

ANEXO 4

ANEXO 4



EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO



NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

CRITERIOS OBLIGATORIOS

C

1.- La empresa cuenta con: Registro Turístico, Licencia Única de Actividades Económicas, Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud y certificados ambientales.

☐

2.- Las facturas deben estar vigentes y cumplir con los lineamientos de la actividad a realizar por el establecimiento.

☐

3.- Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social, cuenta con contratos de trabajo legalizados o con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral y registros de roles de pago. En caso de menores de edad deberán cumplir con lo estipulado en el Código de la Niñez y Adolescencia y el Código del Trabajo.

☐

4.- La empresa cumple con lo establecido en el Código del Trabajo en cuanto a la carga laboral: 40 horas semanales, no trabajar más de 12 horas extras a la semana, así como la repartición de utilidades y del 10% de servicio cuando aplique.

☐

5.- El establecimiento se promociona de acuerdo a la clasificación y categoría otorgada por la autoridad competente.

☐

6.- Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.

☐

7.- Cuenta con extintores (cargados, no caducados y visibles) ubicados en las proximidades de sitios de mayor riesgo o peligro, de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables.

☐

8.- Cuenta con sensores de humo despejados y libres de cualquier tipo de obstrucción. De contar con otros implementos de prevención de incendios, se encuentran ubicados correctamente y cumplen con los requerimientos exigidos en la norma vigente, establecida por la autoridad competente.

☐

9.- Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente. Cuenta con detectores de fuga de gas.

☐

10.- Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, entre otros, para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.

☐

11.- El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel, cartón, tetrapak, vidrio y plásticos).

☐

Criterios obligatorios: El establecimiento turístico participante, deberá cumplir con todos los criterios detallados en este documento para continuar con el proceso de verificación y alcanzar el reconocimiento a la Calidad Turística "Distintivo Q".

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALOJAMIENTO

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	NC	NA

2.-Dentro de sus políticas organizacionales se establece: la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes.

C	NC	NA

3.-El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores.

C	NC	NA

4.-Dentro de sus políticas organizacionales se prioriza la contratación de proveedores locales.

C	NC	NA

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	NC	NA

6.-El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.

C	NC	NA

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	NC	NA

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	NC	NA

9.-El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país, respaldada con documentos legales de la información de cada trabajador.

C	NC	NA

10.-El personal cuenta con carnet de salud actualizado.

C	NC	NA

Capacitación

11.-Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales.

C	NC	NA

12.-Cuenta con certificados o registro de participación en capacitaciones del 30% del total del personal.

C	NC	NA

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	NC	NA

14.-Cuenta con personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional de por lo menos el 50% de sus empleados.

C	NC	NA



NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO
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	NC	NA

16.-Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.

C	NC	NA

17.-En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.

C	NC	NA

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	NC	NA

19.-La jardinería o espacios verdes del establecimiento también cuenta con especies vegetales nativas y/o endémicas de la zona.

C	NC	NA

20.-Las habitaciones del establecimiento cuentan 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	NC	NA

21.-El establecimiento evita comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley.

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.-Informa a los huéspedes de aquellas medidas de sostenibilidad adoptadas por el establecimiento que puedan repercutir en los servicios del mismo.

C	NC	NA

25.-Los aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.

C	NC	NA

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	NC	NA

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	NC	NA

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	NC	NA

29.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de agua deberá contar con registros de uso y mantenimiento.

C	NC	NA



NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO

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

ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento
INFRAESTRUCTURA
Infraestructura general

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

C	NC	NA

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

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

C	NC	NA

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

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

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

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

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

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

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

C	NC	NA

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

4

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO
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 	NC 	NA
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 	NC 	NA
44.-Cuenta con señalética en: áreas restringidas y de uso exclusivo del personal; áreas peligrosas o con material inflamable.	C 	NC 	NA
45.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.	C 	NC 	NA
46.-El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.	C 	NC 	NA
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 	NC 	NA

EQUIPAMIENTO
Equipamiento general

48.-El establecimiento cuenta con equipamiento adecuado para el uso y ahorro de energía.	C 	NC 	NA
49.-La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento.	C 	NC 	NA
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 	NC 	NA

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 	NC 	NA
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 	NC 	NA

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 	NC 	NA
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 	NC 	NA

1

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO
Equipamiento del área de cocina

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 	NC 	NA
56.- El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.	C 	NC 	NA
57.-El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida.	C 	NC 	NA
58.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	C 	NC 	NA
59.-Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos.	C 	NC 	NA
60.-El área de cocina cuenta con utensilios de cocina como pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores para la manipulación de alimentos.	C 	NC 	NA

Equipamiento habitaciones

61.-Cuenta con servicio telefónico en cada una de las habitaciones.	C 	NC 	NA
62.-Las habitaciones deben estar dotadas de: colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama.	C 	NC 	NA

Equipamiento área de personal

63.-El establecimiento cuenta con un área destinada para el personal, para el resguardo de sus pertenencias.	C 	NC 	NA
--	---------------------------	----------------------------	----------------------------

ÁMBITO D: Calidad de servicio y atención al cliente
Presentación y servicios
Accesos

64.-Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libres de obstáculos.	C 	NC 	NA
65.-Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	C 	NC 	NA

Personal

66.-El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	C 	NC 	NA
67.-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 	NC 	NA



NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO

68.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos.

C	NC	NA

69.-El personal de preparación de alimento no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo.

C	NC	NA

Satisfacción al cliente

70.-Se aplica encuestas de satisfacción a los clientes del establecimiento y se generan reportes estadísticos.

C	NC	NA

71.-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

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

C	NC	NA

Servicios

73.-El establecimiento cuenta con servicio de transfer para sus huéspedes con compañías de transportes legalizadas por la autoridad competente.

C	NC	NA

74.-Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes.

C	NC	NA

75.-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

Material promocional

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

C	NC	NA

77.-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

Registro y seguimiento
Cocina

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

C	NC	NA

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

C	NC	NA

80.-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



NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO

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

C	NC	NA

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

C	NC	NA

Seguridad

83.-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

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

C	NC	NA

85.-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

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

C	NC	NA

Mantenimiento

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

C	NC	NA

88.-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, firma del encargado, próximo mantenimiento.

C	NC	NA

89.-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

90.-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

91.-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

92.-Cuenta con registros de control de plagas.

C	NC	NA

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

C	NC	NA

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

C	NC	NA



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	NC	NA

2.-Dentro de sus políticas organizacionales se establece: la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes.

C	NC	NA

3.-El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores.

C	NC	NA

4.-Dentro de sus políticas organizacionales se prioriza la contratación de proveedores locales.

C	NC	NA

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	NC	NA

6.-El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente.

C	NC	NA

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	NC	NA

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	NC	NA

9.-El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país, respaldada con documentos legales de la información de cada trabajador.

C	NC	NA

10.-El personal cuenta con carnet de salud actualizado.

C	NC	NA

Capacitación

11.-Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales.

C	NC	NA

12.-Cuenta con certificados o registro de participación en capacitaciones del 30% del total del personal.

C	NC	NA

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	NC	NA

14.-Cuenta con personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional de por lo menos el 50% de sus empleados.

C	NC	NA



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	NC	NA

16.-Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.

C	NC	NA

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	NC	NA

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	NC	NA

19.-La jardinería o espacios verdes del establecimiento también cuenta con especies vegetales nativas y/o endémicas de la zona.

C	NC	NA

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	NC	NA

21.-El establecimiento evita comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley.

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.-Informa a los clientes de aquellas medidas de sostenibilidad adoptadas por el establecimiento que puedan repercutir en los servicios del mismo.

C	NC	NA

25.-Los aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.

C	NC	NA

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	NC	NA

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	NC	NA

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	NC	NA



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

29.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de agua deberá contar con registros de uso y mantenimiento.

C	NC	NA

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

ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento
INFRAESTRUCTURA
Infraestructura general

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

C	NC	NA

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

C	NC	NA

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

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	NC	NA

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	NC	NA

44.-Cuentan con señalética en: áreas restringidas y de uso exclusivo del personal; áreas peligrosas o con material inflamable.

C	NC	NA

45.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.

C	NC	NA

46.-El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.

C	NC	NA

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	NC	NA

EQUIPAMIENTO
Equipamiento general

48.-El establecimiento cuenta con equipamiento adecuado para el uso y ahorro de energía.

C	NC	NA

49.-La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento.

C	NC	NA

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	NC	NA

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	NC	NA

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	NC	NA

Equipamiento del área de comedor


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

53.-Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesarios para atender al 100% de su aforo.

C	NC	NA

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	NC	NA

Equipamiento del área de cocina

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	NC	NA

56.- El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.

C	NC	NA

57.-El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida.

C	NC	NA

58.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.

C	NC	NA

59.-Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos.

C	NC	NA

60.-El área de cocina cuenta con utensilios de cocina como pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores para la manipulación de alimentos.

C	NC	NA

Equipamiento área de personal

61.-El establecimiento cuenta con un área destinada para el personal, para el resguardo de sus pertenencias.

C	NC	NA

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	NC	NA

63.-Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).

C	NC	NA

Personal

64.-El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.

C	NC	NA

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	NC	NA



NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALIMENTOS & BEBIDAS

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	NC	NA

67.-El personal de preparación de alimento no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo.

C	NC	NA

Satisfacción al cliente

68.-Se aplica encuestas de satisfacción a los clientes del establecimiento y se generan reportes estadísticos.

C	NC	NA

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

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

C	NC	NA

Servicios

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

C	NC	NA

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

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

C	NC	NA

Material promocional

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

C	NC	NA

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

Registro y seguimiento

Cocina

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

C	NC	NA

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

C	NC	NA

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



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

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

C	NC	NA

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

C	NC	NA

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

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

C	NC	NA

85.-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

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

C	NC	NA

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

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

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

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

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

90.-Cuenta con registros de control de plagas.

C	NC	NA

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

C	NC	NA

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

C	NC	NA

