aviso, hojas para croquis, hojas para reflejar daños producidos y condiciones generales de la cobertura de los seguros contratados.	Documento acreditativo
		La documentación entregada incluye un mapa de situación y turístico de la zona	Con la documentación del vehículo se entrega un mapa de situación de la agencia y de las principales carreteras y atractivos del destino.	Documento acreditativo
		Se indican al cliente los datos básicos de operación del vehículo	En el momento de la entrega se orienta el cliente sobre la operación de luces, elevalunas, tipo de gasolina, cambio...	Declaración responsable
		Se indica al cliente el precio definitivo que se debe pagar	Desde la contratación hasta la facturación definitiva, el cliente debe tener claro el uso de las fianzas depositadas, bonos u otros instrumentos de pago. En el momento de la facturación final (o la factura definitiva) se especifican claramente las cantidades abonadas, las compensaciones y el precio final que se cobrará por el servicio. Se anulan o destruyen en presencia del cliente los resguardos abiertos de crédito una vez compensados.	Declaración responsable
		Se comprueban y reponen los equipamientos estándar del vehículo	Durante o después del proceso de limpieza se comprobará la existencia de todos los equipamientos estándar del vehículo (recambios, herramientas básicas y otros elementos de seguridad incluidos). Se repondrán los que falten y se notificará la incidencia a efectos de reposición de *stocks* .	Declaración responsable
		Se asegura que cualquier vehículo por entregar está limpio y en orden de marcha	En todo caso el responsable de limpieza, de recepción de servicios externos o el personal que entrega el vehículo realizan una inspección ocular que asegure que todas las tareas de limpieza han sido realizadas y que no se entregan al cliente vehículos no conformes. Las incidencias observadas se deben documentar.	Documento incidencias

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES
ILLES BALEARS 10. ENTRETENIMIENTO

SÍ	NO	N/A			
			Las facturas/tiques tienen un formato estándar	El formato de la factura o tique que emita el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura/tique se organiza por epígrafes, de forma que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento que se haya realizado.	Remitir una copia de una factura o tique
			Todos los elementos del establecimiento se encuentran en óptimas condiciones	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio se encuentran en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
			Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las zonas públicas está expuesto al público (aforo deteminado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
			Los horarios están expuestos	En la entrada al establecimiento se exhibe el horario del establecimiento, de manera que es visible desde el exterior.	Imagen horario de servicio
			Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en el caso de las empresas que manipulan o sirven alimentos	Se dispone de la copia de la inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB o copia del libro de visitas de comedores colectivos (si el establecimiento ofrece el servicio de restauración).	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
			Servicio responsable	Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas, así como de su publicidad en el local.	Documentación / imagen justificante
				Establecimiento de criterios documentados sobre las consumiciones alcohólicas, que deben incluir: recipientes (tipo y material), métodos de servicio (temperatura, hielo, cantidad de alcohol, etc.), posibles restricciones (a los que hayan hecho un consumo excesivo de alcohol), etc.	Criterios documentados servicio responsable
			Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentaria	Existe una base de datos de proveedores (con su núm. de registro sanitario).	Adjuntar documento acreditativo de cumplimiento
				Se efectúan las labores de desinfección, desinsectación y desratización fijadas por normativa.	Adjuntar portada contrato empresa acreditada
				Debe existir un procedimiento para la correcta limpieza de vajilla y cristalería del establecimiento.	Procedimiento
			Existe un plan de mantenimiento preventivo	Existe un documento donde se identifican los elementos o equipamiento susceptibles de un mantenimiento periódico. En dicho documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican aquellas revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
			La carta se encuentra expuesta en el interior	La carta se encuentra expuesta en el interior y dispone de una iluminación adecuada. Debe incluir el precio total de los productos/servicios (con impuestos) y que no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta en el interior.
			Ruidos y vibraciones	El establecimiento debe actuar sobre los ruidos generados por su actividad, tomando medidas para cumplir con los niveles de emisión e inmisión acústicas contemplados en la legislación.	Adjuntar documento acreditativo

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

	Revisión instalación eléctrica	La instalación de baja tensión se encuentra revisada quinquenalmente por un organismo de control autorizado (OCA).	Adjuntar documento acreditativo
	Seguridad	El establecimiento debe disponer de un protocolo de actuación ante robos y pérdidas.	Adjuntar protocolo
		Las salidas de emergencia y las vías de evacuación deben estar debidamente señalizadas, permanentemente libres de obstáculos y permitir su fácil apertura desde el interior.	Adjuntar documento acreditativo e imagen
		El establecimiento debe tener definido y documentado un plan de emergencia conforme a los requisitos de la legislación vigente que también contemple medidas de evacuación para personas con discapacidad. Igualmente se debe disponer de los documentos necesarios y convenientemente actualizados que faciliten la intervención de los equipos auxiliares tales como bomberos, protección civil, etc., en casos de emergencia.	
		El establecimiento de ocio debe informar al cliente sobre cómo actuar en casos de emergencia y evacuación.	
	Limpieza	La empresa debe garantizar (durante todo el horario de apertura) la limpieza de los baños con reposición de papel, jabón, etc.	Adjuntar documento acreditativo
		La empresa debe garantizar (durante todo el horario de apertura) la limpieza al momento de líquidos derramados, cristales rotos, etc.	
	Acceso	La dirección del establecimiento de ocio debe definir de forma clara y objetiva las condiciones de acceso del público al local de acuerdo con la legislación vigente.	Adjuntar documento acreditativo
		Las condiciones de acceso al local deben estar debidamente publicitadas en la zona de acceso al local.	Adjuntar documento acreditativo/ imagen
		El personal de admisión debe estar claramente identificado y controlar el cumplimiento del aforo del local.	
	Formación	Todo el personal se encuentra formado para el puesto que desempeña según la legislación vigente (personal de seguridad, manipuladores de alimentos, etc.).	Adjuntar documento acreditativo

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026

Govern de les Illes Balears
Conselleria de Turisme i Esports
Agència de Turisme de les Illes Balears

PLAN DE MODERNIZACIÓN Y SEGURIDAD. CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTES ILLES BALEARS 2. : HOSTAL / HOSTAL RESIDENCIA / PENSIÓN / POSADA / CASA DE HUÉSPEDES / CAMPAMENTO DE TURISMO Y *CAMPING* (...)

SI	NO	N/A			
			Reservas	Se dispone de un formulario de reservas que incluye: datos de contacto del cliente, preferencias y observaciones.	Formulario petición de reservas
			Las facturas tienen un formato estándar	El formato de la factura emitida por el establecimiento incluye los siguientes elementos informativos: identificación completa del establecimiento, desglose de conceptos, totales y forma de pago. La factura está organizada por epígrafes, de forma que el cliente pueda comprender fácilmente las cantidades correspondientes a los diferentes consumos y gastos. Además, se detalla la cantidad correspondiente al IVA, así como cualquier descuento que se haya realizado.	Remitir una copia de una factura
			La lista de precios está expuesta	La lista de los precios del establecimiento se encuentra expuesta a la vista del cliente. Se incluye el precio total (con impuestos).	Imagen exposición lista precios
			Recepción	Se debe habilitar un teléfono a disposición de los clientes.	Imagen / documento acreditativo
			Habitaciones	En las habitaciones se dispone de: a) directorio de servicios, b) manuales de uso (TV, teléfono, caja fuerte, etc.) y c) información sobre el destino.	Imagen / documentos acreditativos cumplimiento
			Todos los elementos del establecimiento se encuentran en óptimas condiciones	El mobiliario, el equipamiento, las instalaciones, los utensilios y, en general, cualquier elemento para la prestación del servicio se encuentran en perfecto estado de limpieza y conservación.	Declaración responsable
			Está expuesto el aforo del establecimiento	El aforo de las salas comunes y zonas públicas está expuesto al público (aforo deteminado en el proyecto de actividad del establecimiento).	Imagen carteles aforo
			Existe un plan de mantenimiento preventivo	Existe un documento donde se identifican los elementos o equipamiento susceptible de un mantenimiento periódico. En dicho documento se identifican: - Elemento y/o equipamiento. - Fecha de revisión y/o mantenimiento. - Responsable y/o empresa que realiza el mantenimiento. - Se identifican aquellas revisiones que son obligatorias legalmente, como la revisión de extintores, ascensores, equipamientos de seguridad alimentaria, etc.	Adjuntar plan de mantenimiento preventivo
			Inscripción en el registro sanitario autonómico de la CAIB en el caso de las empresas que manipulan o sirven alimentos	Se dispone de la comunicación previa de la actividad en el registro sanitario autonómico de la CAIB o inscripción en el registro pertinente.	Adjuntar copia inscripción o libro de visitas
			Se cumple la normativa legal relativa a seguridad e higiene alimentaria	Se cumplen los principios de autocontrol en la actividad de la empresa alimentaria.	Presentar declaración responsable
			La carta se encuentra expuesta en el exterior del restaurante	La carta está expuesta en el exterior del restaurante. Debe incluir el precio total de los productos/servicios de pago (con impuestos) y no puede inducir a error. Como mínimo estará redactada en uno de los idiomas oficiales de la comunidad.	Imagen carta expuesta
				Control y vigilancia estrictos del acceso de los menores a las bebidas alcohólicas.	Documentación / imagen justificante
			Control de piscinas (si las hay)	La empresa dispone del libro registro de piscinas convenientemente cumplimentado.	Adjuntar copia de las páginas iniciales del libro registro

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2015/58/916026