

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

OPERADORES DE TURISMO

ÁMBITO A: Gestión administrativa

Administrativo

1.-Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas de la empresa aprobado por la gerencia	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
2.- Ha definido sus políticas internas, y con sus proveedores en términos de sostenibilidad ambiental y social	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
3.- Cuenta con un documento en el que se detalla el perfil y funciones del personal de la empresa aprobado por la Gerencia.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
4.- Cuenta con un manual de procedimientos para la operación turística aprobado por la gerencia.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
5.- Cuenta con un manual de procedimientos para responder ante emergencias en la operación turística, en los que estén identificados y valorados los riesgos de la operación y está aprobado por la gerencia.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
6.- Cuenta con un manual de procedimientos de contingencia para la operación turística, en el que esté identificados y valorados los riesgos de la operación turística, aprobado por la gerencia	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
7.-El establecimiento cuenta con un plan de evacuación para sus oficinas, aprobado por la gerencia.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
8.-El establecimiento cuenta con reglamento interno para el personal, aprobado por la gerencia	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
9.-Cuenta con un plan de capacitación fundamentado en las necesidades de capacitación de la empresa y las sugerencias del cliente	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
10.-La empresa ejecuta el plan de capacitación propuesto y lo mantiene documentado.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
11.-La empresa acredita que al menos el 80% de su personal cuenta con formación/capacitación en servicio al cliente, temas ambientales y manejo de discapacidades. Y el 80% de los involucrados en las áreas comercial y de operación tienen formación/capacitación en Técnicas de Venta, programación y operación turística,	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
12.-La empresa deberá definir las condiciones de venta de sus productos y la información que entregará al cliente en: cotización, venta, contratos, voucher de servicios en donde conste al menos: categoría de los servicios, incluye/no incluye, condiciones de cancelación o cambios, idioma para la guianza, penalidades, restricciones, fechas límite, información necesaria sobre salud, nivel de esfuerzo en los recorridos, condiciones de ingreso al país/zona visitada, normas de conducta (turismo sexual, consumo de sustancias ilegales, tráfico de especies, prostitución), formas de pago.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
13.-Cuenta con políticas y un procedimiento para seleccionar y evaluar a sus proveedores bajo criterios de seguridad, sostenibilidad y calidad del producto/servicio que ofrecen	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

OPERADORES DE TURISMO

14.- La empresa identifica los impactos naturales y sociales que causa por su actividad turística C NC NA

ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial

Compras

15.-La empresa incluye en sus programas y tours proveedores de la localidad que visita siempre que cumplan con los estándares de calidad establecidos por la empresa C NC NA

16.-La empresa informa a sus clientes sobre las compras de productos locales en los sitios visitados. C NC NA

17.- La empresa considera al comprar sus productos la aplicación de las 3r. C NC NA

Biodiversidad

18.-La empresa informa a sus clientes sobre la biodiversidad de las zonas visitadas y los cuidados en su visita C NC NA

19.-La empresa estimula la colaboración de sus clientes y proveedores para la conservación de la zona que visita C NC NA

20.-La empresa solicita a sus guías información sobre los cambios positivos/negativos identificados en la biodiversidad en las zonas de visita, analiza y consolida esa información C NC NA

21.-La empresa a través de la información de sus tours/programas, informa a las autoridades sobre los cambios positivos/negativos de la biodiversidad identificados en las zonas de visita C NC NA

Protección y conservación ambiental

22.-Cuenta con productos biodegradables para la limpieza del establecimiento. C NC NA

23.-Minimiza la compra de insumos altamente contaminantes tales como: aerosoles, plásticos, químicos, pesticidas, desechables, entre otros. C NC NA

24.-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 NC NA

25.-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 NC NA

26.- 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

27.- La empresa informa y promueve la aplicación de 3r durante la operación de sus tours C NC NA

28.- La empresa se involucra o mantiene activamente en programas de conservación ambiental C NC NA

29.-La empresa realiza un análisis conjunto para definir las necesidades y el apoyo necesario a grupos y comunidades de los sitios que visita. C NC NA

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

OPERADORES DE TURISMO

30.-La empresa apoya o tiene una relación permanente con las comunidades o localidades que visita orientada a mejorar sus condiciones de vida	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento

INFRAESTRUCTURA

Infraestructura general

31.-Cuenta con un área especial para el almacenamiento de refrigerios u otros productos alimenticios que serán entregados a los clientes	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

32.-Las áreas del establecimiento están limpias y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

33.-Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

34.-Todo servicio higiénico de servicio al cliente y uso de oficina 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"/>
---	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

35.-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"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

36.-Los servicios utilizan sistema ahorrador o se ha implementado medidas para el ahorro del agua, electricidad y disposición correcta de residuos	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

Infraestructura para la seguridad

37.- Cuenta con espacio que brinde comodidad y seguridad para recibir a sus clientes	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

38.- La empresa asegura una apropiada organización de los archivos de información del cliente para que puedan ser: identificados, almacenados, recuperados, retenidos, protegidos y desechados	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

Infraestructura del área de preparación de alimentos

39.-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 <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

40.- 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 <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

41.-El área de lavado es de acero inoxidable.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

OPERADORES DE TURISMO

42.-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="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
43.- El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
44.-El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
45.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
46.-Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
47.-El área de preparación de alimentos cuenta con utensilios de cocina como pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores para su preparación.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
48.-Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos etiquetados con fechas de recepción y caducidad.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
49.-Cuenta con dispensador de jabón líquido, desinfectante y toallas de papel para el aseo de las manos del personal	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
50.-No existen alimentos o recipientes con alimentos colocados sobre el piso.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
51.-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="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
52.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos y no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Señalización

53.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua del establecimiento, tanto en áreas de personal como en áreas de atención al cliente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
54.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente de la energía del establecimiento, tanto en áreas de personal como en áreas de atención al cliente.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
55.-Cuenta con señalética en: áreas restringidas y de uso exclusivo del personal.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
56.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
57.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados y la basura está correctamente depositada de acuerdo a su clasificación	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

EQUIPAMIENTO

Equipamiento general

58.-Los equipos de la empresa cuentan con sistemas, o dispositivos de ahorro de energía y agua cuando aplique.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

OPERADORES DE TURISMO

59.- El establecimiento asegura la protección de sus equipos informáticos en caso de falla eléctrica.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
60.-El establecimiento asegura la protección y recuperación de la información en el caso de fallas del sistema	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
61.-El establecimiento cuenta con protección de acceso y respaldos de la información del cliente	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
62.-La empresa cuenta con un sistema de comunicación durante la operación de los tours/programas entre la oficina y el responsable que acompaña a los turistas.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

ÁMBITO D: Calidad de servicio y atención al cliente

Satisfacción al cliente

63.-Mantiene la empresa un sistema o metodología para evaluar la satisfacción de los productos o servicios recibidos por el cliente final	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
64.-Cuenta con un procedimiento para receptor y gestionar las quejas y los reclamos del cliente final	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
65.-Cuenta con un procedimiento escrito para realizar el seguimiento de post venta al cliente final	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
66.-Mantiene la empresa un sistema o metodología para evaluar la satisfacción de los productos o servicios recibidos por el trade	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
67.-Cuenta con un procedimiento para receptor y gestionar las quejas y los reclamos del trade	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
68.-Cuenta con un procedimiento escrito para realizar el seguimiento de post venta al trade	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
69.-Analiza los resultados de satisfacción del cliente, quejas e información postventa tanto del cliente final como del trade, como insumo de mejora continua.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Proveedores

70.-Cuenta con expedientes de los proveedores en los que constan el cumplimiento de los requisitos legales vigentes directamente relacionados con la actividad.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
71.-Realiza un control de calidad de sus proveedores con mecanismos objetivos y medibles.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
72.-Cuenta con contratos claros sobre los servicios contratados con sus proveedores	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
73.-Cuenta con registros de la evaluación realizada a sus proveedores en los últimos 12 meses	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

OPERADORES DE TURISMO

Comercialización

74.-Cuenta con medios digitales para la comercialización de sus productos	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
75.-Cuenta con medios de comunicación que son difundidos a sus clientes .	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
76.-El material promocional, y los medios de comunicación contienen información en los idiomas requeridos por sus clientes.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
77.-El material promocional, y otra información destinada al cliente, es obtenida de fuentes oficiales y/o confiables, la misma que deberá ser citada.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
78.-Cuenta con un sistema de gestión para administrar: base de datos del cliente, registro de comunicaciones al cliente (historial del cliente).	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
79.-Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional, evitando la publicidad engañosa o confusa	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
80.-La empresa informa a sus clientes sobre su Registro Turístico y LUAE actualizados en los medios que utiliza para su promoción y en la información contractual	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
81.-La empresa difunde y explica el programa distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales y medios de comunicación	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
82.-La empresa realiza investigación y diseña estrategias de mercadeo que garanticen sostenibilidad del producto turístico	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
83.-La empresa demuestra que ha establecido metas para incluir a proveedores en sus tours, programas o paquetes turísticos, que manejan criterios de sostenibilidad turística	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
84.-La empresa comunica a sus proveedores sobre su compromiso de cumplimiento del programa Distintivo Q	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Seguridad

85.-El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios, los productos no están caducados.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
86.-La empresa solicita la firma de un "descargo de responsabilidad" a todos sus clientes.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
87.-La empresa cuenta con una póliza de seguros de responsabilidad civil que cubre a los clientes en caso de accidente	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
88.-La empresa solicita, e informa a los proveedores sobre condiciones de salud de los turistas, cuando sea necesario por la actividad que desarrollarán	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

OPERADORES DE TURISMO

Mantenimiento

89.-Cuenta con un registro histórico de mantenimiento periódico de los vehículos, maquinaria y equipos del establecimiento , de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
90.-Cuenta con registros de monitoreo de consumo de agua, luz, teléfono e internet; con la finalidad de determinar acciones para reducir su consumo.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
91.-Cuenta con registros del mantenimiento de las instalaciones eléctricas.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
92.-Cuenta con registros del mantenimiento de redes de agua.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Producto

93.-La empresa incluye en su portafolio de productos, a tours, paquetes, programas del destino en el que se encuentra registrada.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
94.-La empresa diseña sus tours, programas y paquetes turísticos con criterios de sostenibilidad para asegurar la conservación del sitio a visitar	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
95.-La empresa se asegura que la interpretación que se realiza de los sitios de visita incluya los aspectos naturales, culturales y sociales del sitio que visita	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
96.-La empresa desarrolla nuevos productos turísticos o incorpora innovaciones en los actuales	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
97.-La empresa incluye en la información del paquete turístico el perfil de guianza que ofrecerá en cada tour	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
98.-Antes de la operación de un tour, programa o paquete turístico la empresa se asegura que todas las condiciones contractuales se han cumplido (guianza, proveedores, información del turista)	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>

Guías

99.-La empresa cuenta con un código de ética para guías y conductores que es conocido y aplicado	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
100.-La empresa capacita a los guías de turismo para actualizar sus conocimientos sobre los paquetes turísticos que ofrece.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
101.-Cuenta con registros de evaluación a guías de turismo con una periodicidad de los últimos doce meses.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
102.-El guía se ha capacitado y comunica a sus clientes sobre el reconocimiento Distintivo Q con el que cuenta la empresa	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
103.-La empresa ha diseñado el perfil del guía de acuerdo a los tours que oferta en sus paquetes turísticos.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>
104.-La empresa cuenta con un guión para el personal de guianza de los sitios turísticos que visitarán.	C <input type="checkbox"/>	NC <input type="checkbox"/>	NA <input type="checkbox"/>