

Sistema Integrado Centroamericano de calidad y sostenibilidad



Número de Expediente **002-SICCS-2022**

Nombre del Establecimiento: **Posada Ecologica La Abuela**

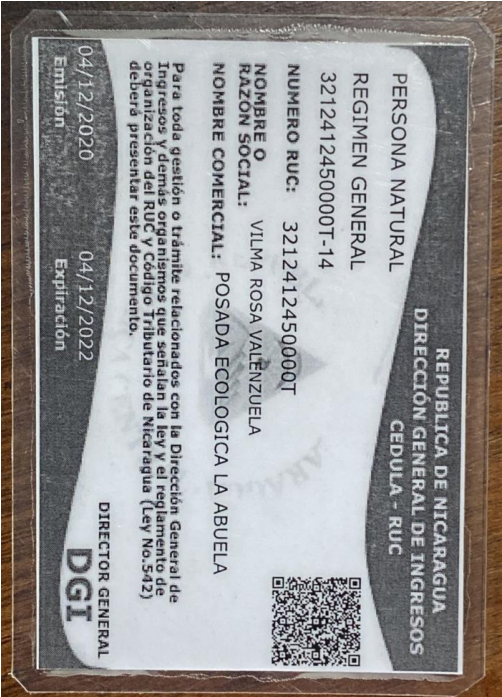
Auditor: **Luz Marina Alemán**

Codigo Auditor: _____

Norma: **Alojamiento**

Fecha: **06/02/2023**

4 Gestión del sistema de calidad y sostenibilidad

Requerimiento	Pregunta	Si/No
4.1	REQUISITOS LEGALES	
4.1.1 (O)	<p>¿La empresa dispone de la relación de legislación que le afecta, la aplica y la divulga entre el personal y proveedores?</p> <div>  <p>Archivo:RUC</p> </div>	Si
4.2	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
4.2.1 (O)	<p>¿Está definida la política de calidad y los objetivos y estos son medibles y cubren los mínimos exigidos?</p> <div> <p>Archivo:Objetivo de calidad</p> <p>2.2 Objetivos de la Empresa</p> <p>Objetivos de Calidad y Sostenibilidad</p> <p>El conjunto de actividades que se desarrollan en el Hotel están encaminadas a obtener los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar un mantenimiento preventivo y correctivo de nuestra infraestructura. ➤ Generar ambientes turísticos y culturales a nuestros clientes. ➤ Brindar calidez humana a todas las personas dentro y fuera del hotel. ➤ Ofrecer una atención oportuna en todos los servicios. ➤ Establecer e implementar estrategias de bienestar personal y social de todo el personal. ➤ Capacitar y motivar al personal de manera eficaz y constante. ➤ Generar una cultura de multiplicación del conocimiento dentro del hotel. ➤ Cumplir con requisitos de legalidad y formalidad establecidos. <div> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplir con requisitos de legalidad y formalidad establecidos. ➤ Satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, intentando lograr la fidelidad de los mismos. ➤ Participación de todos los colaboradores, aportando y recibiendo la información, formación y motivación adecuadas para asegurar y mejorar el nivel de servicio prestado. ➤ Promociones continuas para nuestro visitantes y fechas importantes (Día de la mujer, día de las madres, día del padre, etc.) ➤ Formar una organización capaz de adaptarse a las necesidades de los clientes, desarrollando un servicio de calidad orientado a la excelencia del mismo, teniendo siempre como premisa el respeto y el cumplimiento de la legislación vigente. ➤ Respeto por el Medio Ambiente, orientando todas las actividades a reducir el impacto negativo sobre el mismo. ➤ Capacitación permanente ➤ Evaluar la eficacia de nuestros procesos de trabajo. Implementar acciones para prevenir y eliminar las causas que originan desviaciones de los requisitos establecidos. </div> <p>Objetivo General:</p> <p>Describir el sistema integrado de gestión de calidad y ambiental adoptados, por Posada Ecológica La Abuela con el fin de asegurar que las actividades relacionadas con sus servicios se realizan con el nivel de calidad exigido por sus clientes y respetando el medio ambiente, así como ofrecer una guía para el desarrollo del sistema integrado de gestión</p> </div>	Si
	¿La política de calidad y los objetivos están documentados y son conocidos por los colaboradores?	

4.2.2 (O)	<p>Archivo:Objetivo de calidad</p> <p>2.2 Objetivos de la Empresa</p> <p>Objetivos de Calidad y Sostenibilidad</p> <p>El conjunto de actividades que se desarrollan en el Hotel están encaminadas a obtener los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar un mantenimiento preventivo y correctivo de nuestra infraestructura. ➤ Generar ambientes turísticos y culturales a nuestros clientes. ➤ Brindar calidez humana a todas las personas dentro y fuera del hotel. ➤ Ofrecer una atención oportuna en todos los servicios. ➤ Establecer e implementar estrategias de bienestar personal y social de todo el personal. ➤ Capacitar y motivar al personal de manera eficaz y constante. ➤ Generar una cultura de multiplicación del conocimiento dentro del hotel. ➤ Cumplir con requisitos de legalidad y formalidad establecidos. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplir con requisitos de legalidad y formalidad establecidos. ➤ Satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, intentando lograr la fidelidad de los mismos. ➤ Participación de todos los colaboradores, aportando y recibiendo la información, formación y motivación adecuadas para asegurar y mejorar el nivel de servicio prestado. ➤ Promociones continuas para nuestro visitantes y fechas importantes (Día de la mujer, día de las madres, día del padre, etc.) ➤ Formar una organización capaz de adaptarse a las necesidades de los clientes, desarrollando un servicio de calidad orientado a la excelencia del mismo, teniendo siempre como premisa el respeto y el cumplimiento de la legislación vigente. ➤ Respeto por el Medio Ambiente, orientando todas las actividades a reducir el impacto negativo sobre el mismo. ➤ Capacitación permanente ➤ Evaluar la eficacia de nuestros procesos de trabajo. Implementar acciones para prevenir y eliminar las causas que originan desviaciones de los requisitos establecidos. <p>Objetivo General:</p> <p>Describir el sistema integrado de gestión de calidad y ambiental adoptados, por Posada Ecológica La Abuela con el fin de asegurar que las actividades relacionadas con sus servicios se realizan con el nivel de calidad exigido por sus clientes y respetando el medio ambiente, así como ofrecer una guía para el desarrollo del sistema integrado de gestión</p> <p>Observaciones: Se realizó preguntas indagatorias a los colaboradores en diferentes áreas de trabajo o UGB</p>	Si
4.2.3	<p>¿La política de calidad involucra al personal en la consecución de los objetivos, a través de algún mecanismo específico?</p> <hr/> <p>Observaciones: El comité de calidad de la empresa realiza capacitación y seguimientos como mecanismos para mantener los objetivos de calidad. La empresa realiza reuniones con todos los colaboradores, una vez a la semana (días lunes) con el objetivo de hacer un análisis del trabajo realizado durante la semana, en ella también se realizan observaciones sobre debilidades detectadas que puedan afectar los procesos establecidos, pero también refiere el comité de calidad, están siempre las palabras de estímulo, felicitaciones al equipo por un trabajo exitoso. En estas reuniones semanales, refiere el comité de ca</p>	Si
4.3	SISTEMA DE CALIDAD	
4.3.1 (O)	<p>¿La empresa dispone de una planificación documentada con los mínimos exigidos?</p> <hr/> <p>Observaciones: Posee planificación y se lleva registro en bitácora del cumplimiento de lo planificado por cada área</p>	Si
4.3.2 (O)	<p>¿Se dispone de la tipología de documentos exigible por el sistema?</p> <hr/> <p>Archivo:registro</p>	Si

4.3.3

¿Se ha definido y está documentado un sistema de control de la documentación?

Archivo:control de documentacion

CONTROL DE DOCUMENTOS

Controlamos los documentos bajo las siguientes políticas:

- Sometiéndolos a aprobación antes de ser editados, para validar su aplicación y adecuada funcionalidad.
- Revisar y actualizar los documentos del sistema, asegurando que los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso,
- Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan con algún fin.
- Todos los documentos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con los estándares que establece la Norma de Alojamiento de SICCS.
- Organización y Coordinación
- La Representante de la Dirección de Posada Ecológica La Abuela tiene la responsabilidad y la autoridad de:
- Garantizar que todos los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son establecidos, implementados y mantenidos.
- Informar sobre el desempeño y rendimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y advertir sobre las mejoras que son necesarias.
- Asegurar que existe un proceso adecuado para fomentar la conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.
- Estableciendo y transmitiéndonos la política y los objetivos de calidad, de tal manera que es comprendida, se implanta y mantiene.
- Realizando las revisiones de la dirección, con la finalidad de conocer si se está cumpliendo con los objetivos para la calidad de la organización, de tal forma que se pueden determinar qué ajustes y cambios son necesarios.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Conservando evidencias de las actividades anteriores.
- De igual manera para la validación del sistema se cuenta con un comité de calidad que está conformado por el Gerente/Propietario y el administrador del negocio.

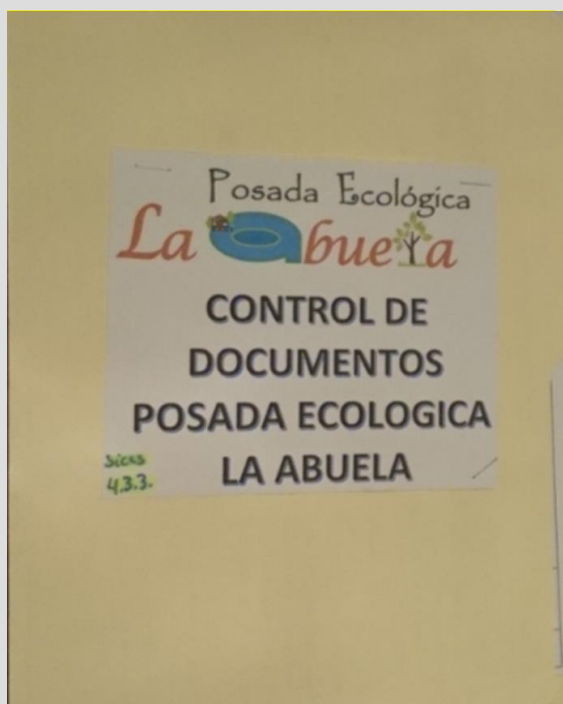
Observaciones: Se evidencian la existencia del control de documentacion

Si

4.3.4

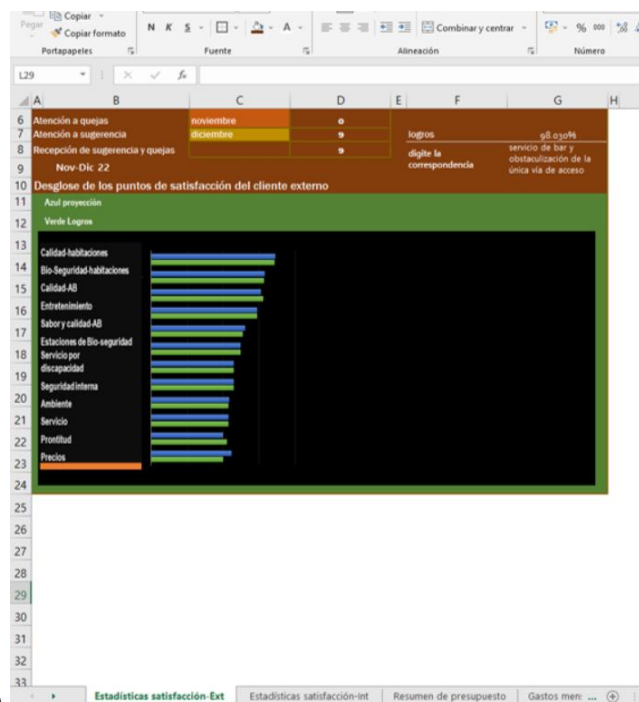
¿Se ha definido y está documentado un sistema de control de los registros?

Archivo:Con

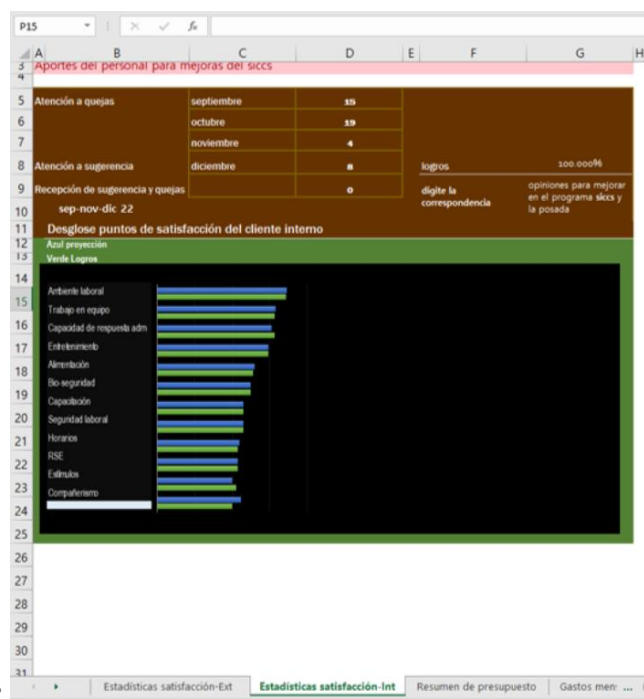


Si

¿Se ha documentado un sistema de indicadores, están implantados y se realiza un seguimiento regular?



Archivo:Cliente



Archivo:CLEINTE

4.3.5

Si

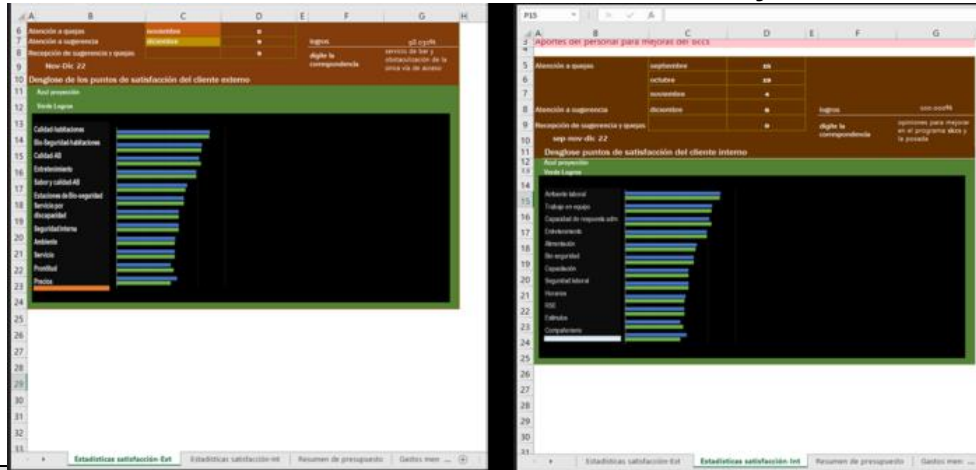
4.3.6 (O)	<p>¿Se ha documentado un procedimiento de revisión del sistema, se realiza una revisión anual, los resultados sirven para alimentar la planificación de la mejora y existe un registro de revisiones?</p> <p>Archivo:Revisión del sistema</p> <p>4.4 Organización y coordinación</p> <p>Responsabilidad de la Dirección</p> <p>La Empresa ha estado activamente comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y ha proporcionado la visión y la Dirección estratégica para el crecimiento de dicho sistema estableciendo los objetivos de calidad y la política de calidad.</p> <p>Para seguir ofreciendo el liderazgo y demostrar el compromiso con la mejora continúa del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección General:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunica a los empleados la importancia de satisfacer los requisitos del cliente ➤ Revisa la Política de Calidad para determinar la continua idoneidad durante las reuniones de Revisión de la Dirección. ➤ Realiza reuniones semanales para evaluar la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia. ➤ Identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios. ➤ Finalmente, garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para la efectiva operación y el control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. <p>Archivo:Control de versiones de doc</p> <p>CONTROL DE DOCUMENTOS</p> <p>Controlamos los documentos bajo las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sometiéndolos a aprobación antes de ser editados, para validar su aplicación y adecuada funcionalidad. ➤ Revisar y actualizar los documentos del sistema, asegurando que los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso. ➤ Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables. ➤ Evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan con algún fin. ➤ Todos los documentos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con los estándares que establece la Norma de Alojamiento de SICCS. ➤ Organización y Coordinación ➤ La Representante de la Dirección de Posada Ecológica La Abuela tiene la responsabilidad y la autoridad de: ➤ Garantizar que todos los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son establecidos, implementados y mantenidos. ➤ Informar sobre el desempeño y rendimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y advertir sobre las mejoras que son necesarias. ➤ Asegurar que existe un proceso adecuado para fomentar la conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización. ➤ Estableciendo y transmitiéndonos la política y los objetivos de calidad, de tal manera que es comprendida, se implanta y mantiene. ➤ Realizando las revisiones de la dirección, con la finalidad de conocer si se está cumpliendo con los objetivos para la calidad de la organización, de tal forma que se pueden determinar qué ajustes y cambios son necesarios. ➤ Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios. ➤ Conservando evidencias de las actividades anteriores. ➤ De igual manera para la validación del sistema se cuenta con un comité de calidad que está conformado por el Gerente/Propietario y el administrador del negocio. ➤ Es responsabilidad del comité de calidad realizar el procedimiento de revisión anual del sistema, para tal fin se retomará las observaciones de los colaboradores expresadas en las reuniones semanales y la verificación de resultados con el objetivo de realizar e implantar mejora. ➤ El comité de calidad llevará un registro de las versiones, cuando dentro del procedimiento de revisión anual del sistema, se identifique la necesidad de cambio o actualización. <p>Como control interno de Posada Ecológica La Abuela mantiene un formulario por</p> <p><small>Página 10 de 66</small></p>	Si
	<p>¿Se ha definido un sistema para la evaluación del servicio y se dispone, como mínimo, de una encuesta?</p>	

Archivo:Encuestas cliente interno y externo y resultados

4.3.7 (O)

Si

Archivo:Procesamiento de encuestas cliente interno y externo



4.3.8

¿Se ha definido un sistema para la evaluación de proveedores y se registran las incidencias?

Si

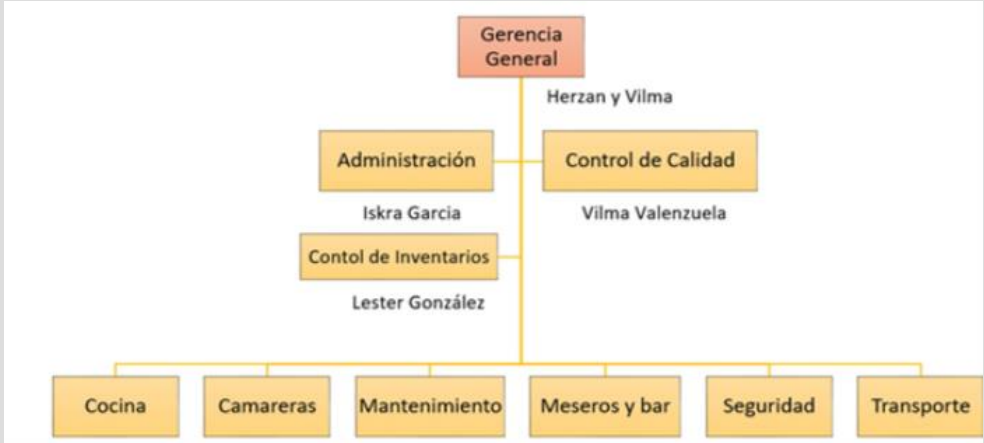
¿Se ha definido procedimiento que describe como se recogen y gestionan las quejas y sugerencias de los clientes?

Archivo:Procedimiento quejas y sugerencias clientes internos y externos

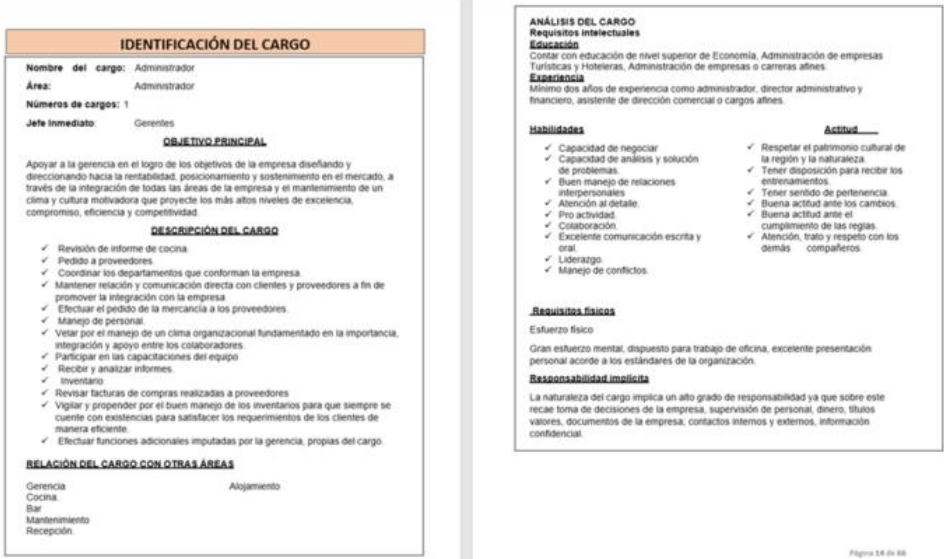
4.3.9 (O)

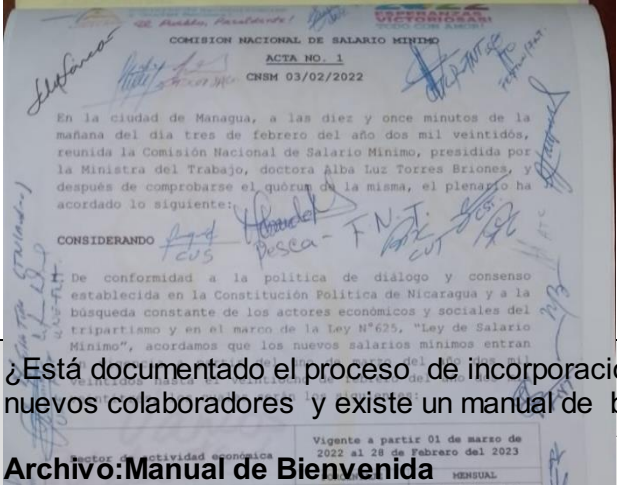
Si

	<p>Mariano Salinas Verónica Pavón Blas Acosta Norwin Mercado Manuel y Juan Lester Carranza</p> <p>El comité de calidad se reunirá semanalmente para realizar revisión, evaluación y procesamiento de las encuestas de satisfacción al cliente externo e interno.</p> <p>El comité de calidad es el responsable de dar seguimiento a las quejas y sugerencias. Se evaluarán las sugerencias por el comité de calidad, tomando anotación de las sugerencias que puedan contribuir a la mejora de los servicios o actualización del manual de calidad.</p>		
4.3.10	<p>¿Se ha establecido el sistema de comunicación interna y se realizan reuniones informativas como mínimo con carácter trimestral?</p> <p>Observaciones: La administración se reúne con los colaboradores todos los días lunes donde se evalúa el trabajo de la semana. Cada tres (3) meses se reúne la gerencia con el comité de calidad para evaluar y establecer mejoras, proyecciones administrativas</p>	Si	
4.3.11	<p>¿Está definido un sistema para la obtención de las sugerencias de los clientes internos y estas alimentan la planificación de la mejora?</p> <p>Archivo:Seguimiento quejas del cliente interno</p> <p>Mariano Salinas Verónica Pavón Blas Acosta Norwin Mercado Manuel y Juan Lester Carranza</p> <p>El comité de calidad se reunirá semanalmente para realizar revisión, evaluación y procesamiento de las encuestas de satisfacción al cliente externo e interno.</p> <p>El comité de calidad es el responsable de dar seguimiento a las quejas y sugerencias. Se evaluarán las sugerencias por el comité de calidad, tomando anotación de las sugerencias que puedan contribuir a la mejora de los servicios o actualización del manual de calidad.</p> <p>Seguimiento quejas del cliente externos: el responsable de control de calidad se contactará con el cliente mediante correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, para ofrecer una disculpa por el inconveniente, informar que se dio atención a su queja, que se han realizado los procedimientos necesarios para la corrección y agradecer su comunicación y contribución a la mejora de nuestra empresa.</p> <p>Seguimiento quejas del cliente interno: las quejas de nuestros colaboradores serán revisadas, analizadas y procesadas con el objetivo de elevar y mantener un ambiente laboral saludable y trabajo en equipo. En el caso de las quejas de nuestros clientes internos que comprometa la seguridad y salud, el responsable de calidad en coordinación con el responsable de recursos humanos, verificará la veracidad de la queja, dará seguimiento y realizará los procedimientos necesarios para la corrección.</p> <p>Observaciones: Posee encuestas para cliente internos y externo, buzón de quejas y sugerencias y está documentada la forma de procedimiento de repuesta y seguimiento</p>	Si	
4.3.12	<p>¿Se dispone de un Comité o similar que analiza con carácter mensual los resultados de los servicios y se realizan propuestas de mejora?</p> <p>Archivo:Comité de calidad analiza los resultados del servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios. ➤ Conservando evidencias de las actividades anteriores. ➤ Para la implementación y sostenibilidad del sistema de calidad se cuenta con un comité de calidad que está conformado por el Gerente/Propietario y el administrador del negocio.] ➤ Es responsabilidad del comité de calidad realizar el procedimiento de revisión anual del sistema, para tal fin se retomará las observaciones de los colaboradores expresadas en las reuniones semanales y la verificación de resultados con el objetivo de realizar e implantar mejora. ➤ El comité de calidad llevara un registro de las versiones, cuando dentro del procedimiento de revisión anual del sistema, se identifique la necesidad de cambio o actualización. 	Si	

	<p>Observaciones: La empresa cuenta con un comité de calidad, sus funciones están documentadas, entre las cuales esta el analizar, dar seguimiento y velar por la calidad de los servicios, en el libro de reuniones de la empresa se verifico reuniones semanales con el personal donde se dan observaciones que abonan para la mejora de los procedimientos</p>	
4.4	ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	
4.4.1 (O)	<p>¿Está asignado un responsable de calidad y sus labores están definidas y documentadas?</p> <p>Archivo:organigrama</p>  <p>Archivo:Asignaciones del responsable de calidad</p> <p>El responsable de control de calidad convocara a reunión a la administración cada mes, para tratar los asuntos pertinentes a la sostenibilidad del programa de calidad, realizara supervisiones a los colaboradores a fin de identificar que los procesos y procedimientos establecidos estén siendo respetados, realizará acciones de corrección en el caso de identificar procesos caídos, programara capacitaciones junto con el responsables de recursos humanos, convocara y podrá dirigir las reuniones semanales con los colaboradores, fomentara la participación activa de los colaboradores para dar aportes que sustenten una posible necesidad de cambio o actualización en la implantación del sistema de calidad, anualmente presentará a la administración un informe general de logros, dificultades, propondrá metodología para superar dificultades, revisara la documentación implementada y propondrá mejoras o acciones.</p> <p>Evaluando las actividades en el proceso de mejora y mantenimiento de todo el</p> <p>Observaciones: El organigrama de la empresa contempla el puesto de responsable de control de calidad, las funciones están definidas</p>	Si
4.4.2	<p>¿Se desarrollan reuniones mensuales de coordinación y se registran en actas?</p> <p>Archivo:Uso del libro de reuniones</p>	Si

	<p>Libro de Reuniones y de Calidad</p> <p>En el libro de reuniones se registrarán todos las reuniones semanales, mensuales, anuales y extraordinarias, los procesos y acuerdos tomados entre administración y colaboradores. Servirán como historial de los asuntos abordados en las reuniones.</p>	
4.4.3	<p>¿Está definido y documentado el sistema de coordinación con entidades externas?</p> <p>Archivo:coordinación con entidades externas</p> <p>Cumplimos con la Norma de alojamiento de la NTON.</p> <p>Nuestra empresa mantiene buenas relaciones con las entidades reguladoras como compromiso empresarial y estatal, un trabajo colaborativo entre empresas e instituciones con el objetivo de fortalecimiento, cuido y protección, la empresa contara con una lista de los números de emergencia y coordinación de las instituciones; MARENA, MINSA, POLICIA NACIONAL, DGI, ALCALDIA, CENTRO DE SALUD, BOMBEROS, INNS y otras, necesarias.</p> <p>El listado de instituciones y sus números de contacto estarán publicado en la parte frontal de la recepción, para el manejo de clientes y colaboradores. Nuestra empresa guardara mayor contacto con MARENA para fortalecer el cuido y protección de la fauna y flora residente en la reserva evitando la comercialización y explotación de la misma.</p> <p>Como parte de nuestro compromiso empresarial, se designará presupuesto para apoyar proyectos sociales y ambientales en el entorno de la comunidad.</p> <p>Como parte de una relación de sinergia la empresa contara con las inscripciones y legalización de las licencias de operaciones cumpliendo así sus obligaciones fiscales.</p>	Si
4.4.4	<p>¿Participan los trabajadores en el proceso de mejora continua a través de alguno de los mecanismos descritos?</p> <p>Archivo:Procedimiento quejas y sugerencias clientes internos y externos</p> <p>Mariano Salinas Veronica Pavón Blas Acosta Norwin Mercado Manuel y Juan Lester Carranza</p> <p>El comité de calidad se reunirá semanalmente para realizar revisión, evaluación y procesamiento de las encuestas de satisfacción al cliente externo e interno.</p> <p>El comité de calidad es el responsable de dar seguimiento a las quejas y sugerencia. Se evaluarán las sugerencias por el comité de calidad, tomando anotación de las sugerencias que puedan contribuir a la mejora de los servicios o actualización del manual de calidad.</p> <p>Seguimiento quejas del cliente externos: el responsable de control de calidad se contactará con el cliente mediante correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, para ofrecer una disculpa por el inconveniente, informar que se dio atención a su queja, que se han realizado los procedimientos necesarios para la corrección y agradecer su comunicación y contribución a la mejora de nuestra empresa.</p> <p>Seguimiento quejas del cliente interno: las quejas de nuestros colaboradores serán revisadas, analizadas y procesadas con el objetivo de elevar y mantener un ambiente laboral saludable y trabajo en equipo. En el caso de las quejas de nuestros clientes internos que comprometa la seguridad y salud, el responsable de calidad en coordinación con el responsable de recursos humanos, verificará la veracidad de la queja, dará seguimiento y realizara los procedimientos necesarios para la corrección.</p> <p>Observaciones: Se realizan reuniones semanales con los colaboradores donde esto pueden dar aportes para la mejora continua. También está documentado reuniones participativas de los colaboradores donde aporten en el proceso de mejora continua, también se realizan encuestas de satisfacción al cliente interno</p>	Si

4.5	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
4.5.1 (O)	<p>¿Están definidas documentalmente las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo?</p> <p>Archivo:Descripción de puesto</p>  <p>Observaciones: Se evidencio la descripción de los puestos de trabajo</p>	Si
4.5.2 (O)	<p>¿Se cumple la legislación vigente en materia de cualificación o acreditación de los colaboradores?</p> <p>Observaciones: Cada colaborador posee expediente laboral, con control de vacaciones días libres, horas extras, subsidio, área o UGB de trabajo, descripción de puesto, certificados de salud, descripción de capacitaciones recibidas, otros. Posee una pequeña oficina donde se lleva el control del recurso humano</p>	Si
4.5.3 (O)	<p>¿Se cumple la legislación laboral vigente?</p> <p>Archivo:Tabla de salarios pag1</p>	Si

	 <p>¿Está documentado el proceso de incorporación al puesto de trabajo de nuevos colaboradores y existe un manual de bienvenida?</p> <p>Archivo:Manual de Bienvenida</p>	
4.5.4	<div data-bbox="352 521 1305 1003"> <p>Introducción</p> <p>El presente Manual de Bienvenida ha sido elaborado pensando en el colaborador que se integra al equipo de trabajo de nuestra empresa. Tiene la finalidad de que conozcas la organización a la que ahora pertenece.</p> <p>Contiene las bases para un adecuado desempeño de su puesto de trabajo, lo que lo llevara no solo a realizar sus labores, si no también lograra la adaptación dentro de la empresa, adquirir compromisos de cumplir con sus obligaciones, gozar de los beneficios como colaborador y desarrollar su máximo esfuerzo para que logremos un óptimo desempeño de nuestras actividades y objetivos institucionales y personales.</p> </div> <p>Observaciones: Posee manual de bienvenida, el cual contempla que el colaborador tiene 2 días para leer el manual y 3 días de práctica guiada, bajo supervisión por 15 días. Todo colaborador tiene acceso al manual de calidad y lo concerniente al programa SICCS</p>	Si
4.5.5	<p>¿Está documentado el proceso de incorporación de personal externo que presta servicios en contacto con los clientes de la empresa?</p> <p>Archivo:personal externo</p> <div data-bbox="320 1339 1305 1547"> <p>Los colaboradores de contratación temporal por evento están obligados a conducirse y respetar conforme a la misión, visión y valores de la empresa, así como seguir todos los procedimientos para la calidad y satisfacción de nuestros clientes.</p> </div>	Si
	<p>¿Está documentado un plan de formación anual para los colaboradores?</p> <p>Archivo:capacitación</p>	

4.5.6 (O)	<p>El plan anual de capacitación tiene como objetivo mantener y mejorar de forma continua la eficiencia de los colaboradores para que aporten al incremento necesario de productividad.</p> <p>Evitar la obsolescencia de los conocimientos, así como mantener vivos los procesos establecidos</p> <p>La formación continua tiene como misión mantener una mayor comprensión de las responsabilidades de su trabajo, liderazgo y desarrollo personal.</p> <p>Principales razones para dar cumplimiento al plan de capacitación anual</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener actualizado al personal ➤ Estar al día con el desarrollo de la empresa ➤ Motivar y hacer crecer a los colaboradores ➤ Ofrecer una atención de calidad y oportuna en todos los servicios. ➤ Establecer e implementar estrategias de bienestar personal y social de todos los colaboradores. ➤ Capacitar y motivar al personal de manera eficaz y constante. ➤ Generar una cultura de multiplicación del conocimiento dentro del hotel. ➤ Cumplir con requisitos de legalidad y formalidad establecidos. ➤ Participación de todos los colaboradores, aportando y recibiendo la información, formación y motivación adecuadas para asegurar y mejorar el nivel de servicio prestado. ➤ Motivar, promover las capacitaciones de forma permanente ➤ Evaluar la eficacia de nuestros procesos de trabajo, después de cada capacitación. ➤ Toda capacitación deberá estar documentada en los expedite de cada colaborador. <p>Objetivo General:</p> <p>Observaciones: Dentro del plan de capacitación están incluidas las capacitaciones que promueva INTUR</p>	Si
4.5.7 (O)	<p>¿Están documentadas unas normas de cortesía y atención al cliente que incluyen aspectos relativos a la presencia de los colaboradores?</p> <p>Archivo:Postura de atención – porte y aspecto</p> <p>4.5. Gestión del talento Humano</p> <p>Postura de Atención</p> <p>Política de presentación personal</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portar el uniforme limpio, planchado y presentable todo el tiempo. ➤ Los peinados o cortes de cabello deben ser clásicos: Hombres: Cabello corto, Mujeres: Cabello recogido, peinados sencillos que dejen el rostro despejado. ➤ Los accesorios no son permitidos: Cadenas, anillos, aretes, pulseras, Relojes, Morrales o bolsos, piercings visibles, gorras, accesorios extravagantes. ➤ Las uñas deben estar siempre cortas sin esmaltes ➤ Los hombres afeitados o una barba bien mantenida. ➤ Uso de perfumes o lociones de olores suaves y frescos, ya que un olor penetrante puede incomodar a los clientes y a sus compañeros ➤ Ten un trato amable con los clientes. ➤ La predisposición a atender de manera inmediata al cliente. ➤ El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad). ➤ La capacidad para escuchar (se trata de que el cliente pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión). ➤ La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar. ➤ La capacidad de controlar la agresividad. ➤ La capacidad de utilizar el idioma del cliente. • ➤ Imagen personal cuidada. El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste <p>Página 13 de 66</p> <p>un uniforme en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adoptan unos códigos estéticos determinados: los hombres bien afeitados ➤ Para los nuevos ingresos, o contrataciones temporales se emplea los mismos perfiles de atención del personal activo. De igual manera se le da a conocer todo el proceso de atención al cliente y las diferentes áreas con las que cuentan las instalaciones <p>4.5.2 MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS</p>	Si
4.6	GESTIÓN DE PROVEEDORES	
	<p>¿Está documentado el sistema de evaluación de proveedores y existe una lista de proveedores autorizados?</p>	

Posada Ecológica
La Buena Vista

AVISO

ESTIMADOS PROVEEDORES EN GENERAL

A PARTIR DE LA FECHA, ESTAREMOS
RECEPCIONANDO LOS PEDIDOS
SOLICITADOS EN HORARIO DE ATENCION A
PROVEEDORES DE: 8:00 AM A 01:00 PM DE
LUNES A SABADOS.

MASAYA, 01 DE NOVIEMBRE 2022.

Posada Ecológica
La Buena Vista

REGISTROS SANITARIOS

PROVEEDORES

FORMA DE
LLENAR
ESTE REGISTRO
DE REGISTRO
DE REGISTRO
DE REGISTRO
DE REGISTRO

Smarty

SMARTY

Posada Ecológica
La Buena Vista


LIBRO DE REGISTRO DE COMPRA A PROVEEDORES

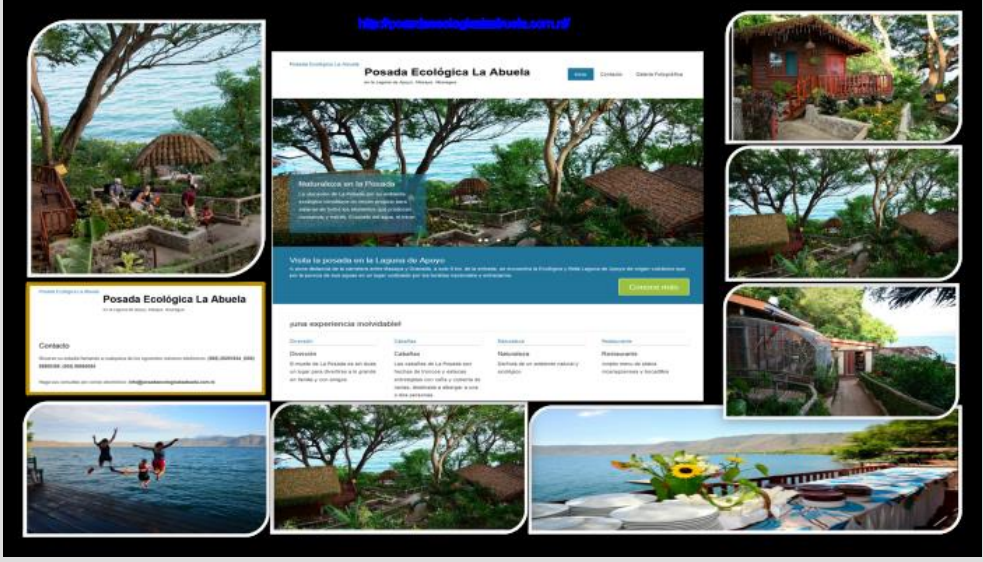
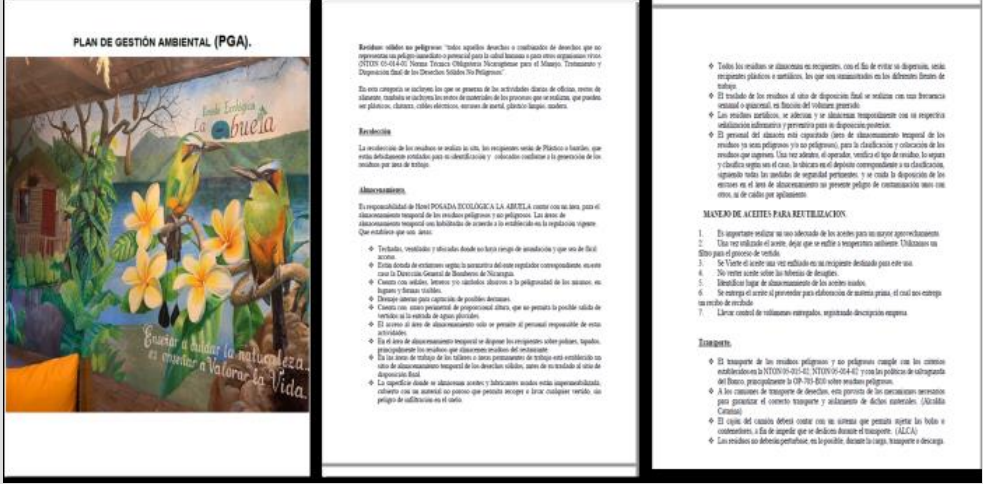
LIBRO DE: _____
DESDE: _____
HASTA: _____

Si

Observaciones: La responsable de bodega aplica una evaluación al proveedor por cada vez que este, entrega producto, los productos son revisados y aceptados en bodega conforme a los criterios establecidos su para aceptación. Dentro de la descripción de puesto del administrador y del responsable de bodega están entre otras atribuciones la de aplicar encuestas (bodega), procesar y dar seguimiento a las encuestas (administrador)

Si

	<p>4.6.3 Evaluación de Producto, materiales y servicios</p> <p>Todos los productos y materiales que se integrarán a la cadena de procesos para la elaboración de nuestros productos y servicios o materiales de mantenimiento y mejoras, deberán ser adquiridos de acuerdo a los criterios para recepción de productos.</p> <p>En el caso de la subcontratación de servicios serán realizados directamente por administración siguiendo los criterios establecidos para la contratación de personal o servicios temporales.</p> <p>Formato de recepción de productos.</p> <table><tr><th>N/O</th><th>Requerimiento</th><th>Si</th><th>No</th></tr><tr><td>01</td><td>Cumple con el horario de entrega que solicita el hotel.</td><td></td><td></td></tr><tr><td>02</td><td>Cumple con el estado de presentación del producto solicitado.</td><td></td><td></td></tr><tr><td>03</td><td>Cumple con el estado de presentación del producto solicitado.</td><td></td><td></td></tr><tr><td>04</td><td>Peso y cantidad del Producto Según lo solicitado</td><td></td><td></td></tr></table>	N/O	Requerimiento	Si	No	01	Cumple con el horario de entrega que solicita el hotel.			02	Cumple con el estado de presentación del producto solicitado.			03	Cumple con el estado de presentación del producto solicitado.			04	Peso y cantidad del Producto Según lo solicitado			
N/O	Requerimiento	Si	No																			
01	Cumple con el horario de entrega que solicita el hotel.																					
02	Cumple con el estado de presentación del producto solicitado.																					
03	Cumple con el estado de presentación del producto solicitado.																					
04	Peso y cantidad del Producto Según lo solicitado																					
4.7	COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS																					
4.7.1 (O)	<p>¿El material y soportes promocionales son precisos y reflejan la realidad de la empresa?</p> <p>Observaciones: Se comprobó que los precios en el material publicitario, fueran equivalentes con las comandas y otras facturas emitidas con productos en promoción y estos coinciden.</p>	Si																				
4.7.2	<p>¿La página web proporciona información de las principales características y servicios de la empresa donde, además, se dispone de la información de contacto, ubicación y modo de acceso?</p> <p>Archivo:Sitio de información general de la empresa</p>  <p>Observaciones: Al ingresar a la página web, se observa información de las principales características y servicios de la empresa, información de contacto para reservaciones o preguntas, correo electrónico, números telefónicos celulares y convencional, ubicación e indicaciones de cómo llegar al hotel. Adjunto (505) 25201634 (505) 88257850 (505) 88800368, (505) 89664084. https://www.posadaecologicaaabelula.com/ http://posadaecologicaaabelula.com.ni/ correo electrónico: info@posadaecologicaaabelula.com.ni Posada Ecológica La Abuela - Facebook https://es-la.facebook.com ›</p>	Si																				
	<p>¿La página web responde a los criterios descritos?</p> <p>Archivo:página web e información - galería principal</p>																					

4.7.3		Si
4.7.4	<p>Observaciones: La página web direcciona correctamente al sitio de la empresa, proporciona información de las principales características a través de los soportes promocionales y comerciales, están al menos en otro idioma, además del oficial del país?</p> <p>Observaciones: El personal promocionador y meseros en idioma inglés, personal en recepción bilingües (español e inglés), del personal cinco son bilingües entre ellos; dos colaboradores administrativos y tres meseros</p>	Si
4.7.5	¿Se dispone de croquis o mapa para llegar a la empresa como mínimo en formato digital?	Si
4.8	SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	
4.8.1	<p>¿Existe un plan documentado de prevención de riesgos y actuación en casos de emergencias en las actividades y servicios prestados a los clientes?</p> <p>Archivo:PGA-Plan de Gestión Ambiental</p>  <p>Observaciones: La empresa ha establecido las medidas para garantizar la seguridad los huéspedes, posee plan de gestión ambiental PGA y Plan Ante situaciones de Emergencia , ambos están avalados por las entidades correspondientes</p>	Si
	¿Los equipos y materiales utilizados en las actividades con clientes, cumplen con la legislación y las homologaciones requeridas?	

4.8.2 (O)	Observaciones: Pose plan de mantenimiento y bitácora de los mantenimientos realizados a todos los equipos. Como por ejemplo mantenimiento a los tanques de almacenamiento de agua, planta electrónica, piscina, equipos de refrigeración, equipos de lavandería, campana extractoras de humo, entre otras	Si
4.8.3 (O)	¿Se dispone, como mínimo, de una póliza de responsabilidad civil que cubre a los clientes en caso de accidente? Observaciones: Seguro de responsabilidad civil, adquirido con INISER. Cubre a clientes y colaboradores.	Si
4.8.4	¿Existe un plan documentado de prevención de riesgos laborales y actuación en casos de emergencias?	Si
4.8.5 (O)	¿Se realizan las inspecciones obligatorias según la normativa vigente y se conservan los registros de inspección?	Si
4.8.6 (O)	¿Se dispone de botiquín, o botiquines, con la dotación mínima exigida por la normativa actual y los productos están dentro de los periodos apropiados para consumirse?	Si

Resumen de Resultados de la Empresa

Cuadro Resumen de resultados

Resumen de Resultados modulo 4 Gestión del sistema de calidad y sostenibilidad						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
1	20	20	20	20	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

5 Operaciones de servicios

Requerimiento	Pregunta	Si/No
5.1	RECEPCIÓN	
	A – Reservas	
5.1.1	¿Se dispone de un formato estándar de reserva que cumple con los mínimos que se exigen, se garantiza la confidencialidad de los datos y lo utilizan todos los colaboradores?	Si
5.1.2	¿Está documentado el sistema de confirmación de reservas y es conocido por los colaboradores que las realizan?	Si
5.1.3	¿Está documentado el sistema de confirmación de reservas y cumple con los mínimos de la exigencia?	Si
5.1.4	¿Se ha definido el modo de actuación para los casos de no disponibilidad que incluye un listado de los establecimientos alternativos?	Si
	B – Recepción de clientes	
5.1.5	¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta recepción?	Si
5.1.6	¿Se han definido el sistema de pre asignación de habitaciones y las maneras de actuar en los casos de solicitud de cambios?	Si
5.1.7	¿Se han definido el procedimiento de actuación en caso de esperas para entregar la habitación?	Si
5.1.8	¿Se han definido procedimiento para la gestión y tratamiento de la sobre venta?	Si
5.1.9	¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta actividad?	Si
5.1.10	¿Se ha definido un procedimiento de registro de clientes que contempla esta actividad?	Si
5.1.11	¿Se ha definido un procedimiento de registro de clientes que contempla esta actividad?	Si
5.1.12	¿Se ha definido un procedimiento de registro de clientes que contempla esta actividad?	Si
5.1.13	¿Se ha definido un procedimiento de registro de clientes que contempla esta actividad?	Si
5.1.14	¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta actividad?	Si
5.1.15	¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta actividad?	Si
	C – Atención continuada	
5.1.16	¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta actividad?	Si
5.1.17	¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que establece el modo de contestar y gestionar las llamadas telefónicas?	Si

5.1.18	¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que establece el modo de contestar las llamadas telefónicas?	Si
5.1.19	¿La empresa tiene implantado un sistema para informar al cliente de los horarios de atención al público?	Si
5.1.20	¿La empresa ha definido el sistema de recepción y entrega de mensajes y se dispone de un formulario estándar?	Si
5.1.21	¿Los colaboradores en contacto con el cliente, pueden comunicarse con los clientes, como mínimo en un idioma diferente al oficial del país? Observaciones: El personal de recepción y mesero habla inglés y español	Si
	D – Facturación	
5.1.22	¿Se ha definido un procedimiento de facturación que contempla esta actividad?	Si
5.1.23	¿La empresa dispone de facturas y/o recibos estándar y se cumple con la exigencia que se realiza?	Si
5.1.24	¿Se ha definido un procedimiento de facturación que contempla esta actividad?	Si
5.1.25	¿Se ha definido un procedimiento de facturación que contempla esta actividad?	Si
5.1.26	¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que describe esta actividad?	Si
	G- Gestión de la recepción	
5.1.27	¿La empresa ha definido la información mínima a proporcionar y el modo determinado para proporcionarla y cumple con la exigencia de visibilidad?	Si
5.1.28	¿Se dispone de un sistema manual o automático que permite visualizar el estado de las habitaciones en tiempo real?	Si
5.1.29	¿Se dispone de registro de entradas y salidas diarias?	Si
5.1.30	¿Se dispone de un libro, o talonario, de averías que garantiza el conocimiento de la misma como mínimo en los departamentos (o responsables) de recepción y mantenimiento?	Si
5.1.31	¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?	Si
5.1.32	¿La empresa ha definido el trato que se ha de dar a los documentos con el objeto de garantizar la confidencialidad de los datos?	Si
5.1.33	¿La empresa dispone de un directorio de teléfonos que cumple con los mínimos de la exigencia?	Si
5.1.34	¿El directorio de teléfonos, incluye las extensiones internas?	Si
	H- Aspectos físicos de la recepción	
5.1.35	¿Las instalaciones y el mobiliario se encuentran en buen estado de conservación?	Si
	¿La recepción, en todo momento, se encuentra en buen estado de orden	

5.1.36	y limpieza?	Si
5.1.37	¿Se dispone de un espacio con cierre de acceso y está definido el sistema de control?	Si
5.1.38	¿Se ha definido un sistema de control que incluye el mecanismo de identificación y se cumple con la exigencia que se realiza?	Si
5.1.39	¿Se dispone de aire acondicionado en las zonas de atención al cliente?	No
5.2	SERVICIO DE RESTAURANTE	
	A - Recepción (Bienvenida) de los clientes	
5.2.1	¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta recepción?	Si
5.2.2	¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta recepción?	Si
5.2.3	¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar este acompañamiento?	Si
5.2.4	¿Se dispone de unas normas de atención al cliente que establece el modo de realizar esta bienvenida?	Si
	B - Atención continuada	
5.2.5	¿Se han definido el procedimiento para la toma de la comanda y cumple con las exigencias? ¿Los colaboradores pueden asesorar sobre los platos ofrecidos?	Si
5.2.6	¿Se han definido el procedimiento para la toma de la comanda y cumple con la exigencia realizada?	Si
5.2.7	¿Se han definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas y que establece el ritmo de servicio que es conocido y aplicado por los colaboradores?	Si
5.2.8	¿El procedimiento de servicio de mesas, define la evaluación del servicio y es conocido y aplicado por los colaboradores? ¿En el caso de incidencias se registran en un bitácora o similar y esta información alimenta el plan de mejoras?	Si
5.2.9	¿Se ha definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas que contempla esta exigencia?	Si
	C – Facturación	
5.2.10	¿La empresa ha definido un procedimiento estándar de facturación que cumple las exigencias que se realizan que contempla inmediatez en la respuesta?	Si
5.2.11	¿La empresa dispone de facturas y/o recibos estándar y se cumple con la exigencia realizada?	Si
5.2.12	¿La información sobre las tarjetas de crédito aceptadas está a la vista del cliente?	Si
	D - Servicio de desayunos	
5.2.13	¿Se informa sobre el servicio de desayunos a través de algunos de los mecanismos mencionados?	Si
5.2.14	¿Se informa de los horarios de este servicio?	Si

5.2.15	¿Se han definido unas normas de que establecen el modo de realizar esta recepción?	Si
5.2.16	¿La empresa ha definido un procedimiento estándar de cargo y facturación que cumple las exigencias que se realizan?	Si
5.2.17	¿Está definido un procedimiento estándar para el servicio buffet que contempla el cumplimiento de esta exigencia?	Si
5.2.18	¿Está definido un procedimiento estándar para el servicio buffet que contempla el cumplimiento de esta exigencia?	Si
5.2.19	¿Está definido un procedimiento estándar para el servicio buffet que contempla el cumplimiento de esta exigencia?	Si
5.2.20	¿Se ha definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas que contempla esta exigencia?	Si
	E- Servicio de bar / cafetería	
5.2.21	¿Se dispone de cartas u otros soportes de venta, que cumplen con la exigencia y se encuentran en buen estado de mantenimiento?	Si
5.2.22	¿Se dispone de una lista de precios a disposición de los clientes?	Si
	F- Servicio en las habitaciones	
5.2.23	¿Se informa sobre el servicio de desayunos a través de algunos de los mecanismos mencionados y se cumple la exigencia mínima realizada?	Si
	G- Gestión de almuerzos y cenas	
5.2.24	¿Se informa al cliente de los horarios de apertura a través de alguno de los mecanismos mencionados?	Si
5.2.25	¿Está determinada y definida la política de la empresa en relación al uso de los productos autóctonos?	Si
5.2.26	¿Las cartas, hojas de menú y otros soportes y se encuentran en buen estado de mantenimiento?	Si
5.2.27	¿Las cartas identifican los platos especiales?	Si
5.2.28	¿Las cartas disponen de una organización que permite la fácil localización y comprensión de la oferta gastronómica?	Si
5.2.29	¿Se dispone de cartas de vino con la información mínima exigida?	Si
5.2.30	¿Se dispone de cartas, hojas de menú u otros soportes donde se reflejan los precios y los impuestos incluidos?	Si
5.2.31	¿Se dispone de cartas en un idioma diferente al propio del país? Observaciones: Poseen menú en inglés	Si
5.2.32	¿Se dispone de cartas suficientes y como mínimo su número es igual al 20% de las plazas disponibles?	Si
5.2.33	¿Se dispone de un registro de consumos que se analiza para la toma de decisiones en relación a la composición de los menús y cartas?	Si
5.2.34	¿Se dispone de un registro de entrega de mantelería entregada a empresas externas?	No

5.2.35	¿Los productos de limpieza están ordenados en un espacio cerrado y se puede identificar claramente su contenido?	Si
5.2.36	¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?	Si
	H - Aspectos físicos de la sala del restaurante	
5.2.37	¿Las instalaciones y el mobiliario se encuentran en buen estado de conservación limpieza?	Si
5.2.38	¿Los baños se encuentran en buen estado de limpieza y se realizan revisiones periódicas durante el servicio? ¿Las frecuencias de estas revisiones se establecen en el Plan de Limpieza?	Si
5.2.39	¿Las dotaciones de mesa se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.2.40	¿Se dispone de aire acondicionado en las zonas de atención al cliente?	Si
5.2.41	¿Se ha definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas y que establece como se ha de preparar la sala para dar inicio al servicio?	Si
	I - Aspectos físicos de la cocina del restaurante	
5.2.42	¿La cocina está a una temperatura adecuada, dispone de buena iluminación y está bien ventilada?	Si
5.2.43	¿Se ha definido un procedimiento que establece como debe quedar la cocina al finalizar el servicio?	Si
5.2.44	¿Las superficies de trabajo cumplen con la legalidad vigente y, como mínimo, con la exigencia que se realiza?	Si
5.2.45	¿Las instalaciones y maquinaria se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.2.46	¿Las zonas de manipulación y de lavado y basuras están separadas y se evita la contaminación cruzada?	Si
5.2.47	¿Las zonas de preparación de frío y caliente están separadas físicamente y los alimentos no se encuentran más de 20 minutos a temperatura ambiente en la zona fría?	Si
5.2.48	¿Las zonas de manipulación son independientes y las tablas de corte son exclusivas por tipología de producto?	Si
5.2.49	¿Las neveras se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.2.50	¿Los cubos de basura disponen de sistema de apertura no manual?	Si
5.2.51	¿Los cubos de basura se limpian regularmente y se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.2.52	¿Se utilizan exclusivamente paños de fibra artificial o papel desechable?	Si
5.2.53	¿Está definido el control del aceite de la freidora y se dispone de un registro de entrega a un gestor de residuos?	Si
5.2.54	¿Los sistemas de extracción de humos se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.2.55	¿Se ha definido el modo de descongelar alimentos y cumple, como mínimo, con la exigencia que se realiza?	Si

5.2.56	¿Se dispone de unas normas de uniformidad y de presentación al puesto de trabajo que cumple con los mínimos que se exigen?	Si
5.2.57	¿Se dispone de unas normas relativas al acceso a la cocina que cumple con la exigencia?	Si
5.3	APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE	
	A - Gestión de compras	
5.3.1	¿Existen hojas de pedido o listas de compra estándar que se conserva tras su cumplimentación como registro para la recepción de las compras?	Si
5.3.2	¿Existen una zona de recepción o procedimiento que cumple con la exigencia que se realiza?	Si
5.3.3	¿Está definido por escrito como se realiza la entrega de mercancías y se informa a los proveedores?	Si
5.3.4	¿Está definido como se realiza la recepción de mercancías y se ha asignado u responsable, o responsables, de la misma?	Si
5.3.5	¿Está definido por escrito el proceso de control en la entrega de mercancías, que incluye las verificaciones a realizar?	Si
5.3.6	¿Está definido por escrito el proceso de control en la entrega de mercancías, se registran las incidencias y se informa a los proveedores?	Si
5.3.7	¿Se dispone de un equipo de peso y se dispone del registro de calibración?	Si
5.3.8	¿Está definido por escrito el proceso de recepción de mercancías que contempla la exigencia que se realiza?	Si
	B - Gestión de almacenamiento	
5.3.9	¿Los espacios de almacenamiento son independientes y cumplen los mínimos exigidos?	Si
5.3.10	¿Está definido por escrito el proceso de recepción de mercancías que contempla la exigencia que se realiza?	Si
5.3.11	¿Está definido por escrito el proceso de recepción de mercancías que contempla la exigencia que se realiza?	Si
5.3.12	¿Se evita depositar los productos directamente en el suelo?	Si
5.3.13	¿Las cámaras y neveras de refrigeración se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	Si
5.3.14	¿Está definido el sistema de almacenamiento en las cámaras de refrigeración o neveras?	Si
5.3.15 (O)	¿Los productos cocinados, para su conservación, se guardan envasados en envases herméticos o envueltos en plástico, son etiquetados y guardados en cámaras de frío o congelación?	Si
5.3.16	¿Las neveras o cámaras de congelación se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	Si
5.3.17	¿Los espacios de almacenamiento en frío disponen de termómetros de temperatura?	
	¿Está definido el sistema de control de temperatura, se realiza como	

5.3.18	mínimo dos veces al día y se registran los resultados?	Si
5.3.19	¿Existe una separación física entre tipologías de alimentos o estos están en cámaras y neveras diferenciadas?	Si
5.3.20	¿Se dispone de un espacio específico y adecuado de almacenamiento, en perfecto estado de orden y limpieza y no se depositan productos en el suelo?	Si
5.3.21 (O)	¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y permite localizarlos y controlarlos fácilmente?	Si
5.3.22	¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y permite localizarlos y controlarlos fácilmente?	Si
5.3.23	¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos que cumple la exigencia que se realiza?	Si
5.3.24	¿Se dispone de un espacio específico y adecuado de almacenamiento de productos de limpieza que cumple con la exigencia de cierre?	Si
5.3.25	¿Se dispone de un registro de control de salidas de almacén (o almacenes)?	Si
5.4	LIMPIEZA	
	A – Habitaciones	
5.4.1	¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta actividad?	Si
5.4.2	¿Se dispone de un procedimiento que determina como se limpia las habitaciones en cada caso y sus resultados y se ha establecido un sistema de control para verificar la limpieza? ¿Las habitaciones, al finalizar la misma, están en un perfecto estado de presentación?	Si
5.4.3	¿Se ha definido el procedimiento de custodia de objetos olvidados y un formulario estándar para su registro?	Si
5.4.4	¿Se dispone de una bolsa o similar, que cumple con la exigencia que se realiza?	Si
5.4.5	¿Se informa sobre el servicio de lavado de ropa a través de algunos de los mecanismos mencionados?	Si
5.4.6	¿Se dispone de un procedimiento que determina como se limpian los baños y sus resultados y se ha establecido un sistema de control para verificar la limpieza? ¿Los baños, al finalizar la misma, están en un perfecto estado de presentación?	Si
5.4.7	¿El baño dispone de un mínimo de tres amenidades?	Si
5.4.8	¿La dotación de lencería del baño se compone de los mínimos exigidos?	Si
5.4.9	¿La empresa dispone de un directorio de servicios en la habitación en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.4.10	¿La empresa dispone de un listado de extensiones telefónicas y el modo de realizar llamadas al exterior?	Si
5.4.11	¿Se dispone de aire acondicionado en las habitaciones?	Si
5.4.12	¿Se dispone de unas normas de cortesía y atención al cliente documentadas que refleja este modo de actuación?	Si

	B - Zonas comunes	
5.4.13	¿Se dispone de un procedimiento que determina como se limpia las zonas comunes y sus resultados y se ha establecido un sistema de control para verificar la limpieza? ¿Las se mantiene durante el día están en un per	Si
5.4.14	¿Se dispone de un procedimiento que determina como se limpia las zonas comunes y sus resultados y determina los horarios para realizar las actividades?	Si
	C- Gestión del servicio de limpieza	
5.4.15	¿La empresa dispone las medidas necesarias para la protección de los colaboradores?	Si
5.4.16	¿La empresa dispone de una planificación documentada de la limpieza que cumple con las exigencias que se realizan?	Si
5.4.17	¿Se dispone de un libro, o talonario, de averías que garantiza el conocimiento de la misma como mínimo en los departamentos (o responsables) de recepción y mantenimiento?	Si
5.4.18	¿Se dispone de un registro de entrega de lencería entregada a empresas externas? Observaciones: Esta pregunta está opcional en la herramienta Excel oficial. Toda lencería se lavado en la ET	No
5.4.19	¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?	Si
5.4.20	¿Los productos de limpieza están ordenados en un espacio cerrado y se puede identificar claramente su contenido?	Si
	D - Aspectos físicos de limpieza	
5.4.21	¿Se dispone de un sistema para el traslado de lencería que permite separar la ropa sucia de la limpia?	Si
5.4.22	¿Se dispone de espacios exclusivos de almacenamiento de limpieza distribuidos por el espacio para facilitar la limpieza, identificados y con posibilidad de permanecer cerrados?	Si
5.4.23	¿Se dispone de almacén de lencería, identificados y con posibilidad de permanecer cerrado?	Si
5.4.24	¿Están definidas las existencias mínimas de lencería y se realiza un inventario y revisión periódico?	Si
5.5	MANTENIMIENTO	
5.5.1	¿Se dispone de Plan de Mantenimiento documentado y se realiza un seguimiento mínimo mensual del mismo?	Si
5.5.2	¿Se dispone de partes de avería y se ha definido un sistema para el seguimiento de los mismos?	Si
5.5.3	¿Se dispone de los libros de instrucciones, contratos de mantenimiento y garantías de la maquinaria y equipos?	Si
5.5.4	¿Se dispone de un espacio para reparaciones en perfecto estado de orden, identificado y con posibilidad de permanecer cerrado?	Si
5.5.5	¿Los espacios que albergan maquinaria, herramientas o instalaciones	Si

	deberán estar identificados y con posibilidad de permanecer cerrado?	
5.5.6	¿Las instalaciones exteriores se encuentran en buen estado de conservación?	Si
5.5.7	¿Se dispone del nombre del establecimiento en el exterior y esta se encuentra en buen estado de conservación?	Si
5.5.8	¿Se dispone de señalización en el exterior y esta se encuentra en buen estado de conservación?	Si
5.5.9	¿Se dispone de señalización en el interior y esta se encuentra en buen estado de conservación?	Si
5.5.10	¿Se cumple la legalidad vigente en materia de seguridad en piscinas?	Si
5.6	EVENTOS	
5.6.1	¿Se identifica la prestación en los soportes promocionales?	Si
5.6.2	¿Se dispone de soportes de promoción que reflejan los posibles montajes y capacidades máximas así como las tarifas?	Si
5.6.3	¿Se dispone de un libro, o similar de reserva para los eventos, con la información mínima que se exige y se garantiza la confidencialidad de los datos?	Si
5.6.4	¿Está documentado el sistema de confirmación de reservas y es conocido y aplicado por los colaboradores que las realizan?	Si
5.6.5	¿Están documentadas las órdenes de servicio?	Si
5.6.6	¿Se dispone de una lista de proveedores autorizados?	Si
5.6.7	¿Existen paneles informativos sobre los eventos que se realizan?	Si
5.6.8	¿Las instalaciones y el mobiliario se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	Si
5.6.9	¿Se ha definido el procedimiento para mantener en todo momento las salas e instalaciones limpias y ordenadas?	Si
5.6.10	<p>¿Se dispone de aire acondicionado en las zonas de atención al cliente?</p> <p>Observaciones: Esta pregunta está opcional en Excel herramienta oficial. Es una área protegida, clima agradable frío, las zonas de atención al cliente es abierta NO requiere e aire acondicionado</p>	No
5.7	ZONA DE COLABORADORES	
5.7.1	¿Los espacios para los colaboradores se encuentran limpios y en buen estado, en donde cada colaborador dispone de una casilla individual?	Si
5.7.2	¿Los espacios para los colaboradores se cuentan con baños y duchas separados para hombre y mujeres?	Si

Resumen de Resultados de la Empresa

Cuadro Resumen de resultados

Resumen de Resultados modulo 5 Operaciones de servicios						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios

2	2	165	2	160	100	96
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

6 Gestion medioambiental

Requerimiento	Pregunta	Si/No
6.1	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	
6.1.1 (O)	¿El plan de formación incluye formación específica en materia de gestión del ambiente?	Si
6.1.2 (O)	¿Existe un plan documentado de gestión ambiental que cubre los mínimos descritos?	Si
6.1.3 (O)	¿Se revisa trimestralmente los resultados de la gestión ambiental y esta revisión alimenta la planificación de las mejoras?	Si
6.1.4	¿Se informa al cliente de las medidas de gestión ambiental y se solicita su colaboración?	Si
6.2	ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN DEL ENTORNO	
6.2.1 (O)	¿Se cumple con la legislación vigente en materia de utilización de la fauna silvestre?	Si
6.2.2	¿Se utilizan exclusivamente especies nativas con fines decorativos, paisajísticos o de restaurantes?	N/A
6.2.3	¿Se establece contacto con estas organizaciones y se puede evidenciar el apoyo de la empresa a alguno de sus proyectos de conservación y mejora del ambiente?	Si
6.2.4 (O)	¿Está definido un protocolo de actuación para minimizar el impacto de las actividades en el medio natural?	Si
6.2.5 (O)	<p>¿Se dispone de un registro de los reglamentos de uso público de los espacios naturales protegidos en los que se desarrollan las actividades?</p> <p>Observaciones: El permiso ambiental se da con el cumplimiento de todos los reglamento para operar en zona protegida, amortiguamiento, se establecen la capacidad de carga y su cumplimiento</p>	Si
6.2.6 (O)	¿Se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles fuentes de contaminación y medidas de prevención y se registran las copias de las comunicaciones realizadas para denunciar actividades ilícitas en este sentido?	Si

Resumen de Resultados de la Empresa

Cuadro Resumen de resultados

Resumen de Resultados modulo 6 Gestion medioambiental						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
3	7	3	7	3	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

7 Gestión de la responsabilidad social corporativa

Requerimiento	Pregunta	Si/No
7.1 (O)	¿La empresa dispone de colaboradores residentes en la zona o zonas de actividad?	Si
7.2 (O)	¿La empresa utiliza criterios de igualdad en la contratación entre hombres y mujeres y cumple la legislación vigente en materia laboral, específicamente en las condiciones salariales y edades mínimas laborales establecidas por esta?	Si
7.3 (O)	¿Se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles situaciones de explotación sexual o narcotráfico y se registran las copias de las comunicaciones realizadas para denunciar actividades ilícitas en este sentido?	Si
7.4	¿La empresa utiliza productos y/o servicios locales?	Si
7.5	¿Se establece contacto con organizaciones y entidades sociales y se puede evidenciar el apoyo de la empresa a alguno de sus proyectos?	Si
7.6 (O)	¿Se incluye esta postura en su política de calidad, se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles situaciones de comercio ilícito y se registran las copias de las comunicaciones realizadas a este respecto?	Si
7.7	¿Está definido un código de conducta para minimizar el impacto en estas comunidades y se facilita a los clientes para su conocimiento?	N/A
7.8	¿Se utilizan referentes del patrimonio cultural y/o productos locales en la decoración, actividades y servicios de la empresa y se respeta (si procede) los derechos de propiedad intelectual?	Si

Resumen de Resultados de la Empresa

Cuadro Resumen de resultados

Resumen de Resultados modulo 7 Gestión de la responsabilidad social corporativa						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
4	4	4	4	4	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

5 Bioseguridad - Requerimientos Generales

Requerimiento	Pregunta	Si/No
mb-1.1	Previo a la reapertura de la empresa, (para las empresas que cerraron actividades por un período), el empresario y su equipo de trabajo han realizado los siguientes procesos	
mb-1.1.1 (O)	Realiza limpieza y desinfección de todas las instalaciones incluyendo: recepción, áreas comunes, habitaciones, área de comedor y cocina, salones, áreas recreativas, pasillos, gimnasios y spas, entre otros. Observaciones: La empresa cuenta con el sello Safe Travels	Si
mb-1.1.2 (O)	Dispone de espacios para el adecuado lavado de manos, contando con jabón, agua y toallas desechables.	Si
mb-1.1.3 (O)	Dispone de métodos de desinfección para manos al ingreso de las instalaciones. (alcohol líquido al 70% y/o alcohol en gel).	Si
mb-1.1.4 (O)	Dispone de un método de desinfección de suela del calzado al ingreso a las instalaciones (Alfombra o bandeja para calzado).	Si
mb-1.1.5 (O)	La empresa designó a un empleado o un comité como responsable de la bioseguridad de los trabajadores y clientes.	Si
mb-1.1.6 (O)	La empresa promueve entre los trabajadores una excelente higiene personal.	Si
mb-1.1.7 (O)	La empresa promueve el uso de ropa limpia diariamente.	Si
mb-1.1.8 (O)	La empresa promueve el distanciamiento físico entre las personas de al menos 1.5 a 2 metros de distancia.	Si
mb-1.1.9 (O)	La empresa promueve el comportamiento adecuado de no tocar su cara (ojos, nariz y boca) en el camino al trabajo, dentro de las instalaciones o de regreso a su hogar.	Si
mb-1.1.10 (O)	Tomar la temperatura corporal de los clientes, proveedores, trabajadores y visitantes que ingresen a las instalaciones por medio de un termómetro infrarrojo (el cual debe ser certificado y cumplir con las instrucciones para su uso), verificando que la temperatura sea del rango normal (36.1 a 37.5 grados centígrados) y anotarlo en un registro.	Si
mb-1.1.11 (O)	Se solicita a los trabajadores, proveedores y visitantes que al ingreso a las instalaciones deben desinfectar sus manos y suela de calzado.	Si
mb-1.1.12 (O)	Se cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar la limpieza y desinfección de las instalaciones.	Si
mb-1.1.13 (O)	El personal cuenta con el equipo de protección personal acorde a las actividades que realiza y al área de trabajo, tales como mascarillas, guantes, máscaras o anteojos, batas, delantales, etc.	Si
mb-1.1.14 (O)	La empresa brinda la facilidad a los colaboradores para disponer de casilleros que permitan almacenar la ropa de diario, objetos personales, EPP y ropa de trabajo, dichos casilleros se limpian y desinfectan al finalizar la jornada.	Si
mb-1.1.15 (O)	Los propietarios y gerentes de la empresa están enterados del contenido del protocolo de bioseguridad y previo al inicio de las actividades se socializó con todo el personal la importancia del protocolo de	Si

mb-1.1.16 (O)	bioseguridad. Se informa a los proveedores, trabajadores y visitantes sobre las medidas preventivas y de bioseguridad de la empresa.	Si
mb-1.1.17 (O)	Se utilizan herramientas de comunicación interna que indiquen la forma correcta de lavado o desinfección de manos y el manejo adecuado de los EPP (Equipo de Protección Personal), para empleados, proveedores y visitantes.	Si
mb-1.1.18 (O)	En el caso de los restaurantes, se refuerza el proceso de lavado y desinfección de utensilios además de la implementación del protocolo. Observaciones: La empresa cuenta con el sello Safe Travels, el área de restaurante, así como todo el complejo está implementado, el protocolo de bioseguridad	Si
mb-1.1.19 (O)	Los trabajadores conocen el protocolo a seguir de emergencia en caso de identificar casos sospechosos de Enfermedades Infectocontagiosas.	Si
mb-1.1.20 (O)	Se supervisa el cumplimiento de los requisitos de bioseguridad.	Si
mb-1.1.21 (O)	El empleado presentó, antes de su reincorporación, un Certificado de Salud General emitido por su Clínica Comunitaria, en el que se da fe de que se encuentra sano.	Si
mb-1.1.22 (O)	Se utilizan productos de limpieza autorizados por autoridades sanitarias, verificando su debido registro sanitario.	Si
mb-1.10	Gestión de Pago de los Clientes y Caja	
mb-1.10.1 (O)	La empresa fomenta los medios de pago electrónicos y desinfecta el equipo utilizado considerando la frecuencia de uso.	Si
mb-1.10.2 (O)	La empresa fomenta el uso de comprobantes de pago electrónicos, de forma que se pueda minimizar el intercambio de documentos en físico.	Si
mb-1.11	Protocolo para Proveedores	
mb-1.11.1 (O)	Se cuenta con un listado de proveedores que tengan evidencia de cumplir con las medidas de prevención contra el contagio de Enfermedades Infectocontagiosas.	N/A
mb-1.11.2 (O)	Se lleva el control con datos mínimos de los proveedores (nombre completo, teléfono y correo electrónico).	Si
mb-1.11.3 (O)	La empresa dispone de un protocolo de recepción de productos e insumos; a) Programar la llegada de proveedores o insumos de manera escalonada. b) Se solicita que cumplan con las medidas de seguridad y se exige el uso de equipos de protección para ingresar a las empresas, tales como: lavado de manos y uso de mascarillas. c) En la medida de lo posible, la empresa establece un acceso diferenciado para los proveedores de servicios e insumos, así como el área de carga y descarga. d) Se lleva un control de llegadas de proveedores con fecha, hora y nombre, a fin de identificar posibles nexos de contagio. e) Se mantiene el distanciamiento físico de 1.5 a 2 metros entre los proveedores y los trabajadores. f) Se limpian y desinfectan los mostradores antes de iniciar las actividades, posterior a recibir a un proveedor y al finalizar las actividades, así como se desinfectan todos los elementos utilizados.	Si
mb-1.11.4 (O)	La empresa comunica a los proveedores las medidas de bioseguridad que deberán cumplir para prestar sus servicios dentro de las empresas.	Si

mb-1.12	Insumos y mercadería	
mb-1.12.1 (O)	Eliminar los embalajes de las mercancías recibidas.	Si
mb-1.12.2 (O)	Realizar la desinfección de aquellos envases que hayan estado en contacto con el exterior durante el proceso de recepción.	Si
mb-1.12.3 (O)	Cambiar del contenedor del proveedor a uno propios de las empresas los artículos que no se puedan desinfectar, como los alimentos frescos o perecederos.	Si
mb-1.13	Gestión de Desechos	
mb-1.13.1 (O)	La empresa dispone de contenedores de desechos que faciliten el no contacto con las manos, por ejemplo, que sean de pedal.	Si
mb-1.13.2 (O)	<p>La empresa coloca y rotula de manera visible basureros para que los visitantes y el personal depositen mascarillas, guantes y otros equipos de protección personal utilizados contra el contagio de Enfermedades Infectocontagiosas; de forma que se evite la contaminación cruzada con otros tipos de desechos.</p> <p>Observaciones: Este módulo No es obligatorio. Al colocar NO CUMPLE, envía mensajes en rojo, mensajes de alerta por seleccionar un NO CUMPLE</p>	No
mb-1.13.3 (O)	Se ha establecido un protocolo para el manejo adecuado de los desechos sólidos, orgánicos y bioinfecciosos dentro de las empresas.	Si
mb-1.13.4 (O)	La empresa establece los lineamientos para el tratamiento de los desechos de EPP (Equipo De Protección Personal) de acuerdo a la actividad que realiza.	Si
mb-1.2	Promueve el distanciamiento físico en las áreas comunes de la empresa	
mb-1.2.1 (O)	Se han instalado barreras de protección en los espacios en donde hay contacto con el cliente. (mamparas, pantallas, caretas o barras que mantengan la distancia en las áreas comunes).	N/A
mb-1.2.2 (O)	Se garantiza el uso de mascarillas (reutilizables o de alta eficiencia) entre los trabajadores.	Si
mb-1.2.3 (O)	Se han rotulado los espacios entre cada cliente, en el piso, con material adhesivo, con la medida de 1.5 a 2 metros de distancia.	N/A
mb-1.2.4 (O)	Cuentan con mascarillas para proveer (a un precio al costo) a los clientes que carezcan de ellas.	Si
mb-1.2.5 (O)	<p>El colaborador limita su movilización dentro de las instalaciones de la empresa, a los lugares estrictamente necesarios.</p> <p>Observaciones: Cada colaborador tiene determinadas sus zonas de acceso</p>	Si
mb-1.2.6 (O)	Se respetan las recomendaciones de distanciamiento físico (empleado-cliente).	Si
mb-1.2.7 (O)	Se cuenta con especificaciones de uso, retirada y desinfección de los EPP (Equipo de Protección Personal).	Si
mb-1.2.8 (O)	La empresa dispone de una política en los casos que los clientes, trabajadores, proveedores y visitantes no quieran utilizar los EPP (Equipo	Si

	de Protección Personal) o acaten las medidas de bioseguridad a lo interno de las empresas.	
mb-1.3	La empresa dispone de los números de hospitales o centros de salud más cercano.	
mb-1.3.1 (O)	El personal y la gerencia conocen la información de contacto y números de emergencia, (Cruz Roja, Empresas de Servicio de Salud Privadas, Hospitales o Centros de Salud que atienden casos de Enfermedades Infectocontagiosas u otras instituciones vinculadas).	Si
mb-1.3.2 (O)	Cuenta con un directorio con información de contacto para casos de emergencias, actualizado y a la vista del cliente.	Si
mb-1.4	La empresa ha instalado en lugares visibles rótulos o carteles preventivos sobre las medidas de bioseguridad implementadas dentro de la empresa.	
mb-1.4.1 (O)	Se ha colocado de forma visible y a través de cualquier medio electrónico la información con respecto a las medidas de bioseguridad de la empresa.	Si
mb-1.4.2 (O)	Se ha definido un canal de comunicación verbal o escrito, confiable y oficial para compartir información relacionada con Enfermedades Infectocontagiosas que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud. (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, entre otros)	Si
mb-1.5	La empresa ha incorporado en el plan de capacitación para los trabajadores, las medidas de bioseguridad para la atención de clientes que presenten sintomatología asociada con Enfermedades Infectocontagiosas, posterior a su ingreso, así como en temas de desinfección, manejo de productos de limpieza, equipos de protección y manejo de desechos.	
mb-1.5.1 (O)	La empresa implementa un programa periódico de capacitación para trabajadores de atención a personas con sintomatología asociada a enfermedades infectocontagiosas.	Si
mb-1.5.2 (O)	La empresa realiza sesiones de sensibilización y actualización al menos una vez al mes, para promover el lavado de manos, higiene en general y los protocolos del Ministerio de Salud y otras entidades gubernamentales.	Si
mb-1.5.3 (O)	Cuenta con evidencias de dichas sesiones (fotos, control de asistencias, etc.).	N/A
mb-1.6	La empresa dispone de una lista de contactos de al menos un familiar por cada uno de los trabajadores, en casos de emergencia.	
mb-1.6.1 (O)	Cuenta con un registro detallado del personal de trabajo, dirección de domicilio, con quiénes vive y sus respectivos números de teléfono	N/A
mb-1.6.2 (O)	Los expedientes de los trabajadores cuentan con datos que deberán ser actualizados cada 6 meses.	Si
mb-1.7	La empresa cuenta con un protocolo de actuación, cancelación o reprogramación del servicio solicitado por el cliente, a causa de Enfermedades Infectocontagiosas.	
mb-1.7.1 (O)	Se ha diseñado un procedimiento, el cual es del conocimiento público, que permite a los clientes conocer la política de actuación de la empresa ante cancelaciones o reprogramación del servicio.	Si
mb-1.8	La empresa tiene establecido un programa de limpieza y desinfección en todas las áreas.	

mb-1.8.1 (O)	<p>La empresa a delega a una persona responsable de verificar y de llevar un registro diario o bitácora indicando áreas críticas, hora en que se realizó la limpieza y desinfección, equipo de protección, utensilios y productos químicos utilizados.</p> <p>Observaciones: La ET posee pistola de bioseguridad con la que realiza la desinfección de la ropa de cama, muebles y todo lo contenido en cada habitación, los muebles y equipos para uso de clientes pasan limpieza de acuerdo al protocolo de limpieza</p>	Si
mb-1.8.2 (O)	La empresa tiene un programa de limpieza y desinfección para todas las áreas llevando una bitácora de control.	Si
mb-1.8.3 (O)	La empresa tiene que implementar un proceso de supervisión de la limpieza.	Si
mb-1.8.4 (O)	El programa de limpieza se evalúa cada 6 meses.	Si
mb-1.8.5 (O)	Los instrumentos utilizados para este proceso se desinfectan posterior a cada ciclo de limpieza, deben estar debidamente identificados según las áreas más críticas, facilitando el proceso de limpieza para el trabajador.	Si
mb-1.9	La empresa dispone de un protocolo de actuación ante posibles casos confirmados entre trabajadores, clientes y proveedores.	
mb-1.9.1 (O)	Se ha definido un protocolo que establece las acciones a tomar en caso de que se presenten personas con temperatura corporal mayor a 37.5° y/o sintomatología compatible con Enfermedades Infectocontagiosas.	Si
mb-1.9.2 (O)	<p>Dispone de una Ficha de Control de Sintomatología, en la cual se registren los datos básicos de los trabajadores, que pueden ser de utilidad para la prevención de contagios, al igual que como insumo a las autoridades para el tema de trazabilidad de los contactos. (ver Anexo).</p> <p>Observaciones: La ficha se implementó sólo para huéspedes, en caso que enfermará en el hotel. El protocolo para colaboradores era que alis primeros síntomas debí ir al centro de salud y luego presentaría una constancia de la consulta</p>	N/A
mb-1.9.3 (O)	Se ha habilitado y acondicionado un área especial para huéspedes y trabajadores si éstos deben ser aislados para tratamiento o traslado a un centro de salud, de acuerdo a la normativa de cada país.	Si

Resumen de Resultados de la Empresa

Cuadro Resumen de resultados

Resumen de Resultados modulo 5 Bioseguridad - Requerimientos Generales						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
5	61	0	60	0	98	0
Resultado Sugerido: -						

5 Bioseguridad - Requerimientos Especificos Alojamiento

Requerimiento	Pregunta	Si/No
mb-3.1	Desinfección de áreas y artículos comunes	
mb-3.1.1 (O)	Los mostradores se limpian y desinfectan constantemente, tomando en cuenta el tránsito de personas.	Si
mb-3.1.2 (O)	Al realizar la entrega de tarjetas o llaves, se entregan limpias y desinfectadas.	Si
mb-3.1.3 (O)	Se evita compartir bolígrafos, en caso de requerir prestarlo, se desinfecta tras su uso.	Si
mb-3.1.4 (O)	A la salida, las tarjetas y llaves son limpiadas y desinfectadas por el personal de recepción.	Si
mb-3.2	Registro de huéspedes	
mb-3.2.1 (O)	Se fomentan los medios de pago electrónicos, y se desinfecta el equipo utilizado considerando la frecuencia de uso que no exceda las dos horas, con un químico desinfectante.	Si
mb-3.2.2 (O)	Se realiza la desinfección de maletas, carteras, bolsos u otros elementos del equipaje de los huéspedes, previo al ingreso de las instalaciones.	N/A
mb-3.2.3 (O)	La asignación de habitaciones se realiza garantizando el cumplimiento previo de las medidas higiénicas de desinfección y limpieza.	Si
mb-3.3	Habitaciones	
mb-3.3.1 (O)	Se limpia y desinfecta toda la habitación previa a asignarla nuevamente. Observaciones: Las habitaciones una vez limpio y desinformación son cerradas y nadie, si no solo el huésped que hará uso de ella puede ingresar	N/A
mb-3.3.2 (O)	Se evita ingresar a prestar algún servicio en las habitaciones, mientras los huéspedes permanezcan en ellas.	N/A
mb-3.3.3 (O)	Las mantas y almohadas adicionales se proporcionan a solicitud del huésped, debiendo estar protegidas en bolsas plásticas.	Si
mb-3.3.4 (O)	La empresa ha reducido la instalación de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, relojes digitales, papelería, amenidades y decoraciones.	Si
mb-3.3.5 (O)	Los artículos extras tales como plancha y planchador se proporcionan a solicitud del huésped y son desinfectados previos y posterior a su uso.	Si
mb-3.3.6 (O)	Cuando el huésped realiza su salida (check out), se retiran y sustituyen todas las facilidades de aseo tales como; sobrantes de rollos de papel higiénico, bolsas de aseo, jabón de baño, champú, entre otros. (en caso de utilizar dispensadores lo anterior no aplica, sin embargo, se realiza limpieza y desinfección del mismo).	Si
mb-3.3.7 (O)	El protocolo de limpieza y desinfección de las habitaciones cumple con las medidas sanitarias establecidas.	Si
mb-3.4	Limpieza y desinfección de las habitaciones	
mb-3.4.1 (O)	Bitácora o programa documentado de limpieza.	Si
	Limpieza y desinfección de paredes, suelos, espejos, ventanas, muebles	

mb-3.4.2 (O)	de acuerdo al material en el que están elaborados.	Si
mb-3.4.3 (O)	Limpieza y desinfección elementos decorativos	Si
mb-3.4.4 (O)	Procedimiento de limpieza, equipos utilizados, limpieza de cualquier superficie de contacto frecuente con el cliente.	Si
mb-3.4.5 (O)	Ventilación de la habitación previa al proceso de limpieza y desinfección.	Si
mb-3.4.6 (O)	Retiro de la ropa de cama (sin sacudirla), recogiéndola y depositándola en una bolsa separada de las toallas y demás.	Si
mb-3.4.7 (O)	Posee un procedimiento sistemático definido para evitar la contaminación cruzada, colocando la ropa limpia únicamente después de la limpieza y desinfección de la habitación.	Si
mb-3.4.8 (O)	Realiza limpieza y desinfección de los carros de limpieza, antes y después de cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.	Si
mb-3.4.9 (O)	Implementa el uso de protectores de colchón y almohadas, de algodón, impermeables y transpirables, para evitar bacterias y hongos.	Si
mb-3.4.10 (O)	Instala en los sanitarios basureros con tapadera de pedal y bolsa.	Si
mb-3.4.11 (O)	Si se dispone en la habitación de secador para cabello, este es desinfectado (incluyendo el filtro) a la salida del cliente.	Si
mb-3.4.12 (O)	La limpieza de los colchones se realiza: limpiándose con paño y una solución desinfectante y aspirando el colchón.	Si
mb-3.4.13 (O)	Se Implementa un sello (etiqueta) que garantice la limpieza y desinfección de la habitación.	Si
mb-3.4.14 (O)	El personal de limpieza de habitaciones hace uso obligatorio de redcilla, guantes y mascarillas.	Si
mb-3.4.15 (O)	Se implementa el uso de guantes PVC para la limpieza de cada habitación. Para evitar la contaminación cruzada, se higienizan los guantes con la solución apropiada que garantiza su desinfección antes de pasar a la limpieza de una nueva habitación. En caso de deterioro, estos deberán ser desechados y sustituidos por unos nuevos.	Si
mb-3.5	La empresa facilita un área para el lavado o desinfección de las manos de los clientes, cercana al área de comedor para el servicio de alimentación, de no ser posible, colocar solución alcohólica al 70% en un lugar visible y accesible, para la antisepsia de las manos de los clientes.	
mb-3.5.1 (O)	En el caso de disponerse de lavabos, lavamanos o pilas, se recomienda que tanto el jabón, como el papel toalla se suplan por medio de dispensador, de preferencia los que tienen sensor. En ningún caso, deben colocarse toallas reutilizables.	Si
mb-3.6	Áreas Públicas.	
mb-3.6.1 (O)	Se ha aumentado la frecuencia de la limpieza y desinfección en las zonas comunes del hotel, por lo menos una vez durante cada dos horas, enfocándose en las superficies públicas de uso frecuente, los ascensores y sus botones, llavines de puertas, baños públicos, etc.	Si
mb-3.6.2 (O)	En los muebles de superficies blandas como sofás, se utilizan otros procedimientos de limpieza y desinfección utilizando: limpieza a vapor, aspirado u otros productos recomendados por las autoridades de salud.	Si

mb-3.6.3 (O)	La recolección de las papeleras de zonas de uso común se realiza en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas queden cerradas/selladas y se trasladan al punto de recogida de residuos.	Si
mb-3.6.4 (O)	El personal no accede a prestar servicio en las habitaciones mientras permanezca el cliente en su interior, excepto por causa justificada, aplicando las medidas preventivas.	N/A
mb-3.6.5 (O)	Los baños de uso común se limpian periódicamente (cada 2 horas o según la afluencia de clientes); y cuentan con insumos de limpieza y desinfección adecuada.	Si
mb-3.7	Servicio a la Habitación	
mb-3.7.1	La bandeja lleva los alimentos cubiertos. Se entrega la cubertería protegida, el mesero no tiene contacto directo con los utensilios.	Si
mb-3.7.2	El material de transporte (carros, termos, cajas, etc.) se higieniza tras cada turno.	Si
mb-3.7.3	Se entrega la comida en la puerta de la habitación evitando ingresar.	Si

Resumen de Resultados de la Empresa

Cuadro Resumen de resultados

Resumen de Resultados modulo 5 Bioseguridad - Requerimientos Especificos Alojamiento						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
6	35	3	35	3	100	100
Resultado Sugerido: -						

Cuadro Resumen de resultados

4 Gestión del sistema de calidad y sostenibilidad

Resumen de Resultados modulo 4 Gestión del sistema de calidad y sostenibilidad						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
1	20	20	20	20	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

5 Operaciones de servicios

Resumen de Resultados modulo 5 Operaciones de servicios						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
2	2	165	2	160	100	96
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

6 Gestion medioambiental

Resumen de Resultados modulo 6 Gestion medioambiental						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
3	7	3	7	3	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

7 Gestión de la responsabilidad social corporativa

Resumen de Resultados modulo 7 Gestión de la responsabilidad social corporativa						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
4	4	4	4	4	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

5 Bioseguridad - Requerimientos Generales

Resumen de Resultados modulo 5 Bioseguridad - Requerimientos Generales						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
5	61	0	60	0	98	0
Resultado Sugerido: -						

5 Bioseguridad - Requerimientos Especificos Alojamiento

Resumen de Resultados modulo 5 Bioseguridad - Requerimientos Especificos Alojamiento						
--	--	--	--	--	--	--

Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
6	35	3	35	3	100	100
Resultado Sugerido: -						