

ESTANDARES PROGRAMA A LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DISTINTIVO Q

ESTANDAR DE GESTIÓN SOSTENIBLE				REQUISITO	VERIFICABLE
GESTIÓN	LIDERAZGO ESTRATÉGICO	Actos administrativos	1	Documento habilitante para el desarrollo de actividades económicas emitido por el Servicio de Rentas Internas. *Debe estar: actualizado con la actividad económica que ejerce según la actividad turística a la que se quiere certificar	RUC actualizado, deberá estar en un lugar accesible del establecimiento para su debido control
			2	Documento habilitante para el ejercicio de actividades económicas. *Debe estar: Vigente	LUAE actualizado, deberá estar en un lugar accesible del establecimiento para su debido control
			3	Documento que faculta el ejercicio de actividades turísticas. *Debe estar: actualizado con la clasificación y categoría a la que accede al reconocimiento	Registro de Turismo, deberá estar en un lugar accesible del establecimiento para su debido control
		Proceso de reconocimiento	4	Manifestación escrita de interés por aplicar o renovar el reconocimiento de Distintivo Q *Debe, ser firmado por la Alta Dirección y contar con los respectivos respaldos de aplicación al proceso	Formulario de aplicación debidamente suscrito con fecha y datos actualizados
			5	Manifestación escrita de compromiso por las acciones que exige el reconocimiento de Distintivo Q *Debe, ser firmado por la Alta Dirección	Carta compromiso debidamente suscrito con fecha y datos actualizados
		Diagnóstico	6	La organización como parte de la mejora continua deberá establecer herramientas para procesar información para la toma de decisiones en aspectos: económicos, ambientales y sociales.	Debe contar con: Análisis y evaluación de procesos Análisis y evaluación de instalaciones Análisis y evaluación de actividades Análisis y evaluación de productos y servicios Plan de acción de mejora continua de triple impacto con objetivos, programas, metas, plazos y seguimientos.

	SISTEMA DE GESTIÓN	Políticas	7	La organización debe esablecer dentro de la filosofía empresarial políticas que esten alineadas a los principios, marco legal, prevención, derechos humano y respeto a las comunidades locales.	En el Manual de Calidad deberá la organización establcer el listado de políticas con enfoque a: cumplimiento del marco normativo, derechos humanos, prevención de riesgos, manejo del entorno local
			8		Cumplimiento de normas de conservación del patrimonio cultural y natural.
		Objetivos y programas	9	Número de objetivos y metas de gestión sostenible alcanzados.	Analisis de los KPIs del año anterior cerrado
		Concientización y capacitación	10	La organización establece mediante una planificación anual procesos de capacitación que tiene como objetivo la concientización sobre las acciones vigentes de gestión sostenible	Plan anual de capacitación aprobado y firmado Archivo histórico (Cada colaborador debe haber participado en 3 actividades de mínimo 6 horas)
		Política de compra responsable	11		Procedimientos de compras sostenibles a proveedores (prioriza proveedores locales, productos ecológicos, demuestran buenas prácticas y calidad satisfactoria). Cuando no exista disponibilidad de productos y proveedores certificados, se considera el origen y los métodos de crecimiento o producción. Criterios y compromisos de adquisición de cada parte.
		Gestión y control de los recursos	12	La organización como parte del principio de comercio justo debe contar con un registro histórico sobre los productos que utiliza, estableciendo parámetros de impacto, sostenibilidad, entre otros de relevancia	Listado de proveedores que se alinean a la filosofia de sostenibilidad de la organización
		Integración en el entorno	13		La actividad tiene un consumo óptimo y no afecta los servicios básicos; agua, energía, saneamiento.
			14		Alguno de los elementos del establecimiento ha sido diseñado teniendo en cuenta los principios de arquitectura sostenible.
			15		El personal está informado y capacitado sobre el patrimonio natural y cultural del destino.

SOSTENIBILIDAD	CONSERVACIÓN Y MEJORA DEL ENTORNO	Conservación del patrimonio cultural	16	La organización contribuye con estrategias de conservación del patrimonio cultural	La organización debe contar con: Actividades de conservación y difusión de sus valores. Mecanismos de apoyo que articula acciones con asociaciones o autoridades locales para la contribución en la preservación del patrimonio histórico y cultural tangible e intangible Dispone y promociona productos locales propios de la cultura, artesanía o gastronomía del destino. Difunde y dispone información actualizada del patrimonio histórico y cultural tangible e intangible. Apoya y contribuye a la conservación de la biodiversidad.
		Conservación de la flora y fauna	17	La organización promueve la visita y fomenta la cultura turística de los sitios naturales del DMQ	Estrategías de promoción y difusión de aspectos de interés natural
	GESTIÓN AMBIENTAL	Aprovechamiento racional de los recursos	18	La organización cuenta con acciones para el manejo de recursos, mismo que es actualizado y cuenta con presupuesto para la mejora continua	Plan de manejo de recursos para: papel, agua, energía, desechos y productos químicos. El documento debe contar con: * Procedimientos * Planes preventivos * Listado de proveedores
		Evolución de consumos	19		Reducción en el consumo de papel, químicos y transporte contaminante. Resultados en el control de desperdicio de alimentos. Reducción medible de residuos (kg de residuos reciclados vs totales). Resultados de medidas de eficiencia en agua (ahorros, reutilización). Resultados de medidas de eficiencia energética (ahorros, mejoras). % de energía proveniente de fuentes renovables.
		Prevención de contaminación	20		Monitorea la huella de carbono del establecimiento. Evita el uso de productos que pueden afectar el destino. Se toman acciones para fomentar que los proveedores de productos y servicios eviten y reduzcan significativas emisiones anuales. Los mecanismos de compensación de carbono se usan cuando es viable.

	Almacenamiento y disposición de residuos	21		Procedimientos para gestión de residuos, almacenamiento, reciclaje y entrega a gestores autorizados.
		22		Volumen de residuos generados y porcentaje reciclado, valorizado o dispuesto adecuadamente.
DESARROLLO SOSTENIBLE	Compromiso con el Destino	23	La organización cuenta con articulación para acciones conjuntas en beneficio del destino en temas de turismo sostenible	Plan de comunicación sobre actividades de desarrollo del destino.
	Código de conducta	24		Código de conducta para los colaboradores. Protocolos y políticas de actuación para los huéspedes
	Fomento a emprendedores locales	25	La organización establece políticas de fomento al desarrollo local	Política de consumo local preferente para emprendimientos locales que cuenten con buenas practicas de sostenibilidad
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Fortalecimiento comunitario	26		Procedimiento de selección de proveedores bajo criterios de sostenibilidad y responsabilidad social
	Políticas de conciliación laboral	27	La organización establece politicas basadas en sostenibilidad y responsabilidad social para los procesos de contratación laboral	Políticas empresariales para la contratación de talento humano Procedimiento de manejo de talento humano
	Capacitación y promoción	28		Resultados de evaluaciones de desempeño (KPI´s de personal y procesos)
	Clima laboral y resolución de conflictos	29	La organización establece acciones para medir el clima laboral de forma periódica	Sistema de medición de clima laboral
	Protección del recurso humano	30	La organización cuenta con estrategias para la prevención de acoso, explotación y riesgos laborales	Política para la prevención de acoso y explotación laboral Políticas para la prevención de riesgos laborales

		Accesibilidad	31	La organización establece acciones, medidas y estrategias sobre accesibilidad universal, dirigidas a los clientes internos y externos.	Políticas de accesibilidad universal Ajuste u eliminación de barreras Principios de diseño universal
SERVICIO	SEGURIDAD	Seguridad e higiene	32	La organización como parte de la seguridad y salud ocupacional establece medidas y acciones para minimizar el impacto	Procedimientos de higiene, seguridad, emergencias y planes de evacuación.
			33		Número de incidentes de salud, seguridad e higiene.
		Prevención de riesgos y emergencias	34		% de cumplimiento del plan de emergencias Número de simulacros realizados vs. planificados % de personal capacitado en respuesta a emergencias
			35		Número de incidentes ambientales o de salud reportados
		Conocimiento del menú y la oferta	36	Cumplimiento en seguridad alimentaria (control de alérgenos, inocuidad percibida)	Registro y señalización de alérgenos en menús y productos Protocolos de manipulación segura de alimentos
	CALIDAD DEL SERVICIO	Elaboración y Manipulación Higiénica de	37		Cumplimiento de Buenas Prácticas de Manipulación (BPM) Aplicación del sistema HACCP / normativa sanitaria
		Gestión de la Infraestructura	38	La organización mantiene actualizado las estrategias de mejora continua sobre la infraestructura	la organización debe contar con: Plan de mantenimiento actualizado. Registros de mantenimientos realizados. Verificación de normas de seguridad. Inventario de equipos.
		Limpieza y Desinfección de Instalaciones	39	La organización cuenta con acciones para el cuidado y limpieza de las diferentes áreas, tanto de uso de los clientes, espacios comunes, espacios de producción y áreas para el personal	Programa de limpieza y control de plagas documentado

		Enfoque al Cliente	40	la organización cuenta con lineamientos para medir la satisfacción del cliente y establecer acciones de mejora continua	Mecanismos para recolección de opinión de huéspedes.
			41		Resultados de encuestas de satisfacción de huéspedes.
			42		Procedimientos de interacción con el huésped con registro y análisis (encuestas, quejas y sugerencias) Acciones por quejas y reclamos. Comunicación de mejoras.
			43		Análisis de datos de nivel de satisfacción del huésped (encuestas, feedback, quejas resueltas) Implementación de mejoras en base al feedback del cliente
	INNOVACIÓN	Sistema Documentado	44	Sistema de Gestión de Calidad	Manual de procesos para el sistema de gestión de sostenibilidad (SGS). Información documentada y accesible (organización e identificación de documentos)
		Acciones preventivas y correctivas	45		Procedimiento para abordar las no conformidades y la toma de acciones preventivas y/o correctivas.
			46		Plan de auditorías y registros de auditorías internas y externas.
		Evaluación de la gestión sostenible	47		Revisión periódica del sistema de gestión sostenible por parte de la Dirección.
			48		Resultados documentados en informes periódicos de gestión sostenible (evolución de indicadores) para la toma de decisiones.