

FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN SMART VOYAGER EN ECUADOR



Norma Smart Voyager Express Hospedaje



Marzo, 2013

Índice

Introducción	3
Objetivo de la Norma	3
Estructura de la Norma	4
Alcance y Uso de la Norma	4
Beneficios del Sello de Verificación	4
Dimensiones	6
Evaluación de la Norma	8
Dimensiones, Criterios e Indicadores	6
Lineamientos Estratégicos	9
Protección y Conservación Ambiental	11
Seguridad	15
Desarrollo Socioeconómico	18
Calidad del Servicio	19
Legislación	23
Criterios Legales	24

Introducción

La Fundación Conservación & Desarrollo (C&D), consiente que los propietarios de medianos y pequeños hoteles, sitios de hospedaje eco – amigables en Ecuador no siempre están en la capacidad de realizar cambios extremos o grandes inversiones, o en muchas ocasiones no se encuentra la forma para empezar ese cambio, ha creado la norma Smart Voyager Express – Hospedaje con la finalidad de motivar a que los operadores de turismo receptivo en tierra den el primer paso para iniciar acciones de buenas prácticas de turismo sostenible.

Para crear Smart Voyager Express – Hospedaje se analizó varios puntos, entre los que se pueden citar: los resultados de las empresas certificadas con Smart Voyager Tierra; los puntos de cumplimiento obligatorio de acuerdo a la normativa legal vigente, y; aquellos en donde el cambio y/o las actividades implementadas producen mayores resultados positivos, teniendo acciones de fácil implementación en el proceso de buenas prácticas de turismo sostenible.

El cumplimiento de la Norma Smart Voyager Express - Hospedaje le permite a la operación acceder al sello de verificación en buenas prácticas de turismo sostenible, preparándolo - de esta manera a iniciar el proceso de certificación “Smart Voyager Certified”, norma que están acorde a la normativa legal vigente del país.

Objetivo de la Norma

El objetivo de la Norma Smart Voyager Express – Hospedaje – es dotar a los operadores turismo receptivo - de los parámetros sociales, ambientales y de buenas prácticas que les permitan incorporar un nuevo modelo de gestión orientado al desarrollo sostenible y que sea la base para incorporarse posteriormente a la obtención de la Certificación “Smart Voyager Certified”.

Estructura de la Norma

Para la evaluación del cumplimiento por parte de las operadoras del modelo propuesto, la presente norma se divide en cinco dimensiones a través de las cuales las operaciones de hospedaje son evaluadas de acuerdo a diversos criterios, los mismos que son aquellos aspectos que se deben cumplir para prestar un servicio integral y sostenible. Los criterios a su vez están conformados por una serie de indicadores que establecen el desempeño específico de la empresa en cada uno de los criterios y dimensiones.

Alcance y Uso de la Norma

Los estándares de Smart Voyager Express – Hospedaje se aplican a las pequeñas y medianas operaciones turísticas, específicamente operadores de turismo especializados en hospedaje. Para verificar el cumplimiento de la norma se realizan entrevistas, observación de campo y revisión de documentación.

Beneficios del Sello de Verificación

Las operaciones turísticas participantes en el proceso serán evaluadas por equipos multidisciplinarios quienes se basan en las normas y estándares del programa Smart Voyager. El programa busca que las operaciones participantes en el proceso realicen cambios en su actividad de manera que se aumente el apoyo a la conservación del entorno natural, se reduzcan los impactos ambientales negativos, se potencialicen los impactos ambientales positivos, se incremente la sostenibilidad, se mejore las condiciones para los trabajadores y se aumenten los beneficios locales.

Entre los beneficios de la obtención del sello de verificación “Smart Voyager Express” en Buenas Prácticas de Turismo Sostenible podemos citar:

Acceso a la Norma Smart Voyager Certified: Los operadores que obtengan el sello de verificación “Smart Voyager Express” en Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, pueden acceder al proceso de certificación “Smart Voyager Certified”. Asegurando, de esta manera, que su operación se enmarque dentro de los parámetros del desarrollo

sostenible, obteniendo mayores beneficios tales como acceso a mercados más grandes, así como también al mejoramiento de sus relaciones con la sociedad en general y con la comunidad local en donde lleva a cabo su operación.

Mejora en los procesos: Por medio del cumplimiento de los parámetros de la norma, las empresas realizarán sus actividades en el marco legal adecuado y ajustándose a estándares de trabajo que les permitan una gestión que disminuya los riesgos y potencie los beneficios de su servicio.

Satisfacción: Muchos operadores turísticos sienten la necesidad de conservar su entorno y de ser miembros responsables de su comunidad. Los estándares de la norma les proveen de una guía que indica cómo se puede compensar los beneficios recibidos del entorno en la actividad turística, reducir los impactos ambientales, e incrementar los beneficios sociales de su negocio.

Trabajadores dedicados y capaces: En las operaciones turísticas donde se cumplen con los estándares de la norma, los trabajadores reciben capacitación adecuada, equipos de seguridad, tratamiento y pago justo, facilidades sanitarias y condiciones de trabajo óptimas y dignas. Todo esto se revierte en competitividad y orgullo entre los trabajadores, incentivando su rendimiento.

Mantener los mercados: Las operaciones y productos verificados en Buenas Prácticas de Turismo Sostenible son cada vez más buscados por clientes y consumidores. El distintivo Smart Voyager Express permite diferenciar a las operaciones y productos en los mercados, cada vez más competitivos.

Dimensiones

La presente norma se divide en cinco dimensiones:

Lineamientos Estratégicos

Las operaciones turísticas de tierra (hospedaje) deberán incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema turístico, con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos.

Protección y Conservación Ambiental

Las actividades turísticas deben minimizar los impactos sobre el medioambiente a la vez que realizan la intervención en el entorno. La presente dimensión agrupa a los siguientes criterios:

- Consideraciones Generales;
- Energía;
- Biodiversidad;
- Aire;
- Agua;
- Contaminación y Desechos;
- Ruido, y;
- Suelos.

Seguridad

La empresa debe asegurar que todas las personas involucradas en la cadena de valor realicen sus actividades en un ambiente seguro, minimizando el riesgo de accidentes.

La dimensión considera los siguientes criterios:

- Personal;
- Instalaciones;
- Catástrofes y accidentes, y;
- Señalética.

Desarrollo Socioeconómico

Las actividades turísticas deben promover un modelo productivo inclusivo con las comunidades y asegurar el desarrollo sostenible de la localidad, insertando un marco de respeto a la diversidad. En esta dimensión se consideran los siguientes criterios:

- Comunidad, y;
- Patrimonio.

Calidad del Servicio

La empresa debe brindar una atención con parámetros de excelencia, independientemente del lugar en el que opere o del tamaño de su actividad. Esta dimensión se subdivide en los siguientes criterios:

- Insumos;
- Personal;
- Alimentos y Bebidas;
- Instalaciones, y;
- Servicio.

Evaluación de la Norma

Para la evaluación de la Norma se ha definido una escala por medio de la cual el evaluador podrá calificar al operador. Con la finalidad de evitar subjetividades en el cumplimiento y calificación de la Norma, la misma se valora de acuerdo al cumplimiento o no de los parámetros e indicadores propuestos.

La valoración se realizará de acuerdo a los siguientes parámetros:

Escala	Valor	Descripción
Cumple	1	La empresa evaluada cumple con la totalidad del indicador.
Cumple Parcialmente	0,5	La empresa evaluada cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.
No Cumple	0	La empresa no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar su modelos de gestión.
No Aplica	-	El indicador no aplica a la valoración, por tanto se invalida su calificación para no afectar la calificación final.

Dimensiones, Criterios e Indicadores

1. Dimensión Lineamientos Estratégicos

Criterio General	
Indicador	Explicación del Indicador
1. La empresa tiene como política el cumplimiento de la legislación local y de los acuerdos internacionales.	La empresa cumple con las leyes locales, nacionales y los acuerdos internacionales y adicionalmente tiene todos los registros y permisos exigidos por la ley actualizados y en regla.
2. La empresa tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones.	Todas las políticas de la empresa se recopilan en un manual que es de conocimiento de todos los trabajadores y accionistas. Adicionalmente en el manual se detalla todo el personal de la empresa con información que incluya el nombre, el cargo, los números de contacto, las enfermedades y alergias que padezca, el tipo de sangre y números de contacto en caso de emergencias.
3. La empresa cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.	El personal y directivos son informados y capacitados en las distintas actividades que la empresa tenga como parte de su cadena de valor.
4. La empresa tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación y, cuenta con los siguientes permisos: Registro Turístico, Permiso Ambiental emitido por la entidad responsable, Licencia de Funcionamiento Municipal, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario.	Se cuenta con todos los permisos necesarios para el funcionamiento de la operación. Los permisos están actualizados. Si la empresa no cuenta con al menos uno de los permisos se le dará una calificación de cumplimiento parcial.
5. La empresa provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.	Todo el material informativo y publicitario de la empresa muestra los servicios provistos sin ninguna distorsión. Los precios de los servicios y de las promociones se detallan con el Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido.
6. La empresa respeta la identidad religiosa, política, cultural y de género de sus colaboradores.	Los trabajadores de la empresa pueden expresar sus convicciones religiosas, políticas y culturales sin ninguna restricción o impedimento.
7. La empresa prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución o prácticas sexuales ilegales y el uso de sustancias psicotrópicas en sus instalaciones y actividades recreativas.	La empresa no cuenta dentro de su personal con menores de edad, ni permite que al interior de sus instalaciones se den prácticas de prostitución o uso de sustancias prohibidas.

8. La operación tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.	La empresa tiene como política la compra de bienes y servicios de la comunidad local, permitiendo aportar al desarrollo de la zona y minimizando la contaminación ambiental por causa del transporte de productos.
9. La empresa garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y a la seguridad social.	La empresa remunera a sus trabajadores de acuerdo a lo establecido por el Código del Trabajo y cumple con entregarles todos los beneficios de Ley. Todo el personal está afiliado al Seguro Social.
10. Cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.	Los impuestos de ley son pagados completamente en las fechas destinadas para este propósito por el Servicio de Rentas Internas.
11. La política salarial de la empresa asegura que no se discrimine la remuneración en función de género.	Tanto hombres como mujeres reciben su remuneración en igualdad de condiciones de acuerdo a lo dispuesto por la ley.

COPYRIGHT

2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental

Criterio Consideraciones Generales

Indicador	Explicación del Indicador
12. Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.	La empresa cuenta con un registro mensual de los consumos de agua, electricidad y de los materiales e insumos que utiliza para realizar su actividad tales como alimentos, bebidas, servilletas, papel higiénico, etc.
13. Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.	De acuerdo a los registros que lleve la empresa del consumo de agua, electricidad y materiales se fijan metas para disminuir su consumo de acuerdo a un programa de ahorro.
14. Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	Dentro de las adquisiciones de la empresa se plantean metas para disminuir la compra de materiales tóxicos, altamente contaminantes y que sean peligrosos para el uso humano y el medioambiente.

Criterio Energía

Indicador	Explicación del Indicador
15. La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.	Por lo menos un 50 % de los artefactos que utilice la empresa deben ser ahorradores de energía.
16. Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.	Se lleva un registro de las inspecciones, los mantenimientos y reparaciones que se realicen a las instalaciones eléctricas.
17. Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.	Las instalaciones no tienen conexiones eléctricas conectadas directamente al alambrado público ni provenientes de infraestructuras aledañas. La luz eléctrica proviene de medidores instalados visiblemente dentro de las instalaciones.
18. Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y visitantes.	La empresa promueve el ahorro de energía por medio de un plan que es de conocimiento del personal, directivos y que se pone a disposición de los visitantes por medio de material impreso. Al interior de las habitaciones, instalaciones, áreas sociales, operacionales y baños se cuenta con material explicativo sobre el consumo racional de energía y las diversas maneras en las que se la puede ahorrar.
19. Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al visitante, propietarios, directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.	Se cuenta con letreros que persuadan a los visitantes sobre mantener la menor cantidad de luces en uso y, sobre apagarlas cuando se abandone las habitaciones, instalaciones, áreas sociales, operacionales y baños.

Criterio Biodiversidad	
Indicador	Explicación del Indicador
20. La empresa no comercializa especies protegidas o vedadas.	Al interior de las instalaciones ni en sus áreas recreativas se negocian o intercambian especies que estén protegidas o en veda.
21. La empresa no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.	En las instalaciones de la empresa ni en sus áreas recreacionales se mantiene animales de vida silvestre en cautiverio. Adicionalmente, no se mantiene ningún tipo de animales (de vida silvestre o no) en condiciones que no sean óptimas, ni se recurre a prácticas tales como el encadenamiento o enjaulamiento.
22. La empresa toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos a su dieta natural.	La empresa contribuye a evitar el cambio de comportamiento y hábito alimenticio natural de las especies de animales de vida silvestre.
23. No se introducen especies ajenas al medio ambiente local.	De mantenerse animales dentro de las instalaciones y áreas recreativas estos cuentan con los permisos necesarios y pertenecen a la fauna local y se mantienen en cautiverio únicamente como parte de un programa de conservación en colaboración con la entidad gubernamental autorizada. Las plantas que se utilizan para la decoración de las instalaciones y las áreas recreativas son propias de la zona.
24. En la jardinería del establecimiento y/o espacios verdes aledaños, incluso maseteros, se practica la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.	La empresa toma acciones para evitar introducir especies vegetales ajenas a la zona de influencia directa de su operación. La siembra de vegetales puede darse en espacios verdes de dimensiones grandes, medianas o pequeñas, incluso maseteros.

Criterio Aire	
Indicador	Explicación del Indicador
25. Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación para optimizar el uso de combustible y disminuir las emisiones de gases y material particulado, y mantiene visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.	La empresa lleva a cabo inspecciones y un mantenimiento periódico (al menos dos veces al año) de los vehículos y maquinaria.
26. Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos de la operación.	La empresa debe demostrar que mantiene un control y mantenimiento de la maquinaria y vehículos que posea por medio de un registro que incluya los documentos acreditantes del centro de revisión o mantenimiento autorizados.

Criterio Agua

Indicador	Explicación del Indicador
27. Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.	La empresa dispone de sus desechos y residuos en recipientes adecuados para tal uso y los almacena en una zona exclusiva hasta que sean entregados a los recolectores municipales o gestor autorizado. Estos desechos se mantienen alejados de los reservorios o cuerpos de agua para evitar su contaminación.
28. La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.	La empresa promueve el ahorro del agua por medio de la instalación de grifería y sanitarios ahorradores de agua. Al menos el 50% de su grifería y sanitarios son ahorradores de agua.
29. Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.	La empresa inspecciona y realiza mantenimiento de las tuberías diariamente y mantiene un registro de las eventualidades encontradas.
30. Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de propietarios, directivos, personal de planta y visitantes.	La empresa promueve el ahorro de agua por medio de un plan que es de conocimiento del personal, directivos y que se pone a disposición de los visitantes por medio de material impreso.
31. En baños públicos y/o habitaciones, y áreas de operación, se informa al visitante, propietarios, directivos y personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.	Al interior de baños públicos y/o habitaciones, y áreas operativas se cuenta con material explicativo sobre el consumo racional de agua y las diversas maneras en las que se la puede ahorrar el recurso.

Criterio Contaminación y Desechos

Indicador	Explicación del Indicador
32. La empresa minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos.	Se lleva un registro de la cantidad de insumos desechables y se plantean metas cuantitativas para disminuir su consumo.
33. El área de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida, tienen un mantenimiento constante y están en buen estado.	Los lavaderos y las tuberías en la(s) cocina(s) cuentan con trampas en buen estado, evitando que los restos de comida y la grasa sean eliminados a través de las tuberías. Constatar que se lleva registro de mantenimiento.
34. Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.	La empresa cuenta con un plan de acción por medio del cual se disminuye la cantidad de desechos, mediante su clasificación, reutilización y reciclaje.
35. Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, preservantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.	Los desechos y residuos son clasificados y se disponen en recipientes separados, de acuerdo a la norma pertinente. Su almacenamiento se lo realiza en un sitio destinado exclusivamente para este tipo de materiales, los mismos que son entregados a los colectores municipales o al gestor autorizado. Para el caso del papel se diferencia entre el papel común y el que está impregnado de grasa y/o fluidos corporales. En este caso el papel debe ser dispuesto dentro de la clasificación de residuo especial.

36. Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y, son entregados al gestor autorizado.	La empresa debe demostrar que cuenta con trampas para grasa en buen estado y que cuenta con recipientes para la disposición de residuos y desechos producto de los alimentos, aceites o grasas.
37. Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.	Los colectores de residuos y desechos tienen tapa, son identificados correctamente de acuerdo a su característica (orgánicos, papel y cartón, plástico y vidrio y residuos especiales), considerando los lineamientos de la norma vigente.
38. La empresa no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.	Ningún tipo de desechos y/o residuos es incinerado dentro o fuera de las instalaciones y siempre es almacenado hasta ser entregado al gestor autorizado, como por ejemplo el Municipio.

Criterio Ruido

Indicador	Explicación del Indicador
39. La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.	La empresa debe disminuir los impactos negativos que sus instalaciones puedan generar sobre el entorno natural, para lo cual todos los focos y/o luminarias que están en sus exteriores deben ser no atrayentes para la fauna local.
40. Los establecimientos que cuenten con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente.	La empresa debe demostrar que las áreas de las instalaciones que estén dedicadas a bares, discotecas u otras zonas en las que se cuente con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros, están insonorizadas.
41. Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior del establecimiento.	Todos los equipos de amplificación deben estar orientados hacia el interior de las instalaciones.

Criterio Suelo

Indicador	Explicación del Indicador
42. Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinarias se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la empresa, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.	Cuando los chequeos mecánicos de la maquinaria y vehículos se lleven a cabo dentro de las instalaciones, se realizarán en un área exclusiva para este fin, la misma que debe estar debidamente impermeabilizada, con la finalidad de evitar la contaminación del suelo y sub suelo. La empresa debe demostrar que cuenta con un área de este tipo. Los desechos producto del mantenimiento son dispuestos de manera adecuada en recipientes exclusivos para este fin y son entregados al gestor municipal.
43. Para el caso de áreas protegidas, la empresa respeta y cumple las regulaciones establecidas por la autoridad competente.	En el caso de que las instalaciones estén ubicadas total o parcialmente en áreas protegidas, estas deben contar con los permisos actualizados otorgados por la autoridad competente y deben respetar todas las disposiciones de ley que regulen la zona.

3. Dimensión Seguridad

Criterio Personal

Indicador	Explicación del Indicador
44. La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	De acuerdo con la ley, la empresa debe demostrar que cuentan con un reglamento en el que se recopilen las normas de higiene y seguridad ocupacional.
45. El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.	La empresa mantiene un programa permanente de capacitación en el que se instruye a su personal en temas de salud y seguridad ocupacional y otorga diplomas que certifiquen las capacitaciones realizadas.
46. El personal cuenta con equipos de seguridad y protección de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, la empresa les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.	La empresa detallará las actividades de riesgo que se llevan a cabo en las instalaciones, los nombres del personal encargado de realizar esas tareas y el equipo y vestimenta necesarios para realizarlas. La empresa cuenta con equipo de seguridad e higiene para su personal tal como guantes de limpieza, botas con suela aislante, extintores de incendio, mascarillas y gafas de protección.

Criterio Instalaciones

Indicador	Explicación del Indicador
47. La empresa tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles.	La empresa debe demostrar que cuenta dentro de sus instalaciones con un área exclusiva para almacenar sustancias peligrosas, tóxicas o combustibles y que esté en constante mantenimiento.
48. Las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.	Los lugares en los que se almacenen combustibles y/o sustancias tóxicas o peligrosas deben contar con la ventilación adecuada.
49. Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.	Todas las rutas de escape deben contar con la señalética de identificación que sea visible y que no esté oculta o deteriorada. Las rutas deben mantenerse en óptimas condiciones y no deben estar obstruidas.
50. Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones y habitaciones.	Todas las áreas operativas de las instalaciones y habitaciones deben contar con detectores de humo y con extintores de incendios que se encuentren en óptimas condiciones.
51. Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.	Las instalaciones deberán contar al menos con un detector de humo por cada 60 metros cuadrados. Todos los extintores de las instalaciones están en áreas de fácil acceso, debidamente señalizados, sin obstrucciones y debidamente cargados y no caducados. Los extintores con un peso bruto no superior a 40 libras (18.14 Kg) deben estar instalados de

	forma tal que su parte superior no esté a más de 5 pies (1.53m) por encima del piso. Los extintores con un peso bruto superior a 40 libras (18.14 Kg) (excepto aquellos con ruedas) deben estar instalados de tal forma que su parte superior no esté a más de 31/2 pies (1.07m) por encima del piso. En ningún caso el espacio libre entre la parte inferior del extintor y el piso debe ser menor a 4 pulgadas (102mm).
52. Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.	Todos los sensores de humo están en buen estado de funcionamiento y sin obstrucciones.
53. La empresa cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.	Para atender casos de emergencia la empresa cuenta, por lo mínimo, con un equipo de primeros auxilios y con medicinas no caducadas.
54. Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.	Los empates eléctricos están unidos con cintas aislantes y están debidamente cubiertos. Así mismo, las instalaciones no están cerca de fuentes de calor que puedan provocar incendios.
55. Los cajetines no muestran posibles cortocircuitos, tales como evidencias de calor.	Los cajetines tiene únicamente el número de alambres para los que están diseñados y están cerrados y libres de obstrucciones y en óptimas condiciones.
56. La empresa cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.	Las actividades de cambio de cilindros y de llenado de gas licuado de petróleo se realizan en zonas seguras.

Criterio Catástrofes y Accidentes

Indicador	Explicación del Indicador
57. La empresa cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia, tales como sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.	La empresa ha diseñado un plan para emergencias que es de conocimiento de todo el personal en las que ha contemplado las rutas de evacuación y las posibles amenazas a las instalaciones.
58. En el caso de realizarse fogatas, estas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.	Si la empresa cuenta con áreas recreativas debe tener una zona exclusiva para fogatas, esta debe estar aislada de la vegetación. Se debe contar con al menos un extintor y con una toma de agua y un acceso a una ruta de escape. Luego de que se realice una fogata, los desechos son recogidos y dispuestos adecuadamente para ser entregados al gestor municipal. El espacio debe estar delimitado y contar con barreras de arena o piedra.
59. Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.	La empresa capacita al personal sobre cómo actuar en casos de emergencia tales como: desastres naturales, explosiones, incendios, etc., y realiza simulacros de evacuación al menos 2 veces al año.

Criterio Señalética	
Indicador	Explicación del Indicador
60. Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.	La señalética tanto informativa como la de rutas de escape está ubicada en zonas en donde se potencie su visibilidad. Se cuenta con señalética que indique la ubicación de los bares, restaurantes, áreas de información, habitaciones, recepción, áreas de uso compartido, áreas de concentración en caso de emergencia, etc.

COPYRIGHT

4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico

Criterio Comunidad	
Indicador	Explicación del Indicador
61. Se tienen registros sobre el mejoramiento del capital humano, las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios) y las inversiones en infraestructuras en la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de viabilidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.	Los acuerdos que se mantengan con la comunidad local en términos de cooperación, así como las inversiones y transferencias que haya realizado la empresa están debidamente registrados.
62. La empresa contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.	La empresa debe realizar acciones concretas para incorporar dentro de su personal a personas provenientes de la comunidad local.
63. Se promueve el ingreso de la población local a sitios históricos, culturales o espirituales.	En los casos en los que como parte de sus atracciones la empresa incluya el ingreso a zonas ancestrales o a parques nacionales se promoverá el ingreso de las personas de la comunidad local.
64. Se promueve la participación de la comunidad local para que promueva los atractivos turísticos (ecológicos y culturales) dentro de las instalaciones de la empresa.	No se prohíbe que la comunidad local promueva la riqueza natural, cultural y/o arqueológica de la zona en las instalaciones de la empresa.
65. Las actividades de la empresa respetan las culturas y las costumbres de la comunidad local y no promueven la aculturización de las mismas.	Cuando como parte de los atractivos de la empresa se promocionen visitas a lugares que se consideren patrimonio no se realizan acciones que afecten a la naturaleza o que intervengan directamente sobre las culturas o costumbres de la comunidad local.
66. Se cuenta con un sistema de indicadores que permiten conocer el impacto de la operación en el desarrollo de la comunidad local.	Los impactos positivos y negativos que genera la empresa son monitoreados a través de un sistema de indicadores que le permiten a la empresa realizar los correctivos y/o acciones necesarias para fomentar el desarrollo sostenible.

Criterio Patrimonio	
Indicador	Explicación del Indicador
67. La empresa no está vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes.	Al interior de las instalaciones no se promueve el comercio ni se exhiben piezas arqueológicas que no cuenten con los permisos correspondientes.
68. La empresa cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.	Dentro de las adecuaciones que la empresa realiza no se afecta o afectará a edificios o construcciones pre-existentes que sean parte del patrimonio de la comunidad local.

5. Dimensión Calidad del Servicio

Criterio Insumos

Indicador	Explicación del Indicador
69. Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.	La empresa debe asegurar que los alimentos cuenten con los registros sanitarios para su comercialización, que no estén caducados y que provengan de cultivos que no utilicen sustancias tóxicas y que promuevan la economía social y solidaria.
70. Las bodegas de insumos secos y de menaje debe estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.	La empresa debe destinar una bodega para insumos secos y otra para menaje, debidamente acondicionadas, con estanterías que tengan una distancia del piso de 30 cm. y de la pared de 60 cm.
71. La bodega de insumos frescos esta correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.	La empresa debe proveer de congeladores que permitan clasificar las carnes por su tipo, evitando la contaminación cruzada. De igual manera, deben existir dos áreas de refrigeración específica que separen los lácteos de las verduras. Los productos deben ser utilizados de acuerdo a su fecha de ingreso – lo que primero ingresa primero se consume (FIFO).
72. La empresa mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.	La empresa realiza periódica y rigurosamente el inventario y kardex de sus bienes y productos, con la finalidad de mantener un control adecuado de los mismos.
73. El manejo de alimentos se da en un ambiente salubre e higiénico.	Las áreas de las instalaciones, tales como mesones, que estén destinados a la preparación de alimentos no deben estar agrietadas ni con hongos y, los lavaderos deben ser de acero inoxidable.
74. Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.	Los jabones, papel desechable, papel higiénico y otros productos de aseo que están en los baños deben ser biodegradables.

Criterio Personal

Indicador	Explicación del Indicador
75. La empresa cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.	Dentro del personal se cuenta con una persona que esté en la capacidad de brindar primeros auxilios.
76. La empresa promueve la participación de su personal en las actividades y decisiones de la operación y, mantiene un registro de los acuerdos entre la gerencia y el personal.	La empresa cuenta con un mecanismo participativo que involucre a todo su personal en la toma de decisiones.
77. La empresa cuenta con un manual que es de conocimiento de todos los trabajadores, en el que se detallan las tareas necesarias para el funcionamiento de la operación y el perfil del personal necesario, para su correcto funcionamiento.	No se promueve una carga laboral excesiva y se cuenta con el número de personas necesarias que aseguren el buen y correcto funcionamiento de la empresa.
78. La empresa cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y ejecutar los requerimientos del personal.	Se cuenta con un mecanismo que permita que los trabajadores pongan en consideración de los directivos sus inquietudes y necesidades.

79. La empresa reparte sus utilidades de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo.	La empresa demuestra que las utilidades de la operación son repartidas de manera equitativa y entregadas en los plazos dispuestos por la ley.
80. Se cumple con lo establecido en el Código del Trabajo en cuanto a la carga laboral, esto es trabajar 40 horas semanales, no trabajar más de 12 horas extras a la semana. Además, el trabajador tiene derecho a recibir su periodo de vacaciones o su respectiva remuneración económica.	Los trabajadores no tienen una carga laboral mayor a lo dispuesto por el Código del Trabajo.
81. El personal viste uniforme (limpio y en óptimas condiciones) de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.	La empresa da a su personal el uniforme de acuerdo a sus actividades y, proporciona el distintivo de identificación personal.

Criterio Alimentos y Bebidas

Indicador	Explicación del Indicador
82. El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.	El personal debe realizarse el chequeo de salud y obtener el carné de la entidad gubernamental correspondiente. El certificado debe estar vigente.
83. El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.	Como parte del aseo del personal de cocina, este debe mantener su cabello largo siempre recogido y protegido.
84. El personal lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.	Todos el personal de la cocina, ya sean hombre o mujeres mantendrán sus uñas cortas y sin esmalte, etc.
85. Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel para el secado de las manos y litos (toallas de tela) para los utensilios de cocina.	Para evitar infecciones y transmisión de bacterias, para la limpieza de las manos se utilizarán toallas de papel y, para los utensilios de cocina se utilizarán toallas de tela que no dejen pelusas, las mismas que deben ser lavadas constantemente.
86. Para el aseo de las manos la empresa cuenta con un dispensador de jabón líquido en el baño del personal, y otro con desinfectante para manos en la entrada del área de cocina.	La operación cuenta con un lavamanos dedicado a la limpieza de los trabajadores, con los utensilios de limpieza necesarios.
87. Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.	Debe se debe permitir el llevar a cabo estas actividades al interior de la cocina.
88. La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables.	Se debe recurrir lo menos posible al contacto directo de las manos con los alimentos para lo que se dotará a la cocina de los utensilios necesarios.
89. Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.	De ser posible la cocina debe contar con un microondas que se encuentre operativo y que este limpio para descongelar los alimentos. Los alimentos también se pueden descongelar con agua corriente y cambiándoles de ubicación del congelador al refrigerador en recipientes.

90. La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.	Los utensilios para alimentos crudos y para alimentos preparados son diferentes y se lavan después de cada uso.
91. Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.	Las tablas de cortar (picar) deben ser de plástico y estar limpias y en perfectas condiciones. Las deben ser de diferentes colores dependiendo a clase de alimentos a preparar (carne, pollo, pescado, vegetales, frutas y pastelería).
92. Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.	Se debe evitar la utilización de utensilios de cocina de madera, debidos a que estos pueden proliferar el crecimiento de bacterias.
93. Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, pescado o pollo crudos son desinfectados luego de su uso.	Luego de utilizar utensilios para la preparación de estos alimentos se procederá a limpiarlos y posteriormente a desinfectarlos para prevenir la proliferación de bacterias.
94. Cuando se tenga una fecha de recepción de alimentos la instalación debe estar libre de desperdicios.	La cocina no debe estar sucia ni debe tener desperdicios cuando se realice la recepción de los alimentos.
95. Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).	La cocina cuenta con recipientes exclusivos para cada grupo y tipo de alimentos, los cuales deben contar con una tapa que asegure que los alimentos se mantendrán sellados.
96. En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.	La cocina debe estar libre de cualquier sustancia química o tóxica que pueda contaminar los alimentos.
97. Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.	Cada uno de los recipientes en los que se almacenen los alimentos debe tener una etiqueta en la que se detalle el tipo de alimento, la fecha en la que fue receptado y su fecha de caducidad.
98. Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.	Para controlar la temperatura de los refrigeradores y congeladores se mantiene un registro periódico (una vez al mes) de su estado y las temperaturas registradas.
99. Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.	No se mezclan los tipos de carne y cada una es almacenada en porciones debidamente pesadas. Son almacenadas por separado en su propio recipiente etiquetado.
100. Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.	Tanto el área de la cocina como de las bodegas de alimentos se mantienen en perfecto estado.
101. Las paredes de área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.	Para facilitar la limpieza del área de cocina las paredes deben estar recubiertas con baldosa de color blanca preferiblemente.
102. Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.	Los baños para el personal están en una zona diferente de las instalaciones a las que ocupan las bodegas de alimentos o la cocina y cuentan con todos los utensilios de aseo necesarios.
103. Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos.	Se cuenta con un manual de procedimientos y los formularios correspondientes para la recepción, almacenaje, manipulación y conservación de alimentos que es conocido y aplicado por el personal encargado de la cocina.
104. La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.	Para evitar la concentración de calor y de olores el área de la cocina debe estar bien ventilada.

Criterio Instalaciones	
Indicador	Explicación del Indicador
105. Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.	La empresa realiza un mantenimiento periódico de sus instalaciones y lleva un registro del mantenimiento realizado.
106. Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.	Las instalaciones que se adecuen para fumadores están delimitadas, señalizadas y cuentan con ventilación.
107. Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres, un baño para mujeres (tanto para clientes y personal) limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.	Los baños de las instalaciones cuentan con los utensilios de aseo necesarios.
108. El comedor está dotado servilletas limpias y el menaje necesario para atender a sus clientes.	El área del comedor está limpia y los utensilios y materiales utilizados están en buen estado.
109. El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida.	El comedor cuenta con extractores de olores, ductos de ventilación o ventanas que eviten que los olores se concentren en su interior.
110. El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable.	El o los lavaderos de la vajilla están despejados, limpios y son de acero inoxidable.
111. Los accesos a las diferentes áreas de la empresa cuentan con ingresos especiales para personas con capacidades diferentes.	La empresa realiza las adecuaciones necesarias para garantizar la movilidad de las personas con capacidades diferentes en sus instalaciones.

Criterio Servicio	
Indicador	Explicación del Indicador
112. Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los costos adicionales por el uso de áreas específicas y actividades accesorias.	Los precios publicados por la empresa tanto en sus cartas informativas, paquetes promocionales y página web incluyen el servicio y el IVA y no ofertan más productos de lo que la empresa está en capacidad de solventar.
113. Los precios que constan en las cartas de la empresa así como los de hospedaje y servicios recreativos incluyen impuestos.	Todos los precios de los servicios de la empresa incluyen el impuesto por servicio y el IVA.
114. La empresa prohíbe la discriminación de cualquier grupo humano.	Se promueve un modelo de tolerancia y respeto a las diferentes manifestaciones culturales y a la diversidad racial.
115. Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de sus clientes.	La limpieza de las habitaciones y/o instalaciones se realiza en horarios en los que los visitantes no se encuentren descansando. La limpieza de las áreas de uso común se llevan a cabo cuando las instalaciones no estén en uso.
116. Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.	La empresa cuenta con un registro del nivel de satisfacción de sus clientes así como de sus sugerencias y tiene un mecanismo para implementar los cambios necesarios.

Legislación

Para la construcción de la Norma Smart Voyager Express – Hospedaje se ha realizado una revisión de la legislación local y nacional, promoviendo el cumplimiento de ciertos parámetros por parte de las empresas, sin embargo también se ha recurrido a acuerdos internacionales y a normas técnicas de amplia aceptación a nivel internacional.

COPYRIGHT

Criterios legales para la elaboración de la Norma Smart Voyager Express

Dimensión	Criterio	Legislación								Instructivos y Reglamentos		Normas Técnicas Internacionales		
		CRE	LDC	LT	OIT	LGA	LPCCA	TULAS	CT	NTE	IRCTC	IGAS (C)/UICN	IGAS (T)/UICN	SV
Políticas, Misión, Visión y Objetivos de la Empresa	General	X	X	X	X					X			X	X
Protección y Conservación Ambiental	General	X	X			X								
	Energía	X								X			X	
	Biodiversidad							X					X	X
	Aire											X		
	Agua											X		
	Contaminación y Desechos											X	X	
Seguridad	Ruido	X					X					X	X	
	Personal								X				X	
	Instalaciones										X			X
	Catástrofes y Accidentes											X	X	X
Desarrollo Socioeconómico	Señalética									X			X	
	Comunidad	X		X									X	X
	Patrimonio					X							X	
Calidad del Servicio	Insumos													X
	Personal								X					X
	Instalaciones													X
	Servicio													X

La nomenclatura de la legislación utilizada es la siguiente:

CRE. Constitución de la República del Ecuador

LDC: Ley de Defensa del Consumidor

LT. Ley de Turismo

OIT. Organización Internacional del Trabajo

LGS. Ley de Gestión Ambiental

LPCCA. Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental

TULAS. Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria

CT. Código del Trabajo

NTE. Norma Técnica de Ecoturismo

IRCTC. Instructivo para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios

UICN. Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza

SV. Smart Voyager

COPYRIGHT