

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

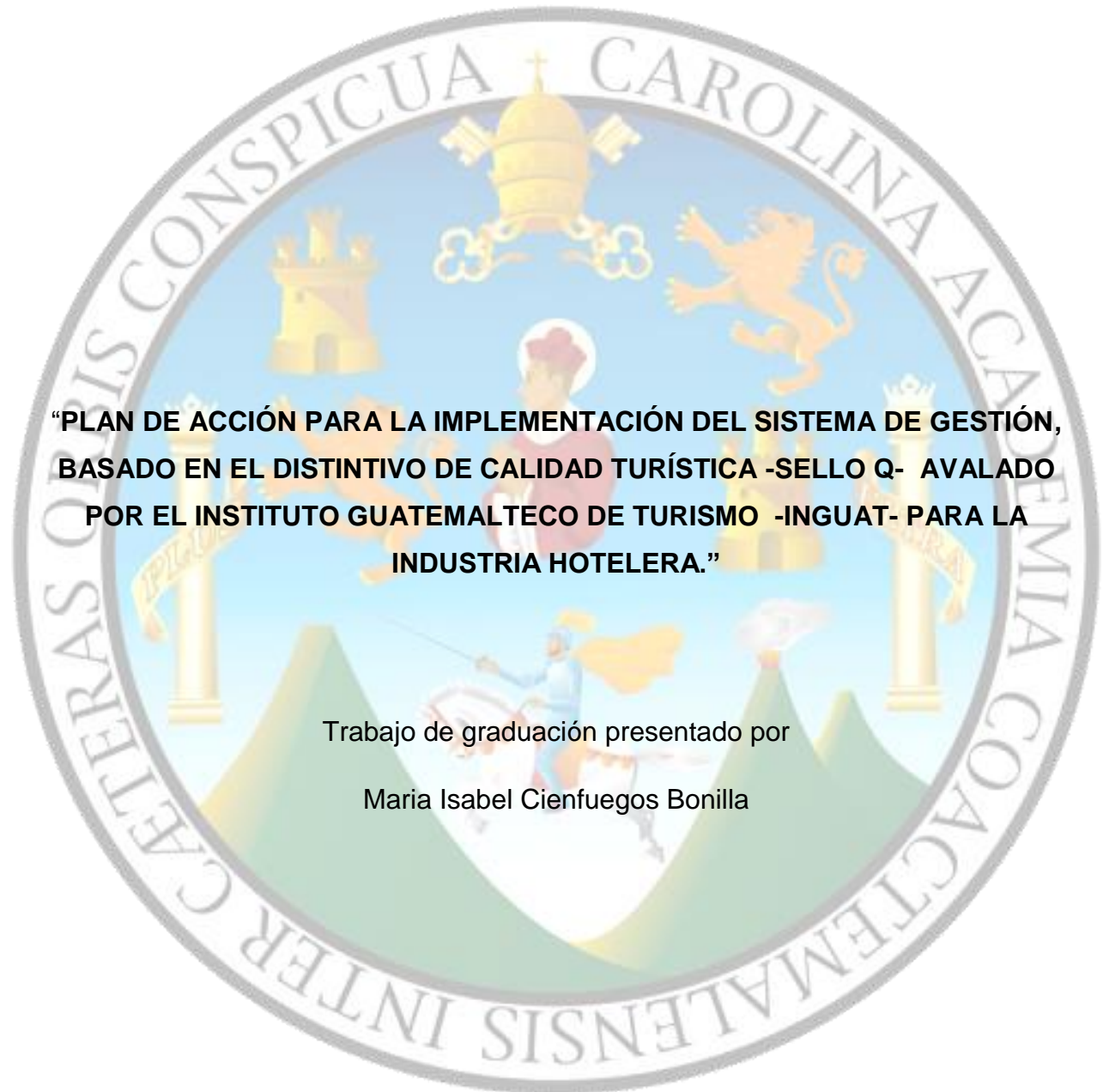
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA



Maestría en Gestión de la Calidad con Especialización en Inocuidad de Alimentos

Guatemala, Octubre de 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA



**“PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN,
BASADO EN EL DISTINTIVO DE CALIDAD TURÍSTICA -SELLO Q- AVALADO
POR EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT- PARA LA
INDUSTRIA HOTELERA.”**

Trabajo de graduación presentado por

Maria Isabel Cienfuegos Bonilla

Para optar al grado de Maestra en Artes
Maestría en Gestión de la Calidad con Especialización en Inocuidad de Alimentos

Guatemala, octubre de 2018

JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA

Dr. Rubén Dariel Velásquez Miranda	DECANO
MA. Elsa Julieta Salazar de Ariza	SECRETARIA
MSc. Miriam Carolina Guzmán Quilo	VOCAL I
Dr. Juan Francisco Pérez Sabino	VOCAL II
Lic. Carlos Manuel Maldonado Aguilera	VOCAL III
Br. Byron Enrique Pérez Díaz	VOCAL IV
Br. Pamela Carolina Ortega Jiménez	VOCAL V

CONSEJO ACADÉMICO
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Rubén Dariel Velásquez Miranda, Ph.D.
María Ernestina Ardón Quezada, MSc.
Jorge Mario Gómez Castillo, MA.
Clara Aurora García González, MA.
Silvia Maria Morales Cabrera, MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente trabajo tuvo la finalidad de realizar el diagnóstico y plan de acción para la obtención de la certificación de calidad turística -Sello Q- en un hotel ejecutivo, el cual se encuentra ubicado en una de las zonas más exclusivas de la ciudad de Guatemala. El hotel ofrece servicios para huéspedes que especialmente viajan por motivos negocios. El hotel ofrece otros servicios, además, brinda otros servicios, como: sauna, piscina, servicio a la habitación, gimnasio, salones para eventos y parqueo, con excelencia y servicio personalizado.

El objetivo de la verificación fue medir el nivel de madurez de la implementación de procesos que garanticen la calidad en los servicios ofrecidos al turista, en Guatemala, como: niveles de capacitación, concientización a los trabajadores referente al medio ambiente y el compromiso de la organización con cada parte interesada.

El -Sello Q- se califica bajo tres niveles: bronce, plata y oro, para definir el sello correspondiente a cada empresa se realizaron dos fases, la primera, verificación inicial o diagnóstico; la segunda, elaboración del plan de acción y su seguimiento e implementación. Para que luego el ente externo, INGUAT, realice la tercera: verificación final, la cual determina la posible validación del sello o el cambio de este a uno mayor o menor, en su defecto.

Al presentar los resultados del diagnóstico de la gestión administrativa y operativa del sistema de gestión del hotel ejecutivo, se procedió a elaborar una propuesta de plan de acción, el cual consiste en un cronograma con acciones, inversiones, responsables de implementación y fechas límite.

Los ejes que mostraron avances significativos fueron el administrativo y hotelero, ya que se mantiene una comunicación asertiva e integrada con los trabajadores. El plan de acción aporta valor por la inversión en software, el cual facilita y brinda herramientas de planificación y estructura organizacional.

Los ejes en los cuales se observó que es necesario implementar mejora, son: eje de sostenibilidad y salud y seguridad ocupacional. Es imperativo la capacitación, concientización y seguimiento para la obtención de la categoría más alta, Sello Q Oro, que asegure que la organización presta a sus trabajadores, sociedad y medio ambiente las circunstancias adecuadas, según cumplimientos legales y de valor agregado.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. ANTECEDENTES.....	11
A. Generalidades.....	11
B. Instituto Guatemalteco Del Turismo.....	11
C. Sello de Calidad Turística	12
D. Historia Sello Q	12
E. Validación Sello Q Guatemala	13
F. Beneficios Para Acreedores Sello de Calidad Turística Sello Q Guatemala	14
G. Ejes Evaluados.....	14
H. Gestión Administrativa	15
I. Sostenibilidad	16
J. Salud y Seguridad Ocupacional.....	17
K. Hotelería.....	18
L. Desarrollo del Proceso de Verificación del Sello De Calidad Turística	19
M. Hotel Ejecutivo	33
N. Plan De Acción.....	34
III. JUSTIFICACIÓN.....	37
IV. OBJETIVOS.....	39
A. General.....	39
B. Específicos	39
V. METODOLOGÍA.....	40
A. Revisión Bibliográfica.....	40

B. Diseño	40
1. <i>Diagnóstico</i>	40
2. <i>Propuesta del plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad</i>	41
C. Recursos	41
VI. RESULTADOS	41
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
VIII. CONCLUSIONES	59
IX. RECOMENDACIONES	60
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
XI. ANEXOS	66
A. Lista de Verificación para el diagnóstico del Sello de Calidad Turística Q (INGUAT)	66
B. Diagnóstico distintivo “Q”	93

I. INTRODUCCIÓN

El sector turístico en Guatemala ha tomado auge en los últimos años y es parte de las mayores fuentes de ingreso del país. Las empresas que prestan servicios para la industria turística del país. El Instituto Guatemalteco de Turismo, INGUAT, ha instaurado la Certificación Nacional de Turismo, la cual otorga el Sello Q Guatemala de calidad para el sector. El objetivo principal de la certificación es lograr que las empresas implementen estándares y procesos en las actividades diarias para ofrecer un mejor servicio. Además, esta certificación permite diferenciar la oferta turística por nivel de calidad frente a los competidores, mejora la imagen del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes.

Recientemente el Instituto Guatemalteco de Turismo, INGUAT, lanzó el Sello de Calidad denominado “Q” por medio de la certificación turística que va dirigida a empresas tales como: hospedajes, restaurantes, agencias de viajes receptoras, operadores y taxis turísticos, con el fin de diferenciar la oferta turística frente a los competidores y mejorar la imagen del producto y el nivel de satisfacción de los clientes, por medio del continuo cumplimiento de estándares de calidad en sus servicios.

Para verificar el cumplimiento y acciones necesarias para la implementación dentro de un Hotel ejecutivo se realizó una evaluación diagnóstica “in situ” basada en los lineamientos del distintivo de Calidad Turística -Sello Q-. Según los resultados, se

elaboro el plan de acción que busca el cumplimiento de estándares y procesos óptimos que logren ofrecer un servicio enfocado en satisfacer las necesidades de los clientes.

II. ANTECEDENTES

A. Generalidades

El Sello de Calidad turística -INGUAT- fue creado como guía para evaluar según las Normas legales y reglamentarias y de valor agregado como los estándares de las empresas de turismo. El objetivo es destacar a las empresas y darlas a conocer como hoteles de calidad en Guatemala.

B. Instituto Guatemalteco Del Turismo

El Instituto Guatemalteco de Turismo, INGUAT, es una entidad estatal, creada para regir y controlar la promoción, fomento y desarrollo de la industria turística de Guatemala. Está facultado para proceder a la ordenación turística del territorio nacional, por medio del planeamiento y desarrollo de zonas y centros de interés turístico, en áreas de dominio público o privado. Las construcciones, instalaciones y demás actividades que se realicen en el país por personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, con la finalidad de promover, desarrollar e incrementar el turismo, deberán enmarcarse dentro de la ordenación general prevista por dicha entidad, la que debe aprobar los planes respectivos para su creación y funcionamiento.

Los establecimientos de hospedaje deben cumplir las obligaciones que les imponen la Ley Orgánica del INGUAT, Decreto 1701 del Congreso de la República, el Reglamento para la aplicación de dicha ley y otras disposiciones emanadas por esta Institución.

C. Sello De Calidad Turística

El Distintivo de Calidad Turística Sello Q- Guatemala es un reconocimiento que otorga el INGUAT a las empresas prestadoras de servicios que deseen implementar estándares de calidad y sostenibilidad en sus servicios, estable controles en los procesos y servicios que garanticen la satisfacción de los turistas y la seguridad y confort de las instalaciones.

Su misión es estandarizar la calidad de los servicios ofertados en Guatemala, vela por la implementación de normativos nacionales e internacionales y procedimientos que permitan la mejora continua de las empresas que conforman la industria turística nacional.

D. Historia Sello Q

El Programa de Calidad Turística del INGUAT inicia su gestión institucionalmente el siete de febrero de dos mil once según Acuerdo de Dirección No. 053-2011.

En Octubre del 2015, el Gobierno de Transición realizó una auditoria para mejorar los procesos y lograr mejores resultados, por lo que se formó la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, UCST, dentro del departamento de Fomento del Instituto Guatemalteco de Turismo, INGUAT.

El INGUAT hizo alianza con el CONAP, Consejo Nacional de Áreas Protegidas, e INTECAP, Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, para facilitar capacitación a las empresas de turismo.

En las capacitaciones que se imparten se hace énfasis en: áreas administrativas, operativas, de servicio al cliente, seguridad ocupacional, cultura turística, sostenibilidad. Es por ello que en el marco de la Certificación se han elaborado diferentes manuales como herramienta de apoyo para el empresario y el personal.

E. Validación Sello Q Guatemala

Se tiene Acreditación con la OGA, Oficina Guatemalteca de Acreditación, basados en la ISO 17021 se busca acreditar el Sello Q, para tener más soporte internacional.

Los auditores del Sello a nivel centroamericano son certificados por la norma ISO 19011: 2011. Se tuvo una asesoría desde España para la implementación del Sello en Guatemala. La Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística, UCST, coordina y forma parte del Consejo Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística, CCASTUR. En Junio 2016 hubo un Congreso a Nivel Centroamericano.

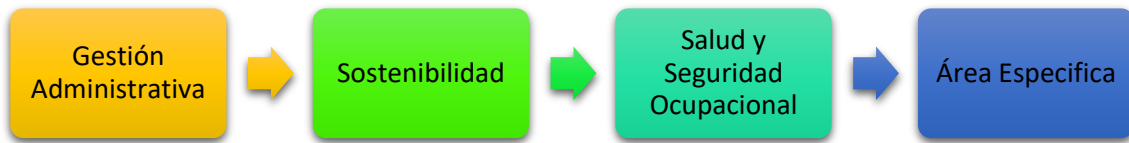
F. Beneficios Para Acreedores Sello De Calidad Turística Sello Q

Guatemala

- Mejora de los servicios a través de sistemas eficaces de tratamiento de sugerencias, observaciones, quejas y reclamos.
- Ser reconocidos en el sector turístico nacional e internacional.
- Utilizar el Sello de Calidad Turística Q- Guatemala como instrumento de promoción y comercialización.
- Lograr mayores beneficios económicos.
- Tener seguridad en la elección del establecimiento.
- Recurso humano capacitado en temas de calidad y servicio al cliente, de acuerdo a la especialidad de cada industria.
- Control de procesos en áreas de trabajo que permitirán mejorar la utilidad en las empresas.

G. Ejes Evaluados

El distintivo “Q” asegura el cumplimiento legal nacional y estándares de valor agregado. Este se divide en tres categorías Oro, Plata y Bronce, los cuales son otorgados según puntaje. Existen 5 ejes evaluados: Gestión Administrativa, Salud y Seguridad Ocupacional, Sostenibilidad y el área específica: Hotelería; como se muestra a continuación:



Para el desarrollo del Proceso de obtención Distintivo Q, se realiza un autodiagnóstico (asistencia técnica), Plan de acción, etapa de verificación y auditoría final.

H. Gestión Administrativa

Es el eje enfocado en lograr la estandarización de procedimientos en el área laboral. Se busca obtener documentación administrativa que dé a conocer de forma sistematizada cómo realizar objetivos, políticas y da a conocer lineamientos que se pueden aplicar para desempeñarse de manera eficiente durante la realización de las funciones por parte del personal.

Es durante el desarrollo del proceso administrativo que la empresa establece las funciones y responsabilidades del personal, basándose en la planificación, organización, dirección, control e integración.

La estructura de la documentación consta de definiciones generales, en las cuales se indican términos básicos y técnicos que permiten la mejor asimilación del lenguaje utilizado a lo largo del desarrollo de la implementación de la certificación.

Dentro de estas definiciones generales se hace hincapié sobre la estandarización de procedimientos en el área laboral.

Además muestra la importancia de crear el procedimiento, cómo se realiza, qué aspectos importantes se deberán tomar en cuenta y cómo lo puede aplicar a su empresa. Es por ello que los lineamientos de Gestión Administrativo, ofrecen una herramienta para implementar procesos de mejora continua para brindar un mejor servicio y satisfacer eficazmente las necesidades y expectativas de los clientes externos como internos.

I. Sostenibilidad

Los lineamientos de este eje pretenden que a través de conceptos, definiciones y ejemplos de procesos o actividades dentro de las empresas se convierta en una herramienta para guiar las acciones de la alta dirección para implementar la sostenibilidad y buenas prácticas ambientales dentro de empresa.

Este eje se puede aplicar en el turismo y en empresas que son parte del sector. Los ejes principales de la sostenibilidad son:

- ✓ Económico
- ✓ Social
- ✓ Ambiental

Se mencionan las diez recomendaciones para realizar un Turismo Sostenible.

Se solicita implementar y mantener políticas de Sostenibilidad como también de buenas prácticas ambientales, tales como el ahorro de energía y agua.

También se describe lo que es contaminación visual y auditiva. Por último, se indica cómo se puede aplicar el manejo de los desechos sólidos, según normativas legales nacionales.

J. Salud y Seguridad Ocupacional

Su objetivo es establecer y verificar principios de igualdad de oportunidad y accesibilidad a los servicios para el cliente interno y externo. También hace énfasis para propiciar que el entorno, los servicios y las instalaciones de atención al público de edificios públicos, sean accesibles para las personas con discapacidad.

Los requisitos se basan en la señalización de ambientes, equipos de seguridad, normas de control de ruido, medidas de atención a las personas con discapacidad, acatar los reglamentos y leyes de salud y seguridad ocupacional, tal como: Acuerdo gubernativo 33-2016, Reformas al reglamento de salud y seguridad ocupacional, Guía de señalización de ambientes equipos de seguridad, Ley de atención a las personas con discapacidad, Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Reglamento para la autorización y el uso de megáfonos o equipos de sonido expuestos al público en el municipio de Guatemala.

K. Hotelería

Coordinar los servicios de hotelería, que tiene como finalidad principal proporcionar al cliente un lugar limpio y ordenado para descansar, implementados según la Misión y Visión de la organización. Involucra los siguientes lineamientos:

- Reservas y recepción: quienes son responsables, entre otras funciones: portería, servicio de equipajes y botones, teléfono, seguridad, entre otras.
- Alojamiento, incluye: limpieza, conservación e higiene de las habitaciones, zonas comunes, lavandería, entre otras.
- Restauración, que engloba la venta de los distintos servicios de restauración de que disponga el hotel: Cocina, Restaurante -desayunos, comidas, cenas, (a la carta o buffet) , cafetería, bar, servicio de habitaciones, y otros.
- Animación, normalmente en hoteles vacacionales: se ocupa del entretenimiento de los clientes durante su estancia en el mismo, incluyendo piscinas, juegos recreativos, salones de música, baile y excursiones.
- Mantenimiento técnico de las Instalaciones: tiene bajo su responsabilidad el buen estado y funcionamiento de todas las instalaciones del hotel, como: habitaciones y zonas comunes, incluye equipamiento, sistemas de aire acondicionado y calefacción, ascensores y montacargas, sistemas de emergencia y contra incendios, instalaciones de limpieza, de lavandería y de la unidad de restauración, instalaciones exteriores y todas las demás sujetas a cumplimiento con reglamentación, como pueden ser las piscinas u otras.

- **Aprovisionamiento y Almacenaje:** se responsabiliza del aprovisionamiento tanto, externo como interno, control de compras y subcontrataciones, entre otros.
- **Eventos Especiales:** se encarga de la venta de cualquier combinación de servicios anteriormente descritos, tales como: reuniones de empresas, banquetes, exposiciones, celebraciones y otros.
- **Cuanto más definido esté el proceso de preparación y prestación de un servicio, mayor será la facilidad de aplicar principios sistemáticos de calidad adecuadamente estructurados y disciplinados.**

L. Desarrollo Del Proceso De Verificación Del Sello De Calidad

Turística

Para el desarrollo, diagnóstico y verificación del distintivo Sello Q, la organización debe tomar en cuenta los criterios específicos de cada eje, los cuales son:

- **Criterio de administración:** el propósito principal es verificar la planificación, documentación y seguimiento del sistema de gestión administrativa y de calidad de la empresa turística.

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
<p>1. La empresa presenta evidencias del apropiamiento generalizado de una cultura organizacional en función de sus objetivos estratégicos de turismo sostenible, con base a la teoría administrativa y turística relacionadas.</p>	<p>Documentación</p>	<p>Cultura de servicio (1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Valores ✓ Políticas <p>Normativa legal turística (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dispone de legislación ✓ Presenta evidencias de su cumplimiento <p>Política de calidad (3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Política ✓ Objetivos <p>Gestión administrativa (4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación ✓ Organización ✓ Dirección ✓ Control

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
<p>2. La empresa presenta evidencias del cumplimiento de la normativa legal turística y empresarial vigente que le compete, de acuerdo al giro de negocios.</p>	<p>Documentación</p>	<p>Gestión del talento humano (5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de dotación de personal <p>Componentes de sistema de gestión de calidad (7)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos ✓ Planificación del sistema de gestión de calidad ✓ Seguimiento por la dirección
<p>3. La empresa presenta documentación de la política de calidad aplicada en su gestión.</p>	<p>Documentación</p>	<p>Infraestructura (10)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Exterior ✓

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
<p>4. La empresa presenta evidencias de la gestión administrativa que aplica dentro de sus instalaciones, de acuerdo a los requerimientos brindados por INGUAT y Sello de Calidad Turística.</p>	<p>Documentación Observación</p>	<p>Gestión del talento humano (5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de dotación de personal <p>Componentes de sistema de gestión de calidad (7)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos
<p>5. La empresa cuenta con evidencias de la aplicación de un proceso de gestión del talento humano para el alcance de los objetivos organizacionales.</p>	<p>Documentación Observación Entrevista</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación del sistema de gestión de calidad ✓ Seguimiento por la dirección <p>Infraestructura (10)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Exterior
<p>6. La empresa presenta evidencias del servicio al cliente que presta a través del aprovechamiento de sus recursos.</p>	<p>Documentación Observación Entrevista</p>	

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
7. La empresa presenta documentación de los componentes de su sistema de gestión de calidad turística.	Documentación Observación	
8. La empresa presenta evidencias de la gestión de proveedores definida para el cumplimiento de sus objetivos empresariales.	Documentación	
9. La empresa presenta evidencia de la calidad de la comercialización de los servicios y productos que tienen disponibles ante el cliente.	Documentación Observación	

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
10. Los colaboradores tienen conocimiento de la información crítica de la empresa, a través de una entrevista verbal desarrollada por el auditor, con base a los documentos internos.	Entrevistas Documentación	

- **Criterios de Sostenibilidad:** el propósito principal es verificar la planificación, cuidado y seguimiento de la legislación sobre sostenibilidad que la empresa turística debe cumplir.

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
1. La empresa presenta evidencia de la documentación para la aplicación de las buenas prácticas ambientales, según la ley de protección y mejoramiento del medio ambiente (Decreto 68-86)	Documentación Observación Entrevistas	Buenas prácticas ambientales (1 a 9) ✓ Planes

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
<p>2. La empresa presenta evidencia para la aplicación de las buenas prácticas ambientales, conforme recomendaciones para un turismo sostenible en el uso de agua y según la ley de protección y mejoramiento del medio ambiente. (Decreto 68-86)</p>	<p>Documentación Observación Entrevistas</p>	<p>✓ Protocolos ✓ Evidencias de cumplimiento ✓ Legislación disponible</p>
<p>3. La empresa presenta evidencia de las buenas prácticas ambientales, según la ley de protección y mejoramiento del medio ambiente (Decreto 68-86).</p>	<p>Documentación Observación Entrevistas</p>	

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
<p>4. La empresa presenta evidencia para la aplicación de las buenas prácticas ambientales, conforme a las recomendaciones para un turismo sostenible en la manipulación de desechos sólidos y según la ley de protección y mejoramiento del medio ambiente (Decreto 68-86).</p>	<p>Documentación Observación Entrevistas</p>	
<p>5. La empresa presenta evidencia para la aplicación de las buenas prácticas ambientales, conforme a las recomendaciones para un turismo sostenible en la conservación del aire y según la ley de protección y mejoramiento del medio ambiente (Decreto 68-86).</p>	<p>Documentación Observación Entrevistas</p>	

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
<p>6. La empresa presenta evidencia para la aplicación de mejora en condiciones ambientales en la protección y conservación de áreas verdes dentro de la empresa, según la ley de protección y mejoramiento del medio ambiente (Decreto 68-86).</p>	<p>Documentación</p> <p>Observación</p> <p>Entrevistas</p>	
<p>7. La empresa presenta evidencia para el cumplimiento con la legalidad vigente en materia de utilización de fauna silvestre, conforme al decreto 4 -89 de la ley de áreas protegidas.</p>	<p>Documentación</p> <p>Observación</p> <p>Entrevistas</p>	

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
<p>8. La empresa presenta evidencia para la aplicación de responsabilidad social, según acciones de índole comunal y cultural y conforme a la ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas, así como el decreto 81 - 2002 de la ley de promoción educativa contrala discriminación.</p>	<p>Documentación Observación Entrevistas</p>	
<p>9. El personal de la empresa evidencia conocimiento de prácticas ambientales, así como el cumplimiento de responsabilidad social, conforme a las leyes vigentes.</p>	<p>Documentación Observación Entrevistas</p>	

- **Criterios de Salud y Seguridad ocupacional:** el propósito es verificar la planificación, cuidado y seguimiento de la legislación sobre seguridad ocupacional que la empresa turística debe cumplir.

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
1. La empresa presenta evidencias de las acciones relacionadas con el resguardo de la seguridad de sus clientes en los servicios.	<p>Documentación</p> <p>Observación</p> <p>Entrevistas</p>	<p>Buenas prácticas ambientales (1 a 6)</p> <p>✓ Planes</p> <p>✓ Evidencias de cumplimiento</p> <p>✓ Legislación</p>
2. La empresa cuenta con un plan de salud y seguridad ocupacional de acuerdo a lo establecido por el Decreto 33-2016 del Gobierno de la República de Guatemala.	<p>Documentación</p> <p>Observación</p> <p>Entrevistas</p>	
3. La empresa promueve el trabajo seguro dentro del desarrollo de sus gestiones y servicios, de acuerdo al Acuerdo 33-2016 del gobierno de la República de Guatemala.	<p>Documentación</p> <p>Observación</p> <p>Entrevistas</p>	

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
4. La empresa cuenta con un sistema básico para previsión y combate contra incendios, de acuerdo a Decreto 33-2016 de República de Guatemala	<p>Documentación</p> <p>Observación</p> <p>Entrevistas</p>	
5. La empresa muestra evidencias de haber tomado medidas de seguridad para garantizar el bienestar de sus clientes.	<p>Documentación</p> <p>Observación</p> <p>Entrevistas</p>	
6. Los colaboradores tienen conocimiento de la información crítica de la empresa, a través de una entrevista verbal desarrollada por el auditor, con base a los documentos administrativos internos.	<p>Documentación</p> <p>Entrevistas</p>	

- Criterios del Eje específico de Hotelería:** el propósito es verificar el cumplimiento de los estándares de calidad en la planificación y desarrollo de los procesos de hotelería.

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
<p>1. El área de "Reservas" del hotel cumple con los requerimientos específicos, de acuerdo a estándares establecidos en la industria hotelera.</p>	<p>Documentación Observación Entrevistas</p>	<p>Manuales de procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes ✓ Protocolos ✓ Evidencias de cumplimiento ✓ Legislación disponible
<p>2. El servicio en el área de "Reservas" del hotel cumple con los protocolos y requerimientos de la industria hotelera.</p>	<p>Documentación Observación</p>	
<p>3. El área de "Recepción" del hotel cumple con los requerimientos específicos, de acuerdo a estándares establecidos en la industria hotelera.</p>	<p>Documentación Observación Entrevistas</p>	

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
4. El Servicio de "Atención al Cliente" en el Área de Recepción cumple con requerimientos específicos, de acuerdo a protocolos establecidos por el establecimiento	Documentación Observación Entrevistas	
5. El Área de Servicio a la habitación administrado por el Ama de Llaves cumple con requerimientos de acuerdo a estándares establecidos en la industria hotelera.	Documentación Observación Entrevistas	
6. Las habitaciones del hotel cumplen con lineamientos de limpieza y servicios específicos de acuerdo a requerimientos del huésped.	Observación Entrevistas	
7. El servicio de Alimentos y Bebidas a la habitación "Room Service" contará con requerimientos específicos del restaurante y del huésped.	Documentación Observación Entrevistas	

Criterios de Evaluación	Tipo de Evidencia	Descripción
8. Las áreas públicas en el hotel deben cumplir parámetros específicos de limpieza y orden.	Observación	
9. El servicio de limpieza a la habitación deberá cumplir con requerimientos específicos del hotel y del huésped.	Documentación Observación Entrevistas	
10. El servicio de lavandería deberá cumplir con requerimientos específicos del hotel y del huésped.	Documentación Observación Entrevistas	
11.El servicio de lavandería deberá cubrir la limpieza de blancos y uniformes de los colaboradores del hotel	Documentación Observación	
12. El área de los colaboradores cumple con los lineamientos específicos con los que debe contar un hotel.	Documentación Observación Entrevistas	

Después de la evaluación de los criterios, se realiza el diagnóstico para evaluar lo que aplica, según el tipo de organización, mediante la lista de cotejo, seguidamente se elabora el plan de acción.

M. Hotel Ejecutivo

Todos los centros de turismo deben tener estándares establecidos por su dirección, enfocados al mercado objetivo. Existen estándares básicos evaluados por sello Q y estándares de valor agregado. Los hoteles con servicio ejecutivo suelen tener características especiales, enfocadas a satisfacer las necesidades de los ejecutivos de alto rendimiento, al mismo tiempo logran un ambiente adecuado para el trabajo y la relajación posterior al trabajo. Algunas de las características de los hoteles con servicio ejecutivo son las siguientes:

Atención al cliente: desde el momento del ingreso al hotel, el personal debe brindar las herramientas e instalaciones necesarias para que el huésped se encuentre cómodo y realice las actividades que desea.

Los hoteles ejecutivos están conscientes de que éste es un elemento de suma importancia, por lo que generalmente se ubican en locaciones estratégicas. Cerca de aeropuertos, centros de convenciones o estaciones de trenes, suelen ser las ubicaciones preferidas para este tipo de hoteles. Asimismo, parte de sus estándares es ofrecer diferentes paquetes de transporte atractivos.

Como su mercado objetivo es el Ejecutivo, el hotel debe estar consciente de la necesidad de trabajar a altas horas de la noche, ya que puede surgir algún inconveniente en cualquier momento, que deben estar preparados para apoyar al huésped. Es necesario que los hoteles con servicio ejecutivo incluyan mesas y sillas de trabajo en cada habitación. Asimismo, tienen centros de negocios con los implementos de oficina necesarios. En ocasiones los hoteles también tienen secciones de restaurante y bar, adaptadas para que puedan continuar con su trabajo mientras disfrutan de los alimentos o alguna bebida.

N. Plan de Acción

Seguido de la evaluación del diagnóstico del distintivo sello Q es necesario establecer un plan de acción para llevar a cabo las implementaciones necesarias para su certificación. El plan de acción debe priorizar las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo el proyecto.

Dentro de una organización, el plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que los responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.

En cualquier organización que busque alcanzar resultados concretos se hace necesario no sólo organizar planes de acción generales sino también otros muchos más específicos, que se establezcan por departamentos como, por ejemplo: gerencia, comercialización o administración financiera.

El plan de acción propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecidos con anterioridad. Supone el paso previo a la ejecución efectiva de una idea o propuesta.

En concreto se puede determinar que todo plan de acción debe conformarse por los siguientes apartados, de cara a lograr alcanzar los objetivos o fines establecidos: estrategias a seguir, programas que se pueden emplear, acciones inmediatas que se pueden llevar a cabo, recursos necesarios, fecha de inicio y finalización las actividades y, también, quién se encargará de ejercer como responsable.

Los planes no sólo deben incluir qué cosas quieren hacerse y cómo; también deben considerar las posibles restricciones, consecuencias de las acciones y futuras revisiones que puedan ser necesarias.

No menos importante es determinar el hecho de que una vez que se ha estructurado el plan es determinante implementar el mismo. Para ello hay que tener en cuenta los criterios y elementos aplicables que consigan satisfacer las necesidades

marcadas. Concretamente: motivación, procesos de control, evaluación directiva y compensación.

Es de vital importancia revisar con cierta frecuencia los planes de acción para analizar los resultados y su efectividad. El control del plan de acción tiene que realizarse tanto durante su desarrollo como al final. Al realizar un control en medio del plan, el responsable tiene la oportunidad de corregir las cuestiones que no están saliendo de acuerdo a lo esperado. En cuanto al control tras su finalización, el objetivo es establecer un balance y confirmar si los objetivos planeados han sido cumplidos.

III. JUSTIFICACIÓN

El hotel ejecutivo evaluado tiene cuatro años de haber ingresado al mercado, su objetivo es darse a conocer y posicionarse, tanto a nivel nacional e internacional, como un destino de calidad turística y evaluar la madurez de su sistema de gestión de calidad para asegurar la satisfacción de sus clientes internos y externos.

El sello de calidad turística (Sello Q) otorgado y avalado por el Instituto Guatemalteco de Turismo, INGUAT, es una certificación que distingue a la empresa entre sus competidores: lo da a conocer, mejora su imagen, sus servicios y el nivel de satisfacción de sus clientes por medio del continuo cumplimiento de estándares de calidad en sus servicios.

Por tal razón, surgió la necesidad del hotel establecerse como acreedor de este certificado, el distintivo "Q", y así lograr sus objetivos, asegurar el cumplimiento legal nacional y estándares de valor agregado, hasta lograr la excelencia y optar por la categoría de Oro dentro de los 5 ejes evaluados: Administración, Hotelería, Restaurante, Salud y Seguridad Ocupacional y Sostenibilidad.

IV. OBJETIVOS

A. General

Elaborar el plan de acción para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Industria hotelera, basado en el Distintivo de Calidad Turística -Sello Q- avalado por el INGUAT, que logre atraer al mercado objetivo y satisfacer sus necesidades.

B. Específicos

1. Determinar los requisitos aplicables en los servicios y procesos del hotel ejecutivo.
2. Desarrollar el diagnóstico de evaluación basado en los lineamientos del distintivo de Calidad Turística -Sello Q-.
3. Elaborar el plan de acción que permita la ejecución de un Sistema Gestión de Calidad para el cumplimiento de estándares y procesos óptimos que logren ofrecer un servicio de alto valor.

V. METODOLOGÍA

A. Revisión Bibliográfica

El presente estudio se basó en los requerimientos del Sello de Calidad Turística Sello “Q” -INGUAT-, de acuerdo a las legislaciones vigentes de salud y seguridad industrial, buenas prácticas ambientales y protocolos del establecimiento.

B. Diseño

Estudio descriptivo, para su elaboración el estudio está dividido en dos fases:

1. *Diagnóstico*

Basado en los lineamientos del sello de calidad turística, se verificó a través de la lista de cotejo la situación actual, en cuanto a documentación y cumplimiento del Sistema de Gestión de un hotel ejecutivo. Esta herramienta consta de preguntas basadas en los requerimientos obligatorios de los lineamientos del Sello Q, y se adaptó al proceso evaluado. La evaluación se realizó en el transcurso de una semana, se utilizaron los métodos de observación, entrevista y verificación de información documentada.

Con base en el resultado de los datos obtenidos de la inspección in situ se elaboró el diagnóstico, el cual se presentó a las Jefaturas y alta dirección, para que conozcan la situación actual de la compañía y puedan evaluar la implementación del plan de acción con las oportunidades de mejora del sistema de gestión de calidad.

2. Propuesta del plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Presentados los resultados del diagnóstico de la gestión administrativa y operativa del sistema de gestión del hotel ejecutivo, se procedió a elaborar la propuesta del plan de acción, el cual consiste de: cronograma, acciones, inversiones, responsables de implementación y fechas límite.

C. Recursos


- Criterios de hotelería Sello de Calidad Turística Q Guatemala.
- Lista de cotejo para realizar diagnóstico basado en los estándares de Sello Q Guatemala realizado por INGUAT (Instituto Nacional del Turismo).
- Normativas legales y reglamentarias nacionales de Guatemala.

VI. RESULTADOS

PLAN DE ACCIÓN

Fecha de Elaboración: 28/10/2017

- Las alternativas del estatus son: finalizado, en proceso, pendiente o no factible.
- Si la acción no es factible, anotar el motivo.

	En proceso
	Finalizado
	Pendiente
	No factible

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
ADMINISTRACIÓN					
1	Obtener Biblioteca de documentos legales para consulta de los Colaboradores: Reglamento SSO Codigo de Trabajo vigente Reglamento tecnico Centroamericano BPM Generales Ley contra sonidos altos Reglamentos INGUAT	Recursos Humanos/ Gerencia General / Tecnología de Información		30/11/2017	Evaluar la necesidad de colocar ciertos Documentos físicos al alcance de todos los Colaboradores.
2	Consultar Seguros obligatorios	Recursos Humanos		30/11/2017	Consultar seguros Obligatorios: Evaluar cuales tenemos y los faltantes.
3	Actualizar Política de calidad: 1. Alcance 2. Requisitos 3. Objetivos 4. Plan	Sistemas de Calidad/ Gerencia General / Recursos Humanos		7/12/2017	Actualizar según lineamientos Sello "Q".

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
4	Replantear y autorizar Misión, Visión y Valores 1. Enfoque del mercado 2. Involucrando a todas las partes interesadas. 3. Asegurar aprobación por parte la alta dirección.	Recursos Humanos/ Sistemas de Calidad/ Gerencia General		6/12/2017	Actualizar según lineamientos del Sello "Q".
5	Socializar la misión y visión , valores y política de calidad a todas las partes interesadas. En inglés y español.	Gerencia Sistemas de Gestion/ Recursos Humanos		5/01/2018	Se compartió con personal a cargo en Ama de Llaves y se repasa diariamente en reunión pre-turno. Se tienen dos opciones de Misión nuevas , falta gestionar su aprobación y verificar cumplimiento acorde parámetro.
6	Dar seguimiento Programa de reconocimiento (cartas, diplomas, premios, etc)	Recursos Humanos		15/11/2017	Reunión de colaboradores para dar reconocimientos. Se lleva a cabo el reconocimiento de el trabajador del Mes. Seguimiento Colaborador del mes, y el anual que adquirirá premio.
7	Asegurar expedientes de ingreso nuevo. Todos deben contener: 1. Contrato de trabajo 2. Referencias laborales 3. Evaluaciones psicométricas 4. Tarjetas de salud, pulmones y manipulación de Alimentos.	Recursos Humanos		15/11/2017	Actualizar Tarjeta de Salud, llamar a laboratorio . Pedir requisitos. Verificar que el Personal de Cocina y Restaurante tengan tarjeta de Manipulación de Alimentos Vigentes. Pendientes algunos contratos.
8	Asegurar que toda reunión , capacitación e inducción debe ser documentada. Todos los Jefes de Área deben de tener el Formato de Registro y documentar sus capacitaciones y reuniones con el Personal.	Todas las Áreas/ Recursos Humanos		11/3/2017	Subir formato de capacitación a carpeta compartida. Dar formato de inducción al Personal de nuevo ingreso.
9	Actualizar Plan de trabajo por área y seguimiento Sello Q	Recursos Humanos		11/15/2017	Todos los Jefes de Área.

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
10	Actualizar Descriptores de puestos según formato y puestos a la fecha, Accesibles a todos los Jefes de Área y comunicado al personal del Área.	Recursos Humanos/Sistemas de Gestión		11/15/2017	En carpeta compartida y procedimiento de uso. Actualización, Chef, Supervisor de Restaurante, supervisor de mantenimiento, telemarketing, contralor, Jefe de Sistemas de Gestión.
11	Autorizar y Publicar Organigrama de la empresa y por Áreas	Sistemas de Gestión/ Gerencia General/ Recursos Humanos		11/10/2017	Ya aprobado Organigrama. Actualizar Publicado en papel. Aprobación de Costo de Acrílico.
12	Actualización de Manuales reclutamiento y asegurar seguimiento.	Todas las áreas/ Sistemas de Gestión		1/10/2018	
13	Recursos Humanos	Recursos Humanos		1/15/2018	Verificar: En revisión para final y aprobación por Gerencia, informar, citar a la gente en horario agendado por departamento y se efectuar encuesta.
14	Realizar Formato para Evaluación del Desempeño e implementar	Recursos Humanos		1/20/2018	Se tienen KPIS de cada departamento. Realizar evaluación por departamento al cerrar los resultados del año.
15	Plan de crecimiento y desarrollo del Personal	Recursos Humanos		1/30/2018	Verificar planteamiento factible . Crecimiento Horizontal
16	Procedimiento de Aprobación de Proveedores, y mecanismo para dar a conocer a los proveedores los Requisitos de calidad.	Compras		11/30/2017	Ya se tiene política
17	Mecanismo documentado de aporte de colaboradores en función de mejoras de calidad (Dar seguimiento e incentivo Buzón de Sugerencias)	Recursos Humanos		11/30/2017	Se tiene un buzón de sugerencias e incentiva al personal para documentar sus recomendaciones

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
18	Resultados de avance Plan de Formación del Personal Anual	Recursos Humanos		1/10/2018	Sólo se tienen registros de capacitaciones, no se les ha realizado análisis de resultados.
19	Planes de Mejora para rendimiento	Gerencia General/ Jefe de Sistemas de Gestión		1/10/2018	Se llevan estadísticos de encuestas de calidad.
20	Elaboración de Formato de aprobación de proveedores y su implementación. (Establecer requisitos, obtención de fichas técnicas, hojas de seguridad).	Sistemas de Gestión/ Compras		10/11/2017	
21	Solicitar los requisitos establecidos a Proveedores y realizar carpeta de proveedores aprobados.	Compras		30/01/2018	
22	Implementación formato de Recepción de productos.	Bodega		30/11/2017	
23	Actualizar Listado de proveedores aprobados	Compras		1/30/2018	Proveedores pendientes entregar documentación
24	Realizar plan de Auditorías, registrarlas a proveedores	Sistemas de Gestión		30/02/2018	Se implementará con los proveedores aprobados y en base a los parámetros establecidos . Se elaborará el procedimiento y formato de auditoría interna y externa.
25	Elaboración formato de quejas / reclamos a proveedores.	Sistemas de Gestión		2/5/2018	

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
HOTELERÍA					
26	Asegurar estándares de calidad definidos por la empresa (En todas las Áreas)	Recepción/ Restaurante/ Ama de Llaves		11/11/2017	
27	Evaluar la necesidad reclutar a colaborador que ayude con el equipaje, ya que poseemos varios Pisos.	Gerencia General / Recepción		11/11/2017	Analizar ocupación y la necesidad de mismo o asignar tarea según situación.
28	Actualizar la incorporación de los planes de Fumigación en el Plan de Mantenimiento Preventivo. Dar seguimiento	Mantenimiento/Sistemas de Gestión		11/11/2017	
29	Instructivo de Limpieza y desinfección de las Areas	Cocina / Restaurante / Ama de Llaves / Sistemas de Gestión		30/02/2017	
30	Actualizar formato de Sugerencias y comentarios del huésped	Recepción/ Gerencia General		11/11/2017	Dar seguimiento a comentarios redes sociales y su seguimiento.
31	Asignar espacio para folletos promocionales y de turismo de Guatemala para acceso al huésped.	Recepción/ Gerencia General		11/11/2017	
32	Protocolos de servicio cuando se cruzan con huéspedes en los pasillos o áreas públicas, no solo gerentes de turno, sino personal de servicio.	Sistemas de Gestión/ ama de llaves / Restaurante		11/20/2017	

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
HOTELERÍA					
26	Asegurar estándares de calidad definidos por la empresa (En todas las Áreas)	Recepción/ Restaurante/ Ama de Llaves		11/11/2017	
27	Evaluar la necesidad reclutar a colaborador que ayude con el equipaje, ya que poseemos varios Pisos.	Gerencia General / Recepción		11/11/2017	Analizar ocupación y la necesidad de mismo o asignar tarea según situación.
28	Actualizar la incorporación de los planes de Fumigación en el Plan de Mantenimiento Preventivo. Dar seguimiento	Mantenimiento/Sistemas de Gestión		11/11/2017	
29	Instructivo de Limpieza y desinfección de las Areas	Cocina / Restaurante / Ama de Llaves / Sistemas de Gestión		30/02/2017	
30	Actualizar formato de Sugerencias y comentarios del huésped	Recepción/ Gerencia General		11/11/2017	Dar seguimiento a comentarios redes sociales y su seguimiento.
31	Asignar espacio para folletos promocionales y de turismo de Guatemala para acceso al huésped.	Recepción/ Gerencia General		11/11/2017	
32	Protocolos de servicio cuando se cruzan con huéspedes en los pasillos o áreas públicas, no solo gerentes de turno, sino personal de servicio.	Sistemas de Gestión/ ama de llaves / Restaurante		11/20/2017	

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
33	Asignar Tiempo límite para recoger los platos sucios y sobras de la habitación y su procedimiento. Agregar a Procedimiento o Estandar de Restaurante. Asegurar seguimiento.	Jefe de Restaurante/ Sistemas de Gestión		11/25/2017	
34	Tener a la vista Patente de Comercio, en función de aspectos legales y Licencia Sanitaria enmarcado en Área de Recepción y Restaurante respectivamente.	Gerencia General		11/11/2017	
35	Realizar formato de reporte de fallas, problemas y-o reporte de anomalías de las habitaciones.	Sistemas de Gestión		11/11/2017	
36	Actualizar plan de limpieza y desinfección con frecuencias y responsables. Agregar limpieza de areas verdes, sanitarios, comedor.	Sistemas de Gestión, Ama de Llaves, Manteminiento Restaurante		11/15/2017	
37	Limpieza profunda de alfombras , agregar a plan de limpiezas y desinfeccion	Ama de Llaves		11/30/2017	
38	Colocar ganchos en cada cubículo de sanitarios para colocar bolsas y/o ropa.	Manteminiento		11/20/2017	
39	Comprar y asegurar manteles para carrito para servicio a la habitación.	Compras / Ama de Llaves		11/20/2017	

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
40	Capacitación al Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	Recursos Humanos/ Sistemas de Gestión/ Seguridad Ejecutiva		12/15/2017	Se capacita a Personal de Seguridad externa constantemente y se tienen Hoja de Vida actualizados de certificados que avalen competencias de los colaboradores de Seguridad Ejecutiva externa
41	Elaboración de Formato de Registro para uso de cajillas de seguridad en el Área de Recepción	Recepción		11/11/2017	Ya se implementó formato
42	Señalización del punto de reunión en parqueo Anexo.	Mantenimiento / Sistemas de Gestión/ Seguridad Ejecutiva		11/15/2017	Se determinó punto de reunión, se cotizó rótulo. Falta implementar.
43	Asignación y Señalización de parqueo para Embarazadas y personas con discapacidad	Mantenimiento		11/30/2017	Seis parqueos. Se asignaran los parqueo frente al pasillo de elevadores en sótanos 1, 2 y 3.
44	Rótulos de Salida y entrada al parqueo	Seguridad Ejecutiva		11/30/2017	Se esta trabajando con Ferreteria para proporcionar los rótulos ya se envío listado.
45	Rotulo de Área de Carga y de Descarga	Seguridad Ejecutiva		11/30/2017	Asegurar que se encuentren según normativa CONRED.
46	Kit de primeros auxilios para área de Cocina y Recepción que se tenga a la mano por cualquier emergencia.	Recursos Humanos		12/30/2017	
47	Colocar cinta antideslizante en entrepiso no únicamente torta para evitar cualquier tipo de accidente.	Sistemas de Gestión/ Gerencia General		11/30/2017	
48	Medio Tonel de Arena en Área de Regenerador de Energía, para combatir incendio. Medio tonel Área de Sotanos	Mantenimiento		11/30/2017	

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
49	Implementación Formatos de Registro(verificación de cloro en agua, Tratamiento de Piscinas, Temperaturas Cuarto frio y congelado etc). Elaboracion de programación mensual.	Mantenimiento		12/30/2017	
50	Ejecución y Medición de Presión de chorro de manguera 15-20 psi (semestral, añadir al plan de mantenimiento preventivo)	Mantenimiento / Sistemas de Gestión / Seguridad Ejecutiva		1/5/2018	Calibración con empresa externa certificada con normas NFPA.
51	Elaborar Plan de prevención y contingencia de Accidentes. Para huéspedes y Colaboradores.	Sistemas de Gestión/ Seguridad Ejecutiva		12/30/2017	
52	Definir trabajos de alto riesgos. Plan de Prevision de Riesgos Laborales. Elaborar Formato de plan de trabajo de alto riesgo. (Electricidad, A/A, trabajos en altura, etc.)	Sistemas de Gestión/ Mantenimiento		12/30/2017	Asesorarse con normativas NFPA, acuerdo gubernativo 229.
53	Capacitar y entrenar a personal de seguridad y comité de SSO. (primeros auxilios, simulacros, etc, obtener diploma que los certifique)	Sistemas de Gestión/ Seguridad Ejecutiva/ Recursos Humanos		2/5/2018	Solo se ha tenido una capacitación de uso de Botiquín de Primeros auxilios a COMITÉ SSO, dar seguimiento. Se apoya con la capacitación constante de la empresa externa a sus colaboradores (Seguridad ejecutiva del hotel)
54	Realización y Registro/ Reporte de Simulacros de Evacuación.	Sistemas de Gestión / Seguridad Ejecutiva		2/5/2018	Se ha realizado plan de emergencia, se ha solicitado a los bomberos voluntarios capacitación para brigadas y posterior realización de simulacros.

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
55	Asegurar Calibración documentada de sistema contra incendios, cada 6 meses. Detallar en documento del plan del sistema contra incendios. (Extintores, detectores de humo, mangueras, Chorros, etc). Agregar al Manual de SSO.	Mantenimiento/ Tecnologías de la información		12/30/2017	Contactar y cotizar 2 empresas certificadas. Luego se solicitar aprobación a Gerencia.
56	Asegurar la Colocación lija antideslizante en gradas de emergencia de todos los niveles, cocina y sotano.	Mantenimiento		12/30/2017	Cotizar rollo de antideslizante. Se cuantificara cantidad a utilizar. Presentar cotización y solicitar aprobación.
57	Uso de Gabachas impermeables, zapato antideslizante y lentes de protección en Área de lavado de trapeadores y paños .	Ama de Llaves/ Compras / Gerencia		11/30/2017	Personal de cocina con gabacha. Proceso de Cotización en compras y aprobación Gerencia.
58	Asegurar mantenimiento preventivo de equipos, sistemas y cámaras. Agregar a Manual SSO.	Cocina / Sistemas de Gestión / Compras		11/30/2017	Se esperan especificaciones necesarias para cotizar papel que cumpla con esas funciones, no se han recibido.
59	Asegurar equipo preventivo triángulos, conos, extintor de polvo químico seco de 10 libras como mínimo, botiquín de primeros auxilios en Vehiculos.	Compras/ Sistemas de Gestión		12/30/2017	
60	Equipo de Protección para el personal disponible para cada tarea o uso de productos químicos (verificar con hoja de seguridad de los productos utilizados en Mantenimiento.)	Mantenimiento/ Sistemas de Gestión		1/5/2018	Cotizar equipos necesarios, solicitar aprobación, compra. Constante supervisión.
61	Capacitar al personal y asegurar uso de equipo de protección personal necesarios en mantenimiento como lentes de protección y guantes.	Mantenimiento/ Sistemas de Gestión		1/5/2018	
62	Capacitar al Personal y asegurar que se tomen medidas ergonómicas en el desempeño de sus labores.	Mantenimiento/ Sistemas de Gestión		1/30/2018	
63	Plan de reemplazo periódico de equipo de protección personal	Al hacer compra de EPP		11/30/2017	

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
64	Cambio de pesticidas para el Área de Jardín, solicitar proveedor con ficha técnica, Hoja de seguridad y etiqueta aprobada. Evaluar Correcto almacenamiento de pesticidas y restricción de acceso.	Mantenimiento		12/30/2017	Se comprará con empresa con pesticidas de etiqueta verde.
65	Plan de Salud y Seguridad Ocupacional que incluya: Política de seguridad ocupacional de la empresa. Objetivos de seguridad ocupacional Croquis de la empresa con identificación de puntos de riesgo Planes para eliminar al máximo los riesgos identificados Plan de monitoreo de equipos Personal capacitado de Primeros auxilios y seguridad ocupacional.	Sistemas de Gestión/ Gerencia General / Seguridad Ejecutiva		2/5/2018	Se tienen objetivos en Plan de emergencia de seguridad. Analisis de riesgos.
66	Procedimientos de seguridad (Guardiana y protocolos de ingreso)	Seguridad Ejecutiva		1/5/2018	Se han realizado 2 manuales para el cambio de turno y entrega de pendientes por turno, el otro es el procedimiento para la entrega de equipo de seguridad ejecutiva.
67	Documentación de asistencia a huéspedes y colaboradores en caso de emergencia hospitalaria (en libro de actas).	Seguridad Ejecutiva		1/30/2018	Se documenta en libro de actas, continuar seguimiento. Se sigue utilizando el libro de Actas facilitado por sistemas de Gestión y se colocan todas las novedades.
68	Procedimiento de promoción distintos servicios ofrecidos por el hotel	Recepción		30/11/2017	Agregar como estándar, promociones están en página de facebook y página del hotel.

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
68	Procedimiento de promoción distintos servicios ofrecidos por el hotel	Recepción		30/11/2017	Agregar como estándar, promociones están en página de facebook y página del hotel.
69	Procedimiento de resultados de evaluación de los servicios ofrecidos	Gerencia General /Sistemas de Gestión		30/11/2017	
SOSTENIBILIDAD					
70	Elaboración de Manual de Sostenibilidad contenga: Plan de formación específica en materia de gestión del medio ambiente (sostenibilidad urbana, cambio climático formación para profesionales de la educación ambiental). Plan de acción de gestión medioambiental contiene: Procedimientos de ahorro de agua, Ahorro de energía, manejo de desechos. Procedimiento de Reciclaje, apoyo a organizaciones, etc. Protocolo de actuación para minimizar el impacto de las actividades en el medio natural, Planificación de mejoras según revisiones trimestrales, Información del patrimonio cultural local.	Sistemas de Gestión/ Gerencia General / Tecnología de la información		2/10/2018	Revisar política, procedimiento de ahorro, no se aprobó compra de recipientes con clasificación. Verificar compra de basureros con tapadera. Ver estudios de costos de energía en el sistema y apoyarse con la información.
71	Dar seguimiento a registros de trabajos realizados en el apoyo de a proyectos de conservación y mejora del medio ambiente. Tal como: Sistema de Clasificación de Basura en todo el hotel y reciclado (incluir procedimiento en Manual de sostenibilidad).	Recursos Humanos / Sistemas de Calidad		11/5/2018	Capacitación y clasificación . Vidrio roto cambiar por vasos, Seguridad Ejecutiva. Solicitar registro ambiental a empresa que maneja el papel y cartón. Se incorporó un formato de registro. Falta realizar manual.

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
72	Rótulos que motiven el correcto uso de recursos (agua, energía, etc) en sanitarios, lobby, habitaciones, etc.	Recursos Humanos / Ama de Llaves		1/30/2018	Añadir a listado de Rótulos. Ya se elaboraron preliminares en entropiso complementar Áreas RRHH), verificar en hotel (habitaciones y Áreas públicas; Ama de llaves). En proceso de aprobación Compra.
73	Registros y Reportes de Donaciones o ayuda a organizaciones no lucrativas.	Recursos Humanos		11/30/2017	Adjuntar a Manual de Sostenibilidad
74	Asegurar que todas las habitaciones cuenten con información a la "No explotación sexual contra niños y adolescentes".	Ama de Llaves/Seguridad Ejecutiva		11/30/2017	
75	Coordinar Capacitación, colocar en el plan. Conocimiento de la Ley SVET (Ley contra la violencia Sexual y Explotación). Colocar en Biblioteca RRHH.	Recursos Humanos		1/30/2018	Agregar al Plan de Capacitación , Coordinar con seguridad ejecutiva para asignar día.
76	Incluir música regional (marimba en el repertorio de música ambiental) solicitar CDs a Inguat	Restaurante/ Recepción/ Tecnologías de la Infomación		11/30/2017	
77	Tener disponibilidad de folletos de Guía turística , solicitar al INGUAT y dar seguimiento hasta su obtención.	Recepción		11/30/2017	
78	Adquirir medidor de decibeles u aplicación para no arriesgar la contaminación de ruido en alrededores y llevar registro del mismo.	Seguridad Ejecutiva/ Tecnologías de la Infomación		1/30/2018	
79	Registros de Capacitaciones Personal de Seguridad , contenido, plan de capacitación, etc. Agregar al plan de Capacitación Anual de Seguridad ejecutiva. Dar copia a Recursos Humanos.	Seguridad Ejecutiva		11/30/2017	

No.	ACCIONES Y PUNTOS DE MEJORA	AREA RESPONSABLE	ESTATUS	FECHA LIMITE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
80	Elaboración de protocolo "de divulgación de gestión medio ambiental" Medidas de gestión medio ambiental aplicadas Solicitud de colaboración a empleados para la aplicación de medidas, Solicitud de Colaboración a los clientes para la aplicación de medidas. Solicitud de Colaboración a los proveedores para la aplicación de medidas de gestión medioambiental.	Sistemas de Gestión		11/30/2017	Evaluar varias empresas con licencia Ambiental (prestan servicio de recolección de Desechos). Empresa mas completa acorde nuestras necesidades.
81	Realización planificación de mejoras, según resultados de revisiones trimestrales del plan de gestión ambiental.	Sistemas de Gestión		30/02/2018	
82	Considerar invertir y hacer análisis de retorno de inversión para temporizadores de agua en los lavamanos, duchas ahorradoras, panel solar, papel reciclado, productos de limpieza biodegradables, avisos para control de contaminación auditiva, plantas naturales en salones de eventos y rótulos de ahorro de agua en áreas Publicas como en habitaciones.	Sistemas de Gestión/ Gerencia General		11/30/2017	
83	Plan de Capacitación Conciencia Ambiental	Sistemas de Gestión/ Recursos Humanos		1/30/2018	Plan de capacitación concientización, que incluya taller, capacitación de tipo desecho o recurso.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con base en hallazgos obtenidos se realizó el diagnóstico, el cual fue realizado mediante observación y entrevistas las Jefaturas y alta dirección del Hotel Ejecutivo, en el cual se dió a conocer la situación actual de la compañía.

El Hotel se encuentra ubicado en una de las zonas más exclusivas de la ciudad de Guatemala, ofrece sus servicios a huéspedes usualmente de negocios, pero recibe o atiende a todo tipo de visitantes. El hotel ofrece además de los servicios de hospedaje, otros servicios como: sauna, piscina, servicio a la habitación, gimnasio, salones para eventos y parqueo, además de un impecable y personalizado servicio.

El objetivo de la verificación fue medir el nivel de madurez para la implementación de procesos que garanticen la calidad; y seguridad en los servicios ofrecidos al turista y a sus trabajadores, en Guatemala.

En el eje administrativo se evidenció una estructura administrativa sólida, cultura organizacional establecida a través de la Misión, Visión, Objetivos empresariales y su política de calidad, aunque es necesario modificarla de manera que se refleje la perspectiva de todas las partes interesadas y el enfoque de mercado de la compañía, para luego ser socializada.

Sin embargo, que el hotel tenga administrativamente, un alto nivel no significa que lo han logrado todo, ya que actualmente el sistema no se encuentra maduro y ha existido rotación de personal en los puestos altos de varios departamentos, por lo que deberá asegurarse que las nuevas jefaturas puedan adaptarse y continuar con los procesos que ya se tenían establecidos y generar la documentación de los procesos que se encuentren pendientes.

Se determinó la necesidad de varios puntos de mejora en el proceso de contratación, inducción y seguimiento de los trabajadores. Es necesario que la compañía realice e implemente un procedimiento que favorezca el buen desempeño laboral y la identificación de los empleados con la empresa, pero sobre todo con las tareas a desempeñar en el área que corresponda.

El eje específico de HOTEL evidencia un buen cumplimiento: instalaciones bien mantenidas; habitaciones estandarizadas, cómodas, elegantes y en excelentes condiciones. Los procesos de servicio y operación se encuentran en orden y bien socializados. El personal de las áreas que se evaluaron en este eje evidenció empatía con el cliente y un fehaciente interés por el desarrollo de sus atribuciones.

Debido a que este eje es bastante extenso hay algunos puntos que aún faltan por cumplir, y están relacionados con la elaboración de documentación que no se presentó. Es necesario actualizar el formato de sugerencias y comentarios del huésped en su salida y darle seguimiento. Asignar espacio para folletos promocionales del Hotel y de turismo de Guatemala para el huésped. Elaborar protocolos de servicio cuando los empleados se cruzan con huéspedes en los pasillos o áreas públicas, no solo gerentes de turno, sino personal de servicio. Definir tiempo límite para recoger los platos sucios y sobras de la habitación y su procedimiento.

En el Eje de Salud y Seguridad Ocupacional se evidencia la preocupación de la alta dirección por la salud de sus trabajadores y la seguridad de sus clientes; dentro del dominio del eje cabe resaltar la buena señalización en las áreas de operación y el trabajo realizado a nivel de manuales y documentación. Pero aún se pueden encontrar aspectos que pueden mejorarse, como: manuales para el mantenimiento de equipos, vehículos. No se tiene dentro del vehículo información con instrucciones sobre las medidas preventivas que deben aplicar los ocupantes del mismo. Es necesario contar con ventanillas o puertas de emergencias señalizadas y libres de obstáculos. Dar seguimiento a la capacitación y concientización de medidas

ergonómicas y de uso de equipo de protección de personal, realización de simulacros y calibración de equipos contra incendios.

En el Eje de Sostenibilidad se presentó la documentación necesaria para evidenciar la aplicación de buenas prácticas ambientales para un turismo sostenible, con métodos para el buen uso y conservación del agua y la energía, clasificación y el reciclaje de residuos sólidos, tratamientos de aguas residuales y la responsabilidad social. Sin embargo, también se presentan varias oportunidades de mejora que deberán evaluarse para definir si se implementan o no, debido a que algunas de ellas no se cumplen o no se han documentado o validado por ser de reciente creación.

Algunas de estas oportunidades de mejora sobre requisitos complementarios son: implementación de temporizadores de agua en los lavamanos, avisos para control de contaminación auditiva, registro de medición de decibeles máximos, conforme al acuerdo COM-2-2012: Reglamento para contaminación auditiva, tarjetas de información de medidas de ayuda al medio ambiente en habitaciones, información del patrimonio cultural local, comportamiento en visitas a zonas naturales, comportamiento con culturas vivas, comportamiento en sitios de patrimonio cultural, y otros.

En general el sistema de gestión está en la etapa de consolidación, el hotel tiene las instalaciones, herramientas y softwares que aportan valor agregado para la satisfacción de los clientes y colaboradores. Se determinó que el eje de hotelería es el más alto, seguido por el eje administrativo. Los ejes de Salud y Seguridad Ocupacional y el de Sostenibilidad son los más débiles y es necesario la concientización e implementación de los puntos de mejora obligatorios, según las reglamentaciones legales nacionales para la obtención del sello Q, bronce, plata u oro.

Presentados los resultados del diagnóstico de la gestión administrativa y operativa del sistema de gestión del hotel ejecutivo se verificó que el sistema se encuentra en cumplimiento por lo que, en el momento del diagnóstico, el hotel sería acreedor del Sello Q bronce, pero para optar a un Sello Q de más alta categoría, es necesario el seguimiento del plan de acción.

Se procedió a elaborar la propuesta del plan de acción, el cual consiste en: cronograma con acciones, inversiones, responsables de implementación y fechas límite. Es necesario para la obtención del Sello Q Oro que se consideren acciones para los ejes de Sostenibilidad y Salud y Seguridad Ocupacional ya que aunque sean requisitos complementarios suman al puntaje final.

VIII. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la mayoría de requisitos de la lista de cotejo solicitadas por el Sello “Q” son aplicables al hotel ejecutivo, excepto el cumplimiento de reglamentos de áreas protegidas, legalidad en el control de fauna silvestre y legalidad del uso del patrimonio arqueológico y cultural.
2. Se realizó la auditoría del diagnóstico, la cual denotó que los ejes que presentaron avances importantes fueron el eje administrativo y hotelero; por su estructura documental sólida, instalaciones en excelentes condiciones y personal capacitado para brindar servicio estandarizado de alto valor. Los ejes en los cuales se observó que es necesario implementar más oportunidades de mejora, son el eje de sostenibilidad y salud y seguridad ocupacional.
3. Se elaboró el plan de acción, donde se delimitaron acciones específicas con los responsables para asegurar la ejecución de un sistema gestión de calidad, basado en el cumplimiento de normativas legales y reglamentarias nacionales aplicables, de estándares hoteleros y procesos óptimos, que logren ofrecer un servicio de alto valor a los clientes, velen por sus trabajadores, la sociedad y el medio ambiente.

IX. RECOMENDACIONES

1. Es necesaria la investigación para determinar la causa de cada incumplimiento, ya que existen requisitos que no aplican según el giro de negocio de la organización y es necesario que el auditor sea capaz de evaluar de manera objetiva.
2. Para que el diagnóstico sea efectivo, el auditor debe estar capacitado, según la norma ISO 19001:2011 y con todas las leyes y reglamentos legales nacionales de: turismo, salud y seguridad ocupacional y medio ambiente.
3. Es necesario que todos los ejes tengan igual importancia, para obtener un sello de alta categoría. Para este hotel ejecutivo, las implementaciones de los ejes de salud y seguridad ocupacional y sostenibilidad deben priorizarse para lograr el sello de Oro.
4. Para poner en marcha el plan de acción se debe asignar un coordinador, el cual es el responsable de dar seguimiento y actualizar los avances.
5. Realizar reuniones periódicas para dar a conocer los avances y lograr una comunicación efectiva entre departamentos y evidenciar el interés de la alta dirección.

6. Para incentivar a los empleados se debe implementar una tabla que muestre los avances por departamento; previo a solicitar la auditoría de verificación final al INGUAT.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acuerdo Gubernativo Número 33 2016. *Reformas al AG.229-2014. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional*. Guatemala. Ministerio de Trabajo y Prevision Social.
2. Asamblea General de las Naciones Unidas. (2001). Código Ético Mundial para el Turismo. USA: AGNU.
3. Chajon, J. (2014) Calidad Turística. Recuperado 15 de julio de 2016. Gobierno del Estado de Veracruz, de,
<http://www.veracruz.gob.mx/turismo/files/2014/calidad.turistica>.
4. Cooperación Española (2016) Conocimiento interconecta. Recuperado el 10 de Julio de 2016, de *<http://interconecta.aecid.es/noticias/el-sello-de-calidad-tur%C3%ADstica-centroamericano-ateriza-en-guatemala-sello-centroamericano>*.
5. Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres Secretaría Ejecutiva. (2009.). Guía de señalización de ambientes de equipos de seguridad. Guatemala, Guatemala: Editorial Coordinadora Nacional para la Reduccion de Desastres.

6. Comisión Guatemalteca de normas: Ministerio de Economía (1985). Agua potable, especificaciones. *Coguanor NGO 29001:99* . Guatemala: MINECO.
7. Duchez, P. (2014). Manual de Buenas Practicas Ambientales y Sostenibles. Guatemala: Editorial Santander
8. Duchez, P. (2014). *Manual de Gestion Administrativa*. Guatemala: Editorial Santander.
9. Duchez, P. (2014). Manual de Hoteleria . Guatemala: Editorial Santander.
10. Duchez, P. (2014). Manual de Servicio al Cliente. Guatemala: Editorial Santander.
11. Guatemala, C. M. (s.f.). Reglamento para la autorización y el uso de megáfonos o equipos de sonido expuestos al público en el municipio de Guatemala. . *Articulo 6 niveles máximos permisibles*. . Guatemala, Guatemala.
12. Instituto Guatemalteco de turismo INGUAT (2017) *Calidad y Sostenibilidad turística*. Recuperado el 17 de Enero 2017, de <http://www.inguat.gob.gt/posts/inguat-busca-la-calidad-y-sostenibilidad-turistica-en-la-industria-345.php> .
13. Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT. (s.f.). Sello de calidad turística Q . Recuperado 14 de Julio de 2016. <http://www.geovisitguatemala.com/>.

14. Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT. (s.f.). Sello de calidad turística Q .

Recuperado 14 de Julio de 2016, de <http://www.inguat.gob.gt/noticias.php>.

15. Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT. (s.f.). Sello de calidad turística Q .

Recuperado 14 de Julio de 2016, de <http://www.visitguatemala.com>.

16. Ministerio de Economía . (1974). Decreto Numero 25-74 Instituto Guatemalteco de Turismo. Ley de fomento turístico nacional. Guatemala: Ministerio de Economía.

17. Ministerio de Economía y Comercio. Mineco. (2007). Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.01.33:06 NTON 03 069 -06/1969. Industria de Alimentos y Bebidas procesados. Buenas Prácticas de Manufactura. Principios Generales . Guatemala, Ministerio de Economía y Comercio.

18. Ministerio de Economía y Fomento Turismo . (s.f.). Sello de calidad Turística.

Recuperado el 15 de julio de 2016, de <http://www.calidadturistica.cl/>. Obtenido de SENATUR Servicio Nacional de Turismo.

19. Ministerio de Trabajo y Prevision Social. (1996). Decreto Numero. 135 96

Capitulo II obligaciones del estado y la sociedad . *Ley de atención a las personas con discapacidad*. Guatemala , Ministerio de Trabajo y Prevision Social.

20. Ministerio de Trabajo y Prevision Social. (2009). *Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas. . Decreto 9-2009*. Guatemala , Guatemala.

21. Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (2013). Acuerdo Gubernativo Número 113-2013. Guatemala , Guatemala.

22. Ministerio de Trabajo Y Prevision Social. (2014). Acuerdo Gubernativo Número 229 2014. *Reglamento de salud y Seguridad Ocupacional* . Guatemala, Guatemala.

23. Periódico Digital Centroamericano y del Caribe. (2016). Acreditacion sello de calidad turistica en guatemala. Recuperado el 16 de julio de 2016 de *calidad.turistica@inguat.gob.gt*.

24. Secretaria de Turismo. (2014). *Distintivo "Q" Guatemala* . Recuperado 14 de Julio de 2016, de <http://www.calidad.sectur.gob.mx/distintivoh/2014/10/17/programa-manejo-higienico-de-los-alimentos-distintivo-h/> .

XI. ANEXOS

A. Lista de Verificación para el diagnóstico del Sello de Calidad Turística Q (INGUAT)



Sello de Calidad
Turística

AUTOEVALUACIÓN

Sello Q

Código: UCST-SQ-AE

Edición No: 02

Fecha de emisión: Mayo 2016

ADMINISTRATIVO


Estimado empresario: para efectos de facilitar el desarrollo del proceso de Calidad y Sostenibilidad Turística, el INGUAT ha construido una batería de instrumentos para que usted pueda evaluar la condición actual de su empresa, tomando en cuenta los manuales que en las capacitaciones se les brindaron ya que son la base para lo que se le solicita.

Instrucciones: A continuación, se presentan los criterios que van a ser verificados en la empresa turística mediante la observación. Al lado derecho deberá indicar con un SI, NO o N/A según corresponda. Anote en la casilla de observaciones si considera necesario.

1	CRITERIO	La empresa presenta evidencias del apropiamiento generalizado de una cultura organizacional en función de sus objetivos estratégicos de turismo sostenible, con base a la teoría administrativa y turística relacionadas.
---	----------	---

No.	La redacción de la Misión tiene las siguientes características:	Marque	Observaciones
1.01	Redactada en tiempo infinitivo (el verbo sin conjugar)	SI	
1.02	Expresada en tiempo presente en segunda persona (Ejemplo: somos)	SI	
1.03	Es breve	SI	
1.04	Es fácil de recordar	SI	
1.05	Expresada en términos que motiven a los integrantes de la empresa	SI	
1.06	Descripción de los clientes en los que se enfoca la empresa	SI	
1.07	Descripción de los servicios y productos disponibles por la empresa	SI	
1.08	Describe al mercado que atiende la empresa	SI	
1.09	Hace referencia a la tecnología que utiliza	NO	
1.10	Hace referencia en crecimiento y rentabilidad	NO	
1.11	Describe el concepto de la empresa	SI	
1.12	Hace referencia al interés en la empresa por responsabilidad social	SI	
1.13	Hace referencia al interés de la empresa por los colaboradores	SI	
1.14	Contribuye al logro de la visión	NO	
1.15	Visible en un lugar accesible para el cliente	NO	
1.16	Visible en un lugar accesible para el colaborador	NO	
1.17	Escrito en español y otro idioma	NO	
1.18	El personal indica en qué contribuye para el logro de la misión con su desempeño	SI	
1.19	La dirección indica cómo facilita la consecución de la misión	SI	

No.	La redacción de la Visión tiene las siguientes características:	Marque	Observaciones
1.20	Es alcanzable	SI	
1.21	Expresada en tiempo futuro	SI	
1.22	Es breve	SI	

	Sello de Calidad Turística Guatemala	AUTOEVALUACIÓN		Código: UCST-SQ-AE	
		Sello Q		Edición No: 02	
				Fecha de emisión: Mayo 2016	
1.23	Está expresada en verbo infinitivo	SI			
1.24	Enmarca el logro de aspiraciones comunes	SI			
1.25	Fomentar el nivel de compromiso	SI			
1.26	Es flexible	SI			
1.27	Es deseable	SI			
1.28	Es fácil de comunicar	SI			
1.29	Visible en un lugar accesible para el cliente	NO			
1.30	Visible en un lugar accesible para el colaborador	NO			
1.31	Escrito en español y otro idioma	NO			
1.32	La dirección indica cómo fomenta la consecución de la visión	NO			


No.	La redacción de los Valores tienen las siguientes características:	Marque	Observaciones
1.33	Expresados en tiempo presente en segunda persona (Ejemplo: nuestro)	SI	
1.34	Inspira a ser mejores	SI	
1.35	Coincide con la misión de la empresa	SI	
1.36	Son base para alcanzar la visión	SI	
1.37	Coincide con el giro de negocio	SI	

No.	La redacción de los Políticas tienen las siguientes características:	Marque	Observaciones
1.38	Incluye a todas las áreas de la empresa	SI	
1.39	Tiene políticas específicas para brindar servicio al cliente externo	SI	
1.40	Tiene políticas específicas para guiar las relaciones del cliente interno	SI	
1.41	Tiene políticas específicas para guiar el desempeño del cliente interno	SI	

2	CRITERIO	La empresa presenta evidencias del cumplimiento de la normativa legal turística y empresarial vigente que le compete, de acuerdo al giro de negocios.			
---	-----------------	---	--	--	--

No.	Presenta documentación que evidencia:	Marque	Observaciones
2.01	Inscripción legal ante INGUAT (Excepto restaurantes)	SI	
2.02	Inscripción legal ante SAT (Se evidencia en la inscripción todas las actividades que la empresa tiene a disposición del cliente: venta de licores, servicios, alimentos, entre otros)	SI	
2.03	Inscripción legal ante el Registro Mercantil	SI	
2.04	Inscripción legal ante Ministerio de Salud (registro sanitario)	SI	
2.05	Inscripción por tenencia de animales dentro de la empresa ante CONAP	N/A	


No.	Posee la siguiente documentación para consulta:	Marque	Observaciones
2.06	Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional	SI	
2.07	Código de Trabajo de Guatemala	SI	
2.08	Código de Comercio de Guatemala	SI	

		AUTOEVALUACIÓN Sello Q		Código: UCST-SQ-AE	
				Edición No: 02	
				Fecha de emisión: Mayo 2016	
2.09	Reglamento de la Ley para el Control de Animales Peligrosos (dependiendo del tipo de animal que corresponde)	N/A			
2.10	Reglamento para Registro de Academias de Español	N/A			
2.11	Reglamento de Transporte Público	N/A			
2.12	Reglamento Técnico Centroamericano	SI			
2.13	Normativa sanitaria para la autorización y control de establecimientos fijos de alimentos preparados	SI			
2.14	Reglamento para contaminación auditiva	SI			
2.15	Ley contra la violencia sexual, explotación infantil y trata de personas	SI			
2.16	Reglamento para Registro de Agencias de Viaje	SI			
2.17	Reglamento para Establecimientos de Hospedaje	SI			
2.18	Acuerdo 120. Establecimientos de Hospedaje	SI			
2.19	Acuerdo 70-92. Tarifas en Establecimientos de Hospedaje	SI			
2.20	Reglamento para Empresas de Sistema de Tiempo Compartido	N/A			
2.21	Reglamento para Guías de Turistas	SI			
2.22	Acuerdo Gubernativo 408-2014 Servicio público de transporte extraurbano de pasajero por carretera y servicio especial exclusivo de turismo, agrícola e industrial	N/A			
2.23	Reglamento de tránsito	N/A			
2.24	Reglamento para la contratación de seguro obligatorio	SI			
2.25	Decreto 15-2014 Ley preventiva de hechos colectivos de tránsito	SI			
2.26	Reglamento para operadores de marinas turísticas	N/A			
2.27	Reglamento de empresas comerciales de información turística	SI			
2.28	Decreto 135-96 Ley de atención a las personas con discapacidad	SI			
2.29	Código Ético Mundial para el Turismo	SI			
2.30	Ley de acceso a la información pública	SI			
2.31	Reglamento para aplicación del decreto 1701. Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo	SI			
2.32	Decreto 41-2010 Ley orgánica de INGUAT y sus reformas	SI			
2.33	Ley de fomento turístico nacional decreto 25-72	SI			
2.34	Acuerdo gubernativo 225-2012 Reglamento para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros por carretera y servicio especial exclusivo de turismo, agrícola e industrial	SI			

No.	Presenta documentación de cumplimiento con:	Marque	Observaciones
2.35	Pagos mensual del último mes ante INGUAT	SI	
2.36	Pago de sus impuestos ante SAT, correspondientes al último período o registro que lo compruebe	SI	
2.37	Copia de tarjeta de salud de todos los colaboradores relacionados con alimentos y bebidas	SI	
2.38	Tarjeta de salud de la empresa vigente	SI	
2.39	Impuestos del último período ante CONAP	SI	
2.40	Pago de cuotas o impuestos especiales de acuerdo a su giro de negocios	SI	

3	CRITERIO	La empresa presenta documentación de la política de calidad aplicada en su gestión, de acuerdo a normas de Gestión de Calidad Turística.
---	-----------------	--

No.	Política de Calidad	Marque	Observaciones
3.01	Está documentada	SI	
3.02	Es coherente con la política global de la organización	SI	

	Sello de Calidad Turística <i>Turística</i>	AUTOEVALUACIÓN		Código: UCST-SQ-AE
		Sello Q		Edición No: 02
				Fecha de emisión: Mayo 2016
3.03	Expresa compromiso de cumplimiento de los requisitos de la norma	SI		
3.04	Expresa compromiso de cumplimiento de los requisitos del cliente	SI		
3.05	Expresa compromiso con la mejora continua de la eficiencia en el sistema de gestión	SI		
3.06	La política de calidad involucra al personal para su alcance	SI		

No.	Objetivos de Calidad	Marque	Observaciones
3.07	Están documentados	SI	
3.08	Incluyen todos los niveles de la organización	SI	
3.09	Son medibles	SI	
3.10	Son coherentes con la política de calidad de la organización	SI	

4	CRITERIO	La empresa presenta evidencias de la gestión administrativa que aplica dentro de sus instalaciones, de acuerdo a los requerimientos brindados por INGUAT y Sello de Calidad Turística.
----------	-----------------	--

No.	Planificación	Marque	Observaciones
4.01	La empresa presenta planes estratégicos	NO	
4.02	La empresa presenta planes tácticos de trabajo	SI	
4.03	La empresa presenta planes operativos para cada unidad	SI	
4.04	La empresa presenta planes operativos para las áreas críticas	SI	
4.05	La empresa presenta los indicadores de calidad que pretende alcanzar	SI	
4.06	La empresa presenta los indicadores de calidad en función de la política de calidad	SI	

No.	Organización	Marque	Observaciones
Manual de Organización			
4.07	La empresa presenta definida su estructura organizacional por departamentos	SI	
4.08	La empresa presenta organigrama general	SI	
4.09	En el organigrama se establecen claramente las líneas de comunicación organizacional	SI	
4.10	En el organigrama se establecen claramente las líneas de autoridad organizacional	SI	
4.11	La organización tiene sistemas de comunicación claros y que faciliten las relaciones laborales	SI	
4.12	La empresa cuenta con organigrama por área de trabajo	SI	
4.13	La empresa cuenta con normas de comportamiento organizacional (protocolos de área específica)	SI	
4.14	La empresa tiene descriptores de puestos documentada para cada puesto de la organización	SI	
El organigrama			
4.15	El (o los) organigrama (s) cumplen con los siguientes requerimientos de presentación	SI	
4.16	Utiliza rectángulos para representar cada puesto de trabajo	SI	
4.17	Utiliza líneas continuas para graficar la autoridad directa	SI	
4.18	Nombres de los puestos de trabajo correctos	SI	
4.19	Representación del grado de autoridad por la posición de los rectángulos	SI	

	Sello de Calidad Turismo	AUTOEVALUACIÓN Sello Q	Código: UCST-SQ-AE	
			Edición No: 02	
			Fecha de emisión: Mayo 2016	

4.20	Refleja las relaciones existentes entre los integrantes de la organización	SI	
El descriptor de puestos cumple con las siguientes condiciones:			
4.21	Hace referencia a la jerarquía del puesto	SI	
4.22	Define claramente las funciones del puesto de trabajo	SI	
4.23	Define las actividades que el colaborador debe realizar	SI	
4.24	Describe las competencias que el colaborador debe poseer para cumplir la misión del puesto	SI	
4.25	Describe las relaciones que debe desarrollar dentro de la empresa	SI	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de relación con los compañeros de trabajo - Tipo de relación con las jefaturas - Tipos de relación entre departamentos - Tipo de relación con los subordinados - Tipo de relación con los clientes - Tipo de relación con otras entidades externas 		
4.26	Describe la misión del puesto de trabajo	SI	
4.27	Describe el perfil del puesto de trabajo (preparación académica, edad, habilidades, otras preparaciones técnicas)	SI	
4.28	Define los requerimientos académicos que el ocupante del puesto debe llenar	SI	
Sistemas de Comunicación			
4.29	Posee sistemas de comunicación interno documentado	SI	
4.30	Todo el personal de la organización está involucrado en el sistema de comunicación, a través de por lo menos un medio de contacto	SI	
4.31	Presenta evidencia de que el personal está informado de los resultados de las evaluaciones realizadas dentro de la empresa	SI	
4.32	Presenta evidencia de reuniones informativas, por lo menos una vez cada tres meses	SI	
4.33	La empresa cuenta con un mecanismo documentado para que los colaboradores aporten mejoras a calidad	NO	
Condiciones Laborales			
4.34	La empresa presenta evidencia de que el colaborador goza de las condiciones laborales establecidas por el Código de Trabajo	SI	
4.35	La empresa presenta evidencias de los pagos a los colaboradores, de acuerdo a la Ley Laboral de Guatemala	SI	

No.	Dirección		Observaciones
4.36	La empresa presenta evidencia de supervisión realizada a los colaboradores	SI	
4.37	La empresa presenta evidencia de seguimiento a brechas identificadas	SI	
4.38	La empresa cuenta con un modelo de liderazgo definido	SI	
4.39	La empresa tiene personal asignado a la dirección y supervisión del personal	SI	

No.	Control		Observaciones
4.40	La empresa cuenta con documentación para control de los aspectos críticos del servicio	SI	
4.41	La empresa cuenta con un sistema de medición de resultados	SI	
4.42	La empresa establece mecanismos para el mejoramiento del rendimiento de los resultados empresariales	SI	
4.43	La empresa cuenta con un sistema de comunicación que permita las sugerencias de mejora por parte de los clientes	SI	

5	CRITERIO	La empresa cuenta con evidencias de la aplicación de un proceso de gestión del talento humano para el alcance de los objetivos organizacionales.
----------	-----------------	--


No.	Atracción y Reclutamiento del personal		Observaciones
5.01	Existe proceso documentado de reclutamiento de personal	NO	

	AUTOEVALUACIÓN Sello Q	Código: UCST-SQ-AE	
		Edición No: 02	
		Fecha de emisión: Mayo 2016	

5.02	La empresa cuenta con un formato para publicar anuncios de vacantes con base a descriptores de puestos. Datos	NO	
	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil del puesto - Nombre de la empresa - Condiciones laborales (horario, salario, demás beneficios) - Jornada laboral 		
5.03	La empresa utiliza por lo menos dos medios para promover sus vacantes	SI	
	<ul style="list-style-type: none"> - Empresas virtuales de reclutamiento (Ej. Computrabajo) - Carteleras de universidades o centros técnicos - Publicidad masiva 		
5.04	Cuenta con boleta de solicitud de empleo con espacios para contener los siguientes datos	SI	
	<ul style="list-style-type: none"> - Información general del solicitante - Niveles de escolaridad - Certificaciones y acreditaciones - Experiencia laboral previa - Datos de referencias laborales - Datos de referencias personales 		
5.05	Las boletas de solicitud de empleo están llenas en su totalidad	NO	
5.06	Los solicitantes presentan resultados de examen médico en expediente	SI	

No.	Selección de Personal		Observaciones
5.07	Existe documentación para registro de verificación de datos proporcionados por el solicitante	SI	
5.08	La empresa cuenta con pruebas psicométricas (puede ser tercerizado)	SI	
5.09	La empresa cuenta con pruebas específicas para cada puesto	SI	
5.10	La empresa cuenta con guía para entrevista de candidatos	SI	
5.11	Existe proceso documentado de selección de personal	NO	
5.12	Presenta evidencias de entrevista final con el jefe inmediato superior para la plaza vacante	NO	

No.	Contratación		Observaciones
5.13	Cuenta con contrato de trabajo con los siguientes datos:	SI	
5.14	Nombre del puesto a desempeñar	SI	
5.15	Datos de las partes que entran en relación laboral	SI	


	Sello de Calidad Jurídica Sello Q	Código: UCST-SQ-AE	
		Edición No: 02	
		Fecha de emisión: Mayo 2016	
5.16	Funciones específicas del puesto de trabajo	SI	
5.17	Las funciones especificadas coinciden con el perfil de puestos	NO	
5.18	Lugar donde se desempeñará el trabajo	SI	
5.19	Salario correspondiente	SI	
5.20	Otras condiciones laborales	SI	
5.21	Forma y lugar de pago	SI	
5.22	Cuenta con archivo de expedientes por empleado que contenga	SI	
5.23	Fecha de ingreso	SI	
5.24	Descripción del nivel salarial que el colaborador gozara dentro de la empresa	SI	
5.25	Período de contratación	SI	
5.26	Faltas y permisos	SI	
5.27	Administración de vacaciones	SI	
5.28	Méritos del colaborador	SI	
5.29	Planes de crecimiento y desarrollo del contratado	NO	

No.	Inducción		Observaciones
5.30	Cuenta con plan para inducción del nuevo personal, de acuerdo a su área de trabajo (donde se le brinde información relevante de la empresa como historia, y área a la que pertenece, vestuario, normas de etiqueta en el arreglo y comportamiento dentro de la empresa, normas de seguridad e inocuidad, relaciones que se restablecen dentro de la empresa, cultura organizacional)	NO	No se tiene
5.31	Cuenta con materiales para la inducción	NO	
5.32	La empresa presenta evidencia de que el nuevo colaborador hizo un recorrido por la empresa	NO	
5.33	La empresa cuenta con manual de inducción	NO	
5.34	La empresa cuenta con manual de organización	SI	
5.35	La empresa presenta evidencia de que el nuevo colaborador leyó los manuales	NO	
5.36	La empresa tiene evidencia de que el personal conoce sus funciones de trabajo	SI	Se firma Descripción de puesto
5.37	La empresa tiene evidencia de que el nuevo colaborador conoce los niveles de calidad que se esperan de él	SI	
5.38	La empresa tienen definidos los períodos de acoplamiento de personal por puesto de trabajo	NO	

No.	Desarrollo del personal		Observaciones
5.39	La empresa cuenta con plan para evaluación de desempeño	NO	
5.40	La empresa cuenta con resultados de medición de clima	SI	
5.41	La empresa cuenta con plan de capacitación anual	SI	
5.42	La empresa cuenta con planes de carrera	NO	
5.43	La empresa cuenta con procesos de desarrollo del colaborador	NO	
5.44	Se tiene evidencia de la entrega de información al colaborador sobre su desempeño	NO	

6	CRITERIO	La empresa presenta evidencias del servicio al cliente que presta a través del aprovechamiento de sus recursos
---	-----------------	--


No.	Servicio al cliente		Observaciones
-----	---------------------	--	---------------

	Sello de Calidad Turística Sello Q	Código: UCST-SQ-AE	
		Edición No: 02	
		Fecha de emisión: Mayo 2016	
6.01	Existe un protocolo para manejo y resolución de quejas	SI	
6.02	Existe formato para documentación de quejas (diferente a Diaco) que contenga la siguiente información como mínimo: nombre del cliente, descripción de la queja, responsable de solucionarla, acciones de seguimiento, cierre de caso	SI	Si, Buzon de Quejas y Sugerencias
6.03	Se cuenta con encuesta de satisfacción al cliente (digital o impresa) considerando los siguientes aspectos	SI	Redes sociales, encuesta digital en area de Recepcion
6.04	Percepción sobre el servicio	SI	
6.05	Percepción sobre el trato de los colaboradores	SI	
6.06	Cumplimiento de expectativas en relación a los servicios	SI	
6.07	Valuación de la satisfacción que la empresa le brindó	SI	
6.08	Protocolo de servicios	SI	
6.09	Protocolo de atención de llamadas telefónicas	SI	
6.10	Sugerencias de mejora	SI	

7	CRITERIO	La empresa presenta documentación de los componentes de su sistema de gestión de calidad turística.
---	-----------------	---

No.	Procedimientos		Observaciones
7.01	La empresa cuenta con un manual de procesos documentado (qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar los resultados esperados en la satisfacción al cliente y cumpla con los demás ejes de este sello de calidad)		No de todos los Ejes
7.02	La empresa cuenta con instructivos de trabajo (qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar los resultados esperados en la satisfacción al cliente y cumpla con los demás ejes de este sello de calidad)	NO	Se cuenta con ciertos procedimientos, pero falta completar estandares.
7.03	La empresa cuenta con descripciones de trabajo (qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar los resultados esperados en la satisfacción al cliente y cumpla con los demás ejes de este sello de calidad)	SI	
7.04	La empresa cuenta con diagramas de flujos de procesos	NO	Falta actualizar procesos en Cocina, Restaurante, Eventos y
7.05	Cuentan con procedimientos por área de trabajo	SI	
7.06	Cuentan con documentos para el control de la ejecución de procesos	SI	
7.07	En el documento que documentan los procesos, se evidencia el orden del trabajo y secuencia de actividades	SI	
7.08	Estos documentos consideran los tiempos de ejecución de cada tarea	NO	
7.09	Los procedimientos establecen los resultados esperados del mismo	SI	
7.10	Los colaboradores conocen el proceso de trabajo que deben aplicar y la calidad que se espera de ellos	SI	
7.11	Los procedimientos están ubicados en el área de su ejecución	NO	


No.	Planificación del Sistema de Gestión		Observaciones
7.12	Presenta plan de formación en calidad para el personal de toda la empresa	SI	
7.13	Política de calidad de la empresa	SI	
7.14	Objetivos de calidad de la empresa	SI	
7.15	Posee un sistema de indicadores de cumplimiento de la calidad, en procesos de prioridad	SI	
7.16	Controles de verificación de cumplimiento de los objetivos de calidad	SI	
7.17	Controles de verificación de cumplimiento de la política de calidad	SI	

	Sello de Calidad Jurisdicción	AUTOEVALUACIÓN		Código: UCST-SQ-AE
		Sello Q		Edición No: 02
				Fecha de emisión: Mayo 2016
7.18	La empresa tiene una persona o un equipo responsable de la calidad	SI		
7.19	La empresa cuenta con manual de calidad	SI		
7.20	La empresa cuenta con un sistema de control de la documentación (Códigos, firmas de aprobación, definición de quién es responsable de su resguardo)	SI		

No.	Evidencia de Seguimiento a la Calidad por la Dirección		Observaciones
7.21	Resultados de auditorías anuales	SI	
7.22	Resultados de autoevaluaciones	SI	
7.23	Registros de quejas y reclamos de clientes	SI	
7.24	Registros de quejas y reclamos de proveedores	SI	
7.25	Registro de seguimiento a las quejas	SI	
7.26	Seguimiento a los objetivos de calidad	SI	
7.27	Registros relacionados con la verificación del funcionamiento de los servicios de los procesos prioritarios	SI	
7.28	Resultados del avance del plan de formación del personal	SI	
7.29	Evidencia de la asignación de recursos para la calidad	SI	
7.30	Resultados de la medición de satisfacción al cliente	SI	
7.31	Se tiene registro de los resultados de la medición de satisfacción al cliente por la dirección (tabulaciones, conclusiones y recomendaciones)	SI	
7.32	Presenta los planes de mejora para las quejas del cliente	SI	Plan de acción por áreas.
7.33	Dispone de herramientas para medir la calidad del servicio de acuerdo a satisfacción al cliente y especificaciones definidas	SI	
7.34	Dispone de herramientas para medir la calidad de los productos de acuerdo a satisfacción al cliente y especificaciones definidas	SI	
7.35	Presenta evidencia de evaluación de satisfacción al cliente periódicas	SI	
7.36	Tiene personal asignado para garantizar la implementación de la calidad	SI	
7.37	Tiene personal asignado para implementar la evaluación de satisfacción al cliente	SI	
7.38	Dispone los mecanismos de evaluación de satisfacción al cliente, accesibles a éste	SI	
7.39	El comité de calidad presente evidencia de reunirse por lo menos cada quince días	SI	
7.40	El comité cuenta con evidencias de buscar la mejora de la calidad de la empresa	SI	
7.41	La empresa cuenta con evidencia de su coordinación con entidades externas (policía, servicios de emergencia, asociaciones empresariales)	SI	

8	CRITERIO	La empresa presenta evidencias de la gestión de proveedores definida para el cumplimiento de sus objetivos empresariales.
----------	-----------------	---

No.	Gestión de Proveedores		Observaciones
8.01	La empresa tiene documentados los criterios de evaluación de los proveedores, de acuerdo a objetivos de calidad de la empresa	SI	
8.02	La empresa debe tener evidencia de que sus proveedores cumplen con la normativa sanitaria, medioambiental, seguridad ocupacional y comercial	NO	Se esta solicitando informacion a Proveedores actuales.
8.03	Evidencia de la evaluación de proveedores de acuerdo a criterios establecidos para el logro de los objetivos de calidad de la empresa	SI	No esta completa.

	AUTOEVALUACIÓN Sello Q	Código: UCST-SQ-AE	
		Edición No: 02	
		Fecha de emisión: Mayo 2016	
8.04	La empresa posee un listado de proveedores aprobados	SI	
8.05	Se tiene evidencia que los proveedores cumplen con los requisitos de calidad definidos por la empresa	SI	
8.06	Se tiene evidencia que los proveedores cumplen con los requisitos de sostenibilidad	NO	No en totalidad.
8.07	Se tiene documentado el mecanismo que se tiene para comunicar a los proveedores los requisitos exigidos (materiales, productos y servicio) que tengan incidencia en la calidad de los servicios y productos de la empresa	SI	
8.08	Existe evidencia de las contrataciones realizadas con los proveedores de la empresa (Ej. Contratos, convenios)	SI	

9	CRITERIO	La empresa presenta evidencia de la calidad de la comercialización de los servicios y productos que tienen disponibles ante el cliente
---	-----------------	--

No.	Comercialización de Servicios		Observaciones
9.01	El material promocional y soporte debe responder a parámetros verificables, sin ambigüedad	SI	
9.02	El material promocional y de soporte contiene información que refleja la realidad de la empresa	SI	
9.03	La empresa tiene página web con información de la empresa de sus principales características	SI	
9.04	La página web contiene la siguiente información como mínimo: ubicación, teléfonos de contacto, características del servicio, facilidades de pago, descripción de los servicios disponibles por la empresa	SI	
9.05	La página web dispone de un formato de ventas sencillo y fácil de utilizar	SI	
9.06	La información de los materiales de información comercializados por la empresa están en idioma español y por lo menos uno extranjero	SI	
9.07	Los materiales promocionales contienen un croquis o mapa de ubicación para llegar a la empresa como mínimo en formato digital	SI	



Sello de Calidad
Jurídica

AUTOEVALUACIÓN

Sello Q

Código: UCST-SQ-AE

Edición No: 02

Fecha de emisión: Mayo 2016

10	CRITERIO	La infraestructura exterior de la empresa cumple con los requerimientos mínimos de presentación y calidad establecidos por la industria
----	----------	---

No.	Infraestructura Exterior		Observaciones
Alrededor libre de:			
10.01	Basura y desperdicios según RTCA y Norma 002-99	SI	
10.02	Áreas insalubres	SI	
10.03	Aguas servidas a flor de tierra	SI	
Cumple con lo siguiente:			
10.04	Identificación de la empresa	SI	
10.05	Visible	SI	
10.06	En buen estado	SI	
10.07	Limpia	SI	
10.08	Jardinizada	SI	
10.09	Con mantenimiento evidente	SI	
10.10	Iluminación a través de lámparas led o ahorradoras	SI	
Parqueo con:			
10.11	Identificación	SI	
10.12	Señalización de entrada	SI	
10.13	Señalización de salida	SI	
10.14	Señalización para personas con capacidades especiales	SI	
10.15	Señalización para futuras madres	SI	
10.16	Control de acceso y salida de vehículos (con personas o talanquera)	SI	
10.17	Espacio claramente delimitado para cada vehículo	SI	
10.18	Espacio señalizado para motos	SI	
10.19	Espacio señalizado para bicicletas	SI	
10.20	Cartel que exime de la responsabilidad al restaurante sobre daños al vehículo	SI	
10.21	Cartel con indicaciones de como parquear el vehículo por seguridad	SI	
10.22	Seguridad para el parqueo (cámaras o guardias)	SI	

11	CRITERIO	Los colaboradores tienen conocimiento de la información crítica de la empresa, a través de una entrevista verbal desarrollada por el auditor, con base a los documentos administrativos internos.
----	----------	---

No.	El 10% de los colaboradores responden de acuerdo a la documentación administrativa lo siguiente		Observaciones
11.01	Los colaboradores la expresan la misión completa	SI	
11.02	El personal indica en qué contribuye para el logro de la misión con su desempeño	SI	
11.03	La dirección indica cómo facilita la consecución de la misión	SI	
11.04	Los colaboradores expresan la visión completa	SI	
11.05	El personal indica en qué contribuye para el logro de la visión con su desempeño	SI	
11.06	La dirección indica cómo fomenta la consecución de la visión	SI	



Sello de Calidad
Jurídica

AUTOEVALUACIÓN

Sello Q

Código: UCST-SQ-AE

Edición No: 02

Fecha de emisión: Mayo 2016

11.07	El personal los enlista todos valores de la empresa	SI	
11.08	El personal describe correctamente los valores	SI	
11.09	El personal indica cómo puede aplicar los valores en su puesto de trabajo	SI	
11.10	El personal se identifica con estos valores	SI	
11.11	El personal las describe las políticas internas con sus propias palabras	SI	
11.12	El personal describe con sus propias palabras la política de calidad de la empresa	SI	
11.13	El personal conoce el objetivo de calidad que le afecta a su área de trabajo	SI	
11.14	El personal explica cómo contribuye al logro de los objetivos de calidad	SI	
11.15	El personal identifica su ubicación dentro de la organización	SI	
11.16	El colaborador describe sus funciones principales	SI	
11.17	El personal conoce los medios de comunicación existentes dentro de la organización	SI	
11.18	El colaborador identifica el jefe inmediato que le dirige	SI	
11.19	Los colaboradores conocen el proceso de gestión del talento humano que se implementa dentro de la empresa	SI	



Sello de Calidad
Turística

AUTOEVALUACIÓN

Sello Q

Código: UCST-SQ-AE

Edición No: 02

Fecha de emisión: Mayo 2016

HOTELERÍA

Estimado empresario: para efectos de facilitar el desarrollo del proceso de Calidad y Sostenibilidad Turística, el INGUAT ha construido una batería de instrumentos para que usted pueda evaluar la condición actual de su empresa, tomando en cuenta los manuales que en las capacitaciones se les brindaron ya que son la base para lo que se le solicita.

Instrucciones: A continuación, se presentan los criterios que van a ser verificados en la empresa turística mediante la observación. Al lado derecho deberá indicar con un SI, NO o N/A según corresponda. Anote en la casilla de observaciones si considera necesario.

1	CRITERIO	El área de "Reservas" del hotel cumple con los requerimientos específicos, de acuerdo a estándares establecidos en la industria hotelera.
---	----------	---

No.	El área de "Reservas", cuenta con:	Marque	OBSERVACIONES
Infraestructura Interior:			
1.01	Área amplia de acuerdo al tamaño del establecimiento	SI	
1.02	Mobiliario en óptimas condiciones	SI	
1.03	Mobiliario limpio	SI	
1.04	Equipo en óptimas condiciones	SI	
1.05	Sala de espera para el cliente	SI	
1.06	Escritorios ordenados	SI	
1.07	Área identificada	SI	
1.08	Paredes limpias	SI	
1.09	Decoración limpia	SI	
1.10	Material informativo del hotel actualizado	SI	
1.11	Teléfonos para comunicarse con otras áreas del hotel	SI	
Documentación:			
1.12	Procedimiento de registro de reservaciones que permite controlar el inventario de habitaciones ocupadas y facilitar el registro de nuevas reservaciones	SI	
1.13	Procedimiento de registro de Confirmación de Reservaciones	SI	
1.14	Procedimiento de atención al cliente en caso se encuentre lleno el nivel de ocupación	SI	
1.15	Procedimiento de las diferentes formas de pago	SI	
1.16	Procedimiento de facturación	SI	
1.17	Bitácora o libro de cambio de turno	SI	
1.18	Listado de establecimientos hoteleros con quienes se ha negociado previamente en caso haya ocupación llena	SI	
1.19	Formato para toma de datos e información del cliente que pide información	SI	
1.20	Formato de control de llamadas telefónicas	SI	
1.21	Formato de reserva	SI	
1.22	Formato estándar de cotización	SI	
Recurso Humano:			
1.23	De call center que evidencia buen servicio al cliente	N/A	
1.24	Bilingüe que habla como mínimo otro idioma al oficial	SI	
1.25	Las 24 horas para recibir llamadas en el call center	N/A	
Uniforme:			
1.26	Identificación visible y clara (gafete con nombre del la persona y la empresa)	SI	
1.27	Completo	SI	
1.28	Limpio	SI	
1.29	Planchado	SI	
1.30	Tela de colores firmes	SI	
1.31	Talla adecuada según la persona que lo porta	SI	
1.32	Zapatos limpios y en buen estado	SI	
Aspectos de presentación:			
1.33	Cabello peinado	SI	
1.34	Uñas limpias y cortas	SI	

2	CRITERIO	El servicio en el área de "Reservas" del hotel cumple con los protocolos y requerimientos de la industria hotelera.
---	----------	---

No.	El Servicio y Atención al cliente en el área de "Reservas" cuenta con:	Marque	OBSERVACIONES
2.01	Normas de cortesía y atención al cliente que se acerca al área	SI	
2.02	Servicio de Atención las 24 horas	SI	
2.03	Contestador automático las 24 horas	SI	

Se evidencia que el personal cumple con:			
2.04	Brindar la información adecuada de todos los servicios que ofrece el hotel	SI	
2.05	Brindar información clara sobre las características de las promociones que ofrece el hotel	SI	
2.06	Brindar información sobre las diferentes tarifas de las habitaciones y/o los servicios según nivel de calidad de cada uno de ellos	SI	
2.07	Solucionar los problemas que el cliente plantea	SI	
2.08	Brindar información inmediata al cliente para no dejarlo en espera en el teléfono	SI	
2.09	Conocimiento por parte del colaborador de los diferentes servicios conexos que ofrece el hotel al atender al cliente	SI	
2.10	Llamada telefónica posterior al cliente para darle seguimiento	SI	
2.11	Enviar cotización y/o información requerida por el cliente en un máximo de 24 horas	SI	
2.12	Explicar al cliente el horario del check in y check out	SI	
2.13	Brindar otras alternativas en caso la empresa no tenga disponibilidad	SI	
2.14	Informar al cliente sobre las condiciones mínimas de pago, cancelaciones y reservas	SI	
2.15	Confirmar pago de la reserva	SI	
2.16	Enviar confirmación de reservación en un máximo de 24 horas	SI	

3	CRITERIO	El área de "Recepción" del hotel cumple con los requerimientos específicos, de acuerdo a estándares establecidos en la industria hotelera.	
---	-----------------	--	--

No.	El Área de Recepción cumple con:	Marque	OBSERVACIONES
Infraestructura Interior:			
3.01	Área amplia de acuerdo al tamaño del establecimiento	SI	
3.02	Decoración limpia	SI	
3.03	Revistas informativas ordenadas	SI	
3.04	Material promocional ordenado	SI	
3.05	Material promocional actualizado	SI	
Sillas:			
3.06	Limpias	SI	
3.07	Ordenadas	SI	
3.08	Sin daños	SI	
Mesas:			
3.09	Limpias	SI	
3.10	Ordenadas	SI	
3.11	Sin daños	SI	
Escritorios:			
3.12	Limpios	SI	
3.13	Ordenados	SI	
3.14	Sin daños	SI	
Archivos:			
3.15	Limpios	SI	
3.16	Ordenados	SI	
3.17	Sin daños	SI	
Climatización:			
3.18	Aire acondicionado	SI	
3.19	Calefacción	SI	
Equipo de cobro:			
3.20	P.O.S	SI	
3.21	Computadora con impresora	SI	
3.22	Calculadora	SI	
Equipo de comunicación:			
3.23	Radios	SI	
3.24	Teléfono para comunicación interna	SI	
3.25	Teléfono para comunicación externa con línea abierta las 24 horas (con sistema de contestación automático)	SI	
Equipo de computación:			
3.26	Computadoras funcionando	SI	
3.27	Impresoras funcionando	SI	
Documentación:			
3.28	Registro de huéspedes autorizado por el INGUAT	SI	
3.29	Libro de quejas y observaciones en un lugar visible	SI	
3.30	Material turístico de apoyo de los diversos atractivos turísticos cercanos al hotel	SI	
3.31	Bitácora y/o libro que registra las actividades de relevancia y/o asuntos importantes de cada turno	SI	
3.32	Patente de Comercio a la vista del cliente	SI	
3.33	Información escrita sobre el "Room Service"	SI	Usan Programa Opera
3.34	Formato de Solicitud de preparación de habitación con indicaciones especiales al Ama de llaves	SI	
3.35	Formato de listado de habitaciones a ocuparse en el día	SI	
3.36	Formato de listado de habitaciones que quedaran vacías	SI	

3.37	Formato de toma de datos del cliente que llama por teléfono	SI	
3.38	Formato de toma de datos del cliente que visita el hotel	SI	
3.39	Formato de encuesta de evaluación de servicios	SI	
3.40	Formato de control de llamadas telefónicas	SI	
3.41	Formato estándar de cotización	SI	
3.42	Formato de reserva	SI	
3.43	Formato de control en caso de cambio de habitación	SI	
3.44	Formato de servicio de cambio de moneda	SI	
3.45	Formato de custodia de valores	SI	
3.46	Formato de Servicio de custodia de equipaje	SI	
3.47	Formato de encuesta de calidad en el servicio	SI	Electronica
3.48	Ficha de reserva de cada habitación a ocuparse	SI	
3.49	Listado de servicios de emergencia: Teléfonos y direcciones (Taxis, Farmacias, Doctores, Ambulancias, Hospitales, Mecánicos, Restaurantes, Tour Operadoras)	SI	
3.50	Procedimiento de bienvenida al cliente	SI	
3.51	Procedimiento de "check in"	SI	
3.52	Procedimiento de "check out"	SI	
3.53	Procedimiento de facturación	SI	
3.54	Procedimiento de registro de los diferentes cargos por servicios en el hotel	SI	
3.55	Procedimiento de comunicación con el ama de llaves sobre verificación de entrega de la habitación	SI	
3.56	Procedimiento de servicio de vallet parking	N/A	
3.57	Procedimiento de custodia de equipaje	SI	
3.58	Procedimiento de servicio de cambio de moneda	SI	
3.59	Procedimiento de traslado de equipaje a la habitación	N/A	
3.60	Procedimiento de la promoción de los diferentes servicios conexos que ofrece el hotel	SI	
3.61	Procedimiento del seguimiento de quejas y reclamos de los clientes	SI	
3.62	Procedimiento de los resultados de la evaluación de los servicios por los clientes	NO	
3.63	Resolución de autorización de tarifas otorgado por INGUAT	SI	
Requerimientos específicos según el Inguat:			
3.64	Rótulo de "check in" y "check out" a la vista del cliente	SI	
3.65	Tarifa autorizada por el INGUAT a la vista del cliente	SI	
3.66	Reloj visible	SI	
3.67	Calendario Visible	SI	
3.68	Tarifa cambiaria del dólar a la vista del cliente	SI	
3.69	Llave maestra de las diferentes habitaciones y/o copia de llave de cada una de las habitaciones	SI	
3.70	Llaves debidamente identificadas	SI	
3.71	Llaves resguardadas en un lugar seguro	SI	
3.72	Cajillas de seguridad con su control y/o clave de seguridad resguardada	SI	
3.73	Servicio de planta telefónica con comunicación a los demás departamentos del hotel	SI	
3.74	Servicio de planta telefónica con comunicación fuera del hotel	SI	
3.75	Servicio de Vallet Parking	N/A	
3.76	Internet inalámbrico en las instalaciones para uso del cliente	SI	
3.77	Previa preparación de la tarjeta de registro de ingreso del huésped (digital y/o manual)	SI	
Recurso Humano:			
3.78	Evidencia su buen servicio al cliente	SI	
3.79	En servicio las 24 horas	SI	
3.80	Bilingüe que habla como mínimo otro idioma aparte del oficial	SI	
Uniforme:			
3.81	Identificación visible y clara (gafete con nombre de la persona y la empresa)	SI	
3.82	Completo	SI	
3.83	Limpio	SI	
3.84	Planchado	SI	
3.85	Tela de colores firmes	SI	
3.86	Talla adecuada según la persona que lo porta	SI	
3.87	Zapatos limpios y en buen estado	SI	
Aspectos de presentación:			
3.89	Cabello peinado	SI	
3.90	Uñas limpias y cortas	SI	

4	CRITERIO	El Servicio de "Atención al Cliente" en el Area de Recepción cumple con requerimientos específicos, de acuerdo a protocolos establecidos por el establecimiento
---	-----------------	---

No.	El servicio de atención al cliente debe cumplir con:	Marque	OBSERVACIONES
4.01	Protocolos de servicios establecidos por el establecimiento al momento de darle la bienvenida al cliente	SI	
4.02	Protocolos de atención para minusválidos	SI	
4.03	Sistema de reservas actualizado que facilita el registro de ingreso de los huéspedes	SI	
4.04	Resguardo de sistema de reservas, de tal manera que no tenga acceso cualquier persona ajena a recepción	SI	
4.05	Medidas de atención al cliente en caso se encuentren llenos los niveles de ocupación	SI	
4.06	Explicar los servicios vía telefónica de forma clara y completa	SI	
4.07	Explicar los servicios del hotel de forma clara y completa al cliente que se acerca a recepción	SI	
4.08	Informar de forma clara el horario de "Check out"	SI	

La Facturación debe cumplir con:

4.09	Informar al huésped sobre los diferentes cargos que tendrá su cuenta	SI	
4.10	Verificar los diferentes cargos realizados en todo el hotel previo a facturar	SI	
4.11	Informar de forma clara y completa al huésped sobre las diferentes formas de pago de los servicios que le fueron prestados durante su estancia en el hotel	SI	
4.12	Despedida amable del huésped, invitándole a visitar de nuevo el hotel	SI	
4.13	Protocolo de despedida al cliente.	SI	
4.14	Solicitar encuesta sobre la calidad de los diferentes servicios adquiridos en su estancia en el hotel	SI	

5	CRITERIO	El Área de Servicio a la habitación administrado por el Ama de Llaves cumple con requerimientos de acuerdo a estándares establecidos en la industria hotelera.	
---	-----------------	--	--

No.	El área de Servicio a la Habitación cuenta con:	Marque	OBSERVACIONES
Infraestructura Interior:			
5.01	Área amplia de acuerdo al tamaño del establecimiento	SI	
5.02	Área limpia en buenas condiciones	SI	
5.03	Mobiliario en optimas condiciones	SI	
5.04	Mobiliario limpio	SI	
5.05	Equipo en optimas condiciones: carrito o similar	SI	
Recurso Humano: Uniforme:			
5.06	Identificación visible y clara (gafete con nombre del la persona y la empresa)	SI	
5.07	Completo	SI	
5.08	Limpio	SI	
5.09	Planchado	SI	
5.10	Tela de colores firmes	SI	
5.11	Talla adecuada según la persona que lo porta	SI	
5.12	Zapatos limpios y en buen estado	SI	
Aspectos de presentación:			
5.13	Cabello peinado	SI	
5.14	Uñas limpias y en buen estado	SI	
Documentación:			
5.15	Agenda y/o planificación en donde se detalla las actividades diarias de cada camarera. (Formato en digital, Formato en físico, Agenda)	SI	En opera se distribuye y asigna diario.
5.16	Formato de reporte de camarera	SI	
5.17	Formato de registro de la entrega de lencería entregada a empresas externas de lavado	SI	
5.18	Formato de planificación y/o agenda del Ama de Llaves	SI	
5.19	Formato de control de entradas y salidas de amenidades y souvenir de la bodega	SI	
5.20	Formato de control de entradas y salidas de blancos de la bodega para las habitaciones	SI	
5.21	Formato de control de entrada de blancos nuevos a inventario	SI	
5.22	Formato de control de la lencería reportada en mal estado	SI	
5.23	Formato de reporte para solicitud de mantenimiento y reparación de habitaciones	SI	
5.24	Formato check list de limpieza de habitaciones (uno para cada tipo de habitación que ofrece el hotel)	SI	
5.25	Formato de solicitud de mantenimiento preventivo	SI	
5.26	Formato de solicitud de mantenimiento correctivo	SI	
5.27	Formato de solicitud de preparación de habitación con indicaciones especiales para el Ama de llaves	SI	
5.28	Formato de reporte de fallas, problemas y/o reporte de anomalías de las habitaciones	NO	
5.29	Formato de sugerencias y comentarios del huésped en la habitación	SI	
5.30	Formato de control de objetos perdidos	SI	
5.31	Inventario controlado de los productos de limpieza.(Digital, Físico)	SI	
5.32	Hoja de seguridad de cada producto químico de limpieza otorgado por el fabricante	SI	
5.33	Protocolos de servicio cuando se cruzan con huéspedes en los pasillos o áreas públicas	SI	
5.34	Inventario controlado de las amenidades y souvenir por categoría	SI	
5.35	Inventario controlado de blancos (lencería) por categoría	SI	
5.36	Plan de limpieza profunda (recomendable cada 15 días como máximo) de alfombras, cortinas, lámparas, ventanas y otro mobiliario.	SI	
5.37	Lista de Equipo de seguridad para cada camarera (guantes, mascarillas, protectores de ojos)	SI	
5.38	Procedimiento de limpieza de habitación	SI	
5.39	Procedimiento de limpieza de habitaciones mientras el huésped se encuentra dentro de la habitación.	SI	
5.40	Procedimiento de mantenimiento correctivo	SI	
5.41	Procedimiento de mantenimiento preventivo	SI	
5.42	Procedimiento de limpieza de baños y duchas	SI	
5.43	Procedimiento de limpieza de áreas verdes	SI	
5.44	Procedimiento de limpieza de áreas públicas	SI	
5.45	Procedimiento de seguimiento de mantenimiento correctivo	SI	
5.46	Procedimiento de seguimiento de mantenimiento preventivo	SI	
Bodega de Blancos y Souvenir:			
5.47	Ventilada	SI	
5.48	Limpia	SI	
5.49	Ordenada	SI	
5.50	Segura	SI	
5.51	Tamaño de acuerdo a la necesidad del hotel	SI	
5.52	Con chapa de seguridad en buen estado en la puerta	SI	

5.53	Identificada	SI	
5.54	Con rótulo de restricción de acceso a personas ajenas al servicio de habitaciones	SI	
5.55	Muebles limpios	SI	
5.56	Muebles en buen estado	SI	
5.57	Con rótulo de restricción de entrada a personal ajeno al área	SI	
Blancos y amenidades:			
5.58	Blancos organizados por categorías	SI	
5.59	Blancos doblados según categoría	SI	
5.60	Amenidades y suvenir ordenados	SI	
5.61	Amenidades y suvenir organizados por categoría	SI	

6	CRITERIO	Las habitaciones del hotel cumplen con lineamientos de limpieza y servicios específicos de acuerdo a requerimientos del huésped	
---	-----------------	---	--

No.	Las habitaciones previo a ser ocupadas deben cumplir con:	Marque	OBSERVACIONES
6.01	Identificación en la parte de afuera de la habitación visible al huésped	SI	
6.02	Chapas de puertas en buen estado	SI	
6.03	Cadena de seguridad o pasador en la puerta de entrada	SI	
6.04	Exposición de tarifas autorizadas por Inguat	SI	
6.05	Tarjeta de "Limpieza" para colocar en la puerta	SI	
6.06	Tarjeta de "No Molestar" para colocar en la puerta	SI	
6.07	Ventilación suficiente para evitar malos olores	SI	
6.08	Iluminación adecuada en la habitación (luz natural y/o artificial)	SI	
6.09	Botes de basura vacíos	SI	
6.10	Elementos decorativos limpios	SI	
6.11	Botes de basura limpios	SI	
6.12	Olor agradable en el ambiente	SI	
6.13	Vidrios de ventanas limpios por fuera y por dentro	SI	
6.14	Espejos limpios	SI	
6.15	Pisos limpios	SI	
6.16	Pisos en optimas condiciones	SI	
6.17	Paredes limpias	SI	
6.18	Alfombras limpias y sin manchas	NO	
6.19	Cortinas limpias	SI	
6.20	Vías de evacuación visibles para el huésped	SI	
6.21	Directorio telefónico visible en buen estado	SI	
6.22	Reloj despertador con la hora correcta	SI	
6.23	Lámparas en perfectas condiciones y ubicadas en las mesas de noche	SI	
6.24	Teléfono en perfectas condiciones	SI	
6.25	Camas en optimas condiciones	SI	
6.26	Almohadas en optimas condiciones	SI	
6.27	Almohadas con cobertor	SI	
6.28	Camas con lencería limpia	SI	
6.29	Cama con protector de colchón	SI	
6.30	Camas tendidas de acuerdo a protocolos del hotel	SI	
6.31	Edredón y/o cobertor en buen estado	SI	
6.32	Edredón y/o cobertor de acuerdo al tamaño de la cama	SI	
6.33	Mobiliario completo sin polvo	SI	
6.34	Cabecera limpia y en buen estado	SI	
6.35	Mesa de noche de acuerdo a la cantidad de camas en la habitación	SI	
6.36	Gabetero o closet de madera bien cuidado	SI	
6.37	Tapicería de mobiliario en buen estado	SI	
6.38	Mini bar equipado	SI	
6.39	Mini bar en perfectas condiciones	SI	
6.40	Materiales informativos del hotel ordenados (revistas, folletos, etc.)	SI	
6.41	Perfecto funcionamiento del televisor	SI	
6.42	Televisor con señal de cable	SI	
6.43	Ventilador (es) en perfecto estado	SI	
6.44	Todas las luces en perfecto estado	SI	
6.45	Verificación que esta en buen estado el calentador de la ducha	SI	
6.46	Control de televisión debidamente probado para asegurar su funcionalidad	SI	
6.47	Bolsa o similar en caso se ofrezca el servicio de lavado de ropa del huésped	SI	
6.48	Closet limpio sin polvo	SI	
6.49	Guardarropa con seis cerchas	SI	
6.50	Calefacción en perfectas condiciones, dependiendo de la ubicación geográfica del hotel	SI	
6.51	Directorio de los servicios que se ofrecen en el hotel, donde se especifican: servicios, precios, horarios de servicio, condiciones, ubicación.	SI	
6.52	Tarjeta con el nombre de la camarera que preparó la habitación	SI	
6.53	Tarjeta de comentarios y/o sugerencias de los huéspedes	SI	
6.54	Avisos y/o recomendaciones especiales visibles para los huéspedes	SI	
6.55	Caja de seguridad con instructivo de uso	SI	

Sanitario:

6.56	Amenidades en los baños: jabón de manos, Shampoo de pelo, Acondicionador	SI	
6.57	Mínimo de toallas para el baño: 1 toalla como alfombra/pies, 2 toallas de ducha, 1 toalla de manos	SI	
6.58	Alfombra antideslizante en la ducha y/o bañera	N/A	
6.59	Sanitarios limpios.	SI	
6.60	Lavamanos limpios	SI	
6.61	Cortina y/o puerta de ducha limpia	SI	
6.62	Azulejos limpios	SI	
6.63	Jabonero en la ducha	SI	
6.64	Dos rollos de papel higiénico como mínimo (1 colocado en el dispensador y 1 de repuesto)	SI	
6.65	Caja de pañuelos faciales dentro de un dispensador	SI	
6.66	Bata de baño disponible para cada huésped	SI	
6.67	Pantuflos disponible para cada huésped	SI	
6.68	Dos vasos de vidrio debidamente envueltos en plástico y colocados boca a abajo	SI	
6.69	Toallero en buen estado	SI	
6.70	Secadora de cabello en perfectas condiciones	SI	
6.71	Barras de seguridad en ducha	SI	
6.72	Drenajes limpios y con su respectivo tapón	SI	
6.73	Aire acondicionado en perfectas condiciones, dependiendo de la ubicación geográfica del hotel	SI	

7	CRITERIO	El servicio de Alimentos y Bebidas a la habitación "Room Service" contará con requerimientos específicos del restaurante y del huésped.
---	-----------------	---

No.	Previo al Room Service el hotel debe contar con:	Marque	OBSERVACIONES
Documentos:			
7.01	Menú en cada dormitorio	SI	
7.02	Menú actualizado con platillos que incluye alimentos de temporada	SI	
7.03	Menú con precios actualizados	SI	
7.04	Comandas para tomar la orden	SI	
7.05	Formato de control de los servicios a la habitación	SI	
7.06	Procedimiento de Room Service	SI	
7.07	Procedimiento de Mise and Place del carrito	SI	
7.08	Procedimiento de recargo del consumo a la cuenta de la habitación	SI	
7.09	Protocolos de servicio via telefónica	SI	
7.10	Protocolos de servicio de alimentos y bebidas en la habitación	SI	
7.11	Protocolos de información al huésped para informar algún atraso en el servicio	SI	
7.12	Protocolos de información al cliente sobre los tiempos en servir cada platillo	SI	
Recurso Humano:			
7.13	Personal capacitado para tomar la orden via telefónica	SI	
7.14	Personal disponible para llevar la orden a cada habitación	SI	
Equipo y materia prima:			
7.15	Materia prima fresca para ofrecer los platillos del menú	SI	
7.16	Carrito para trasladar la orden a la habitación	SI	
7.17	Mise and Place del carrito	SI	
7.18	Loza adecuada para el servicio	SI	
7.19	Cubertería adecuada para el servicio	SI	
7.20	Manteles para el carrito	NO	
7.21	Pasillos y/o corredores libres de obstáculos para que transiten los carritos con la orden	SI	
Seguido de recibir la orden del "Room Service" se debe cumplir con:			
7.22	Estándares de tiempo de entrega de cada platillo del menú	SI	
7.23	Protocolos de servicio de restaurante vía telefónica	SI	
7.24	Canales de comunicación entre recepción y cocina para agilizar la orden	SI	
7.25	Tiempo límite de entrega del servicio a la habitación	SI	
7.26	Entrega al huésped del cargo total que se hará a su cuenta	SI	
7.27	Tiempo límite para recoger los platos sucios y sobras de la habitación	NO	No se realiza a cabalidad.

8	CRITERIO	Las áreas públicas en el hotel deben cumplir parámetros específicos de limpieza y orden.
---	-----------------	--

No.	Las áreas públicas del hotel deben cumplir con:	Marque	OBSERVACIONES
Documentación:			
8.01	Procedimiento de limpieza de áreas públicas	SI	
8.02	Procedimiento de limpieza de baños públicos	SI	
8.03	Procedimiento de limpieza de piscinas	SI	
8.04	Procedimiento de limpieza de áreas verdes	NO	
8.05	Check list de limpieza de baños	SI	
8.06	Normas de seguridad legales vigentes para piscinas	SI	
8.07	Programa de fumigación periódico contra plagas	SI	
8.08	Programa de limpieza periódico para las diferentes áreas públicas	SI	
8.09	Programa de mantenimiento preventivo del área de juegos infantiles	SI	
8.10	Programa de mantenimiento preventivo del área de juegos deportivos	SI	
8.11	Horarios específicos de riego	SI	
8.12	Horarios de limpieza que no interfieran con las actividades de los huéspedes	SI	

8.13	Protocolos de servicio cuando se cruzan con un huésped	SI	
Áreas Públicas:			
8.14	Pisos limpios	SI	
8.15	Paredes limpias	SI	
8.16	Pintura en buen estado	SI	
8.17	Mobiliario limpio	SI	
8.18	Mobiliario en buen estado	SI	
8.19	Cortinas limpias	SI	
8.20	Cortinas en buen estado	SI	
8.21	Alfombras limpias	SI	
8.22	Macetas sin rastros de basura	SI	
8.23	Flores de macetas bien cuidadas	SI	
8.24	Decoración en buenas condiciones	SI	
8.25	Decoración limpia sin rastros de polvo	SI	
8.26	Pasillos y/o corredores libres de obstáculos	SI	
8.27	Escaleras de emergencia identificadas	SI	
8.28	Escaleras libres de obstáculos	SI	
8.29	Señalización de vías de evacuación	SI	
8.30	Extintores en lugares visibles	SI	
8.31	Señalización de las áreas del hotel en perfectas condiciones	SI	
Sanitarios:			
8.32	Debidamente identificados por sexo	SI	
8.33	Puertas limpias	SI	
8.34	Paredes limpias	SI	
8.35	Ventilados	SI	
8.36	Botes de basura de pedal con bolsa	SI	
8.37	Pisos limpios	SI	
8.38	Baños libre de malos olores	SI	
8.39	Baños con sus amenidades correspondientes	SI	
8.40	Dispensador de jabón lleno	SI	
8.41	Dispensador de jabón en buen estado	SI	
8.42	Espejos limpios (sin huellas)	SI	
8.43	Secadores de manos funcionando adecuadamente	SI	
8.44	Rollo de papel higiénico en cada cubículo	SI	
8.45	Cubículos con paredes limpias	SI	
8.46	Ganchos en cada cubículo para colgar bolsas y/o ropa	SI	
8.47	Dispensador de toalla de papel en perfectas condiciones	SI	
8.48	Grifos de lavamanos en perfectas condiciones	SI	
8.49	Drenajes limpios	SI	
Teléfonos Públicos:			
8.50	Teléfonos limpios.	SI	En las habitaciones
8.51	Cabinas limpias	N/A	
8.52	Teléfonos en óptimas condiciones	SI	
8.53	Cabinas en óptimas condiciones	N/A	
8.54	Directorio telefónico actualizado en perfectas condiciones (no roto, ni manchado)	SI	
Elevadores:			
8.55	Paredes limpias	SI	
8.56	Techo limpio	SI	
8.57	Material de Elevadores de acero inoxidable debidamente pulidos	SI	
8.58	Espejos limpios (sin huellas)	SI	
8.59	Vidrios limpios (sin huellas)	SI	
8.60	Alfombras limpias aspiradas	SI	
8.61	Panel de control en perfectas condiciones	SI	
8.62	Instructivo de qué hacer en caso de emergencia visible	SI	
8.63	Rieles de la puerta limpios	SI	
Parqueo:			
8.64	Limpio sin basura	SI	
8.65	Puertas de acceso en buen estado	SI	
8.66	Instrucciones de parqueo a la vista del cliente	SI	
8.67	Tuberías visibles limpias	SI	
8.68	Parqueo cercano con facilidades en caso no se cuente con parqueo propio	SI	
Áreas Verdes:			
8.69	Plantas cuidadas (sin hojas secas)	SI	
8.70	Grama cortada y tallada	SI	
8.71	Uso correcto del agua de riego	SI	
8.72	Químicos usados en la fumigación resguardados	SI	
8.73	Envases de químicos identificados con su tarjeta respectiva	SI	
8.74	Equipo de seguridad (guantes, arnés, mascarillas, casco.)	SI	
Las piscinas cumplen con las siguientes observaciones:			
8.75	Piso antideslizante en orillas	SI	
8.76	Barras de seguridad en las escaleras	SI	
8.77	Piso y paredes en perfectas condiciones	SI	

8.78	Azulejos sin grietas	SI	
8.79	Azulejos sin cortesque lastimen al huésped	SI	
8.80	Drenajes limpios	SI	
8.81	Agua limpia	SI	
8.82	Personal capacitado para la limpieza de piscinas	SI	
8.83	Áreas cercanas limpias	SI	
8.84	Información sobre horarios de uso y recomendaciones a la vista del huésped	SI	
Áreas Infantiles:			
8.85	Debidamente identificada	SI	
8.86	Información sobre rangos de edades adecuados para su uso a la vista del cliente	SI	
8.87	Áreas limpias	SI	
8.88	Juegos en perfectas condiciones para su uso	SI	
8.89	Juegos sin astillas o abolladuras para evitar accidentes	SI	
8.90	Juegos sin astillas o abolladuras para evitar accidentes	SI	
8.91	Rótulo indicando que los niños deben jugar "Bajo supervisión de un adulto"	SI	
Áreas de Juegos Deportivos:			
8.92	Canchas y áreas debidamente identificadas	SI	
8.93	Información sobre rangos de edades adecuados para su uso	SI	
8.94	Información sobre horarios de uso	SI	
8.95	Información sobre condiciones de uso a la vista	SI	
8.96	Áreas y/o canchas limpias	SI	
8.97	Net en perfectas condiciones	SI	
8.98	Áreas y/o canchas señalizadas	SI	
Área de Mantenimiento: La bodega se encuentra:			
Infraestructura interior:			
8.100	Limpia	SI	
8.101	Ordenada	SI	
8.102	Segura	SI	
8.103	Tamaño adecuado de acuerdo a la necesidad del hotel	SI	
8.104	Con chapa de seguridad en buen estado en la puerta	SI	
8.105	Identificada	SI	
8.106	Con rótulo de restricción de acceso a personas ajenas al servicio de mantenimiento	SI	
Documentación:			
8.107	Listado de equipo resguardado	SI	
8.108	Listado de maquinaria resguardada	SI	
8.109	Listado de químicos de limpieza resguardados	SI	
8.110	Listado de proveedores de productos químicos para fumigación	SI	
8.111	Listado de proveedores de productos de limpieza	SI	
8.112	Listado de proveedores de servicios de mantenimiento de maquinaria y equipo	SI	
8.113	Fichas de control de cada producto químico	SI	
Productos:			
8.114	Productos de limpieza debidamente identificados	SI	
8.115	Productos químicos de fumigación debidamente identificados	SI	
8.116	Productos químicos y de limpieza no caducados.	SI	

9	CRITERIO	El servicio de limpieza a la habitación deberá cumplir con requerimientos específicos del hotel y del huésped	
No.	Quando un cliente solicita limpieza a la habitación se cumple con:	Marque	OBSERVACIONES
La verificación de:			
9.01	La tarjeta de "Limpieza" en la puerta	SI	
9.02	Funcionamiento perfecto de todas las luces de la habitación	SI	
9.03	Funcionamiento perfecto del aire acondicionado	SI	
9.04	Funcionamiento perfecto del televisor	SI	
9.05	Funcionamiento perfecto el Control del televisor	SI	
9.06	Funcionamiento de los grifos de ducha y lavamanos	SI	
Documentación:			
9.07	Procedimiento de limpieza de habitación mientras el huésped aún esta hospedado en la habitación	SI	
9.08	Protocolos de servicio y atención mientras limpia la habitación y el huésped está en ella	SI	
9.09	Check list de habitaciones	SI	
9.10	Estándar del hotel para hacer las camas	SI	
El cumplimiento de:			
9.11	Cambiar toda la ropa de cama	SI	
9.12	Sacudir todos los muebles de la habitación	SI	
9.13	Doblar cuidadosamente la ropa de los huéspedes	SI	
9.14	Organizar los accesorios de los huéspedes en la mesa y/o gabetero	SI	
9.15	Dejar el dinero y artículos de valor en el lugar en donde los encontró	SI	
9.16	Ordenar en parejas los zapatos de los huéspedes	SI	
9.17	Recoger los platos del "Room Service"	SI	
9.18	Reemplazar los materiales informativos del hotel utilizados y ordenarlos (revistas, folletos, etc.)	SI	
9.19	Reemplazar las bolsas de lavandería usadas	SI	
Sanitarios:			
9.20	Vaciar botes de basura	SI	

9.21	Colocar bolsa plástica en el bote de basura	SI	
9.22	Reponer las amenidades parcialmente usadas	SI	
9.23	Reponer las toallas usadas	SI	
9.24	Reponer las batas usadas	SI	
9.25	Reemplazar los vasos para agua del baño	SI	
9.26	Reemplazar los pañuelos faciales	SI	
9.27	Reemplazar el papel higiénico	SI	
9.28	Dejar un rollo de papel higiénico de repuesto	SI	

10 CRITERIO El servicio de lavandería deberá cumplir con requerimientos específicos del hotel y del huésped.

No.	En caso el huésped solicite lavado de prendas se debe contar con:	Marque	OBSERVACIONES
Documentación:			
10.01	Listado de Tiempos establecidos para lavado de prendas	SI	
10.02	Procedimiento de lavado de ropa de huéspedes	SI	
10.03	Procedimiento de planchado de ropa de huéspedes	SI	
10.04	Plan del área de lavandería	SI	
10.05	Formato de recepción de prendas que se llevarán a lavandería	SI	
10.06	Formato de entrega de prendas al huésped	SI	
10.07	Control de prendas recibidas de cada habitación	SI	
10.08	Horarios definidos para entrega de ropa a lavandería	SI	
Verificación del desempeño de:			
10.09	Disponición de servicio de lavandería como mínimo 5 días de la semana	SI	
10.10	Informar al huésped cuando se le entregará la ropa lavada	SI	
10.11	Confirmar la lista de lavandería por seguridad	SI	
10.12	Añadir a la cuenta de lavandería a los cargos de la habitación	SI	
10.13	Revisión de prendas en lavandería	SI	
10.14	Trato especial de cada prenda de acuerdo al requerimiento específico de cada una de ellas	SI	
10.15	Servicio de planchado de cada prenda	SI	
10.16	Entrega de prendas con lista de lavandería entregada previamente	SI	
10.17	Información oportuna al huésped en caso de atraso en la entrega de la ropa	SI	
10.18	Información oportuna al huésped en caso de no haberse podido sacar alguna mancha en la ropa	SI	
10.19	Entrega de prendas dobladas cuidadosamente	SI	
10.20	Entrega de prendas en cerchas de buena calidad (no de alambre)	SI	
10.21	Entrega de los calcetines y/o calcetas se entregaron en pares y doblados	SI	
10.22	Respetar el letrero de "no molestar" que se encuentre en la puerta, dejando bajo la misma la tarjeta "Favor de llamarnos"	SI	
Verificación que se cuenta con:			
10.23	Transporte cuidadoso de la ropa hacia áreas de lavandería	SI	
10.24	Número de habitación antes de la entrega de ropa lavada	SI	

11 CRITERIO El servicio de lavandería deberá cubrir la limpieza de blancos y uniformes de los colaboradores del hotel

No.	En el área de lavandería se debe cumplir con:	Marque	OBSERVACIONES
Documentación:			
11.01	Procedimiento de lavado de blancos	SI	
11.02	Procedimiento de lavado de uniformes de empleados	SI	
11.03	Procedimiento de distribución de blancos a cada área	SI	
11.04	Formato de control de entrega de uniformes por departamentos	SI	
11.05	Tarjeta de seguridad de cada químico de limpieza	SI	
Verificación de:			
11.06	Disponición de diferentes químicos de limpieza para tratar cada pieza	SI	
11.07	Disponición de ducto para envío de blancos desde los pisos de recolección	SI	
11.08	Separación de los diferentes químicos de limpieza	SI	
11.09	Clasificación de blancos de las diferentes áreas del hotel	SI	
11.10	Separación de toallas con sábanas y edredones	SI	
11.11	Prendas que necesiten un tratamiento contra las manchas	SI	
11.12	Revisión de prendas que necesiten reparación	SI	
11.13	Separación de las prendas altamente contaminadas para su correcto tratamiento	SI	
Uniformes de Colaboradores:			
11.14	Inventario de uniformes por departamento, puestos y turnos	SI	
11.15	Máquina de cocer para reparaciones menores y/o ajustes	SI	
11.16	Verificación del estado de los uniformes	SI	

12 CRITERIO El área de los colaboradores cumple con los lineamientos específicos con los que debe contar un hotel.

No.	El espacio para los colaboradores debe cumplir con:	Marque	OBSERVACIONES
Documentación:			
12.01	Procedimiento de lavado de baño de colaboradores	NO	
12.02	Procedimiento de limpieza de comedor de colaboradores	NO	
12.03	Check list de verificación de limpieza	SI	
12.04	Tarjeta de cada químico y producto de limpieza	SI	

Vestidores:			
12.05	Paredes limpias	SI	
12.06	Paredes en perfecta estado de conservación	SI	
12.07	Separación de vestidores de hombres y mujeres	SI	
12.08	Pisos limpios	SI	
12.09	Ventilación adecuada	SI	
12.10	Lockers limpios	SI	
12.11	Lockers con candado	SI	
12.12	Lockers en perfecto estado	SI	
12.13	Mobiliario limpio (bancas, sillas, mesas, etc.)	SI	
12.14	Mobiliario en perfectas condiciones	SI	
12.15	Cechero en donde colocar los uniformes limpios	SI	
12.16	Recipiente para colocar los uniformes sucios previos a ser lavados	SI	
Sanitarios:			
12.17	Separación de baño de hombres y mujeres	SI	
12.18	Botes de basura limpios con bolsa plástica	SI	
12.19	Sanitarios limpios	SI	
12.20	Pisos limpios	SI	
12.21	Baños libre de malos olores	SI	
12.22	Baños con sus amenidades correspondientes	SI	
12.23	Dispensador de jabón lleno	SI	
12.24	Dispensador de jabón en buen estado	SI	
12.25	Espejos limpios (sin huellas)	SI	
12.26	Secadores de manos funcionando adecuadamente	SI	
12.27	Rollo de papel higiénico en cada cubículo	SI	
12.28	Cubículos con paredes limpias	SI	
12.29	Ganchos en cada cubículo para colgar bolsas y/o ropa	NO	
12.30	Ducha limpia	SI	
12.31	Grifos de duchas y lavamanos en perfectas condiciones	SI	
12.32	Drenajes limpios	SI	
12.33	Cortina y/o puerta de ducha en buen estado	SI	
12.34	Cortina y/o puerta de ducha limpia	SI	
Comedor:			
12.35	Espacio de acuerdo a cantidad de colaboradores del hotel	SI	
12.36	Pisos limpios	SI	
12.37	Paredes limpias	SI	
12.38	Mobiliario limpio (muebles, sillas, mesas, etc.)	SI	
12.39	Equipo limpio (microondas, estufa, televisor, etc.)	SI	
12.40	Microondas en perfectas condiciones para su uso	SI	
12.41	Dispensador de agua	SI	
12.42	Rollo de papel para manos	SI	
12.43	Lavaplatos limpio	SI	
12.44	Drenaje de lavaplatos limpio	SI	
12.45	Botes de basura de pedal con bolsa plástica	SI	
Habitaciones:			
12.46	Identificación de habitación de hombres y mujeres	SI	
12.47	Área amplia de acuerdo al tamaño del establecimiento	SI	
12.48	Área limpia en buenas condiciones	SI	
12.49	Mobiliario en optimas condiciones	SI	
12.50	Mobiliario limpio	SI	
12.51	Cantidad de camas de acuerdo a la cantidad de empleados	SI	
12.52	Ventilación suficiente para evitar malos olores	SI	
12.53	Iluminación adecuada en la habitación (luz natural y/o artificial)	SI	
12.54	Camas en optimas condiciones	SI	
12.55	Almohadas en optimas condiciones	SI	
12.56	Almohadas con cobertor	SI	
12.57	Camas con lencería limpia	SI	
12.58	Cama con protector el colchón	SI	
12.59	Closet de madera en buen estado	SI	



Sello de Calidad
Turística

AUTOEVALUACIÓN

Sello Q

Código: UCST-SQ-AE

Edición No: 02

Fecha de emisión: Mayo 2016

SOSTENIBILIDAD

Estimado empresario: para efectos de facilitar el desarrollo del proceso de Calidad y Sostenibilidad Turística, el INGUAT ha construido una batería de instrumentos para que usted pueda evaluar la condición actual de su empresa, tomando en cuenta los manuales que en las capacitaciones se les brindaron ya que son la base para lo que se le solicita.

Instrucciones: A continuación, se presentan los criterios que van a ser verificados en la empresa turística mediante la observación. Al lado derecho deberá indicar con un SI, NO o N/A según corresponda. Anote en la casilla de observaciones si considera necesario.

1	CRITERIO	La empresa presenta evidencia de la documentación para la aplicación de las buenas prácticas ambientales, según las recomendaciones para un turismo sostenible y conforme a la ley de protección y mejoramiento del medio ambiente.
---	-----------------	---

No.	La documentación para la aplicación de las buenas prácticas ambientales contiene:	Marque	OBSERVACIONES
1.01	Plan de formación específica en materia de gestión del medio ambiente (Espacios naturales, biodiversidad, sostenibilidad urbana, cambio climático formación para profesionales de la educación ambiental)	NO	No se tiene plan
1.02	Registro de reglamentos de uso público de los espacios naturales protegidos en actividades desarrolladas en áreas de reserva	N/A	
1.03	Protocolo de actuación para minimizar el impacto de las actividades en el medio natural	NO	No se tiene protocolo

No.	El plan de acción de gestión medioambiental contiene medidas para:	Marque	OBSERVACIONES
1.04	Reducción en consumo de agua	NO	
1.05	Reducción en consumo de energía	SI	
1.06	Reducción en consumo de combustible	N/A	
1.07	Uso de productos con sustancias nocivas	SI	
1.08	Gestión de residuos	SI	
1.09	Reciclaje de materiales y piezas de maquinaria y equipos	SI	
1.10	Planificación de mejoras, según resultados de revisiones trimestrales	NO	faltan registros
1.11	Plan de trabajo para el apoyo a proyectos de conservación y mejora del medio ambiente	SI	
1.12	Registro de trabajos realizados en el apoyo a proyectos de conservación y mejora del medio ambiente	NO	No se tienen registro.
1.13	Registro de trabajos realizados en el apoyo a proyectos de reforestación	N/A	
1.14	Registro de seguimiento trimestral para el plan de acción definido	SI	
1.15	Procedimiento de denuncia de fuentes de contaminación en los entornos donde opera.	N/A	
1.16	Procedimiento de monitoreo de acciones de conservación y mejora del medio ambiente.	SI	

No.	El protocolo para la divulgación de gestión medio ambiental incluye:	Marque	OBSERVACIONES
1.17	Medidas de gestión medioambiental aplicadas	SI	
1.18	Solicitud de colaboración a los empleados para la aplicación de medidas de gestión medioambiental	N/A	
1.19	Solicitud de colaboración a los clientes para la aplicación de medidas de gestión medioambiental	SI	
1.20	Solicitud de colaboración a los proveedores para la aplicación de medidas de gestión medioambiental	SI	

2	CRITERIO	La empresa presenta evidencia para la aplicación de las buenas prácticas ambientales, conforme a las recomendaciones para un turismo
---	-----------------	--

No.	Para evidenciar las buenas prácticas ambientales en el uso del agua, presenta:	Marque	OBSERVACIONES
2.01	Rótulos para el ahorro de agua en las áreas de uso general	NO	faltan areas publicas
2.02	Agua potable para el uso de toda la empresa	SI	
2.03	Vasos de cristal para cepillos de dientes en área de lavamanos	SI	
2.04	Temporizador de agua en los lavamanos	NO	No se tiene.
2.05	Duchas ahorradoras	NO	No se tiene.
2.06	Agua de lluvia para riego de jardines	N/A	
2.07	Registro de programación de reparaciones en tuberías y grifos	SI	

No.	Es observable el estado perfecto, sin goteos en:	Marque	OBSERVACIONES
2.08	Tuberías de agua	SI	
2.09	Grifos	SI	
2.10	Regaderas	SI	
2.11	Lavamanos	SI	
2.12	Tanque de sanitarios	SI	
2.13	Mingitorios	SI	

3	CRITERIO	La empresa presenta evidencia para la aplicación de las buenas prácticas ambientales, conforme a las recomendaciones para un turismo
---	-----------------	--

No.	Para evidenciar las buenas prácticas ambientales en el uso de energía, presenta:	Marque	OBSERVACIONES
3.01	Focos ahorradores en áreas de menor afluencia de clientes	SI	
3.02	Iluminación natural en áreas públicas	SI	
3.03	Rotulación para ahorro de energía en áreas de uso común	SI	
3.04	Tomacorrientes sin sobrecarga	SI	
3.05	Planta eléctrica para uso en caso de emergencias	SI	

3.06	Panel solar para uso alternativo de energía	NO	No se tiene
------	---	----	-------------

No.	Las paredes de uso privado y público presentan:	Marque	OBSERVACIONES
3.07	Limpieza	SI	
3.08	Colores claros en la pintura	SI	

4	CRITERIO	La empresa presenta evidencia para la aplicación de las buenas prácticas ambientales, conforme a las recomendaciones para un turismo	
---	-----------------	--	--

No.	Para evidenciar las buenas prácticas ambientales en la manipulación de residuos sólidos, presenta:	Marque	OBSERVACIONES
4.01	Plan de reciclaje	SI	
4.02	Recipientes de basura clasificados, según tipo de residuos	SI	
4.03	Basura colocada en recipientes, según clasificación	SI	
4.04	Residuos sólidos colocados en bolsas biodegradables	SI	
4.05	Material reciclado colocado en bolsas plásticas	N/A	
4.06	Material a reutilizar identificado en las áreas operativas	SI	
4.07	Rotulación para colocar residuos en las áreas de uso común	SI	
4.08	Productos hechos con papel reciclado	NO	
4.09	Productos de limpieza biodegradables	NO	
4.10	Hojas de papel reciclado	SI	
4.11	Uso del servicio de recolección de basura	SI	

No.	Evita uso de material desechable en:	Marque	OBSERVACIONES
4.12	Vasos	SI	
4.13	Platos	SI	
4.14	Tenedores	SI	

No.	En áreas de acumulación de residuos evidencia:	Marque	OBSERVACIONES
4.15	Residuos plásticos	SI	
4.16	Cartones	SI	
4.17	Latas comprimidas	SI	

5	CRITERIO	La empresa presenta evidencia para la aplicación de las buenas prácticas ambientales, conforme a las recomendaciones para un turismo	
---	-----------------	--	--

No.	Para evidenciar las buenas prácticas ambientales en la conservación del aire, presenta:	Marque	OBSERVACIONES
5.01	Mecanismos de aire acondicionado en buen estado	SI	
5.02	Avisos para control de contaminación auditiva	NO	No se tiene
5.03	Aviso de prohibición de fumar en áreas cerradas	SI	
5.04	Registro de medición de decibales máximos, conforme a acuerdo COM-2-2012 (Reglamento para contaminación auditiva)	NO	casi no hay registros

No.	El área de acumulación de residuos se encuentra:	Marque	OBSERVACIONES
5.05	Limpia	SI	
5.06	Ordenada	SI	
5.07	Sin malos olores	SI	
5.08	Sin plagas	SI	

6	CRITERIO	La empresa presenta evidencia para la aplicación de mejora en condiciones ambientales en la protección y conservación de áreas verdes dentro	
---	-----------------	--	--

No.	Para evidenciar la aplicación de mejora en condiciones ambientales en la protección y conservación de área verdes, presenta:	Marque	OBSERVACIONES
6.01	Plantas naturales en áreas públicas	SI	
6.02	Plantas naturales en salones de eventos	NO	
6.03	Plantas naturales en áreas de fumadores	NO	
6.04	Jardines	SI	Macetas naturales, grama artificial.

7	CRITERIO	La empresa presenta evidencia para el cumplimiento con la legalidad vigente en materia de utilización de fauna silvestre, conforme al decreto 4 -89	
---	-----------------	---	--

No.	Para evidenciar el cumplimiento con la legalidad vigente en utilización de fauna silvestre, presenta:	Marque	OBSERVACIONES
7.01	Especies nativas para fines decorativos	N/A	
7.02	Especies no en cautiverio	N/A	
7.03	Especies en su medio natural	N/A	

No.	Adopta medidas para impedir introducción de especies exóticas invasoras, aplicando:	Marque	OBSERVACIONES
7.04	Actividades reguladas en el trato de especies exóticas, según la ley nacional vigente	N/A	
7.05	Apoyo por parte de personas autorizadas para el trato de especies	N/A	
7.06	Poseción de equipos adecuados para el trato de especies, según regulaciones de ley	N/A	

8	CRITERIO	La empresa presenta evidencia para la aplicación de responsabilidad social, según acciones de índole comunal y cultural y conforme a la ley contra	
---	-----------------	--	--

No.	Para cumplir con la responsabilidad social, evidencia contratos de trabajo, de acuerdo a:	Marque	OBSERVACIONES
8.01	Personas residentes en la zona de actividad de la empresa	SI	
8.02	Condiciones de igualdad a hombres y mujeres	SI	
8.03	Miembros de minorías locales	SI	
8.04	Exento de explotación infantil	SI	

8.05	Condiciones salariales según regulaciones de ley	SI	
------	--	----	--

No.	Evidencia aplicación de denuncias en situaciones de explotación sexual y narcotráfico cercano a las áreas de la empresa según:	Marque	OBSERVACIONES
8.06	Acciones concretas publicadas en la página Web de la empresa	N/A	
8.07	Denuncia a las autoridades de situaciones de ese tipo, identificadas en las áreas cercanas a su actividad operativa, según ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas	N/A	
8.08	Tarjetas de información en habitaciones	SI	
8.09	Reporte de los empleados en casos de ese tipo	N/A	Si hay formato, no se ha necesitado

No.	Evidencia promoción en el uso de productos y servicios autóctonos en los locales donde opera, según:	Marque	OBSERVACIONES
8.10	Venta de artesanías de la cultura local	N/A	
8.11	Cuadros de pinturas de la identidad Guatemalteca	SI	
8.12	Uso de trajes regionales de la localidad en los colaboradores	N/A	
8.13	Música nacional de marimba	SI	
8.14	Música nacional de melodías regionales	SI	

No.	Evidencia registro de apoyo activo en iniciativas de desarrollo social y cultural, según proyectos con entidades:	Marque	OBSERVACIONES
8.15	Deportivas	SI	
8.16	De arte	SI	
8.17	Culturales	SI	
8.18	Educativas	SI	
8.19	De salud	SI	
8.20	De comercio	N/A	

No.	Evidencia registro de aplicación de denuncias en comercialización de piezas de patrimonio arqueológico y cultural, según:	Marque	OBSERVACIONES
8.21	Denuncias de actos de ese tipo que no se ajusten a regulaciones de ley	N/A	No ha sucedido.
8.22	Inclusión de la postura de ese tipo de denuncias en la política de calidad	N/A	
8.23	Contacto con autoridades competentes en intercambio de información de comercio ilícito	N/A	

No.	Evidencia registros de aplicación de un código de conducta, de acuerdo a:	Marque	OBSERVACIONES
8.24	Actividades en comunicados locales	N/A	
8.25	Actividades en comunicados indígenas	N/A	

No.	Facilita aplicación de código de conducta a los clientes, según requerimientos:	Marque	OBSERVACIONES
8.26	Información de la cultura local	N/A	
8.27	Información del patrimonio cultural local	N/A	
8.28	Comportamiento en visitas a zonas naturales	N/A	
8.29	Comportamiento con culturas vivas	N/A	
8.30	Comportamiento en sitios de patrimonio cultural	N/A	

No.	Utiliza referentes del patrimonio cultural en:	Marque	OBSERVACIONES
8.31	Productos de la decoración	SI	
8.32	Actividades planificadas	N/A	No es el mercado objetivo
8.33	Servicios de la empresa	N/A	No es el mercado objetivo
8.34	Derecho de propiedad intelectual	SI	

9	CRITERIO El personal de la empresa evidencia conocimiento de prácticas del cuidado al medio ambiente, así como el cumplimiento de responsabilidad		
---	--	--	--

No.	El personal de la empresa expone prácticas de sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, mediante entrevista, conforme a:	Marque	OBSERVACIONES
9.01	Aplicación de un plan de acción de gestión medioambiental	SI	
9.02	Uso del agua dentro de la empresa	N/A	
9.03	Consumo de energía	SI	
9.04	Manejo de residuos sólidos	SI	
9.05	Uso de productos biodegradables	SI	
9.06	Conservación del aire	SI	
9.07	Protección de áreas verdes	N/A	
9.08	Protección de fauna silvestre	N/A	

No.	El personal de la empresa expone prácticas de responsabilidad social, mediante entrevista, conforme a:	Marque	OBSERVACIONES
9.09	Contratos de trabajo de personas de la localidad	SI	
9.10	Condiciones salariales de acuerdo a regulaciones de ley	SI	
9.11	Condiciones de igualdad a hombres y mujeres	SI	
9.12	No discriminación	SI	
9.13	Respeto al niño o la niña	SI	
9.14	Denuncia de actos de abuso sexual	SI	
9.15	Denuncia de actos de narcotráfico	SI	
9.16	Respeto a la identidad cultural	SI	
9.17	Participación en actividades de desarrollo social y cultural	SI	
9.18	Respeto al patrimonio arqueológico	N/A	
9.19	Denuncia de comercialización de piezas de patrimonio arqueológico	N/A	
9.20	Aplicación de un código de conducta	SI	



Sello de Calidad
Turística

AUTOEVALUACIÓN

Sello Q

Código: UCST-SQ-AE

Edición No: 02

Fecha de emisión: Mayo 2016

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Estimado empresario: para efectos de facilitar el desarrollo del proceso de Calidad y Sostenibilidad Turística, el INGUAT ha construido una batería de instrumentos para que usted pueda evaluar la condición actual de su empresa, tomando en cuenta los manuales que en las capacitaciones se les brindaron ya que son la base para lo que se le solicita.

Instrucciones: A continuación, se presentan los criterios que van a ser verificados en la empresa turística mediante la observación. Al lado derecho deberá indicar con un SI, NO o N/A según corresponda. Anote en la casilla de observaciones si considera necesario.

1	CRITERIO	La empresa presenta evidencias de las acciones relacionadas con el resguardo de la seguridad de sus clientes en los servicios.
---	-----------------	--

No.	Presenta la planificación de los siguientes aspectos	Marque	OBSERVACIONES
1.01	Planes de previsión de peligros potenciales en las actividades desarrolladas dentro de la empresa	SI	
1.02	Planes de previsión de peligros potenciales en las actividades desarrolladas en la prestación de servicios a con los clientes (Manual de Trabajo Seguro)	SI	
1.03	Planes de emergencia relacionados con las actividades desarrolladas dentro de la empresa (Ej. Accidentes, incendios)	SI	
1.04	Planes de emergencia relacionados con las situaciones ambientales contingentes de Guatemala (Ej. terremotos, inundaciones, derrumbes)	NO	
1.05	Planes de mantenimiento de equipos y materiales que utilizan en las actividades con los clientes	SI	
1.06	Presenta póliza de seguros de responsabilidad civil para cubrir a los clientes en caso de accidentes	SI	
1.07	Plan de previsión de riesgos laborales	NO	
1.08	La empresa dispone de botiquines con medicamentos no caducados (botiquín de primeros auxilios, medicamentos que respondan a la atención primaria a los riesgos que la empresa puede correr, de acuerdo a sus servicios y condiciones de contexto)	SI	
1.09	Presenta evidencias de haber revisado los planes de seguridad en un período no mayor a 12 meses	NO	
1.10	La empresa cuenta con directorio telefónico de organizaciones de emergencia actualizado	SI	
1.11	Presenta evidencia de haber realizado simulacros para las situaciones de emergencia en un período no mayor de 6 meses	NO	
1.12	La dirección tiene asignado a un colaborador como mínimo, de garantizar el cumplimiento de los planes de seguridad ocupacional dentro de la empresa	SI	
1.13	Reglamento de sanciones por acciones laborales inseguras	SI	
1.14	Plan para reemplazo periódico de equipos de protección personal	NO	
1.15	Registro de emergencias o accidentes suscitados en la empresa	SI	
1.16	Evidencias de seguimiento para eliminar la reincidencia de las emergencias y accidentes documentados	NO	
1.17	Formatos para trabajos de riesgo (Ej. Eléctricos, en alturas, temperaturas altas)	SI	
1.18	Posee identificación de peligros	SI	
1.19	Posee evaluación de Riesgos laborales	SI	
1.20	Procedimientos de Seguridad Física	SI	
1.21	Procedimientos de seguridad (guardiania, protocolos de ingreso)	SI	
1.22	Plan de mantenimiento preventivo periódico para los vehículos	SI	

2	CRITERIO	La empresa cuenta con un plan de salud y seguridad ocupacional de acuerdo a lo establecido por el Decreto 33-2016 del Gobierno de la República de Guatemala.
---	-----------------	--

No.	Plan de Salud y Seguridad Ocupacional contempla lo siguiente	Marque	OBSERVACIONES
2.01	Política de seguridad ocupacional para la empresa	SI	
2.02	Objetivos del plan de seguridad ocupacional	SI	
2.03	Croquis de la empresa con identificación de puntos de riesgo	NO	

2.04	Planes para eliminar o minimizar al máximo los riesgos identificados	SI	
2.05	Programas de monitoreo de las instalaciones	NO	
2.06	Programas de monitoreo de los equipos de la empresa	SI	
2.07	Ubicados puntos de reunión en caso de emergencias	SI	

No.	Asignación de Responsabilidades	Marque	OBSERVACIONES
2.08	La empresa tiene personal asignado como responsable de las actividades de seguridad ocupacional, suficiente para atender la demanda de la empresa	SI	
2.09	El personal muestra evidencia de su gestión	SI	
2.10	El personal muestra evidencia de reunirse por lo menos una vez al mes	SI	
2.11	El personal asignado está certificado en primeros auxilios (por lo menos una personal)	SI	
2.12	El personal asignado está acreditado en uso de extintores (por lo menos una personal)	SI	
2.13	El personal asignado está acreditado en evacuaciones (por lo menos una personal)	NO	
2.14	El equipo tiene evidencias de haber capacitado al personal en aspectos de seguridad ocupacional periódicamente	NO	Faltan capacitaciones
2.15	El equipo muestra evidencias de haber realizado inspecciones periódicas basadas en su manual de trabajo seguro durante las labores del personal de la empresa	NO	

3	CRITERIO	La empresa promueve el trabajo seguro dentro del desarrollo de sus gestiones y servicios, de acuerdo a lo establecido en el	
---	----------	---	--

No.	Presenta evidencias documental, por lo menos la siguiente	Marque	OBSERVACIONES
3.01	Manual (documento) de trabajo seguro para los colaboradores	SI	
3.02	Equipos de protección personal que el personal debe utilizar para su protección personal para la aplicación de sus procedimientos	NO	Faltan para todo el Personal de varios Departamentos
3.03	Medidas de higiene e inocuidad que debe aplicar	SI	
3.04	Instrucciones en el uso seguro de equipos	NO	
3.05	Instrucciones para el mantenimiento de equipos	SI	
3.06	Instrucciones para el mantenimiento de vehículos	SI	
3.07	Medidas para minimizar los accidentes laborales	SI	

No.	La empresa cuenta con lo siguiente dentro de sus instalaciones	Marque	OBSERVACIONES
3.08	Señalizadas cada una de sus áreas	SI	
3.09	Señalizadas sus rutas de evacuación	NO	Faltan en areas publicas
3.10	Imágenes fáciles de comprender	SI	
3.11	Flechas que muestran la ruta correcta de movilización	SI	
3.12	Punto de reunión establecido, señalado y fácil de ubicar	NO	No senalizado
3.13	Zonas de seguridad internas definidas y señalizadas	SI	
3.14	Graderíos señalizados	SI	
3.15	Rampas señalizadas	NO	
3.16	Salidas de emergencia señalizadas	SI	
3.17	Áreas, espacios y servicios para personas con Capacidades Diferentes debidamente señalizados	NO	
3.18	La empresa utiliza señales preventivas mientras se realizan labores de mantenimiento y/o limpieza	SI	
3.19	Carteles de No fumar en interiores	SI	
3.20	Señales preventivas en zonas de riesgo	SI	
3.21	Señales prohibitivas en zonas específicas	SI	

No.	La empresa dispone de los siguientes equipos	Marque	OBSERVACIONES
3.22	Para combate de incendios debidamente ubicados, señalizados y fácil de acceso	NO	Faltan
3.23	De primeros auxilios debidamente ubicados, señalizados y fácil de acceder	SI	
3.24	De limpieza se encuentra ubicado, señalado y fácil de acceder	SI	
3.25	Extintores en buen estado, mínimo 1 por planta	SI	

No.	Información para Clientes y Colaboradores	Marque	OBSERVACIONES
3.26	Indicación de ocupación máxima de uso de instalaciones (Ej. salones, elevadores, salón de reuniones)	NO	
3.27	Coloca en lugar visible información para saber qué hacer en casos de Sismo e Incendio en áreas generales de la empresa	SI	
3.28	Coloca en lugar visible información para saber qué hacer en casos de Sismo e Incendio en áreas de servicios de la empresa	SI	

4	CRITERIO	La empresa cuenta con un sistema básico para previsión y combate contra incendios, de acuerdo a Decreto 33-2016 de República de Guatemala	
---	----------	---	--

No.	Manejo de Incendios	Marque	OBSERVACIONES
4.01	Tiene instalados detector de humo dentro de sus instalaciones	SI	
4.02	Tiene instalados detector de humo en áreas exteriores de las instalaciones de la empresa	SI	
4.03	Muestra evidencias de haber reemplazado baterías para los detectores de humo por lo menos en los últimos 3 meses	N/A	Son de corriente
4.04	Muestra evidencias de que los extintores han sido revisados y recargados en los últimos 12 meses	NO	
4.05	Los sistema de mangueras cuentan con boquilla de descarga - pistón	SI	
4.06	Presenta evidencias de que los sistemas de mangueras han tendió mantenimiento en los últimos 12 meses	NO	
4.07	Presenta evidencias de haberse medido la presión del chorro en los últimos 12 meses	NO	

5	CRITERIO	La empresa muestra evidencias de tomar medidas de preventivas de seguridad para garantizar el bienestar de sus clientes.	
---	----------	--	--

No.	Medidas preventivas de seguridad	Marque	OBSERVACIONES
5.01	Cuentan con lámparas de emergencias en pasillos y graderíos	NO	Faltan
5.02	Graderíos y rampas cuentan con alfombra o cinta antideslizantes	SI	
5.03	Graderíos y rampas cuentan con pasamanos en ambos lados	SI	
5.04	Los parqueos se encuentran señalizados e iluminados	SI	
5.05	Mobiliario, equipo y elementos decorativos debidamente asegurados y distribuidos de forma que no representen peligro de caídas u obstaculización durante emergencia	SI	
5.06	La empresa tiene iluminación externa que facilite la vigilancia	SI	
5.07	La empresa cuenta con cámaras de vigilancia en puntos críticos de las instalaciones	SI	
5.08	Pisos o alfombras antideslizantes donde se requiera para evitar accidentes con agua o aceite	NO	
5.09	Barras de seguridad en baños y duchas	SI	
5.10	Objetos punzocortantes colocados en forma que no representen peligro	SI	
5.11	Áreas infantiles con alfombra de goma para minimizar impacto	SI	
5.12	Gimnasio con alfombra de goma para minimizar impacto	SI	

No.	Recurso Humano	Marque	OBSERVACIONES
5.13	El personal utiliza los equipos de protección personal necesarios para su trabajo	NO	Falta
5.14	El personal aplica las medidas ergonómicas en el desempeño de sus labores	NO	
5.15	Existe un equipo de trabajo definido para brindar servicios de seguridad y resguardo a los clientes (puede ser tercerizado)	SI	

No.	Presenta evidencia de aplicar mantenimiento preventivo	Marque	OBSERVACIONES
5.16	A equipos electrónicos	SI	
5.17	A objetos de iluminación	SI	
5.18	A mobiliarios, cuando éste lo amerite	SI	
5.19	A instalaciones	SI	
5.20	A alarmas	SI	
5.21	A vehículos	SI	
5.22	A equipos mecánicos	NO	Faltan
5.23	A sistemas (cámaras, alarmas)	NO	

No.	Vehículos	Marque	OBSERVACIONES
5.24	Los cinturones de seguridad se encuentran en condiciones de uso	SI	

5.25	Los vehículos están señalizados	SI	
5.26	Se tiene dentro del vehículo información con instrucciones sobre las medidas preventivas que debe aplicar los ocupantes del mismo	SI	
5.27	Se cuenta con ventanillas o puertas de emergencias señalizadas libres de obstáculos	SI	
5.28	Tiene dentro del vehículo equipo preventivo (triángulo, conos, señales, extintor de polvo químico seco de 10 libras como mínimo, botiquín de primeros auxilios)	NO	

6	CRITERIO	Los colaboradores tienen conocimiento de la información crítica de la empresa, a través de una entrevista verbal desarrollada por el auditor, con base a los documentos administrativos internos.	
---	-----------------	---	--

No.	El 10% de los colaboradores responden de acuerdo a la documentación administrativa lo siguiente	Marque	OBSERVACIONES
6.01	Los colaboradores conocen los planes de seguridad que deben aplicar en el desempeño de sus funciones	SI	
6.02	Ubicados puntos de reunión en caso de emergencias	SI	
6.03	El personal sabe cuáles son las medidas de seguridad ocupacional que debe implementar en el desarrollo de sus actividades (uso de equipos, ergonomía)	SI	

B. Diagnóstico distintivo “Q”

Para obtener un diagnóstico de la organización se realizó una compilación de hallazgos basado en los resultados de la lista de verificación Sello Q (Anexo No. 1)

➤ **Eje de Administración**

Se presenta una sólida estructura administrativa, una cultura organizacional establecida. Sus oportunidades de mejora son:

1.07- 1.08 La restructuración de la misión en la cual se describan todos los productos y servicios que ofrece el hotel.

1.15- 1.16 La misión no está visible al Cliente o al Colaborador

1.17 La misión solo se encuentra en español y no en Ingles, no presenta evidencia de estar validada.

1.29 La visión no se encuentra visible al Cliente ni al Colaborador

1.31 La visión solo se encuentra en español y no en inglés, no presenta evidencia de estar validada.

1.32 No hay evidencia de cómo la dirección fomenta la consecución de la Visión.

4.01 La empresa no presenta evidencia de planes estratégicos.

4.33 La empresa no cuenta con un mecanismo documentado para que los colaboradores aporten mejoras de calidad.

5.01 No existe un proceso documentado de reclutamiento de Personal.

5.02 La empresa no cuenta con un formato para publicar anuncios de vacantes con base a descriptores de puestos. (Perfil de puesto, nombre de la empresa, Condiciones laborales y Jornada laboral). .

5.05 Las boletas de solicitud de empleo no están llenas en su totalidad.

5.11. No existe proceso documentado de selección de personal.

5.12 No presenta evidencia de entrevista final con el Jefe inmediato superior para la plaza vacante.

5.28 No se evidencia méritos al Colaborador.

- 5.30 No existen planes de crecimiento y desarrollo del Contrato.
- 5.42 No existen planes de carrera para el personal
- 5.43 La empresa no cuenta con procesos de desarrollo del Colaborador.
- 7.39 El comité no cuenta con evidencias de reunirse periódicamente.
- 8.02. La empresa no tiene toda la evidencia de que todos sus proveedores cumplen con la normativa sanitaria, medioambiental, seguridad ocupacional y comercial.
- 8.03 La empresa no tiene toda la evidencia de la evaluación a proveedores de acuerdo a los criterios establecidos para el logro de los objetivos de la calidad de la empresa.
- 8.05 No se tiene evidencia que los proveedores cumplan todos los requisitos de calidad de la empresa.
- 8.06 No se tiene evidencia que los proveedores cumplan todos los requisitos de sostenibilidad de la empresa.
- 10.13 El parqueo no tiene rótulo de entrada.
- 11.14 Los colaboradores no expresan la visión completa.

➤ **Eje de Hotelería**

- 3.62. Procedimiento de los resultados de la evaluación
- 5.28. Formato de reporte de fallas, problemas y-o reporte de anomalías de las habitaciones.
- 6.18 Alfombras sucias y sin manchas.
- 7.20 No hay manteles para carrito para servicio a la habitación.
- 7.27 No hay tiempo límite para recolección de platos sucios y sobras a la habitación. Se recogen de la habitación, camareras lo ingresan a ductos, Personal de Restaurante los recolecta durante el día.
- 8.04 No hay procedimiento de limpieza de áreas verdes.
- 12.01 No existe procedimiento de lavado de baño Colaboradores.
- 12.02 No existe procedimiento de limpieza de comedor de Colaboradores.
- 12.29 En sanitarios no hay ganchos en cada cubículo para colocar bolsas y/o ropa.

➤ **Eje de Salud y Seguridad Ocupacional**

1.04 No existen planes de emergencia relacionados con las situaciones ambientales contingentes en Guatemala (terremotos, inundaciones, derrumbes).

1.07 No existe un plan de revisión de riesgos laborales.

1.09 No se presenta evidencia de haber revisado los planes de seguridad en un periodo no mayor de 12 meses.

1.11. No presenta evidencia de haber realizado simulacros para situaciones de emergencia.

1.16. No presenta evidencia de seguimiento para eliminar la reincidencia de las emergencias y accidentes documentados.

2.03 No se tiene croquis de la empresa con identificación de puntos de riesgos.

2.05. No se tienen programas de monitoreo de las instalaciones.

2.14. Se tienen algunas capacitaciones de Salud y Seguridad Ocupacional, falta realizar capacitaciones al equipo sobre simulacros, planes de emergencia, uso de equipo de protección, etc).

2.15. El equipo no tiene evidencias de haber realizado inspecciones periódicas basadas en su manual de trabajo seguro durante las labores del Personal de la empresa.

3.02 No hay Equipos de Protección del Personal suficientes para que el personal lo utilice para su protección en la aplicación de sus procedimientos.

3.04. No se tiene instrucciones al alcance del personal en el uso de Equipos de Protección Personal.

3.09. Faltan rótulos de rutas de evacuación.

3.12. Punto de reunión está establecido pero no señalizado.

3.15 Las rampas no se encuentran señalizadas

3.17 Las áreas para personas con capacidades diferentes no están señalizadas.

3.22. Faltan equipos en sótanos y áreas públicas para combate de incendios.

3.26. No hay rótulo de indicación de ocupación máxima de uso de instalaciones en salones de eventos.

4.04 Muestra evidencia que los extintores no han sido revisados y recargados durante los últimos 12 meses.

4.06. No se evidencia que los sistemas de mangueras hayan tenido mantenimiento en los últimos 12 meses.

4.07. No se evidencia la medición de la presión del chorro en los últimos 12 meses.

5.01 no se cuenta con lámparas de emergencia en todos los pasillos y graderíos.

5.08. No se tiene alfombras antideslizantes por agua o aceite en áreas de riesgo en cocina y rampas.

5.13 El personal no presenta evidencia de utilizar equipo de protección personal necesarios en mantenimiento como lentes de protección y guantes.

5.14 El personal no presenta evidencia de tomar las medidas ergonómicas en el desempeño de sus labores.

5.22 No presenta evidencia de realizar mantenimiento preventivo a equipos mecánicos.

5.23 No presenta evidencia de realizar mantenimiento preventivo a sistemas y cámaras.

5.28 En los vehículos no se tiene equipo preventivo triángulos, conos, extintor de polvo químico seco de 10 libras como mínimo, botiquín de primeros auxilios.

➤ **Eje De Sostenibilidad (C, Complementarias)**

1.01. No se tiene plan de formación específica en materia de gestión del medio ambiente que incluyan espacios naturales, biodiversidad, sostenibilidad urbana, cambio climático.

1.03 No posee un protocolo de actuación para minimizar el impacto de las actividades en el medio natural.

1.04 No se presenta evidencia de acciones para reducir consumo de agua

1.10. Hacen faltan registros de la planificación de mejoras, según resultados de revisiones trimestrales del plan de gestión ambiental.

1.11. No hay registros de trabajos realizados en el apoyo de a proyectos de de conservación y mejora del medio ambiente.

2.02. Solo se tienen rótulos de ahorro de agua en áreas de Colaboradores pero no en áreas públicas de Clientes.

2.04 No se tienen temporizadores de agua en los lavamanos. C

2.05. No se tienen duchas ahorradoras. C

3.06. No se tiene panel solar C

4.08. No se tienen productos con papel reciclado. C

4.09. No se tienen productos de limpieza biodegradables. C.

5.02 No se tienen avisos para control de contaminación auditiva.

5.04 No se tiene registro de medición de decibeles máximos, conforme al acuerdo COM-2-2012 (Reglamento para contaminación auditiva)

6.02 No se tienen plantas naturales en salones de eventos. C

8.27 Información del patrimonio cultural local.

8.28 Comportamiento en visitas a zonas naturales. C

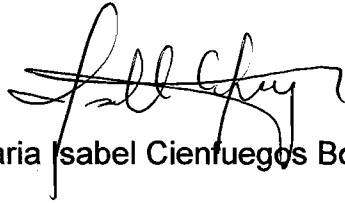
8.29 Comportamiento con culturas vivas. C

8.30 Comportamiento en sitios de patrimonio cultural. C

Observaciones

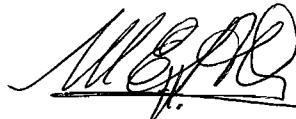
El protocolo para la divulgación de gestión medio ambiental incluye:

- Medidas de gestión medioambiental aplicadas.
- Solicitud de colaboración a los empleados para la aplicación de medidas de gestión medioambiental.
- Solicitud de colaboración a los clientes para la aplicación de medidas de gestión medioambiental.
- Solicitud de colaboración a los proveedores para la aplicación de medidas de gestión medioambiental.



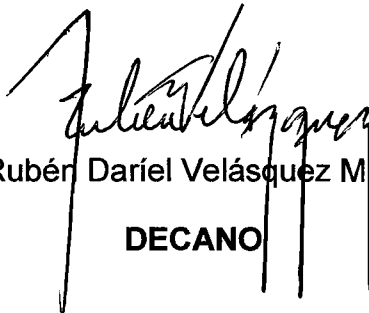
Maria Isabel Cienfuegos Bonilla

AUTORA



MSc. María Ernestina Ardón Quezada

DIRECTORA



Dr. Rubén Daríel Velásquez Miranda

DECANO