CARTA COMPROMISO

Viceministerio de Calidad

Yo, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, portador (a) de la cédula de identidad y electoral No. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, en calidad de gerente del establecimiento\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ubicado en\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, declaro acatar bajo estricto cumplimiento los estándares de calidad turística establecidos mediante la Marca Q Calidad Turística, desarrollado y gestionada de forma exclusiva por el Ministerio de Turismo. En tal virtud, y en el entendido del reconocimiento que implica el distintivo de calidad turística, respecto a la mejora continua y eficiente de los servicios, mediante la firma del presente documento, me comprometo a:

1. Reconocer la importancia del Distintivo de Calidad Turística como un mecanismo de establecimiento de altos estándares de calidad, que funge como estrategia de diferenciación y competitividad respecto de los demás servicios turísticos.
2. Garantizar el uso apropiado y eficaz de la marca.
3. Realizar el uso adecuado de los servicios certificados.
4. Reconocer poseer la licencia de operación vigente, emitida por el Ministerio de Turismo.
5. Cumplir las especificaciones contenidas en las normas y demás condiciones establecidas en las Instrucciones y/o Especificaciones Técnicas particulares, mientras el Certificado esté en vigencia.
6. Permitir a los técnicos del MITUR el acceso a los documentos relacionados con el servicio certificado, así como a las instalaciones donde se realicen actividades relacionadas con el servicio objeto de la concesión. La dirección de la empresa o servicio pondrá a disposición de los técnicos del MITUR el personal oportuno para poder responder a todas las interrogantes que puedan surgir al momento de realización de las visitas.
7. Informar a los técnicos del MITUR aquellas circunstancias que se consideren relevantes para la evaluación del Sistema de la Calidad o la conformidad del servicio.
8. Comunicar por escrito a los técnicos del MITUR:

* Todas las modificaciones que realice en su sistema de la calidad y que puedan afectar a la conformidad del servicio (cambios en la categoría de la entidad turística, reducciones significativas de plantilla, etc.).
* Las modificaciones del servicio.
* Las modificaciones o pausas (definitivos o temporales) en la prestación del servicio.
* Las modificaciones jurídicas de la empresa, cambios en la razón social.
* Traslado de las instalaciones en las que se preste el servicio.

1. Tener y poner a disposición de los técnicos del MITUR un registro de las reclamaciones realizadas por sus clientes sobre los servicios certificados, así como de las acciones correctivas a que dieran lugar.
2. En el caso de retirarse del distintivo, la empresa se compromete a:

* Devolver el original del Certificado a MITUR, así como de la placa/s publicitaria/s.
* No utilizar copias o reproducciones de dicho Certificado.
* Retirar de su documentación pública cualquier referencia posible a la certificación o a la Marca.

1. Reconocer el cumplimiento de las disposiciones establecidas mediante la Ley General de Salud No. 42-01, para los casos que aplique (bares y restaurantes).
2. Reconocer la responsabilidad en el incumplimiento de la presente Carta Compromiso, lo que pudiere generar la imposición y aplicación de consecuencias derivadas de ello.

Nombre del gerente / responsable: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Posición: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Establecimiento: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Contacto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma y sello del establecimiento