



LISTA DE CHEQUEO
SMART VOYAGER EXPRESS

HOSPEDAJE
Marzo, 2013

www.smartvoyager.org

Dimensiones, Criterios e Indicadores

1. Dimensión Lineamientos Estratégicos

Criterio General
Indicador
1. La empresa tiene como política el cumplimiento de la legislación local y de los acuerdos internacionales. C () CP () NC () NA ()
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. C () CP () NC () NA ()
3. La empresa cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma. C () CP () NC () NA ()
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. C () CP () NC () NA ()
5. La empresa provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico. C () CP () NC () NA ()
6. La empresa respeta la identidad religiosa, política, cultural y de género de sus colaboradores. C () CP () NC () NA ()
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. C () CP () NC () NA ()
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. C () CP () NC () NA ()
9. La empresa garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y a la seguridad social. C () CP () NC () NA ()
10. Cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias. C () CP () NC () NA ()
11. La política salarial de la empresa asegura que no se discrimine la remuneración en función de género. C () CP () NC () NA ()

2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental

Criterio Consideraciones Generales

Indicador

12. Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.
C () CP () NC () NA ()
13. Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.
C () CP () NC () NA ()
14. Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Energía

Indicador

15. La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.
C () CP () NC () NA ()
16. Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.
C () CP () NC () NA ()
17. Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.
C () CP () NC () NA ()
18. Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y clientes.
C () CP () NC () NA ()
19. Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, propietarios, directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Biodiversidad

Indicador

20. La empresa no comercializa especies protegidas o vedadas.
C () CP () NC () NA ()
21. La empresa no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.
C () CP () NC () NA ()
22. La empresa toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos a su dieta natural.
C () CP () NC () NA ()
23. No se introducen especies ajenas al medio ambiente local.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Aire

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.
C () CP () NC () NA ()
26. Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos de la operación.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Agua

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.
C () CP () NC () NA ()
28. La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.
C () CP () NC () NA ()
29. Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.
C () CP () NC () NA ()
30. Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de propietarios, directivos, personal de planta y clientes.
C () CP () NC () NA ()
31. En baños públicos y del personal, como en áreas de operación se informa al cliente, propietarios, directivos y personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Contaminación y Desechos

Indicador

32. La empresa minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()
34. Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()
36. Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y, son entregados al gestor autorizado.
C () CP () NC () NA ()
37. Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.
C () CP () NC () NA ()
38. La empresa no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Ruido

Indicador

39. La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.
C () CP () NC () NA ()
40. Los establecimientos que cuenten con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente.
C () CP () NC () NA ()
41. Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior del establecimiento.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Suelo

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.
C () CP () NC () NA ()
43. Para el caso de áreas protegidas, la empresa respeta y cumple las regulaciones establecidas por la autoridad competente.
C () CP () NC () NA ()

3. Dimensión Seguridad

Criterio Personal

Indicador

44. La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.
C () CP () NC () NA ()
45. El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Instalaciones

Indicador

47. La empresa tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles.
C () CP () NC () NA ()
48. Las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.
C () CP () NC () NA ()
49. Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()
51. Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.
C () CP () NC () NA ()
52. Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.
C () CP () NC () NA ()
53. La empresa cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.
C () CP () NC () NA ()
54. Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.
C () CP () NC () NA ()
55. Los cajetines no muestran posibles cortocircuitos, tales como evidencias de calor.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Catástrofes y Accidentes

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.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()
59. Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Señalética

Indicador

60. Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.
C () CP () NC () NA ()

4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico

Criterio Comunidad

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.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()
63. Se promueve el ingreso de la población local a sitios históricos, culturales o espirituales.
C () CP () NC () NA ()
64. Se promueve la participación de la comunidad local para que promocióne los atractivos turísticos (ecológicos y culturales) dentro de las instalaciones de la empresa.
C () CP () NC () NA ()
65. Las actividades de la empresa respetan las culturas y las costumbres de la comunidad local y no promueven la aculturización de las mismas.
C () CP () NC () NA ()
66. Se cuenta con un sistema de indicadores que permiten conocer el impacto de la operación en el desarrollo de la comunidad local.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Patrimonio

Indicador

67. La empresa no está vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes.
C () CP () NC () NA ()
68. La empresa cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.
C () CP () NC () NA ()

5. Dimensión Calidad del Servicio

Criterio Insumos
Indicador
69. Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles. C () CP () NC () NA ()
70. Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto. C () CP () NC () NA ()
71. La bodega de insumos frescos esta correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO. C () CP () NC () NA ()
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. C () CP () NC () NA ()
73. El manejo de alimentos se da en un ambiente salubre e higiénico. C () CP () NC () NA ()
74. Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables. C () CP () NC () NA ()

Criterio Personal
Indicador
75. La empresa cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas. C () CP () NC () NA ()
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. C () CP () NC () NA ()
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. C () CP () NC () NA ()
78. La empresa cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y ejecutar los requerimientos del personal. C () CP () NC () NA ()
79. La empresa reparte sus utilidades de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo. C () CP () NC () NA ()
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. C () CP () NC () NA ()
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. C () CP () NC () NA ()

Criterio Alimentos y Bebidas
Indicador
82. El personal cuenta con el certificado de salud actualizado. C () CP () NC () NA ()

83. El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()
87. Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.
C () CP () NC () NA ()
88. La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables.
C () CP () NC () NA ()
89. Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.
C () CP () NC () NA ()
90. La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.
C () CP () NC () NA ()
91. Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.
C () CP () NC () NA ()
92. Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()
94. Cuando se tenga una fecha de recepción de alimentos la instalación debe estar libre de desperdicios.
C () CP () NC () NA ()
95. Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).
C () CP () NC () NA ()
96. En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.
C () CP () NC () NA ()
97. Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.
C () CP () NC () NA ()
98. Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.
C () CP () NC () NA ()
99. Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.
C () CP () NC () NA ()
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.
C () CP () NC () NA ()
101. Las paredes de área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.
C () CP () NC () NA ()

102. Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.
C () CP () NC () NA ()
103. Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos.
C () CP () NC () NA ()
104. La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.
C () CP () NC () NA ()

Criterio Instalaciones	
Indicador	
105.	Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio. C () CP () NC () NA ()
106.	Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas. C () CP () NC () NA ()
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. C () CP () NC () NA ()
108.	El comedor está dotado servilletas limpias y el menaje necesario para atender a sus clientes. C () CP () NC () NA ()
109.	El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida. C () CP () NC () NA ()
110.	El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable. C () CP () NC () NA ()
111.	Los accesos a las diferentes áreas de la empresa cuentan con ingresos especiales para personas con capacidades diferentes. C () CP () NC () NA ()

Criterio Servicio	
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. C () CP () NC () NA ()
113.	Los precios que constan en las cartas de la empresa así como los de hospedaje y servicios recreativos incluyen impuestos. C () CP () NC () NA ()
114.	La empresa prohíbe la discriminación de cualquier grupo humano. C () CP () NC () NA ()
115.	Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de sus clientes. C () CP () NC () NA ()
116.	Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada. C () CP () NC () NA ()