

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALIMENTOS & BEBIDAS

ÁMBITO A: Gestión administrativa

Administrativo

1.-Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
2.-Dentro de sus políticas organizacionales se establece: la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
3.-El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
4.-Dentro de sus políticas organizacionales se prioriza la contratación de proveedores locales.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
5.-Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
6.-El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

Personal

7.-Cuenta con un documento en el que se detalla el perfil y funciones del personal administrativo y operativo de la empresa, lo que permitirá a la empresa registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática sobre las funciones, procedimientos, que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades y tareas.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
8.-El establecimiento cuenta con reglamento interno para el personal, con la finalidad que el empleador detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labore en el establecimiento.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
9.-El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país, respaldada con documentos legales de la información de cada trabajador.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
10.-El personal cuenta con carnet de salud actualizado.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

Capacitación

11.-Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
12.-Cuenta con certificados o registro de participación en capacitaciones del 30% del total del personal.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
13.-El personal que labora en el área de alimentos y bebidas ha recibido capacitaciones en las áreas de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
14.-Cuenta con personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional de por lo menos el 50% de sus empleados.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

**NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".**
**ALIMENTOS & BEBIDAS**
**ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial**
**Social**

15.-Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
16.-Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
17.-En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

**Biodiversidad**

18.-El establecimiento no mantiene especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
19.-La jardinería o espacios verdes del establecimiento también cuenta con especies vegetales nativas y/o endémicas de la zona.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
20.-Cuenta con información sobre la flora y fauna nativas de la zona, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
21.-El establecimiento evita comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

**Protección y conservación ambiental**

22.-Cuenta con productos biodegradables para la limpieza del establecimiento.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
23.-Minimiza la compra de insumos altamente contaminantes tales como: aerosoles, plásticos, químicos, pesticidas, desechables, entre otros.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
24.-Informa a los clientes de aquellas medidas de sostenibilidad adoptadas por el establecimiento que puedan repercutir en los servicios del mismo.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
25.-Los aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
26.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua, y es difundido a todo el personal de la empresa.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
27.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía, y es difundido a todo el personal de la empresa.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
28.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de energía como: solar, eólica, geotérmica o biomásica, deberá contar con registros de su uso y mantenimiento.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
29.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de agua deberá contar con registros de uso y mantenimiento.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALIMENTOS & BEBIDAS

30.- Los residuos son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos de recolección existentes en la ciudad.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento

INFRAESTRUCTURA

Infraestructura general

31.-Cuenta con un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32.-Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33.-Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva e intelectual. Por ejemplo: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación, personal capacitado para brindar las facilidades para una estadía cómoda.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Infraestructura del área de cocina

34.-El área de almacenamiento de insumos secos se encuentra ubicado en repisas evitando el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35.- El área de almacenamiento de insumos frescos está correctamente dividida por tipo; los envases y productos no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir).

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36.-El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37.- Lo pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Infraestructura para la seguridad

38.-Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos, así mismo no debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias

39.-El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40.-Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41.-Los servicios higiénicos o baterías sanitarias de las áreas de uso público utilizan sistema ahorrador o se ha implementado medidas para el ahorro del agua.

C	NC	NA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALIMENTOS & BEBIDAS

Señalización

42.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
43.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente de la energía del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
44.-Cuentan con señalética en: áreas restringidas y de uso exclusivo del personal; áreas peligrosas o con material inflamable.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
45.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
46.-El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
47.-En caso que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán estar lejos de ventanas y puertas, de manera que se evite el ingreso de humo.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

EQUIPAMIENTO

Equipamiento general

48.-El establecimiento cuenta con equipamiento adecuado para el uso y ahorro de energía.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
49.-La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
50.-El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias

51.-Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal debe contar con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
52.-El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento del área de comedor

53.-Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesarios para atender al 100% de su aforo.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
54.-El área de comedor cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o extractores evitando la acumulación de olores y malestar a los clientes y moradores del sector.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Equipamiento del área de cocina

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALIMENTOS & BEBIDAS

55.-El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o campanas de extracción evitando la acumulación de olores.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
56.- El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
57.-El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
58.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
59.-Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
60.-El área de cocina cuenta con utensilios de cocina como pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores para la manipulación de alimentos.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

Equipamiento área de personal

61.-El establecimiento cuenta con un área destinada para el personal, para el resguardo de sus pertenencias.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
--	---------------------------	----------------------------	----------------------------

ÁMBITO D: Calidad de servicio y atención al cliente

Presentación y servicios

Accesos

62.-Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libres de obstáculos.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
63.-Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

Personal

64.-El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
65.-El personal de preparación de alimentos debe contar con: chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia, uñas cortas y protección de manos.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
66.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
67.-El personal de preparación de alimento no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>

Satisfacción al cliente

68.-Se aplica encuestas de satisfacción a los clientes del establecimiento y se generan reportes estadísticos.	C <input type="text"/>	NC <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
--	---------------------------	----------------------------	----------------------------

**NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".**
**ALIMENTOS & BEBIDAS**

69.-Se cuenta con registros o actas de reuniones periódicas del personal operativo y administrativo, para conocer novedades y/o sugerencias de la operación del establecimiento .

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

70.-Cuenta con un procedimiento para recepcionar los reclamos y sugerencias de los clientes, brindando el tratamiento correspondiente.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Servicios**

71.- Cuenta con un directorio de compañías de transportes legalizados por la autoridad competente.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

72.-Cuenta con información turística de la ciudad y el país, y su personal se encuentra capacitado para brindar la información correspondiente a sus clientes.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

73.-Facilita a sus clientes llamadas telefónicas en caso de emergencia.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Material promocional**

74.-Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional, evitando la publicidad engañosa.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

75.-Los precios ofertados incluyen impuestos y el servicio (según categoría), con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Registro y seguimiento**
**Cocina**

76.-Los productos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

77.-Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos etiquetados con fechas de recepción y caducidad.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

78.-Los productos cárnicos son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, es decir en porciones ubicando las carnes y pescados crudos en la parte inferior, evitando que la sangre y los residuos de la descongelación goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

79.-No existen alimentos o recipientes con alimentos colocados sobre el piso.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

80.-Cuenta con dispensador de jabón líquido, desinfectante y toallas de papel para el aseo de las manos del personal

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Seguridad**

81.-El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios con: vendas, gasas, crema para quemaduras, alcohol, agua oxigenada; los productos no están caducados.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

82.-Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, por lo menos una vez al año.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALIMENTOS & BEBIDAS

83.-El establecimiento cuenta con al menos una persona capacitada en primeros auxilios en cada turno (necesario en zonas rurales) y dispone de una guía visible con teléfonos de emergencia y hospitales cercanos (zonas urbanas).

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

84.-Cuenta con vestimenta, equipos de seguridad y protección para el personal de acuerdo a sus actividades.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Mantenimiento

85.- Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

86.- Cuenta con un registro histórico de mantenimiento periódico de la maquinaria y equipos del establecimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

87.- Cuenta con registros de monitoreo de consumo de agua, luz, teléfono e internet; con la finalidad de determinar acciones para reducir su consumo.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

88.- Cuenta con registros del mantenimiento de las instalaciones eléctricas, con la finalidad de evitar posibles cortos circuitos, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

89.- Cuenta con registros del mantenimiento de todos los equipos y redes de agua, con la finalidad de evitar fugas de agua y desperdicio del recurso, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

90.- Cuenta con registros de control de plagas.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

91.- El establecimiento cuenta con inventarios de materia prima, productos, equipo y mobiliarios.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

92.- Cuenta con registros de mantenimiento general de cada área del establecimiento.

C	NC	NA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>