



“ESTRUCTURACIÓN METODOLÓGICA DE MEJORA CONTINUA DE LA  
CALIDAD PARA EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO ECUATORIANO”

PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DE ALOJAMIENTO, ALIMENTOS  
Y BEBIDAS, OPERACIÓN TURÍSTICA, TRANSPORTACIÓN





MINISTERIO DE TURISMO    UCE-PROYECTOS E.P. <small>UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</small>	<b>LISTADO DE DOCUMENTOS - TALLER TRANSFERENCIA METODOLÓGICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

**Listado de documentos para participantes de los talleres de transferencia metodológica**

**1. Manuales de uso de la plataforma:**

- a. Usuario empresa
- b. Usuario operador

**2. Términos y condiciones**

**3. Catálogos con verificables:**

- a. Catálogo de A y B
- b. Catálogo de Alojamiento
- c. Catálogo de Operación
- d. Catálogo Transportación

**4. Herramientas y manuales de implementación:**

**Manuales**

- a. Manual de implementación para establecimientos de AyB
- b. Manual de implementación para establecimientos de Alojamiento
- c. Manual de implementación para establecimientos de Operación Turística
- d. Manual de implementación para establecimientos de Transportación Turística

**Planes**

- a. Plan de mejoras

**Políticas**

- a. Política empresarial
- b. Política de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones

**Formatos**

- a. Encuesta de satisfacción al cliente
- b. Visión, misión y valores empresariales

**Registros**

- a. Registro de inspección, orden y limpieza
- b. Registro de quejas, reclamos y sugerencias

**Procedimientos**

- a. Procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias

**5. Informe de auditoría externa**

## MANUAL USUARIO EMPRESA

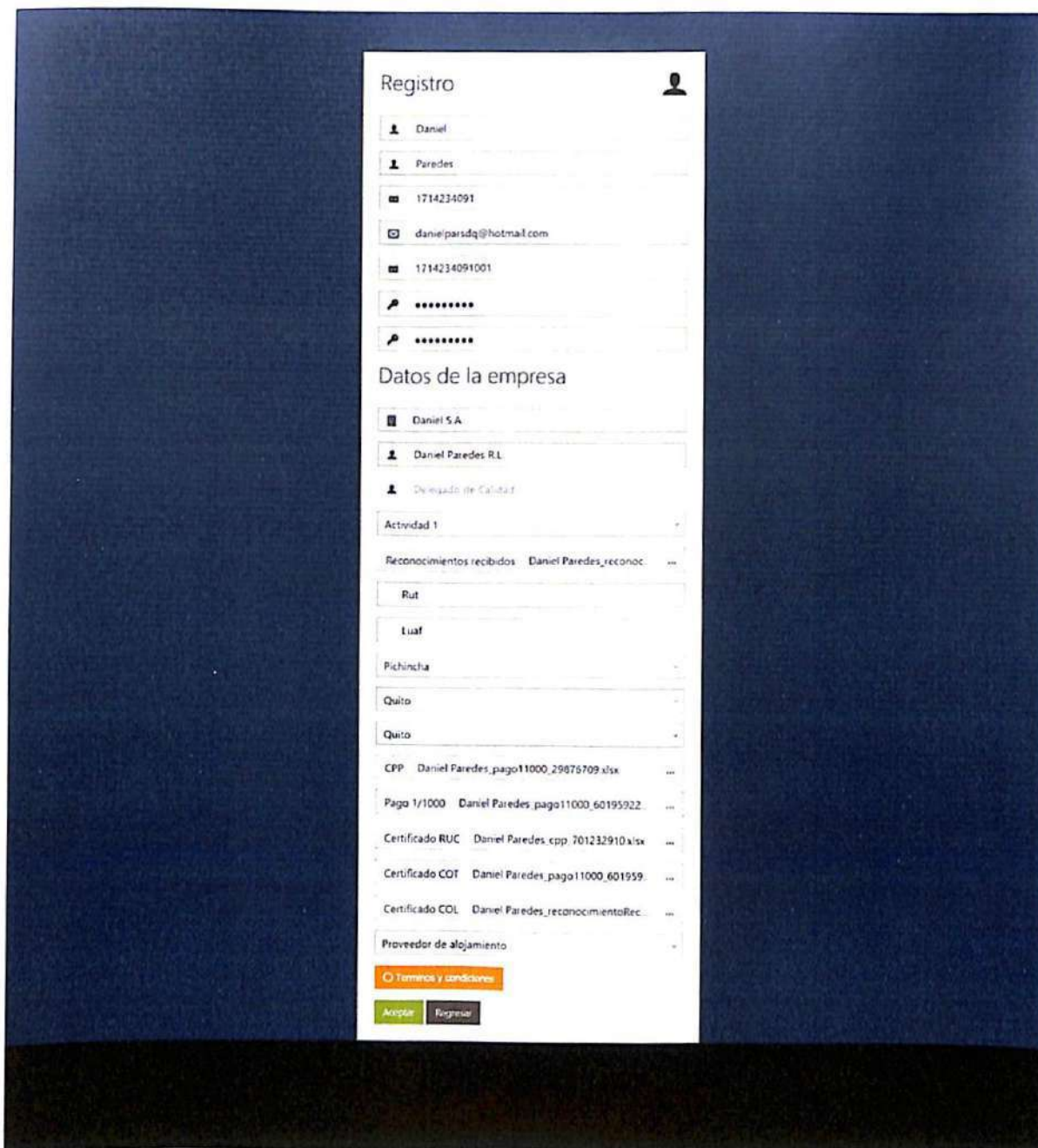
### Registro en el sistema

Una vez que el MINTUR haya asignado el servidor y la dirección en la cual va a estar alojada la aplicación ingrese el URL de la misma por ejemplo: <http://mintur.r2g.tech/web/>

Aparecerá la siguiente pantalla:



Si es nuevo haga clic en el botón Registrarme. Si no es nuevo ingrese las credenciales de registro como el RUC, y la contraseña para poder entrar y cargar la información para obtener la certificación.



Una vez que la empresa hace clic en Términos y condiciones los lee y hace clic en Aceptar se envía automáticamente un correo electrónico de bienvenida.

Al correo de la empresa le llegará un mensaje como:



### Olvido de clave

Cuando haya olvidado su clave le llegará una clave temporal a su correo.

MINISTERIO DE TURISMO

Certificación de calidad turística / Empresas

#### < Evaluaciones de: Daniel S.A.

Nombre	Fecha creación	Fecha última actualización	Usuario evaluador	Porcentaje	Revisado por	Estado
1714234091001_20181125	11/25/2018 00:11	11/25/2018 19:11		100.00%		En revisión
1714234091001_20181125	11/25/2018 00:11	11/25/2018 19:11		0.00%		En revisión

Mostrando 1 - 2 de 2 registros

1



MINISTERIO DE TURISMO

Certificación de calidad turística / Mis evaluaciones

Inicio

< Evaluación: 25/11/2018

Ambito: Gestión ambiental

La empresa cuenta con un informe de la calidad turística con datos e indicadores actuales de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social empresarial

Verificables

Informe anual de calidad turística con detalle de los indicadores que constan en este catálogo de criterios. Estadísticas de evolución anual de indicadores.

verificable\_1714234091001\_80310554.xlsx verificable\_1714234091001\_650504479.xlsx

La empresa cuenta con políticas de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones las cuales son comunicadas a sus potenciales y reales clientes, en material impreso y plataformas digitales

Si el usuario requiere hacer alguna modificación en su perfil

Hola, Daniel  
1714234091

Mis Evaluaciones

Empezar Evaluación

Certificación de calidad turística

MINISTERIO DE TURISMO

< Editar Perfil:

Daniel

Paredes

1714234091

danielparsdq@hotmail.com

Ingrese la clave

Daniel S.A.

Daniel Paredes R.L.

Delegado Test

Actividad 1

Tour operador/agente de viajes

Rut

Luzf

Pichincha

! Seleccione la Ciudad

Seleccione al menos una opción

Aceptar Registrar

Modifique los datos que requiere actualizar y haga clic en Aceptar.

### Ingreso al sistema

Una vez que se haya registrado y recibido el correo la empresa procederá a ingresar desplegándose el siguiente menú:



- En el botón de Mis evaluaciones podrá hacer un seguimiento de las evaluaciones que ha venido desarrollando
- Y en el botón empezar evaluación podrá iniciar una nueva evaluación desde cero.

### Empezar evaluación

Se desplegará el inicio de las preguntas que MINTUR ha ingresado.

Es importante indicar que cuando selecciona una pregunta tiene que cargar los archivos verificables que se solicitan en cada pregunta.



MINISTERIO DE TURISMO

Correcto  
El proceso se ha generado correctamente.

Certificación de calidad turística / Mis evaluaciones

**< Evaluación: 26/11/2018**

**Ambito: Gestión de la calidad empresarial**

**La empresa cuenta con una política empresarial donde especifica su gestión basada en la mejora continua, la calidad, la responsabilidad social empresarial y el desarrollo turístico sostenible. Dicha política es de conocimiento interno y externo en la empresa.**

**Verificables**  
Documento de Política de la empresa donde se incluyen misión, visión, objetivos y donde se incluya además el tema de calidad, mejora continua, preferencia de compra de productos y servicios locales, políticas comerciales justas y promoción del manejo turístico sostenible de los recursos naturales, culturales e históricos y paisajísticos.  
mejoras\_al\_sistema\_informatico.pdf  
Verificación directa o fotografía. La política se encuentra difundida en medios escritos y plataformas digitales de la empresa.  
mejoras\_al\_sistema\_informatico.pdf

Verificación directa o fotografía. La política es difundida a colaboradores de la empresa a clientes/turistas y proveedores.  
mejoras\_al\_sistema\_informatico.pdf

**La empresa cuenta con una persona responsable de calidad**

**Verificables**  
Documento actualizado de designación de responsable de calidad, con detalle de funciones, responsabilidades.  
Documento de designación debe estar en hoja membretada o con logo y sello de la empresa.

**La empresa cuenta con seguros que cubren a sus turistas contra accidentes durante las actividades y los días de la visita turística contratados; o comunica a sus turistas la obligatoriedad de contar con uno antes de la práctica de actividades o visitas contratadas. Además solicita a sus proveedores de actividades turísticas o servicios, que cuenten también con seguros.**

**Verificables**  
Seguro vigente adquirido para actividades turísticas y/o turistas.  
Textos en medios impresos o digitales de que se provee o se solicita que el turista posea seguro para el desarrollo de actividades turísticas o durante los días de visita.  
Detallado de seguros a disposición del cliente para contratación.  
Código de conducta para proveedores de actividades y servicios turísticos con la obligatoriedad de proveer seguros a sus clientes.

**La empresa tiene identificados los riesgos tanto de la oficina como de la operación turística más comercial y cuenta con un plan de evacuación, emergencias y control de riesgos.**

**Verificables**  
Documento con los riesgos identificados en oficina y en las operaciones turísticas más vendidas (rutas, paquetes, etc).  
Plan de evacuación, emergencia y control de riesgos en oficina. (ubicación de extintores, vías de evacuación, libros, puntos de encuentro y salidas señalizadas, teléfonos de emergencia).  
Plan de gestión de riesgos y atención de emergencias en la operación turística. (protocolos de actuación, teléfonos de emergencia, etc).

**La empresa cuenta con proveedores alineados a sus políticas de calidad.**

**Verificables**  
Listado de proveedores de oficina y proveedores de operación turística.  
Código de conducta para proveedores de actividades y servicios turísticos mencionan la importancia de la mejora continua y la gestión de la calidad y se encuentra firmado.  
Contratos firmados con proveedores contienen textos específicos que hacen referencia a la mejora continua y la gestión de la calidad.  
Lineamientos de compra donde se da prioridad a la adquisición de productos y servicios de proveedores locales que cumplan estándares de calidad y procesos de mejora continua.  
Manual de selección de personal basado en perfiles de puesto.

**Indicadores de Impacto**  
Porcentaje del total de proveedores que han firmado el código de conducta.  
0.00%

**La empresa cuenta con procesos que promueven la calidad y la mejora continua en cada una de sus áreas administrativas y operativas**

**Verificables**  
Documento con el Organigrama de la empresa, descripción de perfiles de puesto, funciones y responsabilidades.  
Manual de selección de personal basado en perfiles de puesto.  
Flujograma de procesos en cada área operativa y administrativa incluye tiempos de atención y medios de verificación.  
Reglamento interno de la empresa donde se mencionan acciones orientadas a la calidad y a la mejora continua.

**La empresa cuenta con personal sensibilizado o capacitado en temas de calidad, atención y servicio en puntos de contacto con el cliente, buenas prácticas ambientales y responsabilidad social empresarial y motivado con el proceso de calidad**

**Verificables**  
Diagnóstico actualizado de las necesidades de formación al personal.  
Listado de actividades ejecutadas y planificadas para la sensibilización y capacitación.  
Detalle de incentivos al personal.

Muestra el porcentaje de avance de todas las preguntas referentes a ese ámbito.

Se activa automáticamente cuando he seleccionado la pregunta que voy a cargar los verificables

Muestra el porcentaje obtenido en cada pregunta de acuerdo a los entregables que ha ido cargando



## Plan de mejoras

Le llegará al usuario un link por correo en el cual debe ingresar para poder revisar su archivo de mejoras si no ha terminado las evaluaciones.

Es importante que el usuario sepa que el porcentaje mínimo de evaluación es del 70%.

Este plan podrá ser impreso pudiendo llevarlo al MINTUR para que le puedan ayudar con la información que no esté clara.

A continuación se manda un correo con las notificaciones del plan de mejoras.



## Plan de trabajo

Saludos, el presente correo es para enviarle adjunto su plan de trabajo de la evaluación 1714234091001\_20181126 realizada en la fecha 26/11/2018.

**Puede descargar su plan de trabajo en el siguiente enlace:**

[Descargar Plan de](#)

# Trabajo

© Ministerio de Turismo. Todos los derechos reservados

El documento del plan de mejoras es un pdf similar al siguiente ejemplo

Plan de mejoras 1 / 14

MINISTERIO DE TURISMO Sistema de Certificación de Calidad Turística

## Plan de mejoras

Evaluación: 1714234091001\_20181125 81%

Fecha de creación: 25/11/2018 00:00  
Fecha fin de evaluación: 25/11/2018 20:52  
Fecha fin revisión: 25/11/2018 22:55  
Usuario revisión: Super Administrador

**Ambito: Gestión de la calidad empresarial** 81%

La empresa cuenta con una política empresarial donde especifica su gestión basada en la mejora continua, la calidad, la responsabilidad social empresarial y el desarrollo turístico sostenible. Dicha política es de conocimiento interno y externo en la empresa.

Tarea:

Plan de mejoras 2 / 14

MINISTERIO DE TURISMO Sistema de Certificación de Calidad Turística

**Ambito: Gestión de la calidad empresarial** 81%

La empresa cuenta con seguros que cubren a sus turistas contra accidentes durante las actividades y los días de la visita turística contratados; o comunica a sus turistas la obligatoriedad de contar con uno antes de la práctica de actividades o visitas contratadas. Además solicita a sus proveedores de actividades turísticas o servicios, que cuenten también con seguros.

Tarea:

Observaciones:

Responsable: Daniel Piretes R.L.

Fecha inicio: Fecha fin:



## Certificado

**CERTIFICACIÓN  
DE CALIDAD TURÍSTICA**

Se otorga el certificado a:

¡Felicidades! Usted ha obtenido un puntaje de: \_\_\_\_\_ que le  
acredita a obtener la presente "Certificación de Calidad Turística".

FECHA \_\_\_\_\_ CÓDIGO DE EVALUACIÓN \_\_\_\_\_

**MINISTERIO  
DE TURISMO**

The form features a red border with white and blue triangular accents. A faint watermark of the Peruvian coat of arms and the text 'GOBIERNO DE TODOS' is visible in the background. The MINTUR logo is located in the bottom left corner.

Una vez que ha terminado su evaluación y ha tenido un puntaje mayor o igual al 70% del total de preguntas ingresadas, y previa verificación de la calidad de la información cargada, el MINTUR emitirá un certificado como el que se muestra en la parte superior.

## MANUAL DE USUARIO OPERADOR MINISTERIO DE TURISMO

### Ingreso al sistema

Una vez que el MINTUR haya asignado el servidor y la dirección en la cual va a estar alojada la aplicación ingrese el URL de la misma por ejemplo: <http://mintur.r2g.tech/web/>

Aparecerá la siguiente pantalla:



Ingrese la clave y contraseña previamente asignada por el administrador y que le llegará a su cuenta de correo electrónico.





# MANUAL DE USUARIO OPERADOR MINISTERIO DE TURISMO

## Ingreso al sistema

Una vez que el MINTUR haya asignado el servidor y la dirección en la cual va a estar alojada la aplicación ingrese el URL de la misma por ejemplo: <http://mintur.r2g.tech/web/>

Aparecerá la siguiente pantalla:



Ingrese la clave y contraseña previamente asignada por el administrador y que le llegará a su cuenta de correo electrónico.



## Creación de Ámbitos

En la pantalla principal del sistema haga clic en el botón Ámbitos. Si así lo requiere este tipo de perfil también podría crear ámbitos.



Se desplegará el listado de ámbitos creados hasta el momento como se puede ver en la siguiente imagen:



Si desea crear un nuevo ámbito haga clic en el botón **Nuevo**, y se desplegará una pantalla que le indicará que ingrese el ámbito que requiere crear.





Un vez que haya ingresado la información solicitada haga clic en el botón **Guardar** si quiere seguir en la misma página. Si lo que quiere es cerrar esa página y regresar a ingresar un nuevo haga clic en el botón **Guardar y Regresar** usuario o salir para navegar en otra área del sistema. El botón **Regresar** le permitirá regresar a la pantalla anterior pero sin grabar.

Se presentará un listado en el cual puede observar los ámbitos creados.

Nombre	Usuario creador	Usuario última actualización	Fecha última actualización	Estado
Gestión de la calidad empresarial	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 01:11	Activo
Gestión ambiental	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 01:11	Activo
Gestión local	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 01:11	Activo


Mostrando 1 - 3 de 3 registros

### Edición de ámbitos

Para editar el ámbito, haga clic en el botón **[Editar]** del ámbito que requiere editar y se abrirá la siguiente pantalla que le permitirá editar el nombre del ámbito.



### Eliminación de ámbitos

Para eliminar el ámbito, en el listado de los ámbitos haga clic en el botón . Se desplegará un cuadro de texto que le preguntará si realmente quiere eliminar el ámbito. Una vez que el ámbito se haya borrado se eliminarán todas las preguntas y verificables del ámbito seleccionado.



### Preguntas

En la pantalla principal del sistema haga clic en el ícono de preguntas. Las preguntas van atados a los ámbitos.





Se desplegará la siguiente ventana:

MINISTERIO DE TURISMO

Certificación de calidad turística / Preguntas

## < Preguntas

Nuevo

Buscar..	Nombre	Ámbito	Giro de negocio	Usuario creador	Usuario última actualización	Fecha última actualización	Estado
	La empresa cuenta con una po...	Gestión de la calidad empresar...	Tour operador/agente de viajes.	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 16:11	Activo
	La empresa cuenta con una pe...	Gestión de la calidad empresar...	Tour operador/agente de viajes.	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 16:11	Activo
	La empresa cuenta con seguro...	Gestión de la calidad empresar...	Tour operador/agente de viajes.	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
	La empresa tiene identificados...	Gestión de la calidad empresar...	Tour operador/agente de viajes.	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
	La empresa cuenta con provee...	Gestión de la calidad empresar...	Tour operador/agente de viajes.	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
	La empresa cuenta con proces...	Gestión de la calidad empresar...	Tour operador/agente de viajes.	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
	La empresa cuenta con person...	Gestión de la calidad empresar...	Tour operador/agente de viajes.	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
	La empresa mide el grado de s...	Gestión de la calidad empresar...	Tour operador/agente de viajes.	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
	La empresa cuenta con facilita...	Gestión de la calidad empresar...	Tour operador/agente de viajes.	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
	La empresa cuenta con un info...	Gestión de la calidad empresar...	Tour operador/agente de viajes.	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 19:11	Activo

Mostrando 1 - 10 de 35 registros

1 2 3 4 **Siguiente**

Si desea crear una nueva pregunta haga clic en el botón **Nuevo**, y se desplegará una pantalla que le indicará que ingrese la pregunta que requiere crear.

Luego se abrirá una ventana que le solicitará que ingrese la pregunta, seleccione el ámbito y el giro del negocio.

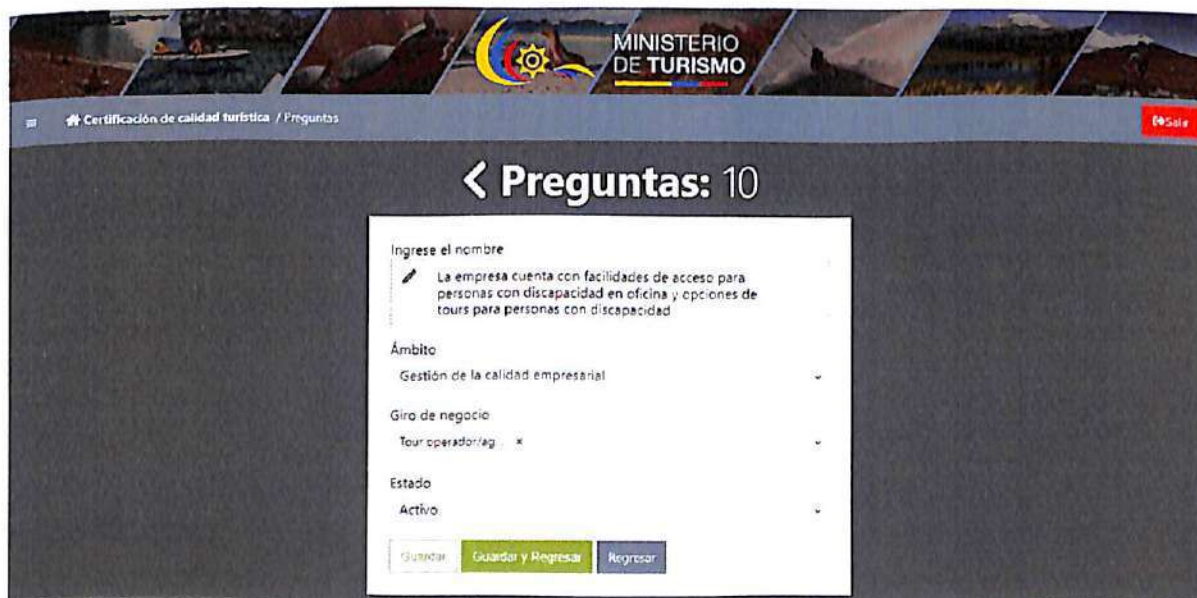


Un vez que haya ingresado la información solicitada haga clic en el botón **Guardar** si quiere seguir en la misma página. Si lo que quiere es cerrar esa página y regresar a ingresar un nuevo usuario o salir para navegar en otra área del sistema. El botón **Guardar y Regresar** le permitirá regresar a la pantalla anterior pero sin grabar. El botón **Regresar** le permitirá regresar a la pantalla anterior pero sin grabar.


Se presentará un listado en el cual puede observar los ámbitos creados.

### Edición de preguntas

Para editar la pregunta, haga clic en el botón  de la pregunta que requiere editar y se abrirá la siguiente pantalla que le permitirá editar la pregunta seleccionada.



### Eliminación de preguntas

Para eliminar una pregunta, en el listado de las preguntas haga clic en el botón . Se desplegará un cuadro de texto que le preguntará si realmente quiere eliminar la pregunta

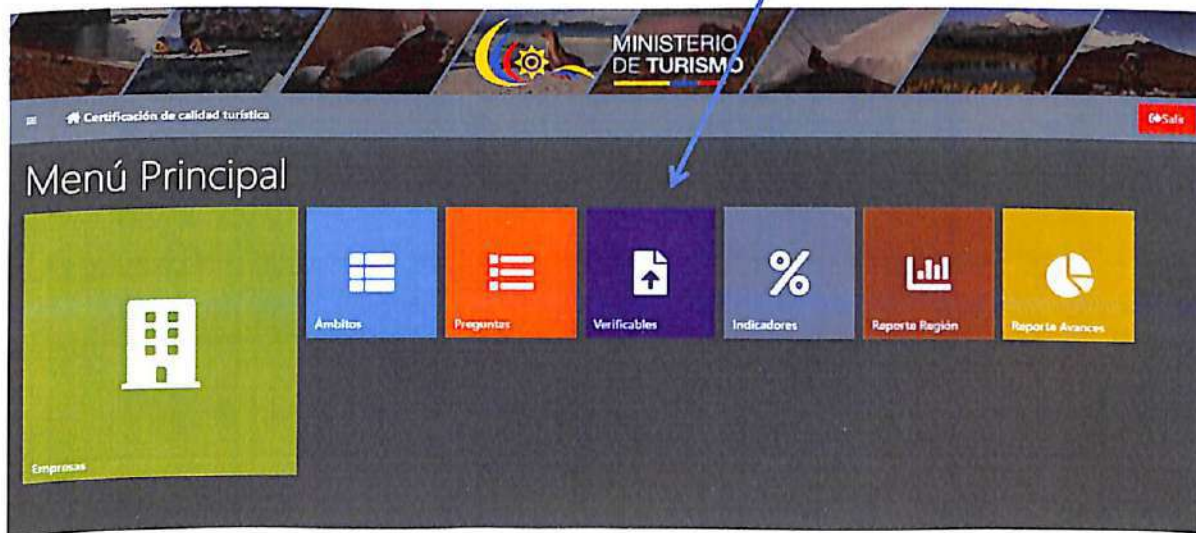


seleccionada. Una vez que la pregunta se haya borrado se eliminarán todos los verificables de la pregunta seleccionada.



## Verificables

En la pantalla principal del sistema haga clic en el ícono de verificables. Los verificables van atados a una pregunta.



Ingresará a la siguiente pantalla:

MINISTERIO DE TURISMO

Certificación de calidad turística / Verificables

## Verificables

Nuevo

Nombre	Pregunta	Ámbito	Usuario creador	Usuario última actualización	Fecha última actualización	Estado
Documento de Política de la e...	La empresa cuenta con una po...	Gestión de la calidad empresar...	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
Verificación directa o fotograf...	La empresa cuenta con una po...	Gestión de la calidad empresar...	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
Verificación directa o fotograf...	La empresa cuenta con una po...	Gestión de la calidad empresar...	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
Documento actualizado de de...	La empresa cuenta con una pe...	Gestión de la calidad empresar...	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
Documento de designación de...	La empresa cuenta con una pe...	Gestión de la calidad empresar...	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
Seguro vigente adquirido para...	La empresa cuenta con seguro...	Gestión de la calidad empresar...	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
Textos en medios impresos o ...	La empresa cuenta con seguro...	Gestión de la calidad empresar...	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
Portafolio de seguros a disposi...	La empresa cuenta con seguro...	Gestión de la calidad empresar...	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
Código de conducta para prov...	La empresa cuenta con seguro...	Gestión de la calidad empresar...	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo
Documento con los riesgos id...	La empresa tiene identificados...	Gestión de la calidad empresar...	Super Administrador	Super Administrador	11/25/2018 17:11	Activo

Mostrando 1 - 10 de 81 registros

1 2 3 4 5 ... 9 Siguinte

Si desea crear una nueva pregunta haga clic en el botón **Nuevo**, y se desplegará una pantalla que le indicará que ingrese la pregunta que requiere crear.

Luego se abrirá una ventana que le solicitará que ingrese la pregunta, seleccione el ámbito y el giro del negocio.

Un vez que haya ingresado la información solicitada haga clic en el botón **Guardar** si quiere seguir en la misma página. Si lo que quiere es cerrar esa página y regresar a ingresar un nuevo haga clic en el botón **Guardar y Regresar** usuario o salir para navegar en otra área del sistema. El botón **Regresar** le permitirá regresar a la pantalla anterior pero sin grabar.

Se presentará un listado en el cual puede observar los ámbitos creados.

### Edición de verificables



Para editar un verificable, haga clic en el botón  del verificable que requiere editar y se abrirá la siguiente pantalla que le permitirá editar el verificable seleccionado con anticipación.



MINISTERIO DE TURISMO

Certificación de calidad turística / Verificables Salir

## < Verificables: 14

Ingrese el nombre

 Documento con los riesgos identificados en oficina y en las operaciones turísticas más vendidas (rutas, paquetes, etc.)

Pregunta


La empresa tiene identificados los riesgos tanto de la oficina como de las operaciones turísticas más vendidas (rutas, paquetes, etc.)

Estado

Activo

Guardar Guardar y Regresar Regresar

### Eliminación de verificables

Para eliminar un verificable, en el listado de los mismos haga clic en el botón  del verificable a eliminar. Se desplegará un cuadro de texto que le preguntará si realmente quiere eliminar el verificable seleccionado.



¿Está seguro de eliminar el registro?

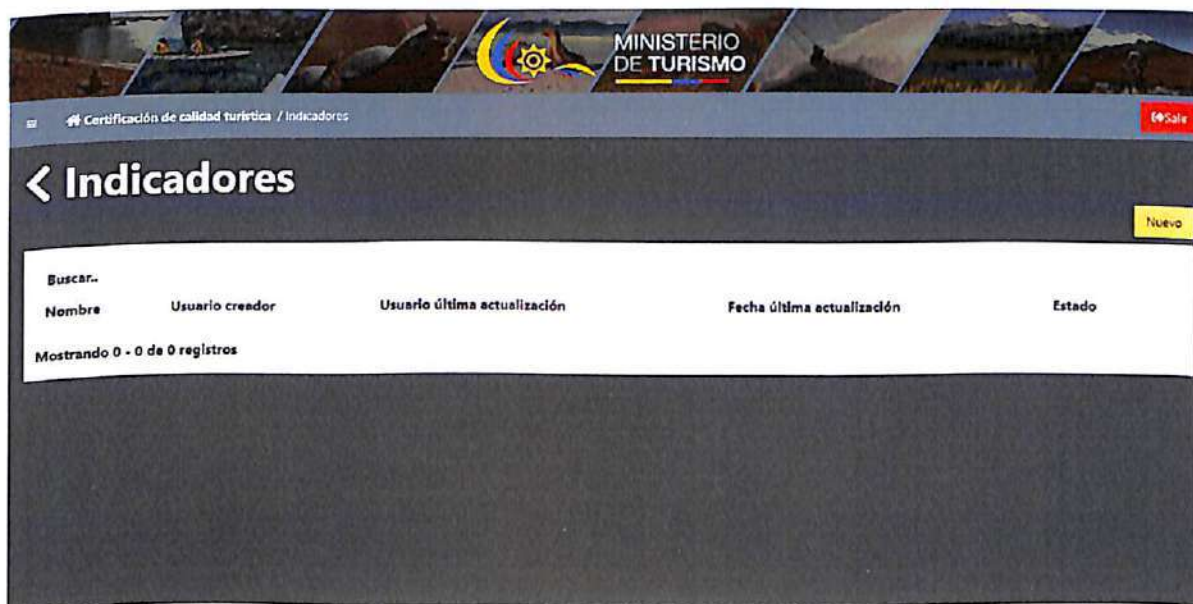
Aceptar Cancelar

## Indicadores

En la pantalla principal del sistema haga clic en el ícono de indicadores.



Ingresará a la siguiente pantalla:



Si desea crear una nueva pregunta haga clic en el botón **Nuevo**, y se desplegará una pantalla que le indicará que ingrese la pregunta que requiere crear.

Luego se abrirá una ventana que le solicitará que ingrese la pregunta, seleccione el ámbito y el giro del negocio.


Un vez que haya ingresado la información solicitada haga clic en el botón **Guardar** si quiere seguir en la misma página. Si lo que quiere es cerrar esa página y regresar a ingresar un nuevo usuario o salir para navegar en otra área del sistema.

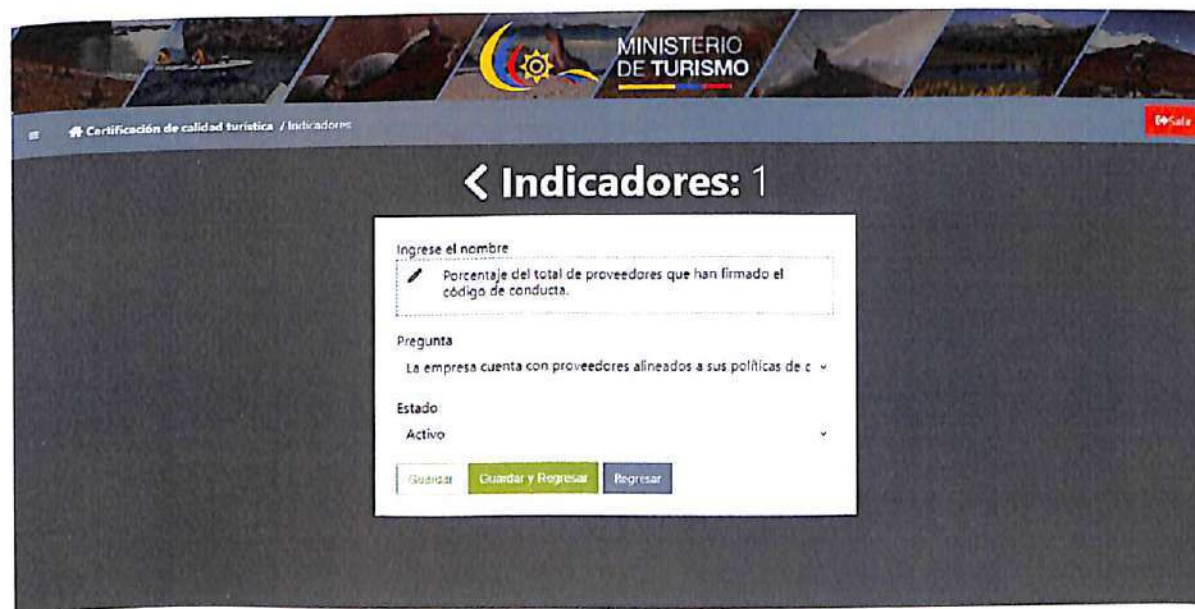
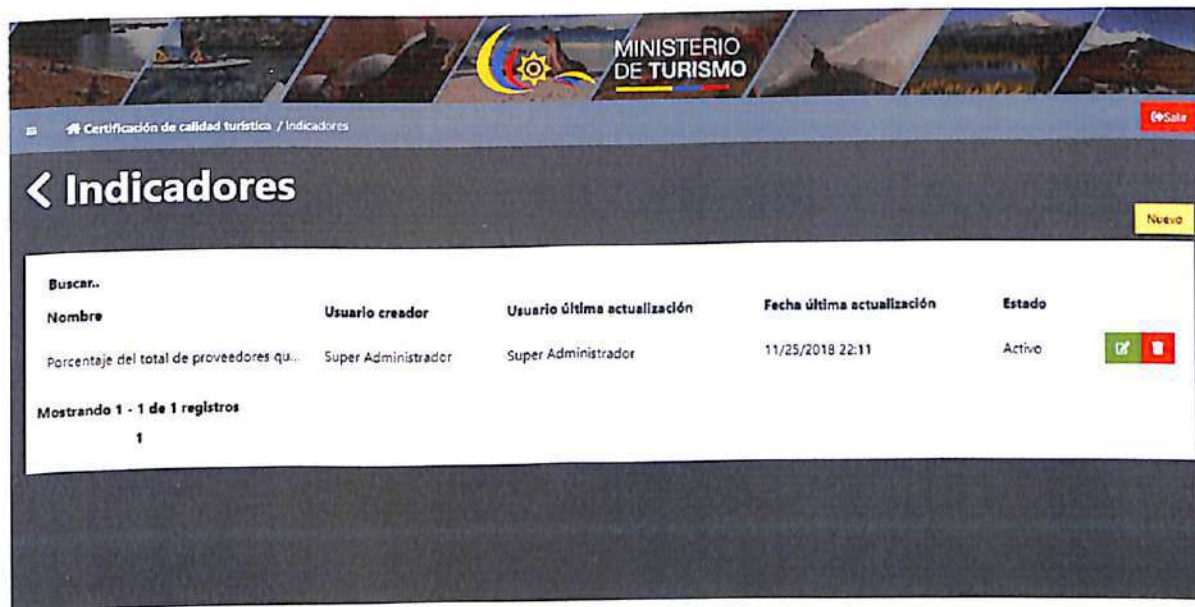
El botón **Regresar** le permitirá regresar a la pantalla anterior pero sin grabar.




Se presentará un listado en el cual puede observar los ámbitos creados.

### Edición de indicadores

Para editar un verificable, haga clic en el botón  del listado de indicadores que requiere editar y se abrirá la siguiente pantalla que le permitirá editar el indicador seleccionado con anticipación.



### Eliminación de indicadores

Para eliminar un indicador, en el listado de los mismos haga clic en el botón  del indicador a eliminar. Se desplegará un cuadro de texto que le preguntará si realmente quiere eliminar el indicador seleccionado.



## Reportes

Se han generado cuatro tipos de reportes:

- Reportes por región
- Reportes por avances

Como se puede observar en la siguiente pantalla.



### Reporte por Región

permite ver el reporte por región a través de un filtro, y exportarlo a pdf.





Para descargar el reporte haga clic en el ícono descargar.

### Empresas

Esta sección permitirá tanto al usuario administrador como al usuario operador MINTUR, emitir los certificados a las empresas.

Haga clic en el ícono de empresas que aparece en el menú principal.



Se desplegará la siguiente pantalla

MINISTERIO DE TURISMO

Certificación de calidad turística / Empresas

Conectado  
La información se ha priorizado correctamente

Salir


## Evaluaciones de: Daniel S.A.

Buscar:

Nombre	Fecha creación	Fecha última actualización	Usuario evaluador	Porcentaje	Revisado por	Estado	
1714234091001_20181125	11/25/2018 00:11	11/25/2018 19:11	Super Administrador	80.83%	Super Administrador	En revisión	
1714234091001_20181125	11/25/2018 00:11	11/25/2018 19:11		0.00%		En revisión	


Mostrando 1 - 2 de 2 registros

1

Haga clic en el ícono  para emitir el certificado para esa empresa.

Haga clic en el ícono  para revisar los verificables de la empresa.

Haga clic en el ícono  para visualizar el contenido de registro de la empresa.

Haga clic en el ícono  de pdf para generar el archivo con el plan de mejoras que debe terminar para poder avanzar en la evaluación. La evaluación mínima es del 70% para poder continuar con las diversas evaluaciones.

Le llegará al usuario un link por correo en el cual debe ingresar para poder revisar su pdf de pendientes.

Plan de mejoras

1 / 14

MINISTERIO DE TURISMO

Sistema de Certificación de Calidad Turística

### Plan de mejoras

Evaluación: 1714234091001\_20181125 81%

Fecha de creación: 25/11/2018 00:00

Fecha fin de evaluación: 25/11/2018 20:52

Fecha fin revisión: 25/11/2018 22:55

Usuario revisión: Super Administrador

Ambito: Gestión de la calidad empresarial 81%

La empresa cuenta con una política empresarial donde especifica su gestión basada en la mejora continua, la calidad, la responsabilidad social empresarial y el desarrollo turístico sostenible. Dicha política es de conocimiento interno y externo en la empresa.

Tasa



**Ambito: Gestión de la calidad empresarial** 87%

La empresa cuenta con seguros que cubren a sus turistas contra accidentes durante las actividades y los días de la visita turística contratados; o comunica a sus turistas la obligatoriedad de contar con uno antes de la práctica de actividades o visitas contratadas. Además solicita a sus proveedores de actividades turísticas o servicios, que cuenten también con seguros.

Tasa:

Observaciones

Responsable: Daniel Paredes R.L.

Fecha inicio:

Fecha fin:





**Ámbito: Gestión de la calidad empresarial**

La empresa cuenta con seguros que cubren a sus turistas contra accidentes durante las actividades y los días de la visita turística contratados; e comunica a sus turistas la obligatoriedad de contar con uno antes de la práctica de actividades o visitas contratadas. Además solicita a sus proveedores de actividades turísticas o servicios, que cuenten también con seguros.

Tasa

Observaciones

Responsable: Daniel Parodi R.L.

Fecha inicio

Fecha fin





## **Términos y Condiciones para el registro y uso de la plataforma**

**El empresario turístico manifiesta:**

1. Que toda la información proporcionada al MINTUR en este sistema es real, actualizada y corresponde a la situación actual de la empresa.
2. Que aceptará la visita aleatoria y sin previo aviso a las instalaciones del establecimiento turístico para la verificación in situ de la información proporcionada en el sistema de calidad.
3. Que no hará uso indebido del reconocimiento del Ministerio de Turismo.
4. Que no autoriza al Ministerio de Turismo la difusión de su información, excepto de los datos de indicadores de impacto incorporados en el sistema de calidad.

**El Ministerio de Turismo manifiesta:**

1. Que guardará absoluta confidencialidad de la información proporcionada por el empresario turístico, tanto al interior de la institución, quedando prohibida la difusión o traspaso de información alguna.
2. Que proporcionará el reconocimiento turístico cuando el empresario haya completado satisfactoriamente con los requisitos y puntaje mínimo establecido por el sistema de calidad.
3. Que otorgará al empresario el uso del reconocimiento a la calidad, acceso que fenecerá cuando el reconocimiento asignado haya caducado. El reconocimiento y el uso de la marca país podrán renovarse ante el otorgamiento del nuevo reconocimiento a la empresa.

PROPUESTA DE CATÁLOGO DE CRITERIOS DE CALIDAD  
ALOJAMIENTO TURÍSTICO

	Gestión de la calidad empresarial	% coincidencia	Verificables	Indicador de impacto
1	La empresa cuenta con una política empresarial donde especifica su gestión basada en la mejora continua, la calidad, la innovación, la responsabilidad social empresarial y el desarrollo turístico sostenible. Dicha política es de conocimiento interno y externo en la empresa.	10 de 13 documentos 77%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento de Política de la empresa donde se incluyen: misión, visión, objetivos y donde se incluye además el tema de calidad, mejora continua, innovación, preferencia de compra de productos y servicios locales, prácticas comerciales justas, promoción del manejo turístico sostenible de los recursos naturales, culturales/históricos y paisajísticos.</li> <li>2. Documentos de adhesión de la empresa contra los delitos, discriminación y violencia contra personas, animales y naturaleza: a) Código contra la explotación de Niños, Niñas y Adolescentes (ESSNA) firmado. b) Compromiso o declaración firmada contra todo tipo de discriminación, tráfico o acto violento contra personas, animales y naturaleza. c) Compromiso firmado contra todo tipo de consumo de sustancias ilegales dentro de la empresa y sus áreas de operación.</li> <li>3. Verificación directa o fotografía: La política es difundida a colaboradores de la empresa, a huéspedes y proveedores.</li> <li>4. Verificación directa o fotografía: La política se encuentra difundida en medios escritos y plataformas digitales de la empresa.</li> <li>5. Plan operativo – estratégico para la implementación de las políticas y procedimientos de la empresa.</li> <li>6. Protocolo de actuación dirigido a personal y dirigentes, en caso de comprobar atentado contra las políticas de la empresa y sus documentos de adhesión.</li> </ol>	
2	La empresa cuenta con una persona responsable de calidad, o un comité de calidad o designa esta responsabilidad al jefe de cada área de la empresa.	2 de 13 documentos 15%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento actualizado de designación de responsable de calidad, o la conformación del comité de calidad, o la delegación a los jefes de cada área de la empresa. Documento debe detallar las funciones, responsabilidades, y debe estar firmado, en hoja membretada o con logo y sello de la empresa.</li> <li>2. Manual de funciones de la empresa incluye en un puesto, las funciones y responsabilidades del responsable de calidad o menciona los cargos de quienes conforman el comité de calidad</li> </ol>	



			con sus funciones y responsabilidad o asigna a los jefes de cada área las funciones y responsabilidad de calidad.	
3	La empresa cuenta con un procedimiento interno para la gestión de seguros sean estos institucionales o de los huéspedes	5 de 13 documentos 38%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguro vigente adquirido por la empresa con cobertura para terceros en las áreas del establecimiento.</li> <li>2. Proceso interno a seguir en el caso de necesitar la cobertura del seguro de accidentes en sus pasajeros o gestionar el que sus pasajeros poseen.</li> <li>3. Procedimiento interno para solicitar el detalle de los seguros con los que cuenta el huésped.</li> <li>4. Registro de seguros de los pasajeros que hospeda.</li> <li>5. Proceso interno es de conocimiento de todos los trabajadores de la empresa (capacitación, difusión).</li> </ol>	
4	La empresa tiene identificados los riesgos en las áreas operativas y administrativas del establecimiento y cuenta con un plan de evacuación, emergencias y control de riesgos.	7 de 13 documentos 54%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento con los riesgos identificados en las áreas operativas y administrativas.</li> <li>2. Plan de evacuación, emergencia y control de riesgos en el establecimiento. (ubicación de extintores, vías de evacuación libres, puntos de encuentro y salidas señalizadas, teléfonos de emergencia, simulacros programados, necesidades de capacitación)</li> <li>3. Plan de gestión de riesgos y atención de emergencias en la operación turística. (protocolos de actuación acorde a los riesgos identificados, teléfonos de emergencia, etc.)</li> </ol>	
5	La empresa cuenta con proveedores de productos y servicios alineados a sus políticas de calidad.	4 de 13 documentos 31%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado general de proveedores de insumos administrativos y operativos para alojamiento turístico y alimentación (de ser el caso de brindar este servicio).</li> <li>2. Listado de proveedores de clientes.</li> <li>3. Código de conducta para proveedores de clientes, insumos administrativos y operativos, firmado, donde se menciona la importancia de la mejora continua y la gestión de la calidad.</li> <li>4. Contratos firmados con proveedores contienen textos específicos que hacen referencia a la mejora continua y la gestión de la calidad.</li> <li>5. Lineamientos de compra donde se da prioridad a la adquisición de productos y servicios de proveedores locales, que cumplan estándares de calidad y procesos de mejora continua.</li> <li>6. Proceso de selección y calificación de proveedores que cumplen con los lineamientos de compra establecidos</li> </ol>	<p>% del total de proveedores que han firmado el código de conducta.</p> <p>% del total de proveedores que han firmado un contrato con las especificaciones de calidad y mejora continua</p>

			por la empresa.	
6	La empresa cuenta con procesos que promueven la calidad y la mejora continua en cada una de sus áreas administrativas y operativas		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de funciones con el Organigrama de la empresa, descripción de perfiles de puesto, funciones y responsabilidades.</li> <li>2. Manual de selección de personal basado en perfiles de puesto.</li> <li>3. Flujograma de procesos en cada área operativa y administrativa incluye tiempos de atención y medios de verificación.</li> <li>4. Reglamento interno de la empresa donde se mencionan acciones orientadas a la calidad y a la mejora continua.</li> <li>5. Proceso de evaluación del desempeño del personal y condiciones laborales en la empresa.</li> </ol>	
7	La empresa cuenta con personal sensibilizado o capacitado y motivado en temas de calidad, atención y servicio en puntos de contacto con el cliente, manipulación de alimentos (de ser el caso), buenas prácticas ambientales y responsabilidad social empresarial	<p>8 de 13 documentos 62%</p> <p>5 de 13 documentos 38% en temas ambientales</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnóstico actualizado de las necesidades de formación al personal.</li> <li>2. Listado de actividades ejecutadas y planificadas para la sensibilización y capacitación.</li> <li>3. Evidencia fotográfica, registros y materiales de sensibilización /capacitación de las actividades ejecutadas.</li> <li>4. Detalle de incentivos al personal, entre los que constan seguridad y estabilidad laboral</li> </ol>	
8	La empresa mide el grado de satisfacción de sus clientes y toma acciones correctivas en función de las recomendaciones o quejas recibidas	7 de 13 documentos 54%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Herramientas propias de medición de la satisfacción de los clientes (encuestas, buzón de comentarios, etc.) y a través de plataformas digitales externas, aprobadas por la gerencia.</li> <li>2. Sistema de gestión de quejas documentado.</li> <li>3. Estadísticas comparativas entre periodos.</li> <li>4. Registro histórico de la toma de decisiones sobre los resultados la satisfacción de los clientes.</li> <li>5. Plan de mejoras al año 0 y actualizado.</li> </ol>	% de satisfacción de los clientes (año 0: año de obtención del reconocimiento y seguimiento anual)
9	La empresa cuenta con un plan de difusión y comercialización, donde asegura que la información de su establecimiento es difundida en plataformas digitales, medios impresos y que la información es entregada por los intermediarios o comercializadores de manera completa, sin omitir detalles de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social.	9 de 13 documentos 69%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de difusión y comercialización actualizado donde se establezcan las condiciones de traspaso de la información de la empresa a terceros y la importancia de llegar con información completa al cliente.</li> <li>2. Código de conducta para proveedores.</li> <li>3. Imagen corporativa de la empresa usado en plataformas digitales, material impreso, distintivo del personal, etc.</li> </ol>	



10	La empresa cuenta con un informe anual de la calidad turística con datos e indicadores actuales de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social empresarial		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe anual de calidad turística con detalle de los indicadores que constan en este catálogo de criterios.</li> <li>2. Estadísticas de evolución anual de indicadores.</li> </ol>	
11	La empresa cuenta con políticas de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones las cuales son comunicadas a sus potenciales y reales clientes, en material impreso y plataformas digitales, antes de concretar la reserva.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones son difundidas en web, redes sociales y documentación impresa exhibida en la recepción del establecimiento.</li> <li>2. Procedimiento para aplicar la política de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones.</li> </ol>	
12	La empresa cuenta con un inventario de los insumos de la empresa y un procedimiento de almacenamiento con etiquetamiento, identificación y registro de caducidad, que permite usar los insumos en los periodos de vigencia y utilidad, sin poner en riesgo la seguridad de las personas ni la calidad del servicio.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de inventario y etiquetado de insumos en las bodegas del establecimiento.</li> <li>2. Verificación directa: las bodegas de limpieza, ropa de habitaciones, alimentos (de ser el caso) están ordenadas, no emiten malos olores.</li> <li>3. Si la empresa brinda el servicio de alimentación, el área de almacenamiento de alimentos secos y frescos, debe garantizar la asepsia de los alimentos y las cadenas de frío de ser el caso: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Proceso para la compra, inventario, almacenamiento, de alimentos y bebidas para el funcionamiento del establecimiento.</li> <li>b. Verificación visual: alimentos secos se encuentran inventariados, clasificados; en el caso de alimentos frescos, estos se encuentran aislados de fuentes de contaminación y en el caso de lácteos, carnes y otros alimentos, se garantiza la cadena de frío.</li> <li>c. Verificación visual: áreas de frío se encuentran limpias, los alimentos se encuentran clasificados. No existe escarcha.</li> </ol> </li> <li>4. Procedimiento para prevenir y controlar las plagas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Registro del control de plagas ejecutado por una empresa acreditada para este fin.</li> <li>b. Registros de limpieza y mantenimiento del establecimiento.</li> </ol> </li> </ol>	
13	Las áreas de contacto y no contacto con el huésped se encuentran en condiciones		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación visual: sin signos de deterioro en paredes, piso, techos, puertas y ventanas, sin polvo visible.</li> </ol>	

	de limpieza, orden y no emiten malos olores		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Baños de habitación y comunes cuentan con extractor de olores.</li> <li>3. Baños cuentan con sistemas que proveen fragancias neutralizantes de malos olores.</li> <li>4. Verificación visual: bodegas y alacenas se encuentran ventiladas, ordenadas, y no emiten malos olores por falta de limpieza.</li> </ol>	
14	La empresa exhibe e informa sobre las opciones de pago en el establecimiento.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información con opciones de pago son visibles al cliente, en material impreso o en plataformas digitales de la empresa.</li> </ol>	
15	La información gráfica y de textos en medios impresos y plataformas digitales de la empresa muestran la realidad de la oferta de alojamiento.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación directa: Textos y fotografías corresponden a la realidad del alojamiento ofertado.</li> <li>2. Encuestas de satisfacción a los clientes deben incluir una pregunta sobre si la información recibida del establecimiento, sus habitaciones y servicios fueron reales.</li> </ol>	
16	La empresa tiene un procedimiento para solicitar a sus huéspedes, información específica sobre condiciones de salud, alergias, restricciones alimenticias (de proveer el servicio de A&B) y enfermedades, para evitar inconvenientes durante el servicio contratado.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formularios de registro con información sobre condiciones de salud del huésped y restricciones alimenticias.</li> <li>2. Proceso para la gestión de restricciones alimenticias en el servicio contratado de alimentación (de ser el caso).</li> </ol>	
17	La oferta de alojamiento incluye información detallada sobre los tipos de habitaciones, sus servicios y facilidades.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oferta de alojamiento en material impreso o digital, puesto a disposición del cliente incluye detalle de los servicios, y facilidades del alojamiento.</li> <li>2. Proceso implementado para que, en caso de que exista cambios en las facilidades o servicios de las habitaciones, estos sean notificados previamente al cliente antes de su visita.</li> <li>3. Evaluación de satisfacción incluye pregunta de si el servicio y facilidades dentro de las instalaciones del alojamiento, correspondió al promovido por terceros o por la misma empresa.</li> </ol>	
18	En el caso de promociones, la empresa detalla los servicios que incluye y no incluye		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información virtual e impresa sobre oferta de alojamiento turístico detallan los servicios incluidos y no incluidos y sus respectivos costos, los cuales deben ser valores finales.</li> </ol>	
19	La capacidad de respuesta del personal de la empresa ante una emergencia en el		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de tiempo entre la notificación de emergencia y la resolución de la misma. Sugerencia (menor a 10 min)</li> </ol>	

	establecimiento es inmediata y no genera quejas por parte del cliente.		2. Evaluación de satisfacción del servicio considera este criterio.	
20	La empresa exhibe los horarios de atención al público, en el establecimiento y en plataformas digitales		1. Verificación directa de que los horarios se encuentren publicados en medios digitales usados por la empresa y de manera visible en el establecimiento.	
21	El personal de atención directa al cliente dentro de la empresa, tiene una actitud positiva, amable y cordial, en la atención con el cliente.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal de atención al cliente cuenta con certificados de atención y servicio al cliente, los cuales reposan en los CVs del personal en oficina.</li> <li>2. Plan de capacitación de la empresa, considera permanentemente la capacitación al personal en atención al cliente.</li> <li>3. Evaluación de satisfacción del servicio por parte del cliente no genera quejas de atención del personal.</li> </ol>	% del total del personal que atiende directamente al cliente, que habla un idioma extranjero o al menos el inglés
22	El personal de la empresa conoce a detalle la oferta de productos y servicios del establecimiento y del destino.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación directa: durante entrevista a personal de atención al cliente, conoce a detalle la oferta de alojamiento de la empresa y del destino.</li> <li>2. Procedimientos internos de la empresa consideran la actualización de conocimientos del personal ante un cambio en la oferta de los productos o servicios de la empresa.</li> </ol>	
23	El personal de la empresa cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias, áreas de aseo/limpieza y para comer		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación visual: Los espacios del personal en el establecimiento están ordenados, limpios y no emiten olores de ningún tipo.</li> <li>2. Las áreas de almacenamiento de pertenencias cuentan con seguridades generales y particulares.</li> <li>3. Las áreas para comer y dormir son cómodas y no generan contaminación de olores con las áreas de atención al cliente. Cuentan con ventilación natural o forzada.</li> <li>4. Las áreas de aseo y limpieza no generan contaminación de olores con las áreas de atención al cliente. Cuentan con ventilación natural o forzada.</li> </ol>	
24	Las áreas de atención al cliente, son confortables en temperatura e iluminación.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación sensorial.</li> <li>2. Cuenta con sistemas de calentamiento y ventilación de preferencia natural, en áreas comunes.</li> <li>3. En habitaciones, el establecimiento provee de cobijas adicionales o ventilación natural/forzada para generar una temperatura confortable para el huésped.</li> </ol>	
25	Cuenta con procedimientos estandarizados de limpieza, mantenimiento, cambio de		1. Procedimiento estandarizado de vestido de cama, tiempos para el periodo de cambio de sábanas y toallas con el	



	toallas, sábanas y amenities, que considere criterios ambientales y de calidad.		mismo huésped, retiro o cambio de amenities, etc.	
26	El personal que recibe y atiende a los huéspedes en el establecimiento (check in y check out) es ágil y amable.		1. Encuesta de satisfacción incluye valoración al personal de check in.	
27	El establecimiento brinda el servicio de internet para sus clientes y permite la conexión sin interrupciones por parte de los huéspedes		1. Procedimiento de otorgamiento de clave del establecimiento a petición del cliente. 2. Encuesta de satisfacción incluye valoración a la conexión y velocidad del internet.	
28	La empresa brinda información de las actividades turísticas que se pueden realizar en el destino, a través de touroperadoras formales		1. Oferta turística disponible en recepción o en habitaciones	
29	La empresa exhibe en recepción y en habitaciones información sobre los horarios de check in y check out (jornada hotelera)		1. Horarios de check in y check out visibles en recepción y/o en habitaciones	
30	La empresa cuenta con un sistema de provisión de agua y almacenamiento para casos de cortes de agua.		1. Sistema de provisión alternativo de agua y almacenamiento.	
31	La empresa cuenta con un sistema de provisión de energía para casos de suspensión o problemas con las conexiones.		1. Sistema de provisión alternativo de energía.	
32	La empresa brinda el servicio de transporte de equipaje de recepción a la habitación y de almacenamiento de equipaje, sin costos adicionales para los huéspedes		1. Letrero de transporte gratuito de equipaje a la habitación. 2. Letrero de almacenamiento gratuito de equipaje. 3. Información puede constar en plataformas digitales y medios impresos,	
33	La empresa brinda el servicio de estacionamiento al huésped y en caso de no contar con este servicio lo comunica previamente a su pago y/o llegada al establecimiento.		1. Estacionamiento disponible para huéspedes. 2. Información de no disponibilidad de estacionamiento se encuentra en medios impresos	

	Sostenibilidad para la calidad	% coincidencia	Verificables	Indicador de impacto
1	La empresa cuenta con un compromiso ambiental donde: a. promueve el uso responsable y el ahorro de agua, energía y papel.	5 de 13 documentos 38% energía  3 de 13 documentos 23% papel  13 de 13 documento 92% agua	1. Registros mensuales de consumo de agua, energía y papel, generación de estadísticas de consumo anual 2. Estadísticas anuales comparativas en periodos. 3. Compromiso ambiental escrito y difundido entre colaboradores, clientes y proveedores de productos y servicios. 4. Reglamento interno. 5. Rotulación de sensibilización en la oficina	Valor mensual y anual del consumo de energía, papel y agua en la empresa y % de incremento o decremento en relación al número de personal y de turistas atendidos
2	b. Cuantifica el CO2 emitido por el establecimiento e incentiva la compensación a través de actividades de conservación de áreas naturales	7 de 13 documentos 54%	1. Selección de la plataforma gratuita para valoración del CO2 generado por Km2 recorrido. 2. Opciones de compensación de CO2 en actividades promovidas por la empresa 3. Sistema de comunicación con el cliente respecto a la huella de CO2 generada y el proceso empleado para minimizarla. 4. Convenios suscritos con responsables de áreas naturales identificadas para la realización de actividades de compensación.	
3	c. Minimiza la contaminación de agua, aire y suelos, a través la disposición final responsable de residuos líquidos y sólidos	6 de 13 documentos 46% residuos sólidos  9 de 13 documentos 69% residuos líquidos	1. Programa interno de clasificación, reuso, reciclaje y disposición final de residuos generados en la empresa. 2. Lineamientos de compra de insumos que promuevan productos orgánicos, biodegradables y/o de comercio justo. 3. La provisión de comida dentro del establecimiento ( si provee este servicio) no incluye el uso de materiales con poliestireno.	
4	d. Cuenta con un procedimiento para dar de baja y hacer una disposición final ambientalmente responsable de los insumos del establecimiento.		1. Proceso de baja de materiales, equipos, insumos; y disposición ambientalmente responsable.	
5	La empresa prioriza la provisión de productos y servicios locales, acorde a sus estándares de calidad	4 de 13 documentos 31%	1. Listado de productos y servicios de origen local, que pueden ser provistos al establecimiento y que cumple con los estándares de calidad. 2. Política empresarial que promueve la priorización de contratación local, el comercio justo, el consumo de	% del total proveedores de productos y servicios de la empresa que son nacionales / locales.

			<p>productos orgánicos, la provisión de carnes, lácteos y huevos valorando el bienestar del animal y el no consumo de especies en peligro de extinción, ni organismos genéticamente modificados.</p> <p>3. Código de conducta para proveedores donde se mencione la cadena de productos o servicios de calidad, con responsabilidad social y ambientalmente responsables.</p> <p>4. Acuerdos suscritos con proveedores locales.</p>	
6	La empresa cuenta con directrices insertadas en la operación turística donde se promueve el respeto a la cultura, historia, comunidades/poblaciones y tradiciones locales	7 de 13 documentos 54%	<p>1. Código de conducta para proveedores.</p> <p>2. Código de conducta para turistas.</p> <p>3. Reglamento interno para personal.</p> <p>4. Políticas de la empresa donde se promueva la responsabilidad social.</p>	



PROPUESTA DE CATÁLOGO DE CRITERIOS DE CALIDAD  
ALIMENTOS & BEBIDAS

	Gestión de la calidad empresarial	% coincidencia	Verificables	Indicador de impacto
1	La empresa cuenta con una política empresarial donde especifica su gestión basada en la mejora continua, la calidad, la innovación, la responsabilidad social empresarial y el desarrollo turístico sostenible. Dicha política es de conocimiento interno y externo en la empresa.	50% 6 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento de Política de la empresa donde se incluyen: misión, visión, objetivos y donde se incluye además el tema de calidad, mejora continua, innovación, preferencia de compra de productos y servicios locales, prácticas comerciales justas, promoción del manejo turístico sostenible de los recursos naturales, culturales/históricos y paisajísticos.</li> <li>2. Documentos de adhesión de la empresa contra los delitos, discriminación y violencia contra personas, animales y naturaleza: a) Código contra la explotación de Niños, Niñas y Adolescentes (ESSNA) firmado. b) Compromiso o declaración firmada contra todo tipo de discriminación, tráfico o acto violento contra personas, animales y naturaleza. c) Compromiso firmado contra todo tipo de consumo de sustancias ilegales dentro de la empresa y sus áreas de operación.</li> <li>3. Verificación directa o fotografía: La política es difundida a colaboradores de la empresa, a clientes y proveedores.</li> <li>4. Verificación directa o fotografía: La política se encuentra difundida en medios escritos y plataformas digitales de la empresa.</li> <li>5. Plan operativo – estratégico para la implementación de las políticas y procedimientos de la empresa.</li> <li>6. Protocolo de actuación dirigido a personal y dirigentes, en caso de comprobar atentado contra las políticas de la empresa y sus documentos de adhesión.</li> </ol>	
2	La empresa cuenta con una persona responsable de calidad, o un comité de calidad o designa esta responsabilidad al jefe de cada área de la empresa.	16,67% 2 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento actualizado de designación de responsable de calidad, o la conformación del comité de calidad, o la delegación a los jefes de cada área de la empresa. Documento debe detallar las funciones, responsabilidades, y debe estar firmado, en hoja membretada o con logo y sello de la empresa.</li> <li>2. Manual de funciones de la empresa incluye en un puesto, las funciones y responsabilidades del responsable de calidad o menciona los cargos de quienes conforman el comité de calidad</li> </ol>	

			con sus funciones y responsabilidad o asigna a los jefes de cada área las funciones y responsabilidad de calidad.	
3	La empresa cuenta con un procedimiento interno para la gestión de seguros sean estos institucionales o de los clientes	66,67% 8 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguro vigente adquirido por la empresa con cobertura para terceros en las áreas del establecimiento.</li> <li>2. Proceso interno a seguir en el caso de necesitar la cobertura del seguro de accidentes en sus clientes o gestionar el que sus clientes poseen.</li> <li>3. Procedimiento interno para solicitar el detalle de los seguros con los que cuenta el cliente.</li> <li>4. Registro de seguros de los clientes</li> <li>5. Proceso interno es de conocimiento de todos los trabajadores de la empresa (capacitación, difusión).</li> </ol>	
4	La empresa tiene identificados los riesgos en las áreas operativas y administrativas del establecimiento y cuenta con un plan de evacuación, emergencias y control de riesgos.	50% 6 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento con los riesgos identificados en las áreas operativas y administrativas.</li> <li>2. Plan de evacuación, emergencia y control de riesgos en el establecimiento. (ubicación de extintores, vías de evacuación libres, puntos de encuentro y salidas señalizadas, teléfonos de emergencia, simulacros programados, necesidades de capacitación]</li> <li>3. Plan de gestión de riesgos y atención de emergencias en la operación turística. (protocolos de actuación acorde a los riesgos identificados, teléfonos de emergencia, etc.)</li> </ol>	
5	La empresa cuenta con proveedores de productos y servicios alineados a sus políticas de calidad.	16,67% 2 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado general de proveedores de insumos administrativos y operativos.</li> <li>2. Listado de proveedores de clientes.</li> <li>3. Código de conducta para proveedores de clientes, insumos administrativos y operativos, firmado, donde se menciona la importancia de la mejora continua y la gestión de la calidad.</li> <li>4. Contratos firmados con proveedores contienen textos específicos que hacen referencia a la mejora continua y la gestión de la calidad.</li> <li>5. Lineamientos de compra donde se da prioridad a la adquisición de productos y servicios de proveedores locales, que cumplan estándares de calidad y procesos de mejora continua.</li> <li>6. Proceso de selección y calificación de proveedores que cumplen con los lineamientos de compra establecidos por la empresa.</li> </ol>	<p>% del total de proveedores que han firmado el código de conducta.</p> <p>% del total de proveedores que han firmado un contrato con las especificaciones de calidad y mejora continua</p>
6	La empresa cuenta con procesos que promueven la calidad y la mejora continua	41,67% 5 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de funciones con el Organigrama de la empresa, descripción de perfiles de puesto, funciones y</li> </ol>	

	en cada una de sus áreas administrativas y operativas		<ul style="list-style-type: none"> <li>responsabilidades.</li> <li>2. Manual de selección de personal basado en perfiles de puesto.</li> <li>3. Flujograma de procesos en cada área operativa y administrativa incluye tiempos de atención y medios de verificación.</li> <li>4. Reglamento interno de la empresa donde se mencionan acciones orientadas a la calidad y a la mejora continua.</li> <li>5. Proceso de evaluación del desempeño del personal y condiciones laborales en la empresa.</li> </ul>	
7	La empresa cuenta con personal sensibilizado o capacitado en temas de calidad, atención y servicio en puntos de contacto con el cliente, manipulación de alimentos, buenas prácticas ambientales y responsabilidad social empresarial y motivado con el proceso de calidad	50% 6 de 12 documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnóstico actualizado de las necesidades de formación al personal.</li> <li>2. Listado de actividades ejecutadas y planificadas para la sensibilización y capacitación.</li> <li>3. Evidencia fotográfica, registros y materiales de sensibilización /capacitación de las actividades ejecutadas.</li> <li>4. Detalle de incentivos al personal, entre los que constan seguridad y estabilidad laboral</li> </ul>	
8	La empresa mide el grado de satisfacción de sus clientes y toma acciones correctivas en función de las recomendaciones o quejas recibidas	58,33% 7 de 12 documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Herramientas propias de medición de la satisfacción de los clientes (encuestas, buzón de comentarios, etc.) y a través de plataformas digitales externas, aprobadas por la gerencia.</li> <li>2. Sistema de gestión de quejas documentado.</li> <li>3. Estadísticas comparativas entre periodos.</li> <li>4. Registro histórico de la toma de decisiones sobre los resultados la satisfacción de los clientes.</li> <li>5. Plan de mejoras al año 0 y actualizado.</li> </ul>	% de satisfacción de los clientes (año 0: año de obtención del reconocimiento y seguimiento anual)
9	La empresa cuenta con un plan de difusión y comercialización, donde asegura que la información de su establecimiento es difundida en plataformas digitales, medios impresos y que la información es entregada por los intermediarios o comercializadores de manera completa, sin omitir detalles de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social.		<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de difusión y comercialización actualizado donde se establezcan las condiciones de traspaso de la información de la empresa a terceros y la importancia de llegar con información completa al cliente.</li> <li>2. Código de conducta para proveedores.</li> <li>3. Imagen corporativa de la empresa usado en plataformas digitales, material impreso, distintivo del personal, etc.</li> </ul>	
10	La empresa cuenta con un informe anual de la calidad turística con datos e indicadores actuales de	16,67% 2 de 12 documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Informe anual de calidad turística con detalle de los indicadores que constan en este catálogo de criterios.</li> <li>2. Estadísticas de evolución anual de</li> </ul>	



	calidad, sostenibilidad y responsabilidad social empresarial		indicadores.	
11	La empresa cuenta con políticas de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones las cuales son comunicadas a sus potenciales y reales clientes, en material impreso y plataformas digitales, antes de concretar la reserva.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones son difundidas en web, redes sociales y documentación impresa exhibida en la recepción del establecimiento.</li> <li>2. Procedimiento para aplicar la política de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones.</li> </ol>	
12	La empresa cuenta con un inventario de los insumos de la empresa y un procedimiento de almacenamiento con etiquetamiento, identificación y registro de caducidad, que permite usar los insumos en los periodos de vigencia y utilidad, sin poner en riesgo la seguridad de las personas ni la calidad del servicio.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de inventario y etiquetado de insumos en las bodegas del establecimiento.</li> <li>2. Verificación directa: las bodegas de limpieza, ropa de habitaciones, alimentos (de ser el caso) están ordenadas, no emiten malos olores.</li> <li>3. Si la empresa brinda el servicio de alimentación, el área de almacenamiento de alimentos secos y frescos, debe garantizar la asepsia de los alimentos y las cadenas de frío de ser el caso: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Proceso para la compra, inventario, almacenamiento, de alimentos y bebidas para el funcionamiento del establecimiento.</li> <li>b. Verificación visual: alimentos secos se encuentran inventariados, clasificados; en el caso de alimentos frescos, estos se encuentran aislados de fuentes de contaminación y en el caso de lácteos, carnes y otros alimentos, se garantiza la cadena de frío.</li> <li>c. Verificación visual: áreas de frío se encuentran limpias, los alimentos se encuentran clasificados. No existe escarcha.</li> </ol> </li> <li>4. Procedimiento para prevenir y controlar las plagas: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Registro del control de plagas ejecutado por una empresa acreditada para este fin.</li> <li>b. Registros de limpieza y mantenimiento del establecimiento.</li> </ol> </li> </ol>	
13	Las áreas de contacto y no contacto con el cliente se encuentran en condiciones de limpieza, orden y no emiten malos olores		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación visual: sin signos de deterioro en paredes, piso, techos, puertas y ventanas, sin polvo visible, sin materiales de limpieza o bodegas adecuadas en baños y áreas de comedor.</li> <li>2. Baños cuentan con extractor de olores encima del inodoro.</li> <li>3. Baños cuentan con sistemas que</li> </ol>	

			<p>proveen fragancias neutralizantes de malos olores.</p> <p>4. Verificación visual: bodegas y alacenas se encuentran ventiladas, ordenadas, y no emiten malos olores por falta de limpieza.</p>	
14	La empresa exhibe e informa sobre las opciones de pago en el establecimiento.		1. Información con opciones de pago son visibles al cliente, en la carta o área de caja.	
15	La información gráfica y de textos en medios impresos y plataformas digitales de la empresa muestran la realidad de la oferta gastronómica.		<p>1. Verificación directa: Textos y fotografías corresponden a la realidad de los platos y bebidas ofertadas.</p> <p>2. Encuestas de satisfacción a los clientes deben incluir una pregunta sobre si la información recibida del establecimiento, sus platos y bebidas fue real.</p>	
16	La empresa que recibe de manera programada grupos de clientes, solicita al organizador, información específica sobre condiciones de salud, alergias, restricciones alimenticias y enfermedad, para evitar inconvenientes durante el servicio contratado.		<p>1. Formularios para la incorporación de información de las personas que asisten en grupo y que cuentan con servicios pre contratados.</p> <p>2. Proceso para la gestión de restricciones alimenticias en el servicio contratado.</p>	
17	Todo plato incluye información de sus ingredientes principales en el menú (sobretudo aquellos que son conocidos que generan alergia en las personas)		<p>1. Carta o menú a disposición del cliente incluye detalle de los ingredientes.</p> <p>2. Proceso implementado para que, en caso de que exista cambios en los ingredientes, estos sean notificados previamente al cliente antes de servir el plato o la bebida.</p>	
18	En el caso de combos y promociones, la empresa detalla lo que incluye y no incluye		1. Publicación a disposición del cliente, sobre lo que incluyen los combos y promociones, aclarando lo que no incluye, de manera específica y sus respectivos costos, los cuales deben ser valores finales.	
19	La capacidad de respuesta del personal de la empresa ante una emergencia en el establecimiento es inmediata y no genera quejas por parte del cliente.		<p>1. Registro de tiempo entre la notificación de emergencia y la resolución de la misma. Sugerencia (menor a 10 min)</p> <p>2. Evaluación de satisfacción del servicio considera este criterio.</p>	
20	La empresa exhibe los horarios de atención en el establecimiento y en plataformas digitales		1. Verificación directa de que los horarios se encuentren publicados en medios digitales usados por la empresa y de manera visible en el establecimiento.	
21	El personal de atención directa al cliente dentro de la empresa, tiene una actitud positiva, amable y cordial, en la atención con el cliente.		<p>1. Personal de atención al cliente cuenta con certificados de atención y servicio al cliente, los cuales reposan en los CVs del personal en oficina.</p> <p>2. Plan de capacitación de la empresa, considera permanentemente la</p>	% del total del personal que atiende directamente al cliente, que habla un idioma

			<p>capacitación al personal en atención al cliente.</p> <p>3. Evaluación de satisfacción del servicio por parte del cliente no genera quejas de atención del personal.</p>	extranjero o al menos el inglés
22	El personal de la empresa conoce a detalle la oferta de productos y servicios del establecimiento y del destino.		<p>1. Verificación directa: durante entrevista a personal de atención al cliente, conoce a detalle la oferta turística de la empresa y del destino.</p> <p>2. Procedimientos internos de la empresa consideran la actualización de conocimientos del personal ante un cambio en la oferta de los productos o servicios de la empresa.</p>	
23	El personal de la empresa cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias, áreas de aseo/limpieza y para comer		<p>1. Verificación visual: Los espacios del personal en el establecimiento están ordenados, limpios y no emiten olores de ningún tipo.</p> <p>2. Las áreas de almacenamiento de pertenencias cuentan con seguridades generales y particulares.</p> <p>3. Las áreas para comer son cómodas y no generan contaminación de olores con las áreas de atención al cliente. Cuentan con ventilación natural o forzada.</p> <p>4. Las áreas de aseo y limpieza no generan contaminación de olores con las áreas de atención al cliente. Cuentan con ventilación natural o forzada.</p>	
24	Las áreas de atención al cliente, son confortables en temperatura e iluminación.		<p>1. Verificación sensorial.</p>	
25	Cuenta con recetas y montaje estandarizados para toda la oferta gastronómica	50% 6 de 12 documentos	<p>1. Catálogo de recetas y montajes de la oferta gastronómica del establecimiento.</p>	
26	La oferta gastronómica incluye platos para personas con restricciones alimenticias (vegetarianos, veganos, bajos en sodio, bajos en azúcar, bajos en grasa, aptos para celíacos, etc.)		<p>1. Carta o menú incluye opciones para personas con restricciones alimenticias, en el que se detalla los ingredientes y modos de preparación.</p>	
27	La carta o la persona que atiende al cliente, explica los tiempos aproximados de servicio de platos		<p>1. Proceso interno para que la persona que toma la orden de los clientes explique los tiempos de servicio de los platos.</p> <p>2. Carta del establecimiento incluye tiempos aproximados de servicio de los platos.</p>	
28	La empresa implementa procesos para el manejo seguro e higiénico de alimentos en bodega, cuartos fríos, cocina y servicios, a fin de evitar la contaminación cruzada	66,67% 8 de 12 documentos	<p>1. Proceso interno de recepción, almacenamiento, manipulación de alimentos en las diferentes áreas del establecimiento.</p> <p>2. El almacenamiento de alimentos se lo hace en recipientes limpios y herméticos, o porciones en fundas,</p>	



			<p>etiquetados, con fechas de recepción y caducidad</p> <p>3. Verificación visual: La colocación de alimentos en crudo o preparados no puede incluir el piso.</p>	
29	La cristalería y menaje debe ser homogéneo y corresponder mínimamente al aforo del establecimiento		1. Inventario actualizado de cristalería y menaje corresponde a aforo y se verifica visualmente en área de almacenamiento de estos insumos.	
30	La cristalería y cubertería debe corresponder al número de platos ordenados por el cliente en la mesa		1. Encuesta de satisfacción incluye valoración de la cubertería y cristalería disponible en mesa.	
31	El personal que recibe y ubica a los clientes en las mesas y sillas del establecimiento es ágil y amable.		1. Encuesta de satisfacción incluye valoración al personal de recibimiento y ubicación en mesas.	
32	El personal que toma la orden de los clientes y que cierra la cuenta es ágil y amable.		1. Encuesta de satisfacción incluye valoración al personal que toma la orden y cierra la cuenta.	
33	La temperatura de los platos fríos y calientes, corresponde a lo solicitado		1. Encuesta de satisfacción incluye valoración de la temperatura de los platos servidos.	
34	El área de consumo de alimentos por parte del cliente se encuentra aislado del área de cocina, para no contaminar el aire de los espacios del cliente (excepto en establecimientos con concepto de cocina abierta)		<p>1. Cocina tiene campanas extractoras de grasas y de olores.</p> <p>2. Verificación sensorial: área de comensales no tiene olores penetrantes a comida.</p>	
35	El establecimiento brinda el servicio de internet para sus clientes		1. Procedimiento de otorgamiento de clave del establecimiento a petición del cliente.	

Sostenibilidad para la calidad		% coincidencia	Verificables	Indicador de impacto
1	La empresa cuenta con un compromiso ambiental donde: a. promueve el uso responsable y el ahorro de agua, energía y papel.	41,67% (energía) 5 de 12 documentos  50% (agua) 6 de 12 documentos  8,33% (papel) 1 de 12 documentos	1. Registros mensuales de consumo de agua, energía y papel, generación de estadísticas de consumo anual 2. Estadísticas anuales comparativas en periodos. 3. Compromiso ambiental escrito y difundido entre colaboradores, clientes y proveedores. 4. Reglamento interno. 5. Rotulación de sensibilización en la oficina	Valor mensual y anual del consumo de energía, papel y agua en la empresa y % de incremento o decremento en relación al número de personal y de turistas atendidos
2	b. Cuantifica el CO2 emitido por el establecimiento e incentiva la compensación a través de actividades de conservación de áreas naturales	16,67% 2 de 12 documentos	1. Selección de la plataforma gratuita para valoración del CO2 generado por el establecimiento. 2. Opciones de compensación de CO2 en actividades promovidas por la empresa 3. Sistema de comunicación con el cliente respecto a la huella de CO2 generada el proceso empleado para minimizarla. 4. Convenios suscritos con responsables de áreas naturales identificadas para la realización de actividades de compensación.	
3	c. Minimiza la contaminación de agua, aire y suelos, a través la disposición final responsable de residuos líquidos y sólidos	66,67% 8 de 12 sellos	1. Programa interno de clasificación, reuso, reciclaje y disposición final de residuos generados en la empresa. 2. Lineamientos de compra de insumos de oficina y operación turística que promuevan productos orgánicos, biodegradables y/o de comercio justo. 3. La provisión de comida para llevar incluye envases de papel o biodegradables mas no de poliestireno.	
4	d. Cuenta con un procedimiento para dar de baja y hacer una disposición final ambientalmente responsable de los insumos del establecimiento.		1. Proceso de baja de materiales, equipos, insumos; y disposición ambientalmente responsable.	
5	La empresa prioriza la provisión de productos y servicios locales, acorde a sus estándares de calidad	25% 3 de 12 documentos	1. Listado de productos y servicios de origen local, que pueden ser provistos al establecimiento y que cumple con los estándares de calidad. 2. Política empresarial que promueve la priorización de contratación local, el comercio justo, el consumo de	% del total proveedores de productos y servicios de la empresa que son nacionales / locales.

			<p>productos orgánicos, la provisión de carnes, lácteos y huevos valorando el bienestar del animal y el no consumo de especies en peligro de extinción, ni organismos genéticamente modificados.</p> <p>3. Código de conducta para proveedores donde se mencione la cadena de productos o servicios de calidad, con responsabilidad social y ambientalmente responsables.</p> <p>4. Acuerdos suscritos con proveedores locales.</p>	
6	<p>La empresa cuenta con directrices insertadas en la operación turística donde se promueve el respeto a la cultura, historia, comunidades/poblaciones y tradiciones locales</p>		<p>1. Código de conducta para proveedores.</p> <p>2. Código de conducta para turistas.</p> <p>3. Reglamento interno para personal.</p> <p>4. Políticas de la empresa donde se promueva la responsabilidad social.</p>	



PROPUESTA DE CATÁLOGO DE CRITERIOS DE CALIDAD  
TRANSPORTE TURÍSTICO

	Gestión de la calidad empresarial	% coincidencia	Verificables	Indicador de impacto
1	La empresa cuenta con una política empresarial donde especifica su gestión basada en la mejora continua, la calidad, la responsabilidad social empresarial y el desarrollo turístico sostenible. Dicha política es de conocimiento interno y externo en la empresa.	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento de Política de la empresa donde se incluyen: misión, visión, objetivos y donde se incluye además el tema de calidad, mejora continua, preferencia de compra de productos y servicios locales, prácticas comerciales justas y promoción del manejo turístico sostenible de los recursos naturales, culturales/históricos y paisajísticos.</li> <li>2. Documentos de adhesión de la empresa contra los delitos, discriminación y violencia contra personas, animales y naturaleza: a) Código contra la explotación de Niños, Niñas y Adolescentes (ESSNA) firmado. b) Compromiso o declaración firmada contra todo tipo de discriminación, tráfico o acto violento contra personas, animales y naturaleza. c) Compromiso firmado contra todo tipo de consumo de sustancias ilegales dentro de la empresa y sus áreas de operación.</li> <li>3. Verificación directa o fotografía: La política es difundida a colaboradores de la empresa, a clientes/turistas y proveedores.</li> <li>4. Verificación directa o fotografía: La política se encuentra difundida en medios escritos y plataformas digitales de la empresa.</li> <li>5. Plan operativo – estratégico para la implementación de las políticas de la empresa.</li> <li>6. Protocolo de actuación dirigido a personal y dirigentes, en caso de comprobar atentado contra las políticas de la empresa y sus documentos de adhesión.</li> </ol>	
2	La empresa cuenta con una persona responsable de calidad, o un comité de calidad o designa esta responsabilidad al jefe de cada área de la empresa.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento actualizado de designación de responsable de calidad, o la conformación del comité de calidad, o la delegación a los jefes de cada área de la empresa. Documento debe detallar las funciones, responsabilidades, y debe estar firmado, en hoja membretada o con logo y sello de la empresa.</li> <li>2. Manual de funciones de la empresa incluye en un puesto, las funciones y responsabilidades del responsable de calidad o menciona los cargos de quienes conforman el comité de calidad</li> </ol>	

			con sus funciones y responsabilidad o asigna a los jefes de cada área las funciones y responsabilidad de calidad.	
3	La empresa cuenta con un procedimiento interno para la gestión de seguros institucionales o los adquiridos por sus clientes.	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguro vigente adquirido por la empresa.</li> <li>2. Proceso interno a seguir en el caso de necesitar la cobertura del seguro de accidentes en sus pasajeros o gestionar el que sus pasajeros poseen.</li> <li>3. Procedimiento interno para solicitar el detalle de los seguros con los que cuenta el turista a ser transportado por la empresa.</li> <li>4. Registro de seguros de los pasajeros que traslada el transporte turístico.</li> <li>5. Proceso interno es de conocimiento de todos los trabajadores de la empresa de transporte (capacitación, difusión)</li> </ol>	
4	La empresa tiene identificados los riesgos tanto en la oficina como en los traslados más comerciales; y cuenta con un plan de evacuación, emergencias y control de riesgos.	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento con los riesgos identificados en oficina y en las operaciones turísticas más vendidas (rutas, circuitos, etc.)</li> <li>2. Plan de evacuación, emergencia y control de riesgos en oficina y en las unidades de transporte (ubicación de extintores, vías de evacuación libres, puntos de encuentro y salidas señalizadas, teléfonos de emergencia, simulacros programados, necesidades de capacitación)</li> <li>3. Plan de gestión de riesgos y atención de emergencias en los traslados turísticos. (protocolos de actuación, teléfonos de emergencia, etc.)</li> </ol>	
5	La empresa cuenta con proveedores de productos y servicios alineados a sus políticas de calidad.	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de proveedores de productos y servicios en oficina y para la ejecución de los traslados turísticos.</li> <li>2. Listado de proveedores de clientes.</li> <li>3. Código de conducta para proveedores de clientes, productos y servicios turísticos, firmado, donde se menciona la importancia de la mejora continua y la gestión de la calidad.</li> <li>4. Contratos firmados con proveedores contienen textos específicos que hacen referencia a la mejora continua y la gestión de la calidad.</li> <li>5. Lineamientos de compra donde se da prioridad a la adquisición de productos y servicios de proveedores locales, que cumplan estándares de calidad y procesos de mejora continua.</li> <li>6. Proceso de selección y calificación de proveedores que cumplen con los lineamientos de compra establecidos por la empresa.</li> </ol>	<p>% del total de proveedores que han firmado el código de conducta.</p> <p>% del total de proveedores que han firmado un contrato con las especificaciones de calidad y mejora continua</p>
6	La empresa cuenta con procesos que promueven la	33,33% 1 de 3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento con el Organigrama de la empresa, descripción de perfiles de</li> </ol>	

	calidad y la mejora continua en cada una de sus áreas administrativas y operativas	documentos	<p>puesto, funciones y responsabilidades.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Manual de selección de personal basado en perfiles de puesto.</li> <li>Flujograma de procesos en cada área operativa y administrativa incluye tiempos de atención y medios de verificación.</li> <li>Reglamento interno de la empresa donde se mencionan acciones orientadas a la calidad y a la mejora continua.</li> <li>Proceso de evaluación del desempeño del personal y condiciones laborales en la empresa.</li> </ol>	
7	La empresa cuenta con personal sensibilizado o capacitado en temas de calidad, atención y servicio en puntos de contacto con el cliente, buenas prácticas ambientales y responsabilidad social empresarial	66,66% 2 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico actualizado de las necesidades de formación al personal.</li> <li>Listado de actividades ejecutadas y planificadas para la sensibilización y capacitación.</li> <li>Evidencia fotográfica, registros y materiales de sensibilización/capacitación de las actividades ejecutadas.</li> <li>Detalle de incentivos al personal, entre los que constan seguridad y estabilidad laboral.</li> </ol>	
8	La empresa mide el grado de satisfacción de sus clientes y toma acciones correctivas en función de las recomendaciones o quejas recibidas	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Herramientas propias de medición de la satisfacción de los clientes y a través de plataformas digitales externas, aprobadas por la gerencia.</li> <li>Sistema de gestión de quejas documentado.</li> <li>Estadísticas comparativas entre periodos.</li> <li>Registro histórico de la toma de decisiones sobre los resultados la satisfacción de los clientes.</li> <li>Plan de mejoras al año 0, anual y actualizado.</li> </ol>	% de satisfacción de los clientes (año 0: año de obtención del reconocimiento y seguimiento anual)
9	La empresa cuenta con un plan de difusión y comercialización, donde asegura que la información de su flota de unidades de transporte es difundida en plataformas digitales y medios impresos y que la información es entregada por los intermediarios o comercializadores de manera completa, sin omitir detalles de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social.	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan de difusión y comercialización actualizado, donde se establezcan las condiciones de traspaso de la información de la empresa a terceros y la importancia de llegar con información completa al potencial cliente.</li> <li>Código de conducta para proveedores de pasajeros (operadoras de turismo principalmente)</li> <li>Imagen corporativa de la empresa usada en plataformas digitales, material impreso, distintivo del personal, etc.</li> </ol>	
10	La empresa cuenta con un informe anual de la calidad turística con datos e indicadores actuales de		<ol style="list-style-type: none"> <li>Informe anual de calidad turística con detalle de los indicadores que constan en este catálogo de criterios.</li> <li>Estadísticas de evolución anual de</li> </ol>	



	calidad, sostenibilidad y responsabilidad social empresarial		indicadores.	
11	La empresa cuenta con políticas de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones las cuales son comunicadas a sus potenciales y reales clientes, en material impreso y plataformas digitales antes de concretar la reserva.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones son difundidas en web, redes sociales y vouchers de servicios.</li> <li>2. Procedimiento para aplicar la política de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones.</li> </ol>	
12	La empresa cuenta con el registro histórico de mantenimiento mecánico y eléctrico de cada unidad de la flota de transporte turístico.	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro histórico de mantenimiento mecánico y eléctrico por cada unidad de la flota de transporte turístico, desde la adquisición hasta la actualidad.</li> <li>2. Periodicidad de mantenimiento está establecida en la documentación de procesos de la empresa.</li> </ol>	
13	Las áreas de contacto y no contacto con el turista se encuentran en condiciones de limpieza, orden y no emiten malos olores		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación visual: sin signos de deterioro en paredes, piso, techos, puertas y ventanas, sin polvo visible, orden en las áreas operativas y de bodega.</li> </ol>	
14	La empresa provee información sobre los diferentes tipos de unidades de su flota de transporte turístico, los servicios y facilidades diferenciadas y detalles que aporten a la selección de las unidades por parte del cliente. La información corresponde a la realidad de la flota que posee externa e internamente.	33,33% 1 de 3 documentos)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Flota de transporte con sus características específicas constan en catálogos impresos y digitales de la empresa.</li> <li>2. Evaluación de satisfacción incluye pregunta de si el servicio y facilidades dentro de las unidades correspondió al promovido por terceros o por la misma empresa.</li> </ol>	
15	La empresa cuenta con un proceso riguroso de selección de conductores principales y auxiliares de las unidades de transporte y comunica a sus clientes sobre la importancia de este proceso para su seguridad.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de selección de conductores debe ser riguroso e incluir: habilidades motrices, capacidad de actuación ante emergencias, puntos acumulados en licencia y razones de pérdida de puntos, habilidades en el manejo de un idioma extranjero, inglés o el que se necesite en la empresa.</li> <li>2. CVs actualizados en oficina con información de tipo de licencia, certificado de puntos acumulados en licencia y certificados que avalen el manejo de idioma extranjero y cursos de atención al cliente.</li> <li>3. Textos en material impreso o digital donde se refiera al proceso de selección riguroso para conductores en aporte a la seguridad del cliente.</li> </ol>	
16	La empresa solicita a sus pasajeros o a través de empresas operadoras de	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formularios para la incorporación de información de los turistas.</li> <li>2. Proceso para la gestión de restricciones</li> </ol>	

	turismo, información específica sobre condiciones de salud, discapacidad y enfermedad, para evitar inconvenientes con los pasajeros durante los traslados turísticos.		de pasajeros en los traslados turísticos contratados.	
17	La empresa cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de pintura externa e interna, así como de asientos, cinturones de seguridad, luces internas, pisos y letreros internos, que evita incomodidades en el pasajero	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de mantenimiento preventivo.</li> <li>2. Verificación visual de condiciones internas y externas de la unidad de transporte.</li> <li>3. Verificación de quejas en los instrumentos de evaluación del servicio, que incluyan temas de condiciones de la unidad en el área de los pasajeros.</li> </ol>	
18	La capacidad de respuesta del personal de la empresa ante una emergencia en los traslados turísticos es pronta y no genera quejas por parte del cliente.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de tiempo entre la notificación de emergencia y la resolución de la misma.</li> <li>2. Evaluación de satisfacción del servicio considera este criterio.</li> </ol>	
19	La empresa detalla lo que incluye y no incluye su oferta de transporte turístico y en caso de incluir precios, estos deben ser valores finales.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información virtual e impresa sobre oferta de transporte turístico detallan los servicios incluidos y no incluidos y sus respectivos costos, los cuales deben ser valores finales.</li> </ol>	
20	Los conductores principales y auxiliares y demás personal de atención al cliente dentro de la empresa tienen una actitud positiva, amable y cordial, en la atención con el cliente.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal de atención al cliente cuenta con certificados de atención y servicio al cliente, los cuales reposan en los CVs del personal en oficina.</li> <li>2. Plan de capacitación de la empresa, considera permanentemente la capacitación al personal en atención al cliente.</li> <li>3. Evaluación de satisfacción del servicio por parte del cliente no genera quejas de atención del personal.</li> </ol>	
21	El personal de la empresa conoce a detalle la oferta de productos y servicios.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación directa: durante entrevista a personal de atención al cliente, conoce a detalle la oferta turística de la empresa.</li> <li>2. Procedimientos internos de la empresa consideran la actualización de conocimientos del personal ante un cambio en la oferta de los productos o servicios de la empresa.</li> </ol>	
22	Unidades de transporte turístico son confortables en temperatura e iluminación		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación sensorial.</li> <li>2. Existencia de aire acondicionado en la unidad o provisión de cobijas para contraste de frío o ventilador elevado por puesto para contraste de calor.</li> <li>3. Existencia de fuente de luz por puesto.</li> </ol>	
23	La empresa brinda el servicio de baño al interior de la unidad de transporte o		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. .En el caso de proveer un baño dentro de la unidad de transporte, éste tiene un sistema de extracción para evitar</li> </ol>	

	cuenta con un procedimiento para hacer paradas en baños públicos que cumplen la normativa nacional		contaminación de olores con las áreas de pasajeros. Verificación directa: Extractor de olores en baño funcionando. 2. En el caso de no proveer de baño, la empresa debe tener identificados los baños públicos que cumplen la normativa nacional para ser usado por sus pasajeros, dentro de las principales rutas utilizadas y acorde con los tiempos de desplazamiento.	
24	Cuenta con un sistema de comunicación 24/7 durante los días de operación turística para la atención de emergencias.		1. Proceso de atención de emergencias incluye la provisión de aparatos de comunicación que funcionen permanentemente. 2. Número de emergencias está incluido en la información que se brinda al cliente directo y a la empresa comercializadora, de manera física y virtual. 3. Conductores principal y auxiliar conocen a detalle el proceso de atención de emergencias.	



	Sostenibilidad para la calidad	% coincidencia	Verificables	Indicador de Impacto
1	<p>La empresa cuenta con un compromiso ambiental donde:</p> <p>a. Especifica las acciones tomadas para reducir las emisiones de contaminantes sobre el agua, aire, suelo</p>	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento para el lavado ecológico.</li> <li>2. Registro de asistencia a centros de atención mecánica donde hacen una entrega responsable de materiales líquidos y sólidos producto de la revisión mecánica de cada unidad.</li> <li>3. Compromiso ambiental escrito y difundido entre el personal, clientes y proveedores de productos y servicios.</li> <li>4. Reglamento interno de la empresa.</li> </ol>	Valor mensual y anual del consumo de energía, papel y agua en la empresa y % de incremento o decremento en relación al número de personal y de turistas atendidos
2	<p>b. Cuantifica el CO2 emitido por cada traslado turístico realizado e incentiva la compensación a través de actividades de conservación de áreas naturales</p>	100% 3 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de la plataforma gratuita para valoración del CO2 generado por Km2 recorrido.</li> <li>2. Opciones de compensación de CO2 en actividades promovidas por la empresa</li> <li>3. Sistema de comunicación con el cliente respecto a la huella de CO2 generada y el proceso empleado para minimizarla.</li> <li>4. Convenios suscritos con responsables de áreas naturales identificadas para la realización de actividades de compensación.</li> </ol>	
3	<p>c. Minimiza la contaminación de agua, aire y suelos, a través la disposición final responsable de residuos líquidos y sólidos</p>	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa interno de clasificación, reuso, reciclaje y disposición final de residuos generados en la oficina de la empresa, áreas de operación y en las unidades de transporte turístico.</li> <li>2. Lineamientos de compra de insumos de oficina y operativos que promuevan productos orgánicos, biodegradables y/o de comercio justo.</li> <li>3. Procedimiento de actuación ante derrames de líquidos contaminantes de las unidades de transporte y entrega responsable de estos elementos a gestores ambientales locales.</li> </ol>	
4	<p>La empresa prioriza la provisión de productos y servicios locales en los lugares donde realiza el traslado turístico de pasajeros, acorde a sus estándares de calidad</p>	33,33% 1 de 3 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de productos y servicios de origen local, que pueden ser provistos durante los traslados turísticos mayormente comercializados y que cumplen con los estándares de calidad de la empresa.</li> <li>2. Política empresarial que promueve la priorización de contratación local, el comercio justo.</li> <li>3. Código de conducta para proveedores donde se mencione la cadena de</li> </ol>	% del total proveedores de productos y servicios de la empresa que son nacionales / locales.

			<p>productos o servicios de calidad.</p> <p>4. Acuerdos suscritos con proveedores locales que cumplen los estándares de calidad.</p>	
5	<p>La empresa cuenta con directrices insertadas en la operación turística donde se promueve el respeto a la cultura, historia, comunidades/poblaciones y tradiciones locales</p>		<p>1. Código de conducta para proveedores.</p> <p>2. Código de conducta para turistas.</p> <p>3. Reglamento interno para personal.</p> <p>4. Políticas de la empresa donde se promueva la responsabilidad social.</p>	

PROPUESTA DE CATÁLOGO DE CRITERIOS DE CALIDAD  
OPERADORES TURÍSTICOS

	Gestión de la calidad empresarial	% coincidencia	Verificables	Indicador de impacto
1	La empresa cuenta con una política empresarial donde especifica su gestión basada en la mejora continua, la calidad, la responsabilidad social empresarial y el desarrollo turístico sostenible. Dicha política es de conocimiento interno y externo en la empresa.	66,67% 8 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento de Política de la empresa donde se incluyen: misión, visión, objetivos y donde se incluye además el tema de calidad, mejora continua, preferencia de compra de productos y servicios locales, prácticas comerciales justas y promoción del manejo turístico sostenible de los recursos naturales, culturales/históricos y paisajísticos.</li> <li>2. Documentos de adhesión de la empresa contra los delitos, discriminación y violencia contra personas, animales y naturaleza: a) Código contra la explotación de Niños, Niñas y Adolescentes (ESSNA) firmado. b) Compromiso o declaración firmada contra todo tipo de discriminación, tráfico o acto violento contra personas, animales y naturaleza. c) Compromiso firmado contra todo tipo de consumo de sustancias ilegales dentro de la empresa y sus áreas de operación.</li> <li>3. Verificación directa o fotografía: La política es difundida a colaboradores de la empresa, a clientes/turistas y proveedores.</li> <li>4. Verificación directa o fotografía: La política se encuentra difundida en medios escritos y plataformas digitales de la empresa.</li> <li>5. Plan operativo – estratégico para la implementación de las políticas y procedimientos de la empresa.</li> <li>6. Protocolo de actuación dirigido a personal y dirigentes, en caso de comprobar atentado contra las políticas de la empresa y sus documentos de adhesión.</li> </ol>	
2	La empresa cuenta con una persona responsable de calidad, o un comité de calidad o designa esta responsabilidad al jefe de cada área de la empresa.	33,33% 4 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento actualizado de designación de responsable de calidad, o la conformación del comité de calidad, o la delegación a los jefes de cada área de la empresa. Documento debe detallar las funciones, responsabilidades, y debe estar firmado, en hoja membretada o con logo y sello de la empresa.</li> <li>2. Manual de funciones de la empresa incluye en un puesto, las funciones y responsabilidades del responsable de calidad o menciona los cargos de quienes conforman el comité de calidad</li> </ol>	

			con sus funciones y responsabilidad o asigna a los jefes de cada área las funciones y responsabilidad de calidad.	
3	La empresa cuenta con un procedimiento interno para la gestión de seguros sean estos institucionales, de los pasajeros o de los proveedores de actividades turísticas.	75% 9 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguro vigente adquirido por la empresa con cobertura para terceros.</li> <li>2. Registro de seguros de los proveedores de actividades turísticas.</li> <li>3. Registro de seguros de los pasajeros.</li> <li>4. Textos en medios impresos o digitales de que se provee o se necesita que el turista posea seguros para el desarrollo de actividades turísticas o durante los días de visita.</li> <li>5. Portafolio de seguros a disposición del cliente para contratación.</li> <li>6. Código de conducta para proveedores de actividades y servicios turísticos con la obligatoriedad de proveer seguros a sus clientes.</li> <li>7. Proceso interno a seguir en el caso de necesitar la cobertura del seguro de accidentes en sus pasajeros o gestionar el que sus pasajeros poseen.</li> <li>8. Procedimiento interno para solicitar el detalle de los seguros con los que cuenta el turista a ser transportado por la empresa.</li> <li>9. Proceso interno es de conocimiento de todos los trabajadores de la empresa de transporte (capacitación, difusión)</li> </ol>	
4	La empresa tiene identificados los riesgos tanto de la oficina como de la operación turística más comercial (más vendida) y cuenta con un plan de evacuación, emergencias y control de riesgos.	75% 9 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documento con los riesgos identificados en oficina y en las operaciones turísticas más vendidas (rutas, paquetes, etc.)</li> <li>2. Plan de evacuación, emergencia y control de riesgos en oficina. (ubicación de extintores, vías de evacuación libres, puntos de encuentro y salidas señalizadas, teléfonos de emergencia, simulacros programados, necesidades de capacitación)</li> <li>3. Plan de gestión de riesgos y atención de emergencias en la operación turística. (protocolos de actuación acorde a los riesgos identificados, teléfonos de emergencia, etc.)</li> </ol>	
5	La empresa cuenta con proveedores de productos y servicios alineados a sus políticas de calidad.	83, 33% 10 de 12 documentos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado general de proveedores de insumos administrativos y operativos para la operación turística.</li> <li>2. Listado de proveedores de clientes.</li> <li>3. Código de conducta para proveedores de clientes, insumos administrativos y operativos, firmado, donde se menciona la importancia de la mejora continua y la gestión de la calidad.</li> <li>4. Contratos firmados con proveedores contienen textos específicos que hacen referencia a la mejora continua y la</li> </ol>	<p>% del total de proveedores que han firmado el código de conducta.</p> <p>% del total de proveedores que han firmado un contrato con las</p>



			<p>gestión de la calidad.</p> <p>5. Lineamientos de compra donde se da prioridad a la adquisición de productos y servicios de proveedores locales, que cumplan estándares de calidad y procesos de mejora continua.</p> <p>6. Proceso de selección y calificación de proveedores que cumplen con los lineamientos de compra establecidos por la empresa</p>	especificaciones de calidad y mejora continua
6	La empresa cuenta con procesos que promueven la calidad y la mejora continua en cada una de sus áreas administrativas y operativas	83,33% 10 de 12 documentos	<p>1. Manual de funciones con el organigrama de la empresa, descripción de perfiles de puesto, funciones y responsabilidades.</p> <p>2. Manual de selección de personal basado en perfiles de puesto.</p> <p>3. Flujograma de procesos en cada área operativa y administrativa incluye tiempos de atención y medios de verificación.</p> <p>4. Reglamento interno de la empresa donde se mencionan acciones orientadas a la calidad y a la mejora continua.</p> <p>5. Proceso de evaluación del desempeño del personal y condiciones laborales en la empresa.</p>	
7	La empresa cuenta con personal sensibilizado o capacitado en temas de calidad, atención y servicio en puntos de contacto con el cliente, buenas prácticas ambientales y responsabilidad social empresarial y motivado con el proceso de calidad	66,67% 8 de 12 documentos	<p>1. Diagnóstico actualizado de las necesidades de formación al personal.</p> <p>2. Listado de actividades ejecutadas y planificadas para la sensibilización y capacitación.</p> <p>3. Evidencia fotográfica, registros y materiales de sensibilización/capacitación de las actividades ejecutadas.</p> <p>4. Detalle de incentivos al personal, entre los que constan seguridad y estabilidad laboral</p>	
8	La empresa mide el grado de satisfacción de sus clientes y toma acciones correctivas en función de las recomendaciones o quejas recibidas	83,33% 10 de 12 documentos	<p>1. Herramientas propias de medición de la satisfacción de los clientes y a través de plataformas digitales externas, aprobadas por la gerencia.</p> <p>2. Sistema de gestión de quejas documentado.</p> <p>3. Estadísticas comparativas entre periodos.</p> <p>4. Registro histórico de la toma de decisiones sobre los resultados la satisfacción de los clientes.</p> <p>5. Plan de mejoras al año 0 y actualizado.</p>	% de satisfacción de los clientes (año 0: año de obtención del reconocimiento y seguimiento anual)
9	La empresa cuenta con un plan de difusión y comercialización, donde asegura que la información de su establecimiento es difundida en plataformas	50% 6 de 12 documentos	<p>1. Plan de difusión y comercialización actualizado donde se establezcan las condiciones de traspaso de la información de la empresa a terceros y la importancia de llegar con información completa al cliente.</p>	

	digitales y medios impresos y que la información es entregada por los intermediarios o comercializadores de manera completa, sin omitir detalles de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social.		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Código de conducta en proveedores.</li> <li>3. Imagen corporativa de la empresa usado en plataformas digitales, material impreso, distintivo del personal, etc.</li> </ol>	
10	La empresa cuenta con un informe anual de la calidad turística con datos e indicadores actuales de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social empresarial	<p>25% 3 de 12 documentos</p> <p>33% 4 de 12 documentos (sostenibilidad)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe anual de calidad turística con detalle de los indicadores que constan en este catálogo de criterios.</li> <li>2. Estadísticas de evolución anual de indicadores.</li> </ol>	
11	La empresa cuenta con políticas de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones las cuales son comunicadas a sus potenciales y reales clientes, en material impreso y plataformas digitales, antes de concretar la reserva		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones son difundidas en web, redes sociales y vouchers de servicios.</li> <li>2. Procedimiento para aplicar la política de reservas, ventas, devoluciones y cancelaciones.</li> </ol>	
12	La empresa cuenta con un inventario de los insumos de la empresa y un procedimiento de almacenamiento con etiquetamiento, identificación y registro de caducidad, que permite usar los insumos en los periodos de vigencia y utilidad, sin poner en riesgo la seguridad de las personas ni la calidad del servicio.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de inventario y etiquetado de insumos en las bodegas del establecimiento.</li> <li>2. Equipos usados para la operación turística de la empresa cuentan con registro de uso y mantenimiento.</li> <li>3. Verificación visual: equipos se encuentran en buen estado visual, almacenados y con codificación.</li> <li>4. Inventario actualizado y rotulación de equipos.</li> <li>5. Verificación directa: las bodegas de limpieza, alimentos, etc. están ordenadas, no emiten malos olores.</li> <li>6. Si la empresa provee el servicio de alimentación a sus pasajeros, el área de almacenamiento de alimentos secos y frescos, debe garantizar la asepsia de los alimentos y las cadenas de frío de ser el caso: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Proceso para la compra, inventario, almacenamiento, de alimentos y bebidas para la operación turística</li> <li>b. Verificación visual: alimentos secos se encuentran inventariados, clasificados; en el caso de alimentos frescos, estos se encuentran aislados de fuentes de contaminación y en el caso de lácteos, carnes y otros alimentos, se garantiza la cadena de frío.</li> <li>c. Verificación visual: áreas de frío se encuentran limpias, los alimentos</li> </ol> </li> </ol>	





			<p>se encuentran clasificados. No existe escarcha.</p> <p>7. Procedimiento para prevenir y controlar las plagas:</p> <p>a. Registro del control de plagas ejecutado por una empresa acreditada para este fin.</p> <p>b. Registros de limpieza y mantenimiento del establecimiento.</p>	
13	Las áreas de contacto y no contacto con el turista se encuentran en condiciones de limpieza, orden y no emiten malos olores		1. Verificación visual: sin signos de deterioro en paredes, piso, techos, puertas y ventanas, sin polvo visible, orden en las áreas operativas y de bodega.	
14	La empresa provee información sobre los niveles de dificultad de los tours que oferta		1. Tours en medios impresos y digitales de la empresa, muestran niveles de dificultad.	
15	La información gráfica y de textos en medios impresos y plataformas digitales de la empresa muestran la realidad de los sitios turísticos promocionados y la realidad de los servicios provistos		<p>1. Verificación directa: Textos y fotografías corresponden a la realidad de los sitios ofertados.</p> <p>2. Encuestas de satisfacción a los clientes deben incluir una pregunta sobre si la información recibida de los tours y sitios turísticos fue real.</p>	
16	La empresa tiene un procedimiento para solicitar a sus clientes, información específica sobre condiciones de salud, alergias, restricciones alimenticias y enfermedad, para evitar inconvenientes durante la operación turística		<p>1. Formularios para la incorporación de información de los turistas.</p> <p>2. Proceso para la gestión de restricciones de turistas en la operación turística contratada.</p>	
17	La capacidad de respuesta de la empresa ante una solicitud virtual es menor a 12 horas		1. Registro de tiempo entre la solicitud recibida y la despachada.	
18	La capacidad de respuesta del personal de la empresa ante una emergencia en la operación es inmediata y no genera quejas por parte del cliente.		<p>1. Registro de tiempo entre la notificación de emergencia y la resolución de la misma.</p> <p>2. Evaluación de satisfacción del servicio considera este criterio.</p>	
19	La empresa exhibe los horarios locales de atención en oficina y en plataformas digitales		1. Verificación directa de que los horarios se encuentren publicados en medios digitales usados por la empresa y en oficina de la empresa.	
20	La empresa detalla lo que incluye y no incluyen sus tours o paquetes turísticos y promociones		1. Verificación directa: Tours y promociones ofertadas de manera virtual e impresa (incluyendo vouchers de servicio) detallan los servicios incluidos y no incluidos y sus respectivos costos.	
21	El personal de atención directa al cliente (presencial y		1. Personal de atención al cliente cuenta con certificados de atención y servicio al	

	virtual) es amable, cordial y maneja el idioma del cliente o al menos el , tiene una actitud positiva, amable y cordial y habla al menos el idioma inglés.		<p>cliente, así como certificados de un idioma extranjero, principalmente inglés, los cuales reposan en los CVs del personal en oficina.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Plan de capacitación de la empresa, considera permanentemente la capacitación al personal en atención al cliente.</li> <li>3. Evaluación de satisfacción del servicio por parte del cliente no genera quejas de atención del personal.</li> </ol>	
22	El personal de la empresa conoce a detalle la oferta de productos y servicios de la empresa y del destino		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación directa: durante entrevista a personal de atención al cliente, conoce a detalle la oferta turística de la empresa y del destino.</li> <li>2. Procedimientos internos de la empresa consideran la actualización de conocimientos del personal ante un cambio en la oferta de los productos o servicios de la empresa.</li> </ol>	
28	El personal de la empresa cuenta con espacios para el almacenamiento de sus pertenencias, áreas de aseo/limpieza y para comer		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación visual: Los espacios de trabajo en la oficina están ordenados, limpios y no emiten olores a comida.</li> <li>2. Las áreas de almacenamiento de pertenencias cuentan con seguridades generales y particulares.</li> <li>3. Las áreas para comer son cómodas y no generan contaminación de olores con las áreas de atención al cliente. Cuentan con ventilación natural o forzada.</li> <li>4. Las áreas de aseo y limpieza no generan contaminación de olores con las áreas de atención al cliente. Cuentan con ventilación natural o forzada.</li> </ol>	
23	Las áreas de atención al cliente en oficina, son confortables en temperatura e iluminación.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación sensorial.</li> </ol>	
24	Cuenta con un sistema de comunicación 24/7 durante los días de operación turística para la atención de emergencias y novedades con los grupos de turistas .		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de atención de emergencias incluye la provisión de un sistema de comunicación que funciona permanentemente.</li> <li>2. Número de emergencias está incluido en la información que se brinda al cliente de manera física y virtual.</li> <li>3. Personal a cargo de los tours conoce a detalle el proceso de atención de emergencias.</li> </ol>	



	Sostenibilidad para la calidad	% coincidencia	Verificables	Indicador de impacto
1	<p>La empresa cuenta con un compromiso ambiental donde:</p> <p>a. promueve el uso responsable y el ahorro de agua, energía y papel.</p>	<p>83,33% 10 de 12 documentos</p> <p>16,67% (papel) 8 de 12 documentos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros mensuales de consumo de agua, energía y papel, generación de estadísticas de consumo anual</li> <li>2. Estadísticas anuales comparativas en periodos.</li> <li>3. Compromiso ambiental escrito y difundido entre colaboradores, clientes y proveedores.</li> <li>4. Reglamento interno.</li> <li>5. Rotulación de sensibilización en la oficina</li> </ol>	<p>Valor mensual y anual del consumo de energía, papel y agua en la empresa y % de incremento o decremento en relación al número de personal y de turistas atendidos</p>
2	<p>b. Cuantifica el CO2 emitido por cada cliente atendido e incentiva la compensación a través de actividades de conservación de áreas naturales</p>	<p>50% 6 de 12 documentos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección de la plataforma gratuita para valoración del CO2 generado por cada tour vendido.</li> <li>2. Opciones de compensación de CO2 en actividades promovidas por la empresa</li> <li>3. Sistema de comunicación con el cliente respecto a la huella de CO2 generada y el proceso empleado para minimizarla.</li> <li>4. Convenios suscritos con responsables de áreas naturales identificadas para la realización de actividades de compensación.</li> </ol>	
3	<p>c. Minimiza la contaminación de agua, aire y suelos, a través la disposición final responsable de residuos líquidos y sólidos</p>	<p>66,67% 8 de 12 documentos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa interno de clasificación, reuso, reciclaje y disposición final de residuos generados en la empresa.</li> <li>2. Lineamientos de compra de insumos de oficina y operación turística que promuevan productos orgánicos, biodegradables y/o de comercio justo.</li> <li>3. Proceso de baja de materiales, equipos, insumos; y disposición ambientalmente responsable.</li> </ol>	
4	<p>La empresa prioriza la provisión de productos y servicios locales en los lugares donde hace la operación turística, acorde a sus estándares de calidad</p>	<p>75% 9 de 12 documentos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de productos y servicios de origen local, que pueden ser provistos durante los tours y actividades mayormente comercializadas y que cumple con los estándares de calidad.</li> <li>2. Política empresarial que promueve la priorización de contratación local, el comercio justo, el consumo de productos orgánicos, la provisión de carnes, lácteos y huevos valorando el bienestar del animal y el no consumo de especies en peligro de extinción, ni organismos genéticamente modificados.</li> <li>3. Código de conducta para proveedores donde se mencione la cadena de productos o servicios de calidad con</li> </ol>	<p>% del total proveedores de productos y servicios de la empresa que son nacionales / locales.</p>

			responsabilidad social y ambientalmente responsables.. 4. Acuerdos suscritos con proveedores locales.	
5	La empresa cuenta con directrices insertadas en la operación turística donde se promueve el respeto a la cultura, historia, comunidades/poblaciones y tradiciones locales	75% 9 de 12 documentos	1. Código de conducta para proveedores. 2. Código de conducta para turistas. 3. Reglamento interno para personal. 4. Políticas de la empresa donde se promueva la responsabilidad social.	

MINISTERIO DE TURISMO      <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

## 1. PROPÓSITO

Establecer las acciones y su secuencia, los responsables, la información documentada y condiciones para implementar los requisitos del Catálogo de Criterios de Calidad en organizaciones que brindan servicios de Alimentos y Bebidas.

## 2. ALCANCE

Comprende las acciones correspondientes desde la Evaluación inicial de la conformidad hasta el seguimiento y mantenimiento de Reconocimiento o Certificación del Sello de Calidad Turística.





## 3. PROCESO

La implementación de acciones para lograr la conformidad con los requisitos del Catálogo de criterios comprende las siguientes fases, etapas y acciones en concordancia con el esquema de mejora continua desarrollado por el Dr. Edward Deming:

**Planear/Hacer/Verificar/Actuar (PHVA).**

Tabla 1: Fases, etapas y acciones para la implementación.

FASE	ETAPA	Paso	Acciones
<b>PLANEAR</b>	<b>1. COMPROMISO CON LA CALIDAD</b>	1.1	Designar un Responsable de la Calidad.
		1.2	Establecer un equipo para la gestión interna.
		1.3	Definir las Políticas y Códigos.
	<b>2. EVALUAR EL DESEMPEÑO INICIAL</b>	2.1	Realizar el Autodiagnóstico y establecer la Línea base.
	<b>3. ESTABLECER EL SISTEMA DOCUMENTAL</b>	3.1	Establecer el Organigrama y los Perfiles de los puestos de trabajo.
		3.2	Desarrollar la Información documentada. Aplicar modelos.

MINISTERIO DE TURISMO      <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
	APROBADO POR: _____	FECHA: _____

		3.3	Definir los Planes.
		3.4	Establecer el Sistema de medición de la satisfacción de los clientes.
		3.5	Establecer el Sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.
<b>HACER</b>	<b>4.. PONER EN PRACTICA LOS PROCEDIMIENTOS Y PLANES</b>	4.1	Establecer mecanismo de comunicación.
		4.2	Sensibilizar al personal.
		4.3	Fortalecer competencias del personal.
		4.4	Aplicar los procedimientos e instructivos. Usar los registros.
<b>VERIFICAR</b>	<b>5. EVALUAR y REVISAR EL PROGRESO</b>	5.1	Dar seguimiento a planes, proveer recursos.
		5.2	Monitorear los indicadores de impacto.
		5.3	Recopilar información de los resultados y avance de programas.
		5.4	Analizar con la Gerencia y registrar resultados.
<b>ACTUAR</b>	<b>6. MEJORA CONTINUA</b>	6.1	Implementar acciones de mejora y analizar las causas raíz de las no conformidades.
		6.2	Revisar resultados de las acciones y planes.


Con base en lo anterior, el ciclo de mejora continua se interpreta de la siguiente manera resumida:

**PLANIFICAR:** Se refiere a las actividades de diagnóstico y planificación de las acciones y para determinar una línea base de cumplimiento; permite direccionar los esfuerzos y recursos efectivamente. Los manuales, planes, procedimientos e instructivos se diseñan e implementan en base a la situación real de cada empresa.

**HACER:** Considera las actividades relacionadas con la implementación de los planes y programas; así como el uso efectivo de procedimientos, instructivos y formularios. Los documentos modelo incluidos en este manual se adaptan a la realidad de cada empresa.

**VERIFICAR:** Consiste en realizar el seguimiento y monitoreo de los resultados en relación con las políticas y objetivos e informando los resultados alcanzados.



<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h1>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</h1>
APROBADO POR:	
FECHA:	

**ACTUAR:** Implica la toma de acciones para mejorar en forma continua el desempeño de la calidad, luego de la revisión gerencial y del uso de acciones correctivas.

### ETAPA 1: COMPROMISO CON LA CALIDAD

El compromiso de la Alta Dirección – Gerencia es el mayor factor crítico de éxito para lograr la conformidad con los requisitos del Catálogo de Criterios de calidad y con la mejora continua del desempeño; por lo cual es vital reflexionar sobre las preguntas siguientes:

- ¿Es importante el uso eficiente de los recursos en la organización?
- ¿Se tiene en cuenta los niveles de satisfacción de los clientes?
- ¿Se dan atención oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias para mejorar continuamente el servicio?
- ¿Se han planteado objetivos e indicadores para la gestión y se los considera como fuente de mejoramiento?
- ¿Puedo incrementar mi productividad?
- ¿Puedo perder competitividad si no implemento los criterios de calidad?

Después de reflexionar sobre estas preguntas, la Alta Dirección tendrá elementos para definir su compromiso, lo que implica la asignación de recursos necesarios, tanto humanos como económicos y tiempo para lograr implementar los requisitos.






### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 1

#### Paso 1.1 Designar un Responsable de la Calidad

Las responsabilidades contemplan: proponer y definir políticas, dar seguimiento al progreso de la adaptación y uso de documentos de gestión; planes y programas y promoverlos al interior de la organización. Se debe nombrar oficialmente a este Responsable.

Se sugiere usar el modelo de CARTA DE COMPROMISO DEL RESPONSABLE DE LA CALIDAD

Dependiendo del tamaño de la empresa y tipo de organización podrían designarse a más de un responsable, y que incluya responsables de las diferentes áreas de trabajo.

MINISTERIO DE TURISMO       <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

Parte del compromiso de la Alta Dirección consiste en designar a ejecutivos con disponibilidad de tiempo, con las habilidades, competencias definidas y autoridad para asegurar se implemente y mantenga los requisitos; así como se lleven a cabo las mejoras y revisiones correspondientes.

A continuación se anotan algunas de las competencias recomendables para el/los Responsables de la Calidad. El cumplimiento de este perfil permitirá llevar a cabo sus funciones de forma adecuada y aumentará la probabilidad de que la implementación sea exitosa:

- Liderazgo y empatía.
- Coordinación de equipos de trabajo.
- Comunicación verbal y escrita.
- Experiencia o conocimiento de procesos de mejora continua con base en sistemas de gestión.
- Habilidades analíticas básicas para entender el desempeño turístico.
- Administración del tiempo.
- Resolución de problemas.


Sus funciones clave comprenden, además:

- Identificar al personal para integrar el Equipo de implementación.
- Coordinar y dirigir la adaptación y aplicación de manuales, procedimientos e instructivos.
- Asegurar el uso de registros.
- Monitorear la implementación de las diferentes acciones como de los programas de gestión
- Asegurar la ejecución de los programas de gestión.
- Informar y Revisar con la Dirección los resultados de la gestión.
- Asegurar la disponibilidad de recursos para la operación y mejoramiento.

También es el representante para la coordinación e información con entes externos en temas de calidad.

### **Paso 1.2 Establecer un Equipo para la gestión interna**

El cual será el principal responsable de ejecutar la implementación. Se debe comunicar formalmente quienes lo integran. El cumplimiento de los requisitos se basa principalmente en un enfoque de trabajo

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b></p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="723 433 1087 493">APROBADO POR:</td> <td data-bbox="1087 433 1390 493"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="723 493 1087 561">FECHA:</td> <td data-bbox="1087 493 1390 561"></td> </tr> </table>	APROBADO POR:		FECHA:	
APROBADO POR:					
FECHA:					

- d) ser conocida por el personal de la empresa y publicada para las partes interesadas, y con la
- e) prohibición de uso de sustancias ilegales, explotación de niño/as y adolescentes, discriminación, tráfico o actos violentos de personas, naturaleza y animales.
- f) Debe considerar aspectos que permitan su medición en cuanto a avance y su implementación efectiva.

Una vez definida y firmada la Política Empresarial; se deberá publicar en medios como carteleras, protectores de pantalla, banners, rótulos, tarjetas de presentación, medios de comunicación digitales y otras a criterio de la empresa.

Se debe además establecer en base al modelo disponible, el CÓDIGO DE CONDUCTA Y COMPROMISO DE PROVEEDORES, el mismo que incluye el compromiso de ellos con la mejora continua y calidad, la prohibición de explotación sexual de niño/as y adolescentes; la obligatoriedad de brindar seguros a turistas, el respeto a la cultura, al patrimonio natural, historia, comunidades/poblaciones y tradiciones locales.

Este Código debe estar suscrito y registrado formalmente por los proveedores en la LISTA DE PROVEEDORES.

Adicionalmente se deberá establecer o revisar según corresponda y publicar la MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES. Se sugiere usar el modelo disponible o llevar a cabo una actualización si esa información ya existiese.


## ETAPA 2: EVALUAR EL DESEMPEÑO INICIAL

Con el propósito de conseguir la mejora en la operación, se debe continuar con la evaluación inicial determinando el nivel de cumplimiento de los requisitos del Catálogo de Criterios.

Conocido el nivel de cumplimiento y conformidad se facilita la planificación de las acciones y la provisión de recursos, ya que estos se enfocan efectivamente en aquellas situaciones definidas como prioritarias.

### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 2

**Paso 2.1 Realizar el Autodiagnóstico y establecer la Línea base.**

MINISTERIO DE TURISMO  UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

El autodiagnóstico se realiza para conocer el nivel de cumplimiento de la empresa versus cada requisito del Catálogo de criterios.

Esta evaluación la puede realizar la misma empresa con personal competente o en su defecto un profesional especialista externo a la organización.

Durante la evaluación debe confirmar el estado de cumplimiento de cada requisito del Catálogo de Criterios con evidencias objetivas ya sean estas documentales, fotográficas e inclusive a modo de entrevistas, entre las principales.

Los resultados de la evaluación inicial permitirán establecer acciones, responsables, cronogramas y recursos en los casos de baja evaluación, así como dar prioridad en el orden de ejecución. Las acciones a realizar deben ser registradas. Se sugiere usar el modelo de PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.


### ETAPA 3: ESTABLECER EL SISTEMA DOCUMENTAL

Los procesos de la empresa deben ser documentados para ejercer control e iniciar la mejora continua. La información documentada es organizada en:

- a) este MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN,
- b) procedimientos e instructivos de trabajo.
- c) planes de gestión,
- d) documentación de Talento Humano, que describa la estructura de la organización y la definición de funciones y competencias para cada puesto, y en
- e) registros, que dan evidencia del cumplimiento. Estos pueden tener un formato o formulario preestablecido o ser en formato libre.

### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 4

**Paso 3.1 Establecer el Organigrama y los Perfiles de los puestos de trabajo.**

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</h2>
	<p>APROBADO POR:</p>
	<p>FECHA:</p>

El Organigrama describe la estructura jerárquica, líneas de autoridad y los puestos de trabajo de la empresa. Cada puesto de trabajo debe ser descrito en cuanto a las funciones y responsabilidades; así como también las competencias exigidas en educación, formación y experiencia.

Se sugiere usar los modelos de ORGANIGRAMA y DESCRIPCIÓN DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES disponibles y adaptarlos a la realidad de la empresa. De existir esta información en otra estructura, deberá ser revisada y actualizada de ser el caso.


### **Paso 3.2 Desarrollar la Información documentada. Aplicar modelos.**

La información documentada para la gestión de los procesos comprende:

- a) Los documentos correspondientes a la gestión y administración de la empresa; basados en los modelos disponibles de:

CARTA DE COMPROMISO DEL RESPONSABLE DE LA CALIDAD  
 CÓDIGO DE CONDUCTA Y COMPROMISO DE PROVEEDORES  
 COMUNICACIÓN A PROVEEDORES RESPECTO DESEGUROS PARA TURISTAS  
 DESCRIPCIÓN DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES  
 INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA  
 INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
 MANUAL BÁSICO DE IMAGEN EMPRESARIAL  
 MATRIZ DE RIESGOS  
 MISIÓN, VISION, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES  
 PLAN DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN  
 POLÍTICA EMPRESARIAL  
 POLÍTICA DE RESERVAS, VENTAS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES  
 PORTAFOLIO DE SEGUROS  
 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS, DERRAMES Y BAJA DE ENSERES Y OTROS  
 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL  
 PROTOCOLO DE ACTUACION EN EMERGENCIAS OPERATIVAS  
 REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTO  
 REGISTRO DE CONSUMO MENSUAL DE RECURSOS



	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

en equipo, siendo su principal fortaleza el aprovechamiento de las habilidades y conocimientos de sus integrantes.

Contar con un equipo efectivo permite:

- Ofrecer diferentes puntos de vista sobre temas de interés.
- Distribuir la carga de trabajo y facilita la implementación.
- Apoyar la toma de decisiones.
- Promover una mayor aceptación.
- Mejorar las perspectivas para mantener el sistema.

El tamaño, composición y responsabilidades del equipo de gestión varía en función de la estructura y tamaño de la empresa turística. Es por esta razón que es recomendable incluir un colaborador por cada área.


### **Paso 1.3 Definir Políticas y Códigos.**

La Política es una guía y un compendio de compromisos de actuación para todos los colaboradores, clientes, proveedores y demás actores incorporados en la cadena de valor del establecimiento. Se debe establecer una Política Empresarial. Esta puede estar integrada o ser independiente para Calidad, Ambiente, Responsabilidad Social, Anti soborno, Seguridad y Salud en el Trabajo entre otras.

Se sugiere usar el modelo de POLÍTICA EMPRESARIAL o definir una nueva si no las hubiese. Dicha política debe ser de conocimiento interno y externo en la empresa, para lo cual debe estar publicada y disponible para todos los colaboradores y partes interesadas.

Si ya existe la Política Empresarial, deben ser revisada y actualizada a fin de asegurar que incluya como mínimo:

- a) la adecuación al propósito, objeto social o misión de la organización; debe mencionar que hace la empresa turística;
- b) la relación con las necesidades de los clientes,
- c) el compromiso con la calidad en el servicio, la mejora continua, la responsabilidad social y el desarrollo turístico sostenible,

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</h2>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	





- REGISTRO DE CONTROL DE PLAGAS
- REGISTRO DE NECESIDADES DE FORMACION
- REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL
- REGISTRO DE GENERACIÓN DE CO2
- REGISTRO DE MANEJO DE SOLICITUDES VIRYUALES Y DE EMERGENCIA
- REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
- REGISTRO DE SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES

b) Los correspondientes a la operación del establecimiento en el subsector de ALIMENTOS Y BEBIDAS, considerando los modelos de:

- CÓDIGO DE CONDUCTA PARA TURISTAS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
- FLUJO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS
- LISTA DE PROVEEDORES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
- PLAN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN ALIMENTOS Y BEBIDAS
- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN SALONES EN ALIMENTOS Y BEBIDAS
- PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN ALOJAMIENTO, ALIMENTOS Y BEBIDAS
- PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN ALOJAMIENTO, ALIMENTOS Y BEBIDAS
- REGISTRO DE CONDICIONES ESPECIALES DE LOS TURISTAS EN ALOJAMIENTO, ALIMENTOS Y BEBIDAS
- REGISTRO DE ORDEN, LIMPIEZA Y SEGURIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO
- REGISTRO DE ORDEN, LIMPIEZA Y SEGURIDAD EN BODEGAS
- REGISTRO DE INVENTARIO DE INSUMOS, ALIMENTOS Y BEBIDAS
- REGISTRO DE INVENTARIO DE MENAJE

c) Los de orden laboral y legal requeridos para la operación efectiva de la empresa, como son:

- REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO aprobado por el Ministerio del Trabajo.
- REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO aprobado por el Ministerio del Trabajo.
- PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA aprobado por el Cuerpo de Bomberos del cantón o por su representante.
- PLAN DE MANEJO AMBIENTAL aprobado por la autoridad si la actividad y la legislación lo exigen.

MINISTERIO DE TURISMO     <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

De no existir estos últimos será necesaria asegurar su definición, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua con la participación de profesionales especialistas en cada tema.

### Paso 3.3 Definir Planes.

Se deben desarrollar en base a los modelos o adaptar los siguientes documentos propuestos:

- a) PLAN DE ACCIONES DE MEJORA
- b) PLAN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
- c) PLAN DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN



En la preparación de cada plan es necesario definir al menos:

- a) actividades: descritas para conseguir un objetivo,
- b) responsables: son las personas que tiene a cargo que la actividad se ejecute, se debe anotar el puesto, no los nombres,
- c) cronograma: plazos reales de cumplimiento,
- d) recursos: pueden ser económicos, tiempo, personal; y
- e) medios de verificación: son las evidencias que demuestren haber realizado la actividad: fotografías, informes, documentos contables y otros.
- f) formas de monitoreo y actualización del estado de implementación

Los responsables de cada actividad de cada plan o procedimiento gestionan por si mismos o ante la Gerencia la ejecución conforme de cada actividad. Si hay desviaciones debido a retrasos o cambio de responsables, los mismos son actualizados.

### Paso 3.4 Establecer el Sistema de medición de la satisfacción de los clientes

Para conocer el nivel de satisfacción de los turistas es necesario que la empresa adapte, acoja o modifique el modelo del PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIENTE, el mismo que es consistente con el formato modelos de ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE para luego realizar el INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE correspondiente.

MINISTERIO DE TURISMO    <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

El procedimiento, las encuestas y el informe deben ser adaptados a la realidad de la empresa a partir de los modelos presentados.

**Paso 3.5 Establecer el Sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**

Otra fuente para la mejora en la prestación de los servicios es conocer y actuar sobre la información de quejas, reclamos y sugerencia de clientes y otras partes interesadas que se presenten en plataformas en línea.

Las quejas se reciben informalmente. Los reclamos son formales y documentados

En todo caso se debe registrar la información en el modelo adaptado de REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El responsable a cargo analiza cada caso y debe dar pronta atención para resolverlas según la propuesta de PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, luego realizaría el INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS correspondiente con los modelos disponibles.

El procedimiento, registro e informe debe ser adaptado a la realidad del establecimiento.


La mejora continua se inicia con el análisis de los resultados y el planteo de actividades en el REGISTRO DE ACCIONES DE MEJORA.

**ETAPA 4: PONER EN PRÁCTICA LOS PROCEDIMIENTOS Y PLANES**

Esta etapa corresponde a la operación en el día a día de la empresa. Incluye la implementación, la evaluación y el seguimiento de las acciones orientadas a mejorar el servicio turístico del establecimiento.

Es importante contar con el apoyo y la cooperación de todas las personas involucradas en los diferentes niveles de la organización. Al momento de poner en práctica los procedimientos y planes, se siguen los siguientes pasos:

- a) Establecer un mecanismo de comunicación para dar a conocer la información relevante a las partes interesadas.

 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</h2>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

- b) Sensibilizar al personal, lo que permite generar una visión compartida en todos los niveles de la organización, facilitando la puesta en marcha de los planes.
- c) Fortalecer las competencias, impulsando el desarrollo del personal involucrado en la operación, mediante: capacitación, acceso a la información, intercambio de lecciones aprendidas y entrenamiento en la aplicación de procedimientos.
- d) Motivar e incentivar al personal, a través de la creación de mecanismos que lo alienten a mejorar el desempeño de la organización así como el suyo propio.

#### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 4

##### Paso 4.1 Establecer mecanismo de comunicación.

Una comunicación efectiva permite dar a conocer información relevante sobre el desempeño del servicio turístico hacia distintas partes interesadas. La comunicación interna refuerza el compromiso de los empleados con la Política Empresarial y contribuye a motivarlos para el logro de los objetivos y metas.


Mecanismos sencillos a tomar en cuenta son:

- a) carteleras,
- b) reuniones periódicas,
- c) boletines,
- d) incentivos no necesariamente monetarios
- e) correo electrónico y otros

##### Paso 4.2 Sensibilizar al personal.

Es importante anotar que todos los integrantes de la organización tienen algo que aportar a la gestión y mejora del servicio turístico, por lo que conviene elaborar campañas de sensibilización y de participación de todos ellos.



 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCA para una Vida</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</h2>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

Al desarrollar una estrategia de sensibilización, se recomienda centrarse en los aspectos clave, entre los que se pueden encontrar:

- a) la importancia de satisfacer al cliente
- b) que el negocio sea sostenible,
- c) lo conveniente de reducir el consumo de recursos y la contaminación,
- d) lo pertinente de evitar accidentes, enfermedades y situaciones de emergencia.

Entre los mecanismos que se han identificado como útiles para el establecimiento de una estrategia de sensibilización, se encuentran:

- a) acciones de orientación e inducción para empleados nuevos con información básica sobre la empresa, los procesos y el uso racional de los recursos;
- b) campañas de difusión que permitan dar a conocer las políticas, códigos, productos y resultados a través de alguno de los siguientes medios: carteles y anuncios en áreas comunes, sitios de intranet e internet, talleres dirigidos a los empleados con información sobre las actividades y los resultados de desempeño turístico;
- c) acciones particulares de sensibilización, dirigidas a los involucrados en la operación, enfocándose en mejorar la comprensión sobre los planes.



Al momento de desarrollar la estrategia particular de sensibilización, se recomienda tomar en consideración un resumen de la estadística de datos sobre satisfacción del cliente, quejas y reclamos, consumos de energía y accidentabilidad.

### **Paso 4.3 Fortalecer competencias del personal**

Una vez que se han completado las acciones generales y particulares de sensibilización, se aplica en conjunto con el área de Talento Humano una estrategia para fortalecer la competencia del personal.

Dicha estrategia está enfocada a dos objetivos principales:

- a) identificar las necesidades de competencia.
- b) desarrollar las actividades de capacitación o adiestramiento correspondientes.

MINISTERIO DE TURISMO    UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
	APROBADO POR: _____	FECHA: _____

Cada responsable de proceso del equipo acoge los modelos presentados si no tuviesen otros documentos ya implementados siempre que cumplan los requisitos del Catálogo de Criterios. Esta información documentada se debe adaptar a la realidad de la empresa turística.

### ETAPA 5: EVALUAR Y REVISAR EL PROGRESO

En esta etapa se consolidan los datos y la información que previamente se ha generado para evaluar el progreso en la implementación o durante un ciclo de análisis, tomando en consideración los aspectos siguientes:

- a) los datos de satisfacción de los clientes,
- b) los resultados del manejo de quejas y reclamos, y
- c) las actividades de los planes.
- d) el monitoreo del plan de mejora y las evidencias levantadas.

Los resultados de dicha evaluación permiten:

- a) modificar o elaborar nuevos planes,
- b) identificar las mejores prácticas,
- c) establecer nuevas metas de desempeño.





En esta etapa se revisan los resultados de la gestión de periodo transcurrido para continuar con la mejora. La información se obtiene de cada proceso y se consolida para presentar a la gerencia.

La reunión con la gerencia considera:

- a) una agenda pre establecida,
- b) la recopilación previa de información, y
- c) el registro de los resultados en un acta.

En términos generales, a continuación se describen los pasos para realizar la evaluación del progreso.

### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 5

MINISTERIO DE TURISMO      UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

### Paso 5.1 Dar seguimiento a los planes, proveer recursos

Cada plan adaptado a la realidad de cada empresa es ejecutado según lo planificado. La Gerencia dispondrá los recursos correspondientes. La ejecución de los planes se realiza de acuerdo al cronograma. El seguimiento está a cargo del Responsable de Calidad y los resultados de incluyen para la revisión gerencial. Ante desviaciones en los planes se realizan ajustes en fechas, responsables y recursos.

### Paso 5.2 Monitorear los indicadores de impacto.


Los resultados se documentan en el INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA para conocer el nivel de cumplimiento. El seguimiento de este registro está a cargo del Responsable de Calidad. Ante desviaciones se justifican y definen nuevamente las acciones, fechas, responsable y recursos en los planes correspondientes.

### Paso 5.3 Recopilar información de los resultados y avance de planes.

La recopilación de información está a cargo del Responsable de Calidad, quien coordina con cada colaborador para acceder a los datos correspondientes a un periodo.

La información a revisar comprende:

- a) Aplicación de la Política Empresarial.
- b) Resultados de auditorías y/o verificaciones.
- c) Acciones pendientes de revisiones anteriores.
- d) Recomendaciones y cambios en la gestión.
- e) Retroalimentación de los clientes, nivel de satisfacción, quejas y reclamos.
- f) Resultados de los indicadores de impacto.
- g) Accidentes e incidentes ambientales y de seguridad, condiciones de trabajo.
- h) Comunicaciones internas y externas respecto de la calidad de servicio.
- i) Resultados de los servicios turísticos prestados.
- j) Estado del PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.
- k) Evaluación de cumplimiento legal.

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

**Paso 5.4 Analizar con la Gerencia y registrar resultados.**

Cada punto es analizado en cuanto a su cumplimiento y se registra los comentarios en cada caso en el INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA. Estos comentarios describen las acciones y responsables para implementar o simplemente se registra que el punto está conforme.

**ETAPA 6: MEJORA CONTINUA**

Los incumplimientos a requisitos del Catálogo de Criterios son considerados para el análisis de la causa que produjeron a los mismos, posteriormente se aplican acciones que eliminen las causas y de esa manera se evita la recurrencia.

**DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 6**


**Paso 6.1 Implementar acciones de mejora y analizar las causas raíz de las no conformidades.**

Las no conformidades son incumplimientos de requisitos relacionados con:

- a) catálogo de criterios,
- b) leyes y reglamentos,
- c) disposiciones descritas en manuales, procedimientos e instructivos,
- d) avance de planes,
- e) reclamos o quejas,
- f) accidentes o situaciones de emergencias,
- g) otros incumplimientos que afecten al desempeño

Estos son analizados por el Responsable de Calidad haciendo uso del modelo del PLAN DE ACCIONES DE MEJORA, en este se detalla la no conformidad y se analizan las causas. Las acciones a implementar son descritas y se registran los plazos y responsables. Una vez se cumpla con la acción, el Responsable de Calidad previo a su cierre, verifica que la acciones eliminen las causas y que esta no se vuelva a repetir.


**Paso 6.2 Revisar resultados de las acciones y planes.**

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALIMENTOS Y BEBIDAS</b></p>
<p>APROBADO POR:</p> <p>FECHA:</p>	

Periódicamente se realizan revisiones de los resultados con la Gerencia y el Responsable de calidad, se busca evidencia el haber planificado y otorgado los recursos; y que se han implementado acciones correctivas efectivamente.

En la medida en que la organización fortalece el desarrollo de sus capacidades y transita hacia una ruta de madurez y excelencia, permite un desempeño en la calidad del servicio sostenido y una cultura sólida, enfocada y comprometida con la organización.



MINISTERIO DE TURISMO  <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</b>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	

## 1. PROPÓSITO

Establecer las acciones y su secuencia, los responsables, la información documentada y condiciones para implementar los requisitos del Catálogo de Criterios de Calidad en organizaciones que brindan servicios de Alojamiento.

## 2. ALCANCE

Comprende las acciones correspondientes desde la Evaluación inicial de la conformidad hasta el seguimiento y mantenimiento de Reconocimiento o Certificación del Sello de Calidad Turística.





## 3. PROCESO

La implementación de acciones para lograr la conformidad con los requisitos del Catálogo de criterios comprende las siguientes fases, etapas y acciones en concordancia con el esquema de mejora continua desarrollado por el Dr. Edward Deming:

**Planear/Hacer/Verificar/Actuar (PHVA).**

Tabla 1: Fases, etapas y acciones para la implementación.

FASE	ETAPA	Paso	Acciones
<b>PLANEAR</b>	<b>1. COMPROMISO CON LA CALIDAD</b>	1.1	Designar un Responsable de la Calidad.
		1.2	Establecer un equipo para la gestión interna.
		1.3	Definir las Políticas y Códigos.
	<b>2. EVALUAR EL DESEMPEÑO INICIAL</b>	2.1	Realizar el Autodiagnóstico y establecer la Línea base.
		<b>3. ESTABLECER EL SISTEMA DOCUMENTAL</b>	3.1
	3.2		Desarrollar la Información documentada. Aplicar modelos.
3.3	Definir los Planes.		

MINISTERIO DE TURISMO      <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</b>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	


		3.4	Establecer el Sistema de medición de la satisfacción de los clientes.
		3.5	Establecer el Sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.
<b>HACER</b>	<b>4.. PONER EN PRÁCTICA LOS PROCEDIMIENTOS Y PLANES</b>	4.1	Establecer mecanismo de comunicación.
		4.2	Sensibilizar al personal.
		4.3	Fortalecer competencias del personal.
		4.4	Aplicar los procedimientos e instructivos. Usar los registros.
<b>VERIFICAR</b>	<b>5. EVALUAR y REVISAR EL PROGRESO</b>	5.1	Dar seguimiento a planes, proveer recursos.
		5.2	Monitorear los indicadores de impacto.
		5.3	Recopilar información de los resultados y avance de programas.
		5.4	Analizar con la Gerencia y registrar resultados.
<b>ACTUAR</b>	<b>6. MEJORA CONTINUA</b>	6.1	Implementar acciones de mejora y analizar las causas raíz de las no conformidades.
		6.2	Revisar resultados de las acciones y planes.

Con base en lo anterior, el ciclo de mejora continua se interpreta de la siguiente manera resumida:

**PLANIFICAR:** Se refiere a las actividades de diagnóstico y planificación de las acciones y para determinar una línea base de cumplimiento; permite direccionar los esfuerzos y recursos efectivamente. Los manuales, planes, procedimientos e instructivos se diseñan e implementan en base a la situación real de cada empresa.

**HACER:** Considera las actividades relacionadas con la implementación de los planes y programas; así como el uso efectivo de procedimientos, instructivos y formularios. Los documentos modelo incluidos en este manual se adaptan a la realidad de cada empresa.

**VERIFICAR:** Consiste en realizar el seguimiento y monitoreo de los resultados en relación con las políticas y objetivos e informando los resultados alcanzados.

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</b></p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="756 469 1108 517">APROBADO POR:</td> <td data-bbox="1108 469 1394 517"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="756 517 1108 553">FECHA:</td> <td data-bbox="1108 517 1394 553"></td> </tr> </table>	APROBADO POR:		FECHA:	
APROBADO POR:					
FECHA:					

**ACTUAR:** Implica la toma de acciones para mejorar en forma continua el desempeño de la calidad, luego de la revisión gerencial y del uso de acciones correctivas.

### ETAPA 1: COMPROMISO CON LA CALIDAD

El compromiso de la Alta Dirección – Gerencia es el mayor factor crítico de éxito para lograr la conformidad con los requisitos del Catálogo de Criterios de calidad y con la mejora continua del desempeño; por lo cual es vital reflexionar sobre las preguntas siguientes:

- ¿Es importante el uso eficiente de los recursos en la organización?
- ¿Se tiene en cuenta los niveles de satisfacción de los clientes?
- ¿Se dan atención oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias para mejorar continuamente el servicio?
- ¿Se han planteado objetivos e indicadores para la gestión y se los considera como fuente de mejoramiento?
- ¿Puedo incrementar mi productividad?
- ¿Puedo perder competitividad si no implemento los criterios de calidad?

Después de reflexionar sobre estas preguntas, la Alta Dirección tendrá elementos para definir su compromiso, lo que implica la asignación de recursos necesarios, tanto humanos como económicos y tiempo para lograr implementar los requisitos.


### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 1

#### Paso 1.1 Designar un Responsable de la Calidad

Las responsabilidades contemplan: proponer y definir políticas, dar seguimiento al progreso de la adaptación y uso de documentos de gestión; planes y programas y promoverlos al interior de la organización. Se debe nombrar oficialmente a este Responsable.

Se sugiere usar el modelo de CARTA DE COMPROMISO DEL RESPONSABLE DE LA CALIDAD

Dependiendo del tamaño de la empresa y tipo de organización podrían designarse a más de un responsable, y que incluya responsables de las diferentes áreas de trabajo.

 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</h2>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

Parte del compromiso de la Alta Dirección consiste en designar a ejecutivos con disponibilidad de tiempo, con las habilidades, competencias definidas y autoridad para asegurar se implemente y mantenga los requisitos; así como se lleven a cabo las mejoras y revisiones correspondientes.

A continuación se anotan algunas de las competencias recomendables para el/los Responsables de la Calidad. El cumplimiento de este perfil permitirá llevar a cabo sus funciones de forma adecuada y aumentará la probabilidad de que la implementación sea exitosa:

- Liderazgo y empatía.
- Coordinación de equipos de trabajo.
- Comunicación verbal y escrita.
- Experiencia o conocimiento de procesos de mejora continua con base en sistemas de gestión.
- Habilidades analíticas básicas para entender el desempeño turístico.
- Administración del tiempo.
- Resolución de problemas.


Sus funciones clave comprenden, además:

- Identificar al personal para integrar el Equipo de implementación.
- Coordinar y dirigir la adaptación y aplicación de manuales, procedimientos e instructivos.
- Asegurar el uso de registros.
- Monitorear la implementación de las diferentes acciones como de los programas de gestión
- Asegurar la ejecución de los programas de gestión.
- Informar y Revisar con la Dirección los resultados de la gestión.
- Asegurar la disponibilidad de recursos para la operación y mejoramiento.

También es el representante para la coordinación e información con entes externos en temas de calidad.

### **Paso 1.2 Establecer un Equipo para la gestión interna**

El cual será el principal responsable de ejecutar la implementación. Se debe comunicar formalmente quienes lo integran. El cumplimiento de los requisitos se basa principalmente en un enfoque de trabajo

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</h2>	
	<p>APROBADO POR:</p>	
<p>FECHA:</p>		

en equipo, siendo su principal fortaleza el aprovechamiento de las habilidades y conocimientos de sus integrantes.

Contar con un equipo efectivo permite:

- Ofrecer diferentes puntos de vista sobre temas de interés.
- Distribuir la carga de trabajo y facilita la implementación.
- Apoyar la toma de decisiones.
- Promover una mayor aceptación.
- Mejorar las perspectivas para mantener el sistema.

El tamaño, composición y responsabilidades del equipo de gestión varía en función de la estructura y tamaño de la empresa turística. Es por esta razón que es recomendable incluir un colaborador por cada área.

### **Paso 1.3 Definir Políticas y Códigos.**


La Política es una guía y un compendio de compromisos de actuación para todos los colaboradores, clientes, proveedores y demás actores incorporados en la cadena de valor del establecimiento. Se debe establecer una Política Empresarial. Esta puede estar integrada o ser independiente para Calidad, Ambiente, Responsabilidad Social, Anti soborno, Seguridad y Salud en el Trabajo entre otras.

Se sugiere usar el modelo de POLÍTICA EMPRESARIAL o definir una nueva si no las hubiese. Dicha política debe ser de conocimiento interno y externo en la empresa, para lo cual debe estar publicada y disponible para todos los colaboradores y partes interesadas.

Si ya existe la Política Empresarial, deben ser revisada y actualizada a fin de asegurar que incluya como mínimo:

- a) la adecuación al propósito, objeto social o misión de la organización; debe mencionar que hace la empresa turística;
- b) la relación con las necesidades de los clientes,
- c) el compromiso con la calidad en el servicio, la mejora continua, la responsabilidad social y el desarrollo turístico sostenible,



<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</h2>	
<p>APROBADO POR:</p>		
<p>FECHA:</p>		

- d) ser conocida por el personal de la empresa y publicada para las partes interesadas, y con la
- e) prohibición de uso de sustancias ilegales, explotación de niño/as y adolescentes, discriminación, tráfico o actos violentos de personas, naturaleza y animales.
- f) Debe considerar aspectos que permitan su medición en cuanto a avance y su implementación efectiva.

Una vez definida y firmada la Política Empresarial; se deberá publicar en medios como carteleros, protectores de pantalla, banners, rótulos, tarjetas de presentación, medios de comunicación digitales y otras a criterio de la empresa.

Se debe además establecer en base al modelo disponible, el CÓDIGO DE CONDUCTA Y COMPROMISO DE PROVEEDORES, el mismo que incluye el compromiso de ellos con la mejora continua y calidad, la prohibición de explotación sexual de niño/as y adolescentes; la obligatoriedad de brindar seguros a turistas, el respeto a la cultura, al patrimonio natural, historia, comunidades/poblaciones y tradiciones locales.

Este Código debe estar suscrito y registrado formalmente por los proveedores en la LISTA DE PROVEEDORES.

Adicionalmente se deberá establecer o revisar según corresponda y publicar la MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES. Se sugiere usar el modelo disponible o llevar a cabo una actualización si esa información ya existiese.




### ETAPA 2: EVALUAR EL DESEMPEÑO INICIAL

Con el propósito de conseguir la mejora en la operación, se debe continuar con la evaluación inicial determinando el nivel de cumplimiento de los requisitos del Catálogo de Criterios.

Conocido el nivel de cumplimiento y conformidad se facilita la planificación de las acciones y la provisión de recursos, ya que estos se enfocan efectivamente en aquellas situaciones definidas como prioritarias.

### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 2

**Paso 2.1 Realizar el Autodiagnóstico y establecer la Línea base.**

MINISTERIO DE TURISMO     <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

El autodiagnóstico se realiza para conocer el nivel de cumplimiento de la empresa versus cada requisito del Catálogo de criterios.

Esta evaluación la puede realizar la misma empresa con personal competente o en su defecto un profesional especialista externo a la organización.

Durante la evaluación debe confirmar el estado de cumplimiento de cada requisito del Catálogo de Criterios con evidencias objetivas ya sean estas documentales, fotográficas e inclusive a modo de entrevistas, entre las principales.

Los resultados de la evaluación inicial permitirán establecer acciones, responsables, cronogramas y recursos en los casos de baja evaluación, así como dar prioridad en el orden de ejecución. Las acciones a realizar deben ser registradas. Se sugiere usar el modelo de PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.


### ETAPA 3: ESTABLECER EL SISTEMA DOCUMENTAL

Los procesos de la empresa deben ser documentados para ejercer control e iniciar la mejora continua. La información documentada es organizada en:

- a) este MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN,
- b) procedimientos e instructivos de trabajo.
- c) planes de gestión,
- d) documentación de Talento Humano, que describa la estructura de la organización y la definición de funciones y competencias para cada puesto, y en
- e) registros, que dan evidencia del cumplimiento. Estos pueden tener un formato o formulario preestablecido o ser en formato libre.

### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 4

#### Paso 3.1 Establecer el Organigrama y los Perfiles de los puestos de trabajo.

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</h2>	
	<p>APROBADO POR:</p>	
<p>FECHA:</p>		

El Organigrama describe la estructura jerárquica, líneas de autoridad y los puestos de trabajo de la empresa. Cada puesto de trabajo debe ser descrito en cuanto a las funciones y responsabilidades; así como también las competencias exigidas en educación, formación y experiencia.


Se sugiere usar los modelos de ORGANIGRAMA y DESCRIPCIÓN DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES disponibles y adaptarlos a la realidad de la empresa. De existir esta información en otra estructura, deberá ser revisada y actualizada de ser el caso.

**Paso 3.2 Desarrollar la Información documentada. Aplicar modelos.**

La información documentada para la gestión de los procesos comprende:

- a) Los documentos correspondientes a la gestión y administración de la empresa; basados en los modelos disponibles de:

CARTA DE COMPROMISO DEL RESPONSABLE DE LA CALIDAD  
 CÓDIGO DE CONDUCTA Y COMPROMISO DE PROVEEDORES  
 COMUNICACIÓN A PROVEEDORES RESPECTO DESEGUROS PARA TURISTAS  
 DESCRIPCIÓN DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES  
 INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA  
 INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
 MANUAL BÁSICO DE IMAGEN EMPRESARIAL  
 MATRIZ DE RIESGOS  
 MISIÓN, VISION, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES  
 PLAN DE FORMACION, CAPACITACION Y SENSIBILIZACION  
 POLÍTICA EMPRESARIAL  
 POLÍTICA DE RESERVAS, VENTAS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES  
 PORTAFOLIO DE SEGUROS  
 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS, DERRAMES Y BAJA DE ENSERES Y OTROS  
 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL  
 PROTOCOLO DE ACTUACION EN EMERGENCIAS OPERATIVAS  
 REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTO  
 REGISTRO DE CONSUMO MENSUAL DE RECURSOS  
 REGISTRO DE CONTROL DE PLAGAS

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</h2>
<p>APROBADO POR:</p>	
<p>FECHA:</p>	


REGISTRO DE NECESIDADES DE FORMACION  
 REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL  
 REGISTRO DE GENERACIÓN DE CO2  
 REGISTRO DE MANEJO DE SOLICITUDES VIRYUALES Y DE EMERGENCIA  
 REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
 REGISTRO DE SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES

- b) Los correspondientes a la operación del establecimiento en el subsector de ALOJAMIENTO, considerando los modelos de:

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA TURISTAS EN ALOJAMIENTO  
 FLUJO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA ALOJAMIENTO  
 LISTA DE PROVEEDORES  
 PLAN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN  
 PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE HABITACIONES  
 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN ALOJAMIENTO, ALIMENTOS Y BEBIDAS  
 PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN ALOJAMIENTO, ALIMENTOS Y BEBIDAS  
 REGISTRO DE CONDICIONES ESPECIALES DE LOS TURISTAS EN ALOJAMIENTO, ALIMENTOS Y BEBIDAS  
 REGISTRO DE ORDEN, LIMPIEZA Y SEGURIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO  
 REGISTRO DE ORDEN, LIMPIEZA Y SEGURIDAD EN BODEGAS  
 REGISTRO DE INVENTARIO DE INSUMOS, ALIMENTOS Y BEBIDAS  
 REGISTRO DE INVENTARIO DE MENAJE

- c) Los de orden laboral y legal requeridos para la operación efectiva de la empresa, como son:

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO aprobado por el Ministerio del Trabajo.  
 REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO aprobado por el Ministerio del Trabajo.  
 PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA aprobado por el Cuerpo de Bomberos del cantón o por su representante.  
 PLAN DE MANEJO AMBIENTAL aprobado por la autoridad si la actividad y la legislación lo exigen.

 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</h2>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

De no existir estos últimos será necesaria asegurar su definición, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua con la participación de profesionales especialistas en cada tema.

### Paso 3.3 Definir Planes.

Se deben desarrollar en base a los modelos o adaptar los siguientes documentos propuestos:

- a) PLAN DE ACCIONES DE MEJORA
- b) PLAN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
- c) PLAN DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN


En la preparación de cada plan es necesario definir al menos:

- a) actividades: descritas para conseguir un objetivo,
- b) responsables: son las personas que tiene a cargo que la actividad se ejecute, se debe anotar el puesto, no los nombres,
- c) cronograma: plazos reales de cumplimiento,
- d) recursos: pueden ser económicos, tiempo, personal; y
- e) medios de verificación: son las evidencias que demuestren haber realizado la actividad: fotografías, informes, documentos contables y otros.
- f) formas de monitoreo y actualización del estado de implementación

Los responsables de cada actividad de cada plan o procedimiento gestionan por si mismos o ante la Gerencia la ejecución conforme de cada actividad. Si hay desviaciones debido a retrasos o cambio de responsables, los mismos son actualizados.

### Paso 3.4 Establecer el Sistema de medición de la satisfacción de los clientes

Para conocer el nivel de satisfacción de los turistas es necesario que la empresa adapte, acoja o modifique el modelo del PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIENTE, el mismo que es consistente con el formato modelos de ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE para luego realizar el INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE correspondiente.

 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</h2>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

El procedimiento, las encuestas y el informe deben ser adaptados a la realidad de la empresa a partir de los modelos presentados.

### **Paso 3.5 Establecer el Sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**

Otra fuente para la mejora en la prestación de los servicios es conocer y actuar sobre la información de quejas, reclamos y sugerencia de clientes y otras partes interesadas que se presenten en plataformas en línea.

Las quejas se reciben informalmente. Los reclamos son formales y documentados

En todo caso se debe registrar la información en el modelo adaptado de **REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**.

El responsable a cargo analiza cada caso y debe dar pronta atención para resolverlas según la propuesta de **PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**, luego realizaría el **INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS** correspondiente con los modelos disponibles.

El procedimiento, registro e informe debe ser adaptado a la realidad del establecimiento.

La mejora continua se inicia con el análisis de los resultados y el planteo de actividades en el **REGISTRO DE ACCIONES DE MEJORA**.


### **ETAPA 4: PONER EN PRÁCTICA LOS PROCEDIMIENTOS Y PLANES**

Esta etapa corresponde a la operación en el día a día de la empresa. Incluye la implementación, la evaluación y el seguimiento de las acciones orientadas a mejorar el servicio turístico del establecimiento.

Es importante contar con el apoyo y la cooperación de todas las personas involucradas en los diferentes niveles de la organización. Al momento de poner en práctica los procedimientos y planes, se siguen los siguientes pasos:

- a) Establecer un mecanismo de comunicación para dar a conocer la información relevante a las partes interesadas.



<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</h2>	
<p>APROBADO POR:</p>		
<p>FECHA:</p>		

- b) Sensibilizar al personal, lo que permite generar una visión compartida en todos los niveles de la organización, facilitando la puesta en marcha de los planes.
- c) Fortalecer las competencias, impulsando el desarrollo del personal involucrado en la operación, mediante: capacitación, acceso a la información, intercambio de lecciones aprendidas y entrenamiento en la aplicación de procedimientos.
- d) Motivar e incentivar al personal, a través de la creación de mecanismos que lo alienten a mejorar el desempeño de la organización así como el suyo propio.

#### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 4

##### Paso 4.1 Establecer mecanismo de comunicación.


Una comunicación efectiva permite dar a conocer información relevante sobre el desempeño del servicio turístico hacia distintas partes interesadas. La comunicación interna refuerza el compromiso de los empleados con la Política Empresarial y contribuye a motivarlos para el logro de los objetivos y metas.

Mecanismos sencillos a tomar en cuenta son:

- a) carteleras,
- b) reuniones periódicas,
- c) boletines,
- d) incentivos no necesariamente monetarios
- e) correo electrónico y otros

##### Paso 4.2 Sensibilizar al personal.

Es importante anotar que todos los integrantes de la organización tienen algo que aportar a la gestión y mejora del servicio turístico, por lo que conviene elaborar campañas de sensibilización y de participación de todos ellos.

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</b></p>
<p>APROBADO POR:</p>	
<p>FECHA:</p>	

Al desarrollar una estrategia de sensibilización, se recomienda centrarse en los aspectos clave, entre los que se pueden encontrar:

- a) la importancia de satisfacer al cliente
- b) que el negocio sea sostenible,
- c) lo conveniente de reducir el consumo de recursos y la contaminación,
- d) lo pertinente de evitar accidentes, enfermedades y situaciones de emergencia.

Entre los mecanismos que se han identificado como útiles para el establecimiento de una estrategia de sensibilización, se encuentran:

- a) acciones de orientación e inducción para empleados nuevos con información básica sobre la empresa, los procesos y el uso racional de los recursos;
- b) campañas de difusión que permitan dar a conocer las políticas, códigos, productos y resultados a través de alguno de los siguientes medios: carteles y anuncios en áreas comunes, sitios de intranet e internet, talleres dirigidos a los empleados con información sobre las actividades y los resultados de desempeño turístico;
- c) acciones particulares de sensibilización, dirigidas a los involucrados en la operación, enfocándose en mejorar la comprensión sobre los planes.





Al momento de desarrollar la estrategia particular de sensibilización, se recomienda tomar en consideración un resumen de la estadística de datos sobre satisfacción del cliente, quejas y reclamos, consumos de energía y accidentabilidad.

#### **Paso 4.3 Fortalecer competencias del personal**

Una vez que se han completado las acciones generales y particulares de sensibilización, se aplica en conjunto con el área de Talento Humano una estrategia para fortalecer la competencia del personal.

Dicha estrategia está enfocada a dos objetivos principales:

- a) identificar las necesidades de competencia.
- b) desarrollar las actividades de capacitación o adiestramiento correspondientes.

MINISTERIO DE TURISMO      <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

Para la identificación de las necesidades de competencia se aplica, acoge o modifica el modelo de **DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN** y se considera:

- a) reuniones con supervisores, quienes expresan las necesidades en base al desempeño de los colaboradores,
- b) los planes de promoción o carrera del personal, si hubiesen;
- c) las sugerencias de las partes interesadas,
- d) el atender las novedades identificadas en el sistema de quejas sugerencias
- e) lo exigido en la legislación en cuanto al cumplimiento de porcentajes de personal que tenga profesionalización o certificación en competencias laborales.

Para desarrollar las acciones de capacitación (entrega de conocimientos teórico - prácticos dictados por un experto o facilitador) y formación (conocimientos prácticos impartidos por un experto en el sitio de trabajo), se requiere asignar recursos económicos, tiempo y materiales por parte de la dirección.

El detalle de estas acciones se adapta e incorpora en el modelo de **PLAN DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**


#### **Paso 4.4 Aplicar los procedimientos e instructivos. Usar los registros.**

Los procedimientos son documentos que describen los procesos interrelacionados entre varias áreas o funciones con detalle de las actividades y su secuencia; los responsables y los registros que se generan.

Los instructivos de trabajo son documentos que describen procesos con detalle de las actividades y su secuencia in situ; los responsables y los registros que se generan.

Los formatos una vez llenos se transforman en registros que evidencian la ejecución de una actividad o compromiso contemplado en el plan de mejora.

Los planes son documentos que describen actividades, recursos, responsables, medios de verificación y el cronograma para lograr un determinado propósito.

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</h2>	
	<p>APROBADO POR:</p>	
<p>FECHA:</p>		

Cada responsable de proceso del equipo acoge los modelos presentados si no tuviesen otros documentos ya implementados siempre que cumplan los requisitos del Catálogo de Criterios. Esta información documentada se debe adaptar a la realidad de la empresa turística.

### ETAPA 5: EVALUAR Y REVISAR EL PROGRESO

En esta etapa se consolidan los datos y la información que previamente se ha generado para evaluar el progreso en la implementación o durante un ciclo de análisis, tomando en consideración los aspectos siguientes:

- a) los datos de satisfacción de los clientes,
- b) los resultados del manejo de quejas y reclamos, y
- c) las actividades de los planes.
- d) el monitoreo del plan de mejora y las evidencias levantadas.

Los resultados de dicha evaluación permiten:

- a) modificar o elaborar nuevos planes,
- b) identificar las mejores prácticas,
- c) establecer nuevas metas de desempeño.

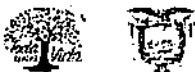

En esta etapa se revisan los resultados de la gestión de periodo transcurrido para continuar con la mejora. La información se obtiene de cada proceso y se consolida para presentar a la gerencia.

La reunión con la gerencia considera:

- a) una agenda pre establecida,
- b) la recopilación previa de información, y
- c) el registro de los resultados en un acta.

En términos generales, a continuación se describen los pasos para realizar la evaluación del progreso.

### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 5

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>   <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</h2>
APROBADO POR:	
FECHA:	

### Paso 5.1 Dar seguimiento a los planes, proveer recursos

Cada plan adaptado a la realidad de cada empresa es ejecutado según lo planificado. La Gerencia dispondrá los recursos correspondientes. La ejecución de los planes se realiza de acuerdo al cronograma. El seguimiento está a cargo del Responsable de Calidad y los resultados de incluyen para la revisión gerencial. Ante desviaciones en los planes se realizan ajustes en fechas, responsables y recursos.

### Paso 5.2 Monitorear los indicadores de impacto.


Los resultados se documentan en el INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA para conocer el nivel de cumplimiento. El seguimiento de este registro está a cargo del Responsable de Calidad. Ante desviaciones se justifican y definen nuevamente las acciones, fechas, responsable y recursos en los planes correspondientes.

### Paso 5.3 Recopilar información de los resultados y avance de planes.

La recopilación de información está a cargo del Responsable de Calidad, quien coordina con cada colaborador para acceder a los datos correspondientes a un periodo.

La información a revisar comprende:

- a) Aplicación de la Política Empresarial.
- b) Resultados de auditorías y/o verificaciones.
- c) Acciones pendientes de revisiones anteriores.
- d) Recomendaciones y cambios en la gestión.
- e) Retroalimentación de los clientes, nivel de satisfacción, quejas y reclamos.
- f) Resultados de los indicadores de impacto.
- g) Accidentes e incidentes ambientales y de seguridad, condiciones de trabajo.
- h) Comunicaciones internas y externas respecto de la calidad de servicio.
- i) Resultados de los servicios turísticos prestados.
- j) Estado del PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.
- k) Evaluación de cumplimiento legal.

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

**Paso 5.4 Analizar con la Gerencia y registrar resultados.**

Cada punto es analizado en cuanto a su cumplimiento y se registra los comentarios en cada caso en el INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA. Estos comentarios describen las acciones y responsables para implementar o simplemente se registra que el punto está conforme.

**ETAPA 6: MEJORA CONTINUA**

Los incumplimientos a requisitos del Catálogo de Criterios son considerados para el análisis de la causa que produjeron a los mismos, posteriormente se aplican acciones que eliminen las causas y de esa manera se evita la recurrencia.

**DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 6**

**Paso 6.1 Implementar acciones de mejora y analizar las causas raíz de las no conformidades.**


Las no conformidades son incumplimientos de requisitos relacionados con:

- a) catálogo de criterios,
- b) leyes y reglamentos,
- c) disposiciones descritas en manuales, procedimientos e instructivos,
- d) avance de planes,
- e) reclamos o quejas,
- f) accidentes o situaciones de emergencias,
- g) otros incumplimientos que afecten al desempeño

Estos son analizados por el Responsable de Calidad haciendo uso del modelo del PLAN DE ACCIONES DE MEJORA, en este se detalla la no conformidad y se analizan las causas. Las acciones a implementar son descritas y se registran los plazos y responsables. Una vez se cumpla con la acción, el Responsable de Calidad previo a su cierre, verifica que la acciones eliminen las causas y que esta no se vuelva a repetir.


**Paso 6.2 Revisar resultados de las acciones y planes.**



<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA ALOJAMIENTO</b></p>
<p>APROBADO POR:</p> <p>FECHA:</p>	

Periódicamente se realizan revisiones de los resultados con la Gerencia y el Responsable de calidad, se busca evidencia el haber planificado y otorgado los recursos; y que se han implementado acciones correctivas efectivamente.

En la medida en que la organización fortalece el desarrollo de sus capacidades y transita hacia una ruta de madurez y excelencia, permite un desempeño en la calidad del servicio sostenido y una cultura sólida, enfocada y comprometida con la organización.

MINISTERIO DE TURISMO  <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	

## 1. PROPÓSITO

Establecer las acciones y su secuencia, los responsables, la información documentada y condiciones para implementar los requisitos del Catálogo de Criterios de Calidad en organizaciones que brindan servicios de Operación Turística.

## 2. ALCANCE

Comprende las acciones correspondientes desde la Evaluación inicial de la conformidad hasta el seguimiento y mantenimiento de Reconocimiento o Certificación del Sello de Calidad Turística.






## 3. PROCESO

La implementación de acciones para lograr la conformidad con los requisitos del Catálogo de criterios comprende las siguientes fases, etapas y acciones en concordancia con el esquema de mejora continua desarrollado por el Dr. Edward Deming:

**Planear/Hacer/Verificar/Actuar (PHVA).**

Tabla 1: Fases, etapas y acciones para la implementación.

FASE	ETAPA	Paso	Acciones
<b>PLANEAR</b>	<b>1. COMPROMISO CON LA CALIDAD</b>	1.1	Designar un Responsable de la Calidad.
		1.2	Establecer un equipo para la gestión interna.
		1.3	Definir las Políticas y Códigos.
	<b>2. EVALUAR EL DESEMPEÑO INICIAL</b>	2.1	Realizar el Autodiagnóstico y establecer la Línea base.
		<b>3. ESTABLECER EL SISTEMA DOCUMENTAL</b>	3.1
	3.2		Desarrollar la Información documentada. Aplicar modelos.
	3.3		Definir los Planes.

MINISTERIO DE TURISMO       <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	



		3.4	Establecer el Sistema de medición de la satisfacción de los clientes.
		3.5	Establecer el Sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.
<b>HACER</b>	<b>4.. PONER EN PRACTICA LOS PROCEDIMIENTOS Y PLANES</b>	4.1	Establecer mecanismo de comunicación.
		4.2	Sensibilizar al personal.
		4.3	Fortalecer competencias del personal.
		4.4	Aplicar los procedimientos e instructivos. Usar los registros.
<b>VERIFICAR</b>	<b>5. EVALUAR y REVISAR EL PROGRESO</b>	5.1	Dar seguimiento a planes, proveer recursos.
		5.2	Monitorear los indicadores de impacto.
		5.3	Recopilar información de los resultados y avance de programas.
		5.4	Analizar con la Gerencia y registrar resultados.
<b>ACTUAR</b>	<b>6. MEJORA CONTINUA</b>	6.1	Implementar acciones de mejora y analizar las causas raíz de las no conformidades.
		6.2	Revisar resultados de las acciones y planes.

Con base en lo anterior, el ciclo de mejora continua se interpreta de la siguiente manera resumida:

**PLANIFICAR:** Se refiere a las actividades de diagnóstico y planificación de las acciones y para determinar una línea base de cumplimiento; permite direccionar los esfuerzos y recursos efectivamente. Los manuales, planes, procedimientos e instructivos se diseñan e implementan en base a la situación real de cada empresa.

**HACER:** Considera las actividades relacionadas con la implementación de los planes y programas; así como el uso efectivo de procedimientos, instructivos y formularios. Los documentos modelo incluidos en este manual se adaptan a la realidad de cada empresa.

**VERIFICAR:** Consiste en realizar el seguimiento y monitoreo de los resultados en relación con las políticas y objetivos e informando los resultados alcanzados.

MINISTERIO DE TURISMO    <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

**ACTUAR:** Implica la toma de acciones para mejorar en forma continua el desempeño de la calidad, luego de la revisión gerencial y del uso de acciones correctivas.

### ETAPA 1: COMPROMISO CON LA CALIDAD

El compromiso de la Alta Dirección – Gerencia es el mayor factor crítico de éxito para lograr la conformidad con los requisitos del Catálogo de Criterios de calidad y con la mejora continua del desempeño; por lo cual es vital reflexionar sobre las preguntas siguientes:

- ¿Es importante el uso eficiente de los recursos en la organización?
- ¿Se tiene en cuenta los niveles de satisfacción de los clientes?
- ¿Se dan atención oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias para mejorar continuamente el servicio?
- ¿Se han planteado objetivos e indicadores para la gestión y se los considera como fuente de mejoramiento?
- ¿Puedo incrementar mi productividad?
- ¿Puedo perder competitividad si no implemento los criterios de calidad?

Después de reflexionar sobre estas preguntas, la Alta Dirección tendrá elementos para definir su compromiso, lo que implica la asignación de recursos necesarios, tanto humanos como económicos y tiempo para lograr implementar los requisitos.


### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 1

#### Paso 1.1 Designar un Responsable de la Calidad

Las responsabilidades contemplan: proponer y definir políticas, dar seguimiento al progreso de la adaptación y uso de documentos de gestión; planes y programas y promoverlos al interior de la organización. Se debe nombrar oficialmente a este Responsable.

Se sugiere usar el modelo de CARTA DE COMPROMISO DEL RESPONSABLE DE LA CALIDAD

Dependiendo del tamaño de la empresa y tipo de organización podrían designarse a más de un responsable, y que incluya responsables de las diferentes áreas de trabajo.

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b></p>
<p>APROBADO POR:</p>	
<p>FECHA:</p>	

Parte del compromiso de la Alta Dirección consiste en designar a ejecutivos con disponibilidad de tiempo, con las habilidades, competencias definidas y autoridad para asegurar se implemente y mantenga los requisitos; así como se lleven a cabo las mejoras y revisiones correspondientes.

A continuación se anotan algunas de las competencias recomendables para el/los Responsables de la Calidad. El cumplimiento de este perfil permitirá llevar a cabo sus funciones de forma adecuada y aumentará la probabilidad de que la implementación sea exitosa:

- Liderazgo y empatía.
- Coordinación de equipos de trabajo.
- Comunicación verbal y escrita.
- Experiencia o conocimiento de procesos de mejora continua con base en sistemas de gestión.
- Habilidades analíticas básicas para entender el desempeño turístico.
- Administración del tiempo.
- Resolución de problemas.


Sus funciones clave comprenden, además:

- Identificar al personal para integrar el Equipo de implementación.
- Coordinar y dirigir la adaptación y aplicación de manuales, procedimientos e instructivos.
- Asegurar el uso de registros.
- Monitorear la implementación de las diferentes acciones como de los programas de gestión
- Asegurar la ejecución de los programas de gestión.
- Informar y Revisar con la Dirección los resultados de la gestión.
- Asegurar la disponibilidad de recursos para la operación y mejoramiento.

También es el representante para la coordinación e información con entes externos en temas de calidad.

**Paso 1.2 Establecer un Equipo para la gestión interna**

El cual será el principal responsable de ejecutar la implementación. Se debe comunicar formalmente quienes lo integran. El cumplimiento de los requisitos se basa principalmente en un enfoque de trabajo

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</h2>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	

en equipo, siendo su principal fortaleza el aprovechamiento de las habilidades y conocimientos de sus integrantes.

Contar con un equipo efectivo permite:

- Ofrecer diferentes puntos de vista sobre temas de interés.
- Distribuir la carga de trabajo y facilita la implementación.
- Apoyar la toma de decisiones.
- Promover una mayor aceptación.
- Mejorar las perspectivas para mantener el sistema.

El tamaño, composición y responsabilidades del equipo de gestión varía en función de la estructura y tamaño de la empresa turística. Es por esta razón que es recomendable incluir un colaborador por cada área.

### Paso 1.3 Definir Políticas y Códigos.

La Política es una guía y un compendio de compromisos de actuación para todos los colaboradores, clientes, proveedores y demás actores incorporados en la cadena de valor del establecimiento. Se debe establecer una Política Empresarial. Esta puede estar integrada o ser independiente para Calidad, Ambiente, Responsabilidad Social, Anti soborno, Seguridad y Salud en el Trabajo entre otras.

Se sugiere usar el modelo de POLÍTICA EMPRESARIAL o definir una nueva si no las hubiese. Dicha política debe ser de conocimiento interno y externo en la empresa, para lo cual debe estar publicada y disponible para todos los colaboradores y partes interesadas.

Si ya existe la Política Empresarial, deben ser revisada y actualizada a fin de asegurar que incluya como mínimo:

- a) la adecuación al propósito, objeto social o misión de la organización; debe mencionar que hace la empresa turística;
- b) la relación con las necesidades de los clientes,
- c) el compromiso con la calidad en el servicio, la mejora continua, la responsabilidad social y el desarrollo turístico sostenible,



MINISTERIO DE TURISMO



## MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA

APROBADO POR:

FECHA:

- d) ser conocida por el personal de la empresa y publicada para las partes interesadas, y con la
- e) prohibición de uso de sustancias ilegales, explotación de niño/as y adolescentes, discriminación, tráfico o actos violentos de personas, naturaleza y animales.
- f) Debe considerar aspectos que permitan su medición en cuanto a avance y su implementación efectiva.

Una vez definida y firmada la Política Empresarial; se deberá publicar en medios como carteleras, protectores de pantalla, banners, rótulos, tarjetas de presentación, medios de comunicación digitales y otras a criterio de la empresa.

Se debe además establecer en base al modelo disponible, el CÓDIGO DE CONDUCTA Y COMPROMISO DE PROVEEDORES, el mismo que incluye el compromiso de ellos con la mejora continua y calidad, la prohibición de explotación sexual de niño/as y adolescentes; la obligatoriedad de brindar seguros a turistas, el respeto a la cultura, al patrimonio natural, historia, comunidades/poblaciones y tradiciones locales.

Este Código debe estar suscrito y registrado formalmente por los proveedores en la LISTA DE PROVEEDORES.

Adicionalmente se deberá establecer o revisar según corresponda y publicar la MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES. Se sugiere usar el modelo disponible o llevar a cabo una actualización si esa información ya existiese.


### ETAPA 2: EVALUAR EL DESEMPEÑO INICIAL

Con el propósito de conseguir la mejora en la operación, se debe continuar con la evaluación inicial determinando el nivel de cumplimiento de los requisitos del Catálogo de Criterios.

Conocido el nivel de cumplimiento y conformidad se facilita la planificación de las acciones y la provisión de recursos, ya que estos se enfocan efectivamente en aquellas situaciones definidas como prioritarias.

### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 2

**Paso 2.1 Realizar el Autodiagnóstico y establecer la Línea base.**

MINISTERIO DE TURISMO  <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

El autodiagnóstico se realiza para conocer el nivel de cumplimiento de la empresa versus cada requisito del Catálogo de criterios.

Esta evaluación la puede realizar la misma empresa con personal competente o en su defecto un profesional especialista externo a la organización.

Durante la evaluación debe confirmar el estado de cumplimiento de cada requisito del Catálogo de Criterios con evidencias objetivas ya sean estas documentales, fotográficas e inclusive a modo de entrevistas, entre las principales.

Los resultados de la evaluación inicial permitirán establecer acciones, responsables, cronogramas y recursos en los casos de baja evaluación, así como dar prioridad en el orden de ejecución. Las acciones a realizar deben ser registradas. Se sugiere usar el modelo de PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.





### **ETAPA 3: ESTABLECER EL SISTEMA DOCUMENTAL**

Los procesos de la empresa deben ser documentados para ejercer control e iniciar la mejora continua. La información documentada es organizada en:

- a) este MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN,
- b) procedimientos e instructivos de trabajo.
- c) planes de gestión,
- d) documentación de Talento Humano, que describa la estructura de la organización y la definición de funciones y competencias para cada puesto, y en
- e) registros, que dan evidencia del cumplimiento. Estos pueden tener un formato o formulario preestablecido o ser en formato libre.

### **DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 4**

**Paso 3.1 Establecer el Organigrama y los Perfiles de los puestos de trabajo.**

MINISTERIO DE TURISMO      <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

El Organigrama describe la estructura jerárquica, líneas de autoridad y los puestos de trabajo de la empresa. Cada puesto de trabajo debe ser descrito en cuanto a las funciones y responsabilidades; así como también las competencias exigidas en educación, formación y experiencia.


Se sugiere usar los modelos de ORGANIGRAMA y DESCRIPCION DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES disponibles y adaptarlos a la realidad de la empresa. De existir esta información en otra estructura, deberá ser revisada y actualizada de ser el caso.

### **Paso 3.2 Desarrollar la Información documentada. Aplicar modelos.**

La información documentada para la gestión de los procesos comprende:

- a) Los documentos correspondientes a la gestión y administración de la empresa; basados en los modelos disponibles de:

CARTA DE COMPROMISO DEL RESPONSABLE DE LA CALIDAD  
 CÓDIGO DE CONDUCTA Y COMPROMISO DE PROVEEDORES  
 COMUNICACIÓN A PROVEEDORES RESPECTO DE SEGUROS PARA TURISTAS  
 DESCRIPCION DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES  
 INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA  
 INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
 MANUAL BÁSICO DE IMAGEN EMPRESARIAL  
 MATRIZ DE RIESGOS  
 MISIÓN, VISION, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES  
 PLAN DE FORMACION, CAPACITACION Y SENSIBILIZACION  
 POLÍTICA EMPRESARIAL  
 POLÍTICA DE RESERVAS, VENTAS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES  
 PORTAFOLIO DE SEGUROS  
 PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RESIDUOS, DERRAMES Y BAJA DE ENSERES Y OTROS  
 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL  
 PROTOCOLO DE ACTUACION EN EMERGENCIAS OPERATIVAS  
 REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTO  
 REGISTRO DE CONSUMO MENSUAL DE RECURSOS  
 REGISTRO DE CONTROL DE PLAGAS

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	

REGISTRO DE NECESIDADES DE FORMACION  
 REGISTRO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL  
 REGISTRO DE GENERACION DE CO2  
 REGISTRO DE MANEJO DE SOLICITUDES VIRYUALES Y DE EMERGENCIA  
 REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
 REGISTRO DE SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES

b) Los correspondientes a la operación del establecimiento en el subsector de OPERACIÓN TURISTICA, considerando los modelos de:


CÓDIGO DE CONDUCTA PARA TURISTAS EN TRANSPORTE Y OPERACIÓN TURISTICA  
 FLUJO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA OPERACIÓN TURISTICA  
 LISTA DE PROVEEDORES  
 LISTA DE VEHICULOS  
 LISTA DE CONDUCTORES  
 PLAN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN  
 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
 PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES  
 REGISTRO DE CONDICIONES ESPECIALES DE LOS TURISTAS  
 REGISTRO DE ORDEN, LIMPIEZA Y SEGURIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO

c) Los de orden laboral y legal requeridos para la operación efectiva de la empresa, como son:

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO aprobado por el Ministerio del Trabajo.  
 REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO aprobado por el Ministerio del Trabajo.  
 PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA aprobado por el Cuerpo de Bomberos del cantón o por su representante.  
 PLAN DE MANEJO AMBIENTAL aprobado por la autoridad si la actividad y la legislación lo exigen.

De no existir estos últimos será necesaria asegurar su definición, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua con la participación de profesionales especialistas en cada tema.

### Paso 3.3 Definir Planes.

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</h2>	
	<p>APROBADO POR:</p>	
<p>FECHA:</p>		

Se deben desarrollar en base a los modelos o adaptar los siguientes documentos propuestos:

- a) PLAN DE ACCIONES DE MEJORA
- b) PLAN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
- c) PLAN DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

En la preparación de cada plan es necesario definir al menos:

- a) actividades: descritas para conseguir un objetivo,
- b) responsables: son las personas que tiene a cargo que la actividad se ejecute, se debe anotar el puesto, no los nombres,
- c) cronograma: plazos reales de cumplimiento,
- d) recursos: pueden ser económicos, tiempo, personal; y
- e) medios de verificación: son las evidencias que demuestren haber realizado la actividad: fotografías, informes, documentos contables y otros.
- f) formas de monitoreo y actualización del estado de implementación

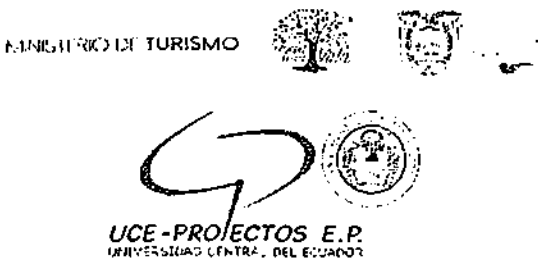
Los responsables de cada actividad de cada plan o procedimiento gestionan por si mismos o ante la Gerencia la ejecución conforme de cada actividad. Si hay desviaciones debido a retrasos o cambio de responsables, los mismos son actualizados.

### **Paso 3.4 Establecer el Sistema de medición de la satisfacción de los clientes**

Para conocer el nivel de satisfacción de los turistas es necesario que la empresa adapte, acoja o modifique el modelo del PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIENTE, el mismo que es consistente con el formato modelos de ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE para luego realizar el INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE correspondiente.

El procedimiento, las encuestas y el informe deben ser adaptados a la realidad de la empresa a partir de los modelos presentados.

### **Paso 3.5 Establecer el Sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**

MINISTERIO DE TURISMO  <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

Otra fuente para la mejora en la prestación de los servicios es conocer y actuar sobre la información de quejas, reclamos y sugerencia de clientes y otras partes interesadas que se presenten en plataformas en línea.

Las quejas se reciben informalmente. Los reclamos son formales y documentados

En todo caso se debe registrar la información en el modelo adaptado de REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El responsable a cargo analiza cada caso y debe dar pronta atención para resolverlas según la propuesta de PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, luego realizaría el INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS correspondiente con los modelos disponibles.

El procedimiento, registro e informe debe ser adaptado a la realidad del establecimiento.

La mejora continua se inicia con el análisis de los resultados y el planteo de actividades en el REGISTRO DE ACCIONES DE MEJORA.


#### **ETAPA 4: PONER EN PRÁCTICA LOS PROCEDIMIENTOS Y PLANES**

Esta etapa corresponde a la operación en el día a día de la empresa. Incluye la implementación, la evaluación y el seguimiento de las acciones orientadas a mejorar el servicio turístico del establecimiento.

Es importante contar con el apoyo y la cooperación de todas las personas involucradas en los diferentes niveles de la organización. Al momento de poner en práctica los procedimientos y planes, se siguen los siguientes pasos:

- a) Establecer un mecanismo de comunicación para dar a conocer la información relevante a las partes interesadas.
- b) Sensibilizar al personal, lo que permite generar una visión compartida en todos los niveles de la organización, facilitando la puesta en marcha de los planes.



 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</h2>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

- c) lo conveniente de reducir el consumo de recursos y la contaminación,
- d) lo pertinente de evitar accidentes, enfermedades y situaciones de emergencia.

Entre los mecanismos que se han identificado como útiles para el establecimiento de una estrategia de sensibilización, se encuentran:

- a) acciones de orientación e inducción para empleados nuevos con información básica sobre la empresa, los procesos y el uso racional de los recursos;
- b) campañas de difusión que permitan dar a conocer las políticas, códigos, productos y resultados a través de alguno de los siguientes medios: carteles y anuncios en áreas comunes, sitios de intranet e internet, talleres dirigidos a los empleados con información sobre las actividades y los resultados de desempeño turístico;
- c) acciones particulares de sensibilización, dirigidas a los involucrados en la operación, enfocándose en mejorar la comprensión sobre los planes.

Al momento de desarrollar la estrategia particular de sensibilización, se recomienda tomar en consideración un resumen de la estadística de datos sobre satisfacción del cliente, quejas y reclamos, consumos de energía y accidentabilidad.

### **Paso 4.3 Fortalecer competencias del personal**



Una vez que se han completado las acciones generales y particulares de sensibilización, se aplica en conjunto con el área de Talento Humano una estrategia para fortalecer la competencia del personal.

Dicha estrategia está enfocada a dos objetivos principales:

- a) identificar las necesidades de competencia.
- b) desarrollar las actividades de capacitación o adiestramiento correspondientes.

Para la identificación de las necesidades de competencia se aplica, acoge o modifica el modelo de DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN y se considera:

- a) reuniones con supervisores, quienes expresan las necesidades en base al desempeño de los colaboradores,

MINISTERIO DE TURISMO   <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

- b) los planes de promoción o carrera del personal, si hubiesen;
- c) las sugerencias de las partes interesadas,
- d) el atender las novedades identificadas en el sistema de quejas sugerencias
- e) lo exigido en la legislación en cuanto al cumplimiento de porcentajes de personal que tenga profesionalización o certificación en competencias laborales.

Para desarrollar las acciones de capacitación (entrega de conocimientos teórico - prácticos dictados por un experto o facilitador) y formación (conocimientos prácticos impartidos por un experto en el sitio de trabajo), se requiere asignar recursos económicos, tiempo y materiales por parte de la dirección.

El detalle de estas acciones se adapta e incorpora en el modelo de PLAN DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

#### **Paso 4.4 Aplicar los procedimientos e instructivos. Usar los registros.**

Los procedimientos son documentos que describen los procesos interrelacionados entre varias áreas o funciones con detalle de las actividades y su secuencia; los responsables y los registros que se generan.


Los instructivos de trabajo son documentos que describen procesos con detalle de las actividades y su secuencia in situ; los responsables y los registros que se generan.

Los formatos una vez llenos se transforman en registros que evidencian la ejecución de una actividad o compromiso contemplado en el plan de mejora.

Los planes son documentos que describen actividades, recursos, responsables, medios de verificación y el cronograma para lograr un determinado propósito.

Cada responsable de proceso del equipo acoge los modelos presentados si no tuviesen otros documentos ya implementados siempre que cumplan los requisitos del Catálogo de Criterios. Esta información documentada se debe adaptar a la realidad de la empresa turística.

#### **ETAPA 5: EVALUAR Y REVISAR EL PROGRESO**

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

En esta etapa se consolidan los datos y la información que previamente se ha generado para evaluar el progreso en la implementación o durante un ciclo de análisis, tomando en consideración los aspectos siguientes:

- a) los datos de satisfacción de los clientes,
- b) los resultados del manejo de quejas y reclamos, y
- c) las actividades de los planes.
- d) el monitoreo del plan de mejora y las evidencias levantadas.

Los resultados de dicha evaluación permiten:

- a) modificar o elaborar nuevos planes,
- b) identificar las mejores prácticas,
- c) establecer nuevas metas de desempeño.

En esta etapa se revisan los resultados de la gestión de periodo transcurrido para continuar con la mejora. La información se obtiene de cada proceso y se consolida para presentar a la gerencia.

La reunión con la gerencia considera:


- a) una agenda pre establecida,
- b) la recopilación previa de información, y
- c) el registro de los resultados en un acta.

En términos generales, a continuación se describen los pasos para realizar la evaluación del progreso.

## DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 5

### Paso 5.1 Dar seguimiento a los planes, proveer recursos

Cada plan adaptado a la realidad de cada empresa es ejecutado según lo planificado. La Gerencia dispondrá los recursos correspondientes. La ejecución de los planes se realiza de acuerdo al cronograma. El seguimiento está a cargo del Responsable de Calidad y los resultados de incluyen para la revisión gerencial. Ante desviaciones en los planes se realizan ajustes en fechas, responsables y recursos.

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	

### Paso 5.2 Monitorear los indicadores de impacto.

Los resultados se documentan en el INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA para conocer el nivel de cumplimiento. El seguimiento de este registro está a cargo del Responsable de Calidad. Ante desviaciones se justifican y definen nuevamente las acciones, fechas, responsable y recursos en los planes correspondientes.

### Paso 5.3 Recopilar información de los resultados y avance de planes.

La recopilación de información está a cargo del Responsable de Calidad, quien coordina con cada colaborador para acceder a los datos correspondientes a un periodo.


La información a revisar comprende:

- a) Aplicación de la Política Empresarial.
- b) Resultados de auditorías y/o verificaciones.
- c) Acciones pendientes de revisiones anteriores.
- d) Recomendaciones y cambios en la gestión.
- e) Retroalimentación de los clientes, nivel de satisfacción, quejas y reclamos.
- f) Resultados de los indicadores de impacto.
- g) Accidentes e incidentes ambientales y de seguridad, condiciones de trabajo.
- h) Comunicaciones internas y externas respecto de la calidad de servicio.
- i) Resultados de los servicios turísticos prestados.
- j) Estado del PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.
- k) Evaluación de cumplimiento legal.

### Paso 5.4 Analizar con la Gerencia y registrar resultados.

Cada punto es analizado en cuanto a su cumplimiento y se registra los comentarios en cada caso en el INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA. Estos comentarios describen las acciones y responsables para implementar o simplemente se registra que el punto está conforme.

## ETAPA 6: MEJORA CONTINUA

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA OPERACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

Los incumplimientos a requisitos del Catálogo de Criterios son considerados para el análisis de la causa que produjeron a los mismos, posteriormente se aplican acciones que eliminen las causas y de esa manera se evita la recurrencia.

## DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 6

### Paso 6.1 Implementar acciones de mejora y analizar las causas raíz de las no conformidades.

Las no conformidades son incumplimientos de requisitos relacionados con:





- a) catálogo de criterios,
- b) leyes y reglamentos,
- c) disposiciones descritas en manuales, procedimientos e instructivos,
- d) avance de planes,
- e) reclamos o quejas,
- f) accidentes o situaciones de emergencias,
- g) otros incumplimientos que afecten al desempeño

Estos son analizados por el Responsable de Calidad haciendo uso del modelo del PLAN DE ACCIONES DE MEJORA, en este se detalla la no conformidad y se analizan las causas. Las acciones a implementar son descritas y se registran los plazos y responsables. Una vez se cumpla con la acción, el Responsable de Calidad previo a su cierre, verifica que la acciones eliminen las causas y que esta no se vuelva a repetir.

### Paso 6.2 Revisar resultados de las acciones y planes.

Periódicamente se realizan revisiones de los resultados con la Gerencia y el Responsable de calidad, se busca evidencia el haber planificado y otorgado los recursos; y que se han implementado acciones correctivas efectivamente.

En la medida en que la organización fortalece el desarrollo de sus capacidades y transita hacia una ruta de madurez y excelencia, permite un desempeño en la calidad del servicio sostenido y una cultura sólida, enfocada y comprometida con la organización.

MINISTERIO DE TURISMO     <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

## 1. PROPÓSITO

Establecer las acciones y su secuencia, los responsables, la información documentada y condiciones para implementar los requisitos del Catálogo de Criterios de Calidad en organizaciones que brindan servicios de Alimentos y Bebidas.

## 2. ALCANCE

Comprende las acciones correspondientes desde la Evaluación inicial de la conformidad hasta el seguimiento y mantenimiento de Reconocimiento o Certificación del Sello de Calidad Turística.


## 3. PROCESO

La implementación de acciones para lograr la conformidad con los requisitos del Catálogo de criterios comprende las siguientes fases, etapas y acciones en concordancia con el esquema de mejora continua desarrollado por el Dr. Edward Deming:

**Planear/Hacer/Verificar/Actuar (PHVA).**

Tabla 1: Fases, etapas y acciones para la implementación.

FASE	ETAPA	Paso	Acciones
<b>PLANEAR</b>	<b>1. COMPROMISO CON LA CALIDAD</b>	1.1	Designar un Responsable de la Calidad.
		1.2	Establecer un equipo para la gestión interna.
		1.3	Definir las Políticas y Códigos.
	<b>2. EVALUAR EL DESEMPEÑO INICIAL</b>	2.1	Realizar el Autodiagnóstico y establecer la Línea base.
		<b>3. ESTABLECER EL SISTEMA DOCUMENTAL</b>	3.1
	3.2		Desarrollar la Información documentada. Aplicar modelos.

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	

		3.3	Definir los Planes.
		3.4	Establecer el Sistema de medición de la satisfacción de los clientes.
		3.5	Establecer el Sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.
<b>HACER</b>	4.. PONER EN PRACTICA LOS PROCEDIMIENTOS Y PLANES	4.1	Establecer mecanismo de comunicación.
		4.2	Sensibilizar al personal.
		4.3	Fortalecer competencias del personal.
		4.4	Aplicar los procedimientos e instructivos. Usar los registros.
<b>VERIFICAR</b>	5. EVALUAR y REVISAR EL PROGRESO	5.1	Dar seguimiento a planes, proveer recursos.
		5.2	Monitorear los indicadores de impacto.
		5.3	Recopilar información de los resultados y avance de programas.
		5.4	Analizar con la Gerencia y registrar resultados.
<b>ACTUAR</b>	6. MEJORA CONTINUA	6.1	Implementar acciones de mejora y analizar las causas raíz de las no conformidades.
		6.2	Revisar resultados de las acciones y planes.


Con base en lo anterior, el ciclo de mejora continua se interpreta de la siguiente manera resumida:

**PLANIFICAR:** Se refiere a las actividades de diagnóstico y planificación de las acciones y para determinar una línea base de cumplimiento; permite direccionar los esfuerzos y recursos efectivamente. Los manuales, planes, procedimientos e instructivos se diseñan e implementan en base a la situación real de cada empresa.

**HACER:** Considera las actividades relacionadas con la implementación de los planes y programas; así como el uso efectivo de procedimientos, instructivos y formularios. Los documentos modelo incluidos en este manual se adaptan a la realidad de cada empresa.

**VERIFICAR:** Consiste en realizar el seguimiento y monitoreo de los resultados en relación con las políticas y objetivos e informando los resultados alcanzados.



 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b></p>
<p>APROBADO POR:</p> <p>FECHA:</p>	

**ACTUAR:** Implica la toma de acciones para mejorar en forma continua el desempeño de la calidad, luego de la revisión gerencial y del uso de acciones correctivas.

### ETAPA 1: COMPROMISO CON LA CALIDAD

El compromiso de la Alta Dirección – Gerencia es el mayor factor crítico de éxito para lograr la conformidad con los requisitos del Catálogo de Criterios de calidad y con la mejora continua del desempeño; por lo cual es vital reflexionar sobre las preguntas siguientes:

- ¿Es importante el uso eficiente de los recursos en la organización?
- ¿Se tiene en cuenta los niveles de satisfacción de los clientes?
- ¿Se dan atención oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias para mejorar continuamente el servicio?
- ¿Se han planteado objetivos e indicadores para la gestión y se los considera como fuente de mejoramiento?
- ¿Puedo incrementar mi productividad?
- ¿Puedo perder competitividad si no implemento los criterios de calidad?


Después de reflexionar sobre estas preguntas, la Alta Dirección tendrá elementos para definir su compromiso, lo que implica la asignación de recursos necesarios, tanto humanos como económicos y tiempo para lograr implementar los requisitos.

### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 1

#### Paso 1.1 Designar un Responsable de la Calidad

Las responsabilidades contemplan: proponer y definir políticas, dar seguimiento al progreso de la adaptación y uso de documentos de gestión; planes y programas y promoverlos al interior de la organización. Se debe nombrar oficialmente a este Responsable.

Se sugiere usar el modelo de CARTA DE COMPROMISO DEL RESPONSABLE DE LA CALIDAD

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

Dependiendo del tamaño de la empresa y tipo de organización podrían designarse a más de un responsable, y que incluya responsables de las diferentes áreas de trabajo.

Parte del compromiso de la Alta Dirección consiste en designar a ejecutivos con disponibilidad de tiempo, con las habilidades, competencias definidas y autoridad para asegurar se implemente y mantenga los requisitos; así como se lleven a cabo las mejoras y revisiones correspondientes.

A continuación se anotan algunas de las competencias recomendables para el/los Responsables de la Calidad. El cumplimiento de este perfil permitirá llevar a cabo sus funciones de forma adecuada y aumentará la probabilidad de que la implementación sea exitosa:


- Liderazgo y empatía.
- Coordinación de equipos de trabajo.
- Comunicación verbal y escrita.
- Experiencia o conocimiento de procesos de mejora continua con base en sistemas de gestión.
- Habilidades analíticas básicas para entender el desempeño turístico.
- Administración del tiempo.
- Resolución de problemas.

Sus funciones clave comprenden, además:

- Identificar al personal para integrar el Equipo de implementación.
- Coordinar y dirigir la adaptación y aplicación de manuales, procedimientos e instructivos.
- Asegurar el uso de registros.
- Monitorear la implementación de las diferentes acciones como de los programas de gestión
- Asegurar la ejecución de los programas de gestión.
- Informar y Revisar con la Dirección los resultados de la gestión.
- Asegurar la disponibilidad de recursos para la operación y mejoramiento.

También es el representante para la coordinación e información con entes externos en temas de calidad.

### **Paso 1.2 Establecer un Equipo para la gestión interna**

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b></p>
<p>APROBADO POR:</p>	
<p>FECHA:</p>	

El cual será el principal responsable de ejecutar la implementación. Se debe comunicar formalmente quienes lo integran. El cumplimiento de los requisitos se basa principalmente en un enfoque de trabajo en equipo, siendo su principal fortaleza el aprovechamiento de las habilidades y conocimientos de sus integrantes.

Contar con un equipo efectivo permite:

- Ofrecer diferentes puntos de vista sobre temas de interés.
- Distribuir la carga de trabajo y facilita la implementación.
- Apoyar la toma de decisiones.
- Promover una mayor aceptación.
- Mejorar las perspectivas para mantener el sistema.


El tamaño, composición y responsabilidades del equipo de gestión varía en función de la estructura y tamaño de la empresa turística. Es por esta razón que es recomendable incluir un colaborador por cada área.

### **Paso 1.3 Definir Políticas y Códigos.**

La Política es una guía y un compendio de compromisos de actuación para todos los colaboradores, clientes, proveedores y demás actores incorporados en la cadena de valor del establecimiento. Se debe establecer una Política Empresarial. Esta puede estar integrada o ser independiente para Calidad, Ambiente, Responsabilidad Social, Anti soborno, Seguridad y Salud en el Trabajo entre otras.

Se sugiere usar el modelo de POLÍTICA EMPRESARIAL o definir una nueva si no las hubiese. Dicha política debe ser de conocimiento interno y externo en la empresa, para lo cual debe estar publicada y disponible para todos los colaboradores y partes interesadas.

Si ya existe la Política Empresarial, deben ser revisada y actualizada a fin de asegurar que incluya como mínimo:

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</h2> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">APROBADO POR:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FECHA:</td> <td></td> </tr> </table>	APROBADO POR:		FECHA:	
APROBADO POR:					
FECHA:					

- a) la adecuación al propósito, objeto social o misión de la organización; debe mencionar que hace la empresa turística;
- b) la relación con las necesidades de los clientes,
- c) el compromiso con la calidad en el servicio, la mejora continua, la responsabilidad social y el desarrollo turístico sostenible,
- d) ser conocida por el personal de la empresa y publicada para las partes interesadas, y con la
- e) prohibición de uso de sustancias ilegales, explotación de niño/as y adolescentes, discriminación, tráfico o actos violentos de personas, naturaleza y animales.
- f) Debe considerar aspectos que permitan su medición en cuanto a avance y su implementación efectiva.

Una vez definida y firmada la Política Empresarial; se deberá publicar en medios como carteleras, protectores de pantalla, banners, rótulos, tarjetas de presentación, medios de comunicación digitales y otras a criterio de la empresa.





Se debe además establecer en base al modelo disponible, el CÓDIGO DE CONDUCTA Y COMPROMISO DE PROVEEDORES, el mismo que incluye el compromiso de ellos con la mejora continua y calidad, la prohibición de explotación sexual de niño/as y adolescentes; la obligatoriedad de brindar seguros a turistas, el respeto a la cultura, al patrimonio natural, historia, comunidades/poblaciones y tradiciones locales.

Este Código debe estar suscrito y registrado formalmente por los proveedores en la LISTA DE PROVEEDORES.

Adicionalmente se deberá establecer o revisar según corresponda y publicar la MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES. Se sugiere usar el modelo disponible o llevar a cabo una actualización si esa información ya existiese.

### ETAPA 2: EVALUAR EL DESEMPEÑO INICIAL

Con el propósito de conseguir la mejora en la operación, se debe continuar con la evaluación inicial determinando el nivel de cumplimiento de los requisitos del Catálogo de Criterios.

MINISTERIO DE TURISMO      <b>UCE-PROYECTOS E.P.</b> UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

Conocido el nivel de cumplimiento y conformidad se facilita la planificación de las acciones y la provisión de recursos, ya que estos se enfocan efectivamente en aquellas situaciones definidas como prioritarias.

## DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 2

### Paso 2.1 Realizar el Autodiagnóstico y establecer la Línea base.

El autodiagnóstico se realiza para conocer el nivel de cumplimiento de la empresa versus cada requisito del Catálogo de criterios.

Esta evaluación la puede realizar la misma empresa con personal competente o en su defecto un profesional especialista externo a la organización.


Durante la evaluación debe confirmar el estado de cumplimiento de cada requisito del Catálogo de Criterios con evidencias objetivas ya sean estas documentales, fotográficas e inclusive a modo de entrevistas, entre las principales.

Los resultados de la evaluación inicial permitirán establecer acciones, responsables, cronogramas y recursos en los casos de baja evaluación, así como dar prioridad en el orden de ejecución. Las acciones a realizar deben ser registradas. Se sugiere usar el modelo de PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.

## ETAPA 3: ESTABLECER EL SISTEMA DOCUMENTAL

Los procesos de la empresa deben ser documentados para ejercer control e iniciar la mejora continua. La información documentada es organizada en:

- a) este MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN,
- b) procedimientos e instructivos de trabajo.
- c) planes de gestión,
- d) documentación de Talento Humano, que describa la estructura de la organización y la definición de funciones y competencias para cada puesto, y en

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b></p> <table border="1" data-bbox="783 471 1433 542"> <tr> <td data-bbox="783 471 1129 511">APROBADO POR:</td> <td data-bbox="1129 471 1433 511"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="783 511 1129 542">FECHA:</td> <td data-bbox="1129 511 1433 542"></td> </tr> </table>	APROBADO POR:		FECHA:	
APROBADO POR:					
FECHA:					

- e) registros, que dan evidencia del cumplimiento. Estos pueden tener un formato o formulario preestablecido o ser en formato libre.

#### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 4

##### Paso 3.1 Establecer el Organigrama y los Perfiles de los puestos de trabajo.

El Organigrama describe la estructura jerárquica, líneas de autoridad y los puestos de trabajo de la empresa. Cada puesto de trabajo debe ser descrito en cuanto a las funciones y responsabilidades; así como también las competencias exigidas en educación, formación y experiencia.


Se sugiere usar los modelos de ORGANIGRAMA y DESCRIPCIÓN DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES disponibles y adaptarlos a la realidad de la empresa. De existir esta información en otra estructura, deberá ser revisada y actualizada de ser el caso.

##### Paso 3.2 Desarrollar la Información documentada. Aplicar modelos.

La información documentada para la gestión de los procesos comprende:

- a) Los documentos correspondientes a la gestión y administración de la empresa; basados en los modelos disponibles de:

CARTA DE COMPROMISO DEL RESPONSABLE DE LA CALIDAD  
 CÓDIGO DE CONDUCTA Y COMPROMISO DE PROVEEDORES  
 COMUNICACIÓN A PROVEEDORES RESPECTO DE SEGUROS PARA TURISTAS  
 DESCRIPCIÓN DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES  
 INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA  
 INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
 MANUAL BÁSICO DE IMAGEN EMPRESARIAL  
 MATRIZ DE RIESGOS  
 MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES  
 PLAN DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b></p>				
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="812 500 1153 539">APROBADO POR:</td> <td data-bbox="1153 500 1466 539"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="812 539 1153 573">FECHA:</td> <td data-bbox="1153 539 1466 573"></td> </tr> </table>	APROBADO POR:		FECHA:	
APROBADO POR:					
FECHA:					

- e) registros, que dan evidencia del cumplimiento. Estos pueden tener un formato o formulario preestablecido o ser en formato libre.

#### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 4

##### **Paso 3.1 Establecer el Organigrama y los Perfiles de los puestos de trabajo.**

El Organigrama describe la estructura jerárquica, líneas de autoridad y los puestos de trabajo de la empresa. Cada puesto de trabajo debe ser descrito en cuanto a las funciones y responsabilidades; así como también las competencias exigidas en educación, formación y experiencia.

Se sugiere usar los modelos de ORGANIGRAMA y DESCRIPCIÓN DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES disponibles y adaptarlos a la realidad de la empresa. De existir esta información en otra estructura, deberá ser revisada y actualizada de ser el caso.

##### **Paso 3.2 Desarrollar la Información documentada. Aplicar modelos.**

La información documentada para la gestión de los procesos comprende:

- a) Los documentos correspondientes a la gestión y administración de la empresa; basados en los modelos disponibles de:

CARTA DE COMPROMISO DEL RESPONSABLE DE LA CALIDAD  
 CÓDIGO DE CONDUCTA Y COMPROMISO DE PROVEEDORES  
 COMUNICACIÓN A PROVEEDORES RESPECTO DE SEGUROS PARA TURISTAS  
 DESCRIPCIÓN DE PERFILES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES  
 INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA  
 INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
 MANUAL BÁSICO DE IMAGEN EMPRESARIAL  
 MATRIZ DE RIESGOS  
 MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES  
 PLAN DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN



MINISTERIO DE TURISMO



## MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA

APROBADO POR:

FECHA:

POLÍTICA EMPRESARIAL  
POLÍTICA DE RESERVAS, VENTAS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES  
PORTAFOLIO DE SEGUROS  
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS, DERRAMES Y BAJA DE ENSERES Y OTROS  
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL  
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS OPERATIVAS  
REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTO  
REGISTRO DE CONSUMO MENSUAL DE RECURSOS  
REGISTRO DE CONTROL DE PLAGAS  
REGISTRO DE NECESIDADES DE FORMACION  
REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL  
REGISTRO DE GENERACIÓN DE CO2  
REGISTRO DE MANEJO DE SOLICITUDES VIRYUALES Y DE EMERGENCIA  
REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
REGISTRO DE SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES

- b) Los correspondientes a la operación del establecimiento en el subsector de TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA, considerando los modelos de:

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA TURISTAS EN TRANSPORTE Y OPERACIÓN TURÍSTICA  
FLUJO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA  
LISTA DE VEHICULOS  
LISTA DE CONDUCTORES DE LA FLOTA  
PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA  
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES  
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ALIMENTOS DURANTE EL TOUR  
REGISTRO DE CONDICIONES ESPECIALES DE LOS TURISTAS EN TRANSPORTACION  
REGISTRO DE ORDEN, LIMPIEZA Y SEGURIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO

- c) Los de orden laboral y legal requeridos para la operación efectiva de la empresa, como son:

MINISTERIO DE TURISMO



## MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA

APROBADO POR:


FECHA:

POLÍTICA EMPRESARIAL  
POLÍTICA DE RESERVAS, VENTAS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES  
PORTAFOLIO DE SEGUROS  
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS, DERRAMES Y BAJA DE ENSERES Y OTROS  
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL  
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS OPERATIVAS  
REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTO  
REGISTRO DE CONSUMO MENSUAL DE RECURSOS  
REGISTRO DE CONTROL DE PLAGAS  
REGISTRO DE NECESIDADES DE FORMACION  
REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL  
REGISTRO DE GENERACIÓN DE CO2  
REGISTRO DE MANEJO DE SOLICITUDES VIRYUALES Y DE EMERGENCIA  
REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
REGISTRO DE SELECCIÓN Y CALIFICACION DE PROVEEDORES

- b) Los correspondientes a la operación del establecimiento en el subsector de TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA, considerando los modelos de:

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA TURISTAS EN TRANSPORTE Y OPERACIÓN TURÍSTICA  
FLUJO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA  
LISTA DE VEHICULOS  
LISTA DE CONDUCTORES DE LA FLOTA  
PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA  
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES  
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ALIMENTOS DURANTE EL TOUR  
REGISTRO DE CONDICIONES ESPECIALES DE LOS TURISTAS EN TRANSPORTACION  
REGISTRO DE ORDEN, LIMPIEZA Y SEGURIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO

- c) Los de orden laboral y legal requeridos para la operación efectiva de la empresa, como son:

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO aprobado por el Ministerio del Trabajo.

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO aprobado por el Ministerio del Trabajo.

PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA aprobado por el Cuerpo de Bomberos del cantón o por su representante.

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL aprobado por la autoridad si la actividad y la legislación lo exigen.

De no existir estos últimos será necesaria asegurar su definición, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua con la participación de profesionales especialistas en cada tema.

### Paso 3.3 Definir Planes.

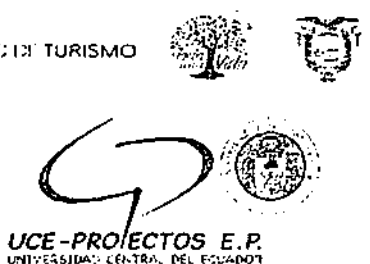
Se deben desarrollar en base a los modelos o adaptar los siguientes documentos propuestos:

- a) PLAN DE ACCIONES DE MEJORA
- b) PLAN DE DIFUSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
- c) PLAN DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

En la preparación de cada plan es necesario definir al menos:

- a) actividades: descritas para conseguir un objetivo,
- b) responsables: son las personas que tiene a cargo que la actividad se ejecute, se debe anotar el puesto, no los nombres,
- c) cronograma: plazos reales de cumplimiento,
- d) recursos: pueden ser económicos, tiempo, personal; y
- e) medios de verificación: son las evidencias que demuestren haber realizado la actividad: fotografías, informes, documentos contables y otros.
- f) formas de monitoreo y actualización del estado de implementación

Los responsables de cada actividad de cada plan o procedimiento gestionan por si mismos o ante la Gerencia la ejecución conforme de cada actividad. Si hay desviaciones debido a retrasos o cambio de responsables, los mismos son actualizados.

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">APROBADO POR:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FECHA:</td> <td></td> </tr> </table>	APROBADO POR:		FECHA:	
APROBADO POR:					
FECHA:					

**Paso 3.4 Establecer el Sistema de medición de la satisfacción de los clientes**

Para conocer el nivel de satisfacción de los turistas es necesario que la empresa adapte, acoja o modifique el modelo del PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIENTE, el mismo que es consistente con el formato modelos de ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE para luego realizar el INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE correspondiente.

El procedimiento, las encuestas y el informe deben ser adaptados a la realidad de la empresa a partir de los modelos presentados.

**Paso 3.5 Establecer el Sistema de gestión de quejas, reclamos y sugerencias.**

Otra fuente para la mejora en la prestación de los servicios es conocer y actuar sobre la información de quejas, reclamos y sugerencia de clientes y otras partes interesadas que se presenten en plataformas en línea.

Las quejas se reciben informalmente. Los reclamos son formales y documentados


En todo caso se debe registrar la información en el modelo adaptado de REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El responsable a cargo analiza cada caso y debe dar pronta atención para resolverlas según la propuesta de PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, luego realizaría el INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS correspondiente con los modelos disponibles.

El procedimiento, registro e informe debe ser adaptado a la realidad del establecimiento.

La mejora continua se inicia con el análisis de los resultados y el planteo de actividades en el REGISTRO DE ACCIONES DE MEJORA.

**ETAPA 4: PONER EN PRÁCTICA LOS PROCEDIMIENTOS Y PLANES**

<p>MINISTERIO DEL TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</h2>
APROBADO POR:	
FECHA:	

Esta etapa corresponde a la operación en el día a día de la empresa. Incluye la implementación, la evaluación y el seguimiento de las acciones orientadas a mejorar el servicio turístico del establecimiento.

Es importante contar con el apoyo y la cooperación de todas las personas involucradas en los diferentes niveles de la organización. Al momento de poner en práctica los procedimientos y planes, se siguen los siguientes pasos:

- a) Establecer un mecanismo de comunicación para dar a conocer la información relevante a las partes interesadas.
- b) Sensibilizar al personal, lo que permite generar una visión compartida en todos los niveles de la organización, facilitando la puesta en marcha de los planes.
- c) Fortalecer las competencias, impulsando el desarrollo del personal involucrado en la operación, mediante: capacitación, acceso a la información, intercambio de lecciones aprendidas y entrenamiento en la aplicación de procedimientos.
- d) Motivar e incentivar al personal, a través de la creación de mecanismos que lo alienten a mejorar el desempeño de la organización así como el suyo propio.


#### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 4

##### Paso 4.1 Establecer mecanismo de comunicación.

Una comunicación efectiva permite dar a conocer información relevante sobre el desempeño del servicio turístico hacia distintas partes interesadas. La comunicación interna refuerza el compromiso de los empleados con la Política Empresarial y contribuye a motivarlos para el logro de los objetivos y metas.

Mecanismos sencillos a tomar en cuenta son:

- a) carteleras,
- b) reuniones periódicas,

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</h2>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	

Esta etapa corresponde a la operación en el día a día de la empresa. Incluye la implementación, la evaluación y el seguimiento de las acciones orientadas a mejorar el servicio turístico del establecimiento.

Es importante contar con el apoyo y la cooperación de todas las personas involucradas en los diferentes niveles de la organización. Al momento de poner en práctica los procedimientos y planes, se siguen los siguientes pasos:

- a) Establecer un mecanismo de comunicación para dar a conocer la información relevante a las partes interesadas.
- b) Sensibilizar al personal, lo que permite generar una visión compartida en todos los niveles de la organización, facilitando la puesta en marcha de los planes.
- c) Fortalecer las competencias, impulsando el desarrollo del personal involucrado en la operación, mediante: capacitación, acceso a la información, intercambio de lecciones aprendidas y entrenamiento en la aplicación de procedimientos.
- d) Motivar e incentivar al personal, a través de la creación de mecanismos que lo alienten a mejorar el desempeño de la organización así como el suyo propio.


#### DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 4

##### Paso 4.1 Establecer mecanismo de comunicación.

Una comunicación efectiva permite dar a conocer información relevante sobre el desempeño del servicio turístico hacia distintas partes interesadas. La comunicación interna refuerza el compromiso de los empleados con la Política Empresarial y contribuye a motivarlos para el logro de los objetivos y metas.

Mecanismos sencillos a tomar en cuenta son:

- a) carteleras,
- b) reuniones periódicas,

 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</h2>
APROBADO POR:	
FECHA:	

- c) boletines,
- d) incentivos no necesariamente monetarios
- e) correo electrónico y otros

#### Paso 4.2 Sensibilizar al personal.

Es importante anotar que todos los integrantes de la organización tienen algo que aportar a la gestión y mejora del servicio turístico, por lo que conviene elaborar campañas de sensibilización y de participación de todos ellos.

Al desarrollar una estrategia de sensibilización, se recomienda centrarse en los aspectos clave, entre los que se pueden encontrar:


- a) la importancia de satisfacer al cliente
- b) que el negocio sea sostenible,
- c) lo conveniente de reducir el consumo de recursos y la contaminación,
- d) lo pertinente de evitar accidentes, enfermedades y situaciones de emergencia.

Entre los mecanismos que se han identificado como útiles para el establecimiento de una estrategia de sensibilización, se encuentran:

- a) acciones de orientación e inducción para empleados nuevos con información básica sobre la empresa, los procesos y el uso racional de los recursos;
- b) campañas de difusión que permitan dar a conocer las políticas, códigos, productos y resultados a través de alguno de los siguientes medios: carteles y anuncios en áreas comunes, sitios de intranet e internet, talleres dirigidos a los empleados con información sobre las actividades y los resultados de desempeño turístico;
- c) acciones particulares de sensibilización, dirigidas a los involucrados en la operación, enfocándose en mejorar la comprensión sobre los planes.

Al momento de desarrollar la estrategia particular de sensibilización, se recomienda tomar en consideración un resumen de la estadística de datos sobre satisfacción del cliente, quejas y reclamos, consumos de energía y accidentabilidad.



<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</h2>
<p>APROBADO POR:</p>	
<p>FECHA:</p>	

### Paso 4.3 Fortalecer competencias del personal

Una vez que se han completado las acciones generales y particulares de sensibilización, se aplica en conjunto con el área de Talento Humano una estrategia para fortalecer la competencia del personal.

Dicha estrategia está enfocada a dos objetivos principales:

- a) identificar las necesidades de competencia.
- b) desarrollar las actividades de capacitación o adiestramiento correspondientes.

Para la identificación de las necesidades de competencia se aplica, acoge o modifica el modelo de **DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN** y se considera:


- a) reuniones con supervisores, quienes expresan las necesidades en base al desempeño de los colaboradores,
- b) los planes de promoción o carrera del personal, si hubiesen;
- c) las sugerencias de las partes interesadas,
- d) el atender las novedades identificadas en el sistema de quejas sugerencias
- e) lo exigido en la legislación en cuanto al cumplimiento de porcentajes de personal que tenga profesionalización o certificación en competencias laborales.

Para desarrollar las acciones de capacitación (entrega de conocimientos teórico - prácticos dictados por un experto o facilitador) y formación (conocimientos prácticos impartidos por un experto en el sitio de trabajo), se requiere asignar recursos económicos, tiempo y materiales por parte de la dirección.

El detalle de estas acciones se adapta e incorpora en el modelo de **PLAN DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN**

### Paso 4.4 Aplicar los procedimientos e instructivos. Usar los registros.

Los procedimientos son documentos que describen los procesos interrelacionados entre varias áreas o funciones con detalle de las actividades y su secuencia; los responsables y los registros que se generan.

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

Los instructivos de trabajo son documentos que describen procesos con detalle de las actividades y su secuencia in situ; los responsables y los registros que se generan.

Los formatos una vez llenos se transforman en registros que evidencian la ejecución de una actividad o compromiso contemplado en el plan de mejora.

Los planes son documentos que describen actividades, recursos, responsables, medios de verificación y el cronograma para lograr un determinado propósito.

Cada responsable de proceso del equipo acoge los modelos presentados si no tuviesen otros documentos ya implementados siempre que cumplan los requisitos del Catálogo de Criterios. Esta información documentada se debe adaptar a la realidad de la empresa turística.


#### **ETAPA 5: EVALUAR Y REVISAR EL PROGRESO**

En esta etapa se consolidan los datos y la información que previamente se ha generado para evaluar el progreso en la implementación o durante un ciclo de análisis, tomando en consideración los aspectos siguientes:

- a) los datos de satisfacción de los clientes,
- b) los resultados del manejo de quejas y reclamos, y
- c) las actividades de los planes.
- d) el monitoreo del plan de mejora y las evidencias levantadas.

Los resultados de dicha evaluación permiten:

- a) modificar o elaborar nuevos planes,
- b) identificar las mejores prácticas,
- c) establecer nuevas metas de desempeño.

	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

En esta etapa se revisan los resultados de la gestión de periodo transcurrido para continuar con la mejora. La información se obtiene de cada proceso y se consolida para presentar a la gerencia.

La reunión con la gerencia considera:

- a) una agenda pre establecida,
- b) la recopilación previa de información, y
- c) el registro de los resultados en un acta.

En términos generales, a continuación se describen los pasos para realizar la evaluación del progreso.

## DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 5

### Paso 5.1 Dar seguimiento a los planes, proveer recursos


Cada plan adaptado a la realidad de cada empresa es ejecutado según lo planificado. La Gerencia dispondrá los recursos correspondientes. La ejecución de los planes se realiza de acuerdo al cronograma. El seguimiento está a cargo del Responsable de Calidad y los resultados de incluyen para la revisión gerencial. Ante desviaciones en los planes se realizan ajustes en fechas, responsables y recursos.

### Paso 5.2 Monitorear los indicadores de impacto.

Los resultados se documentan en el INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA para conocer el nivel de cumplimiento. El seguimiento de este registro está a cargo del Responsable de Calidad. Ante desviaciones se justifican y definen nuevamente las acciones, fechas, responsable y recursos en los planes correspondientes.

### Paso 5.3 Recopilar información de los resultados y avance de planes.

La recopilación de información está a cargo del Responsable de Calidad, quien coordina con cada colaborador para acceder a los datos correspondientes a un periodo.

 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

La información a revisar comprende:

- a) Aplicación de la Política Empresarial.
- b) Resultados de auditorías y/o verificaciones.
- c) Acciones pendientes de revisiones anteriores.
- d) Recomendaciones y cambios en la gestión.
- e) Retroalimentación de los clientes, nivel de satisfacción, quejas y reclamos.
- f) Resultados de los indicadores de impacto.
- g) Accidentes e incidentes ambientales y de seguridad, condiciones de trabajo.
- h) Comunicaciones internas y externas respecto de la calidad de servicio.
- i) Resultados de los servicios turísticos prestados.
- j) Estado del PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.
- k) Evaluación de cumplimiento legal.

**Paso 5.4 Analizar con la Gerencia y registrar resultados.**

Cada punto es analizado en cuanto a su cumplimiento y se registra los comentarios en cada caso en el INFORME DE CALIDAD TURÍSTICA. Estos comentarios describen las acciones y responsables para implementar o simplemente se registra que el punto está conforme.


## ETAPA 6: MEJORA CONTINUA

Los incumplimientos a requisitos del Catálogo de Criterios son considerados para el análisis de la causa que produjeron a los mismos, posteriormente se aplican acciones que eliminen las causas y de esa manera se evita la recurrencia.

## DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA 6

**Paso 6.1 Implementar acciones de mejora y analizar las causas raíz de las no conformidades.**

Las no conformidades son incumplimientos de requisitos relacionados con:

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA</b></p>
<p>APROBADO POR:</p>	
<p>FECHA:</p>	

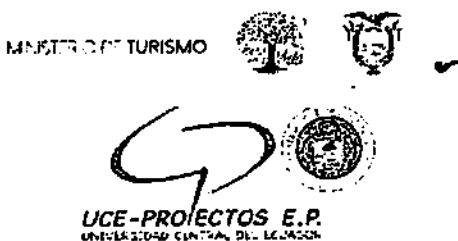
- a) catálogo de criterios,
- b) leyes y reglamentos,
- c) disposiciones descritas en manuales, procedimientos e instructivos,
- d) avance de planes,
- e) reclamos o quejas,
- f) accidentes o situaciones de emergencias,
- g) otros incumplimientos que afecten al desempeño

Estos son analizados por el Responsable de Calidad haciendo uso del modelo del PLAN DE ACCIONES DE MEJORA, en este se detalla la no conformidad y se analizan las causas. Las acciones a implementar son descritas y se registran los plazos y responsables. Una vez se cumpla con la acción, el Responsable de Calidad previo a su cierre, verifica que la acciones eliminen las causas y que esta no se vuelva a repetir.

**Paso 6.2 Revisar resultados de las acciones y planes.**

Periódicamente se realizan revisiones de los resultados con la Gerencia y el Responsable de calidad, se busca evidencia el haber planificado y otorgado los recursos; y que se han implementado acciones correctivas efectivamente.

En la medida en que la organización fortalece el desarrollo de sus capacidades y transita hacia una ruta de madurez y excelencia, permite un desempeño en la calidad del servicio sostenido y una cultura sólida, enfocada y comprometida con la organización.

 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<b>PLAN DE ACCIONES DE MEJORA</b>	
	APROBADO POR:	
	FECHA DE ACTUALIZACION:	

## 1. PROPÓSITO

Identificar no conformidades y definir actividades necesarias para mejorar la operación y el desempeño del servicio turístico.

## 2. ALCANCE

Desde la identificación de no conformidades, desviaciones u observaciones en los procesos, planes y requisitos hasta la aplicación efectiva de acciones que mejoren el desempeño del servicio.

## 3. RESPONSABLES

Responsable de Calidad: Responsable de identificar y gestionar las acciones de mejora

Gerente: Responsable de aprobar el plan, dotar de recursos y verificar el cumplimiento de este plan.

Todo el personal: Responsable de dar cumplimiento al plan.

## 4. DESARROLLO

Las no conformidades pueden ser identificadas en las siguientes situaciones:

- a) Resultado de autoevaluaciones a la gestión.
- b) Resultado de auditorías o verificaciones internas o externas a la gestión.
- c) Análisis de resultados y seguimiento a planes e iniciativas.
- d) Quejas, reclamos y sugerencias relevantes de partes interesadas.
- e) Resultado del análisis a Informes de gestión.
- f) Otras que surjan del trabajo diario y de iniciativas personales.

En todos los casos es necesario establecer el plan con los siguientes componentes:


- a) Acciones: a ejecutar según el cronograma como son, la adquisición de bienes, subcontratación de servicios, instalación y/o mantenimiento de equipos e infraestructura, acciones de mejora a la competencia del personal como capacitación, formación o sensibilización; implementación de procesos, procedimientos, tec.
- b) Recursos: en acuerdo con la Gerencia, puede ser presupuesto en valores o tiempo de trabajo de personas.
- c) Responsables: colaboradores designados para la ejecución de las acciones.
- d) Cronograma de ejecución con inicio y fin.

e) Medios de verificación: evidencias que demuestran el cumplimiento de las actividades como información documentada, infraestructura, facturas, competencia demostrada, evidencias fotográficas y otros.

La información se registra en el siguiente cuadro y actualiza periódicamente.



ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA INICIO Y FIN	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACION
1	Realizar mejora, completar y/o mantener la señalética de la empresa según normas INEN: rutas, punto de encuentro, etc.	Responsable de Calidad	Enero a julio	USD 200	Factura por nueva señalética Fotografías
4	Realizar mejora y el mantenimiento de: Alarmas Detectores de humo Luces de emergencia.	Responsable de mantenimiento	Enero a julio	USD 200	Factura por nueva señalética Fotografías
3	Realizar Inspecciones de seguridad programadas y revisar: Instalaciones eléctricas. Instalaciones de gas Almacenamiento de productos químicos y combustibles. Condiciones de cocinas y extractores. Pisos resbaladizos Herramientas y menaje	Responsable de seguridad.	Enero, mayo, octubre	24 horas hombre de responsable de mantenimiento.	Reporte de Inspección.

<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>POLÍTICA EMPRESARIAL</h2>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	


## POLÍTICA EMPRESARIAL

La empresa xxxxxx dedicada al servicio de operación turística considera a la Gestión de la Calidad Turística como un instrumento estratégico en el marco de la gestión empresarial que busca la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, el compromiso con calidad en el servicio, la mejora continua, la responsabilidad social y el desarrollo turístico sostenible.

Rechazamos totalmente la discriminación, explotación de niño/as y adolescentes, tráfico o actos violentos de personas hacia la naturaleza y animales.

Atentamente,

Gerencia

<p>MINISTERIO DEL TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DE ECUADOR</p>	<p><b>MODELO DE POLITICA EMPRESARIAL</b></p>	
	<p>APROBADO POR:</p>	
	<p>FECHA:</p>	

XXXX es una empresa encaminada hacia el servicio de Alojamiento y pone en conocimiento su política empresarial y los compromisos que se detallan a continuación:

- a) Se compromete al cumplimiento de la normativa legal vigente así como también ratifica el compromiso adquirido con sus clientes internos y externos
- b) La Gestión de la Calidad, Responsabilidad Social, Cuidado del Ambiente y la Seguridad son instrumentos estratégicos en el marco de nuestra gestión empresarial.
- c) Garantizamos la calidad en el servicio, la mejora continua, la responsabilidad social y el desarrollo turístico sostenible.
- d) Rechazamos enfáticamente la discriminación, el uso de sustancias ilegales, explotación de niño/as y adolescentes, tráfico o actos violentos de personas, naturaleza y animales.

Los principios enunciados serán divulgados a nuestros clientes internos y externos por medio de los canales de comunicación pertinentes y se irán ajustando en el tiempo y la realidad de la empresa.

Atentamente,

La Gerencia

MINISTERIO DE TURISMO



UCE-PROYECTOS E.P.  
UNIVERSIDAD CENTRAL DE ECUADOR

# POLÍTICA EMPRESARIAL

APROBADO POR:

FECHA:

MINISTERIO DE TURISMO



UCE-PROYECTOS E.P.  
UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

## POLÍTICAS DE RESERVAS, VENTAS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES

APROBADO POR:

FECHA:

Establecer las políticas (reglas y compromisos) para las reservas desde el principio, evitará malos entendidos y reforzará la percepción de seguridad de nuestros clientes. Se debe detallar los términos y condiciones que los servicios que oferta la empresa.

### Política de Ventas:

Para poder efectuar la reserva el cliente deberá realizar la cancelación del.....% del valor total

Proceso:

Pagos:

### Política de Devolución:

Tasas de devolución:

- Para cancelaciones recibidas \_\_\_\_\_ días previos a la prestación del servicio se reembolsará el \_\_\_\_% del importe total.
- Para cancelaciones recibidas \_\_\_\_\_ días previos a la prestación del servicio se reembolsará el \_\_\_\_% del importe total la diferencia corresponde a gastos administrativos y de gestión.

MINISTERIO DE TURISMO



UCE-PROYECTOS E.P.  
UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

## POLÍTICAS DE RESERVAS, VENTAS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES

APROBADO POR:

FECHA:

- Cuando la cancelación se realiza el mismo día de la prestación del servicio, no se reembolsará el aporte recibido por la reserva.
- Otros:

---

---

### Política de Cancelación:


---

---

---

---



<p>MINISTERIO DE TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<b>MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES</b>
APROBADO POR:	
FECHA:	

## PROCESO PARA CONSTRUCCIÓN DE LA FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Nombre del Establecimiento:	
Fecha:	
Responsable:	
<b>FILOSOFÍA EMPRESARIAL: MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, VALORES Y POLÍTICA</b>	
1.- Para la elaboración de la Misión toda empresa deberá responder las siguientes preguntas:	
¿Qué tipo de servicio ofrece mi empresa? <hr/>	
¿Quién me compra? <hr/>	
¿Dónde están ubicados mis clientes? <hr/>	
¿Qué necesidad busca satisfacer mi empresa? <hr/>	
¿Qué hace a nuestro producto especial? <hr/>	
Para tomar en cuenta:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El enunciado de la Misión debe ser; claro, corto, contundente, refleja la ventaja competitiva, los valores, creencias y filosofía de la empresa. Describe lo que la organización hace.</li> </ul>	
Misión:	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	





## MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES

APROBADO POR:

FECHA:

### 2. Elabore la Visión de su empresa considerando los siguiente:

Describa a su empresa de aquí en 5 años

¿Qué productos o/y servicios ofertará?

¿Qué valores y actitudes definirán la empresa?

Para tomar en cuenta:

- Es una declaración de aspiración empresarial a mediano o largo plazo. Es la imagen que deseamos tenga la empresa a futuro.

Visión:

### 3. Establezca los valores de su empresa considerando las siguientes directrices:

- Son necesarios para provocar cambios que permitan un desarrollo positivo de la organización.
- Provocan pertenencia e identidad en todos los colaboradores.
- No son ni pueden ser un simple enunciado.

Consiste en establecer; prioridades, principios, límites y criterios éticos y morales que regirán el día de la empresa.



**MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES EMPRESARIALES**

APROBADO POR:

FECHA:

**Valores:**

**Principios éticos:**

**Ejemplos:**

**Misión ¿Quiénes somos?**

Contribuir a la nutrición, salud y bienestar de las personas, poniendo a su disposición productos de máxima calidad para cualquier momento del día y para todas las etapas de la vida, y gestionando negocios de manera que creen valor para la compañía a la vez que para la sociedad. (Nestlé España)

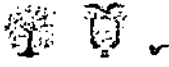
**Visión ¿Qué queremos ser en el futuro?**

Ser la empresa reconocida como líder en nutrición, salud y bienestar a nivel mundial por parte de consumidores, empleados, clientes, proveedores y todos los grupos de interés relacionados con la actividad de la compañía.

**Valores:**

¿En qué nos apoyamos para conseguirlo

- Enfoque en el desarrollo del negocio a largo plazo sin perder de vista la necesidad de obtener continuamente resultados sólidos para nuestros accionistas.
- Creación de Valor Compartido como la forma fundamental de hacer negocios. Para crear valor de largo plazo para los accionistas debemos crear valor para la sociedad.
- Compromiso con prácticas empresariales medioambientalmente sostenibles que protejan las generaciones futuras. [...]



**REGISTRO DE INSPECCIÓN DE ORDEN, LIMPIEZA Y SEGURIDAD DEL ESTABLECIMIENTO DE OPERACIÓN TURÍSTICA**

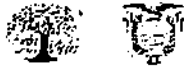
RESPONSABLE INSPECCIÓN:

FECHA DE INSPECCIÓN:

ESTABLECIMIENTO	INSTALACIÓN / EQUIPO	DETALLE DE LA INTERVENCIÓN	RESPONSABLE DEL ESTABLECIMIENTO			RESPONSABLE	CORRECCIONES
			CONFORME C	NO CONFORME (NC)	NO APLICA (NA)		
<b>INFRAESTRUCTURA EXTERIOR</b>							
	Aspecto general de la fachada	Limpia libre de polvo, humo, sin fisuras, pintura exterior en buenas condiciones.					
	Jardines	Limpieza, riego, corte, poda, fertilizado, libre de plagas					
	Aceras y pavimento	Limpio, sin fisuras, libres de grasas u otros contaminantes					
	Puertas principales y secundarias o de	Limpia, sin obstrucciones y chapas o seguros operativos					
	Ventanales	Limpio, sin roturas					
	Marquesinas	Limpia, estructura pintada, anclaje seguro.					
	Toldos y parasoles	Limpio, sin cortes o roturas y operativos					
	Rotulación	Visible, limpio y operativo					
	Otros						
<b>INFRAESTRUCTURA INTERIOR</b>							
	Terrazas	Limpia libre de polvo, humo, grasas, sin fisuras y/o filtraciones.					
	Jardines	Limpieza, riego, corte, poda, fertilizado, libre de plagas.					
	Mobiliario	En buenas condiciones, sin roturas.					
	Parqueaderos	Limpio, debidamente señalizados					
	Pasillos	Limpieza. Iluminación. Pisos. Pintura. Extintores. Gabinetes portamangueras. Señalética de emergencia					
	Entrada General / Recepción	Limpieza. Iluminación. Decorados. Ornamentado. Mobiliario en buen estado de conservación. Cuadros de información y seguridad					
	Sala de estar	Limpieza. Iluminación. Decoración. Ornamentación. Área de juego. Aparatos de TV. Ambiente musical. Climatización. Extintores. Puertas de emergencia.					
	Oficinas de atención y administración	Limpieza. Iluminación. Decorado. Ornamentado. Ambientación de acuerdo al entorno. Mobiliario en buen estado de conservación. Cuadros de información y seguridad					
	Baños	Limpio, pisos secos no resbalosos. Dispensadores operativos					
	Bodegas	Limpieza y olores. Acumulo de materias primas en estanterías. Ventilación adecuada. Extintores, señalética. Gabinetes porta mangueras. Tratamiento de desinfección de plagas y desratización.					
	Otros						
<b>EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO CALEFACCIÓN Y EXTRACCIÓN</b>							
	Aire acondicionado	Los equipos de aire acondicionado se encuentran funcionando correctamente, ventiladores, tuberías sin escarcha, vibraciones, ruidos extraños					
	Calefacción	Verificar fugas de gas, estado de los calefones. Calentadores eléctricos se encuentran funcionando correctamente					
	Extractores	Los sistemas de extracción de olores se encuentran funcionando correctamente, libres de polvo. Los sistemas de extracción de gases / humos se encuentran funcionando correctamente, sin polvo o acumulación de grasas					
	Ventilación	Verificar si existe desgaste y acumulaciones de material sobre las palas del rodete, vibración de la carcasa y rodamientos Existe ventilación adecuada en todas las zonas.					
<b>SISTEMA DE BOMBEO</b>							
	Bombas	Comprobar consumo eléctrico y ajustar guarda motor. Lubricación, limpieza y conservación. Apriete de tornillos a la base. Limpieza de filtros					
<b>SISTEMAS DE GENERACION ELECTRÓGENOS</b>							

Generadores	Verificar nivel de aceite, refrigerante, estado de filtro, nivel de combustible, ausencia de fugas de combustible y/o refrigerante					
<b>SISTEMA ELÉCTRICO</b>						
Lámparas, bombillos, luminarias, reflectores,	Encienden correctamente, libres de polvo, Ausencia de instalaciones eléctricas provisionales,					
Tomacorrientes, interruptores	Limpios de polvo o grasa, condiciones operativas.					
Cables / Extensiones	Cables limpios, sin cortaduras.					
Cajas térmicas	Las cajas de breakers están limpias, cubiertas y señalizadas.					
Seguridades	Verificación puesta a tierra, estado de fusibles y aislamiento eléctrico, señalizados con ahorro de energía					
<b>CONFORT TÉRMICO</b>						
Toda la infraestructura	Se cumple con niveles de temperatura del área de trabajo entre 18 y 23° C					
<b>RUIDO</b>						
Todas las áreas	Las áreas de trabajo cumplen con los niveles de confort acústico					
<b>EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN</b>						
Todas las áreas	Todas las áreas cuentan con señalización de emergencias, clara y visible					
	Existen salidas de emergencias					
	Las salidas de emergencias se encuentran libres de obstáculos y disponibles					
	Los extintores están señalizados y en condiciones de uso					
	El área de los extintores está libre de objetos y obstáculos					
	Las lámparas de emergencia se encuentran en funcionamiento					
	Los detectores de humo se encuentran en funcionamiento					
Otros						
<b>SISTEMAS DE CÓMPUTO Y TELECOMUNICACIONES</b>						
Hardware	Limpieza profunda, libre de polvo, tanto interior como exterior					
Software	Libre de virus, actualizaciones					
Telefónicos	Condiciones Físicas de Instalación. Comprobación de buen estado en cable espiral y conectores plugs. Estado de teclado					
CCTV	Limpieza de los cristales y filtros de cámaras. Revisión del equipo DVR (Grabadora de Video Digital) verificando que esté funcionando de forma correcta y que la grabación esté libre de distorsión Respaldo del software y los archivos grabados. Revisión de enlace remoto vía internet					

MINISTERIO DE TURISMO



## REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fecha:			
Datos del Cliente (opcional)			
Nombre y apellido:		Edad:	
Teléfono:		Sexo:	M      F
Correo electrónico:			
Dirección			
Su opinión es importante			
Marque con una X según su requerimiento:	SUGERENCIA	QUEJA	RECLAMO
Descripción:			

Nota: Agradecemos su interés en la mejora de la calidad continua.

### DE USO INTERNO

Fecha:

SUGERENCIA

QUEJA

RECLAMO

Departamento involucrado:


Análisis de la causa (competencia del personal, falta de recursos, procesos, información, infraestructura, medio, ...)

Responsable asignado:

### SEGUIMIENTO

Proceso de cumplimiento de la acción correctiva:

Firma Responsable de verificar acciones implementadas.

<p>MINISTERIO DEL TURISMO</p>  <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<h2>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</h2>
APROBADO POR:	
FECHA:	

## 1. PROPÓSITO

Formular acciones y responsables para la adecuada atención y manejo de quejas, reclamos y sugerencias de los clientes como base para la mejora continua de la calidad en el servicio

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias expuestas por los clientes quienes optaron por los servicios del establecimiento y que se encuentran vinculados a la operación del mismo.

## 3. DEFINICIONES

3.1 cliente: organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio cambio de un dinero u otro tipo de retribución.

3.2 queja: recurso por el cual el cliente expresa su desagrado, se la recibe de manera verbal.

3.3 reclamo: recurso que utiliza el cliente, en el mismo coloca en un manifiesto formal su inconformidad con los bienes /servicio adquiridos, recibe de manera virtual, o física.

3.4 satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

3.5 sugerencias: recomendación, idea o indicación que se pone en conocimiento con el propósito de intervenir en el proceso de mejora continua.

## 4. RESPONSABLES

Responsable del Área Operativa: Para planificar, ejecutar, reportar y dar seguimiento.

Gerente: Responsable de implantar y mantener este procedimiento de manejo de quejas, reclamos y sugerencias.

## 5. DESARROLLO

### 5.1 Generalidades.

Es importante que la política del establecimiento este ligada con el procedimiento de manejo de quejas, reclamos y sugerencias, como pilar fundamental en la mejora, considerando:

- Remediar las quejas de los clientes en medida de lo posible de manera pronta y eficientemente con respecto a los productos (comidas y bebidas), instalaciones y el servicio que brinda el establecimiento según corresponda.
- Establecer la participación activa de los empleados del establecimiento para solucionar las quejas de manera educada, rápida y eficiente.


	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
	APROBADO POR:	
	FECHA:	

- Brindar atención inmediata a las quejas que los clientes han manifestado e identificar y documentar las que tengan incidencia significativa para el establecimiento.
- Analizar las quejas o reclamos recibidos semanalmente
- Disponer de una herramienta que permita establecer las causas de las quejas, sugerencias y reclamos de los clientes para impulsar acciones de mejora.
- Dar el seguimiento oportuno y efectivo a los reclamos en la prestación del servicio.
- Analizar e implementar mejoras con base en las sugerencias de las partes interesadas como clientes, huéspedes, usuarios, proveedores, visitantes, contratistas, autoridades, etc.

En la mente de la gerencia y sus colaboradores los objetivos con relación a quejas, reclamos y sugerencias deben estar siempre presentes.

## 6. PROCEDIMIENTO.

DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTA (documento de referencia)	RESPONSABLE
1. Establecer el recurso y herramienta por el que se va a aceptar la queja, reclamo y sugerencia	REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Pueden ser formatos impresos o digitales	Responsable de Calidad
2. Difundir a todo el personal, el procedimiento de manejo de quejas, reclamos y sugerencias, especialmente al personal que tiene contacto directo con el cliente.	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Responsable de Calidad
3. Comunicar al jefe de departamento/área, la recepción de una queja, reclamo o sugerencia	Formatos impresos o digitales	Personal que tiene contacto directo con el cliente.
4. Revisar y analizar los casos que proceden, de no proceder, comuníquese con quien solicita y finalice el proceso.	Formatos impresos o digitales	Administrador
5. En un máximo de 5 días gestionar la respuesta a la queja, reclamo y sugerencia.	Formatos impresos o digitales	Administrador

 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p> <p>UCE-PROYECTOS E.P. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
	APROBADO POR:	
FECHA:		

6. Finiquito de la queja , reclamo y sugerencia	Formatos impresos o digitales	Administrador
7. Redactar un informe de quejas, reclamos y sugerencias. Ponerlos a disposición de propietario o gerentes	INFORME DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Responsable de Calidad
8. Establecer un plan de acción en brevedad para evitar la recurrencia.	PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.	Responsable de Calidad
9. Seguimiento del plan de acción	PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.	Responsable de Calidad



MINISTERIO DE TURISMO



UCE-PROYECTOS E.P.  
UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

## INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

APROBADO POR:

FECHA:

### INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

Yo, \_\_\_\_\_ en mi calidad de auditor externo asignado a la empresa de turismo \_\_\_\_\_, certifico que la empresa ha cumplido con el mínimo requerido por el esquema de calidad (70%), siendo el puntaje de cumplimiento obtenido, el \_\_\_\_\_% de los criterios del catálogo.

Entre las principales **fortalezas** de la empresa se encuentran:

---

---

---

---

Entre las principales **oportunidades de mejora** se encuentran:

---

---

---

---

Por lo antes expuesto, recomiendo la entrega del reconocimiento a la calidad turística, salvo mejor criterio del Comité Nacional de Reconocimiento a la Calidad Turística.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre:

CC.

Telf.: