



QUALITUR

Estándares de Calidad Turística

Tienda de Regalos



Los Estándares de Calidad Turística son una herramienta elaborada por el Ministerio de Turismo (MITUR) de la República Dominicana cuyo principal propósito es distribuir los beneficios de este entre los empresarios, los turistas, la población local, los empleados y el destino propiamente dicho, aunando por tanto los principales ejes de la sostenibilidad.

Dichos estándares recogen una serie de requisitos para asegurar el correcto estado y funcionamiento de las empresas/servicios turísticos. Albergan un conjunto de buenas prácticas que deberán implementar las empresas turísticas con el objetivo de asegurar la satisfacción del turista, los locales, la seguridad de las instalaciones y el destino.

El resultado final contribuirá a la mejora de la oferta del destino y su promoción, tanto dentro como fuera del país. Incrementando la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua, incrementando las ganancias a los inversionistas, mejorando las condiciones del trabajador, mejorando la imagen del país como destino seguro y afianzando la Marca país en el mercado Internacional.

Este subsector incluye estándares relacionados con un grupo de funciones necesarias para llevar a término la satisfacción del turista en nuestro país:

GRUPO A: NORMATIVA EXIGIBLE

GRUPO B: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

GRUPO C: SERVICIO AL CLIENTE

GRUPO D: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS



GRUPO A: NORMATIVA EXIGIBLE

A1. Posee la Licencia de Operación emitida por el MITUR: El establecimiento dispone de la Autorización de Operación después de depositar los documentos, especificados en el citado decreto, en el MITUR para: la obtención de la autorización por primera vez, renovación anual, cambio de nombre, cambio de dirección, traspaso del negocio o cualquier otro caso; así como para la obtención de la correspondiente clasificación del establecimiento. Al tener vigencia de un año la parte interesada solicita la renovación de la misma.

(D: Licencia de Operación del MITUR)

NORMATIVA APLICABLE

A2. Cumple con la normativa respecto a la Prevención de Riesgos Laborales: La empresa conoce la normativa específica en prevención de riesgos laborales y cumple con sus requisitos y revisiones: señalización interna y de emergencia, extintores y prevención de riesgos laborales.

(D: Reglamento 522-06 - Seguridad y Salud en el Trabajo)

A.3 Cumple con la normativa de accesibilidad: Se cumple con la normativa legal vigente respecto a accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.

(D: Ley 5-13 - Ley sobre la Discapacidad de la República Dominicana)

A4. Cumple con la normativa del uso de productos del tabaco: En determinadas áreas dentro del establecimiento no se permite el uso y disfrute del tabaco según la normativa vigente.

(D: Ley 48-00 - Sobre el Uso del Tabaco)

A5. Cumple con la ley de ruido: Es prohibida dentro del ámbito de las zonas urbanas de la República Dominicana, y por tanto susceptible de suspensión y de indemnización por daño, la producción de ruidos nocivos o molestos, cualesquiera fueran su origen y el lugar en que se produzcan.

(D: Ley No. 287-04 - Sobre Prevención, Supresión y Limitación de Ruidos Nocivos y Molestos que Produce Contaminación Sonora)

A6. Se Cumple la Ley de expendio de bebidas alcohólicas a menores de 18 años: Queda prohibida la venta a niños, niñas y adolescentes de bebidas alcohólicas.

(D: Ley 136-03, Art.22)



GRUPO B: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

ADMINISTRACION GENERAL

B1. Está establecido un representante de la empresa frente al Proyecto del Distintivo de Calidad Turística del MITUR: El propietario y/o Director establece por escrito, cuál sería la persona en la empresa de contacto con el técnico de implementación del MITUR, en la formación, visitas técnicas y auditorías externas durante el proceso de asesoramiento en la implementación del sistema de calidad turística.

B2. Existe un protocolo en casos de fuerza mayor: Deben tener los establecimientos un protocolo en casos de fuerza mayor, como terremotos, huracanes, inundaciones, pandemia, y/o revueltas civiles entre otros.

(D: Protocolo Casos de Fuerza Mayor)

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

B3. Existe un organigrama de la empresa: Se establece para cada uno de los puestos de trabajo, sus relaciones y dependencias con el resto de los empleados; además esta jerarquía es conocida por todos los empleados de la empresa.

(D: Organigrama)

B4. Existe un Manual de Descripciones de Puestos y un Manual de Operaciones. Se establecen las responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo, por medio de un Manual de Descripciones de Puestos. Además, la empresa posee un Manual de Operaciones con las instrucciones y procedimientos que se deben aplicar para el correcto funcionamiento de la empresa.

(D: Manual de Descripciones de Puestos)

(D: Manual de Operaciones)

B5. Se establece un contrato de trabajo. Se posee un contrato verbal o escrito con cada uno de los empleados donde se define horario de trabajo, salario y funciones a desempeñar.

(D: Contrato de trabajo)

B6. Se informa al nuevo empleado de sus responsabilidades y funciones por puesto: Se informa al nuevo empleado de sus responsabilidades y funciones mediante un proceso de inducción que implique todo lo relacionado con la actividad de la empresa y los requisitos del puesto de trabajo mediante la entrega de un manual que contenga el sistema de gestión del puesto u otros medios teóricos o práctico aprobados.

(D: Descripción de Puesto)

B7. Existe una norma sobre los uniformes y la apariencia y la higiene del personal: Están descritos los estándares de vestuario establecidos por la empresa, para cada uno de los puestos. **Los uniformes**, serán suplidos por la empresa en cantidad suficiente a cada empleado quien se encarga de que esté limpio, planchado y en condiciones adecuadas. En referencia a la apariencia y la higiene, cada uno de los empleados responsable de cuidar su imagen. La empresa vela por esta buena práctica. Los empresarios serán responsables de suministrar los equipos e insumos necesarios para garantizar las Buenas Prácticas de Higiene y los empleados serán responsables de su cumplimiento.

B8. Existe una agenda de planificación semanal del trabajo: Se cuenta con una agenda de planificación, con la organización de las principales actividades y eventos que tiene la empresa durante la semana y prevé lo siguiente: horarios de trabajo, personal disponible, posibles incidencias, planificación de vacaciones y gestión de puestos vacantes, y otros.

(D: Agenda de Planificación Semanal)

B9. La empresa se reúne con sus empleados: Al menos una vez al año, la empresa convoca una reunión con su equipo de trabajo, para solucionar problemas que hayan surgido a lo largo del período y aspectos no comunes de la actividad propia de la empresa. En dicha reunión, se toman notas para recordar y aplicar los cambios y actividades propuestas.

(D: Acta de Reunión Anual y Minuta)

B10. Los empleados poseen conocimientos del idioma inglés: En el programa de formación continua de la empresa se tendrá muy en cuenta la formación, recibida hasta ahora, de cada uno de los empleados con respecto a los idiomas que habla, especialmente el inglés. Cuando se observan deficiencias en este aspecto, la empresa se encarga de establecer un programa específico de formación en idiomas con el objetivo de que al menos una persona por turno, de cada uno de los puestos de trabajo, sea capaz de transmitir y entender información del servicio a prestar en el idioma inglés.

B11. Se dispone de información sobre cómo proceder ante emergencias y accidentes de clientes: La empresa dispone de un documento que especifica cómo los empleados deben actuar en casos de emergencias y accidentes de los clientes. En este documento se especifica las emergencias más comunes y sus posibles soluciones o modos de actuar para resolverlas. Además, se dispone de los teléfonos de servicios de urgencias, centros de salud cercanos, entre otros. La empresa deberá garantizar la formación de los empleados y realizar simulacros.

(D: Procedimiento en casos de emergencias y accidentes de clientes)

B12. El empleado está en un proceso de formación continua: La empresa dispone de un plan de formación para los empleados. En primer lugar, se dispone de una lista con cada uno de los empleados y la formación que han recibido hasta el momento. Se tienen en cuenta las necesidades formativas de cada uno de los perfiles de puesto y la formación de cada empleado; se establece un plan de formación continua con el objetivo de que cada uno de los empleados disponga de la formación necesaria para el desempeño de las funciones de su puesto. Estos cursos o seminarios de formación vendrán subvencionados por la empresa y podrán ser impartidos por instituciones públicas o privadas debidamente acreditadas para tales fines.

(D: Lista de Formación de cada uno de los empleados)

(D: Programa de Formación Continua)



DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y GESTIÓN DE INVENTARIO

B13. Se dispone de un listado de proveedores: La empresa dispone de un listado, en el formato que considere más adecuado, en el que aparecen detallados los principales datos de contacto de los proveedores, así como los productos o servicios que suministra. **(D: Listado de Proveedores)**

B14. Se registran las facturas en las de los proveedores para fines de recepción de mercancía y pago: Existe un registro de las facturas de los productos o servicios suministrados a la empresa por parte de los proveedores de servicios y mercancías para procesar los pagos y tener un registro de las mercancías o servicios que se van a recibir.

B15. Está definido el horario para la recepción de las órdenes de compra de mercancías: Existe un horario definido para la recepción de mercancías en el establecimiento. Esta tarea se realiza siempre en ausencia del cliente. *Esta parte es específica para Ciudad Colonial*

B16. Los inventarios (stocks) mínimos de productos están definidos: Se establece la cantidad mínima de los productos que deben estar siempre en los almacenes establecimiento, con ello se evita la interrupción en la actividad normal de la empresa.

(D: Lista de Inventarios (Stocks) Mínimos)

B17. Se realizan inventarios periódicamente: Al menos 2 veces al año, la empresa realiza un inventario para prever posibles desabastecimientos.

(D: Control de inventario)

GRUPO C: SERVICIO AL CLIENTE

C1. Existen procedimientos específicos a la hora de saludar, atender y despedir al cliente: Se tienen establecidas, y por escrito, las formas como los empleados interactúan con el cliente. Están definidas las expresiones, tipos de saludos y normas de cortesía a la hora de prestar el servicio y en la finalización de éste. **(D: Guion de Interacción con los Clientes, los cuales incluyen normas de cortesía)**

C2. El origen de los productos en la tienda es dominicano: El 90% de los productos ofertados son de manufactura dominicana.

C3. Los datos del establecimiento están contenidos en el recibo de compra: En el recibo de compra que se entrega a los clientes, se describe: nombre, dirección, teléfono, firma legible autorizada del vendedor, sello de la tienda, cantidad de artículos vendidos, descripción o detalles de estos, precios por unidad, costo total, número del recibo.

C4. Se proporciona información en materia de seguridad a los clientes: En el caso de que, por alguna razón, existan zonas de peligro para los clientes, estos deberán estar informados de sus riesgos y de las acciones de cómo proceder.

C5. El empleado es responsable de proveer servicio al cliente de calidad: El empleado debe transmitir una imagen de confianza, conocimiento, amabilidad y responsabilidad.



C6. Existe un procedimiento para la correcta gestión de quejas y sugerencias: La empresa dispone de un procedimiento para recoger las quejas y sugerencias. Todo el personal de la empresa conoce el procedimiento y actúa según las condiciones dispuestas por la empresa. Los formularios de quejas y sugerencias están numerados, y se depositan en puntos seguros, de acceso exclusivo de la gerencia, la cual los examina, da respuesta y solución al cliente y comprueba su satisfacción con la solución aportada.

(D: Procedimiento para Quejas y Sugerencias)

(D: Formulario de Quejas y Sugerencias del Cliente) En forma digital

C7. Se dispone de un procedimiento que recoge la satisfacción del cliente: La empresa dispone de un método para recoger la satisfacción del cliente. Todo el personal de la empresa conoce el procedimiento y actúa según las condiciones dispuestas por la empresa. La empresa decide dónde, cómo y cuándo se estudia la satisfacción del cliente; y dispone de un buzón para la introducción de formularios completados.

(D: Procedimiento para Recoger la Satisfacción del Cliente) En forma digital

C8. Se dispone de un documento que recoge la satisfacción del cliente: En el procedimiento nombrado en el punto anterior, se tiene definido el tipo de cuestionario a emplear para la recogida de la satisfacción del cliente, éste pregunta por los parámetros que más preocupan a la empresa, para poder conocer el punto donde se encuentran y poder mejorar su servicio y operación.

(D: Encuesta/Cuestionario de Satisfacción del Cliente) En forma digital

C9. Se tiene en cuenta la opinión del cliente en futuros procesos de cambio e innovación: La empresa se compromete a tomar en cuenta la opinión del cliente a la hora de sus futuras decisiones estratégicas y operativas. Para las mejoras continuas de sus procesos.

C10. El personal conoce los recursos turísticos de la zona: El personal es capaz de ofrecer información turística de la zona; puntos turísticos más importantes, síntesis de contenido, horarios, precios, y otros. Nunca se parcializa por uno u otro producto, siempre ofrece información y facilita al cliente la decisión. *En ningún caso el personal no promoverá el uso de recursos turísticos no legalizados por el estado (Excursiones ilegales).*

(D: Mapas de la zona, Trípticos de productos turísticos cercanos)

C11. Existe un procedimiento para los objetos perdidos: Existe un procedimiento que especifica cómo gestionar los objetos que el cliente reporta como perdidos. Además, existe una lista de los objetos que han aparecido fecha, hora, persona que lo encontró y fecha de recogida del mismo.

(D: Procedimiento y Reporte de Objetos Perdidos)

C12. Se muestran las formas de pagos que son aceptadas en el establecimiento: Se informa al cliente previamente las formas de pago aceptadas por la empresa (efectivo, tarjetas de créditos, u otros).

C13. Los precios de los servicios están expuestos en un lugar visible: Se muestra el precio de los productos que se tienen en venta y con las siglas (RD), para evitar confusión con el tipo de moneda. Si existiera cualquier tipo de descuento, este está correctamente marcado e identificado sin dar lugar a malas interpretaciones o engaños.

C14. La información que se proporciona al cliente es objetiva: La información que se publica en todos los canales de distribución es confiable. Nunca se miente sobre las características o especificaciones del producto o servicio que se ofrece, nunca se crean falsas expectativas sobre su uso o disfrute.

C15. Las llamadas telefónicas se atienden a la mayor brevedad: Las llamadas deben ser atendidas con celeridad. Debemos identificar nuestra agencia, la persona que atiende y una frase de saludo.

C16. Se emplea material de embalaje apropiado: Se entrega el producto en un embalaje de plástico o papel, según sea más conveniente, debidamente adornado para regalo, teniendo especial cuidado con los productos frágiles. Preferiblemente el material de embalaje identifica el establecimiento; existe un indicativo del establecimiento en el que aparece el nombre, logo, dirección y número de teléfono.

C17. Se cuida el orden y colocación de los productos: Los productos son expuestos de forma ordenada y limpia, cuidando de que se vean las etiquetas y precios. Además, se colocan en números suficientes y organizados por temáticas.

C18. La empresa posee un procedimiento para facturación de los servicios: La facturación y el cobro se realizan lo más rápidamente posible, se repasan los datos de la factura con el cliente, entre otros. La factura debe estar bien desglosada y detallada.

(D: Modelo de Factura al Cliente)

C19. La información promocional es clara y visible: Toda la información promocional es ofertada al cliente de forma clara y visible.

GRUPO D: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

D1. La empresa dispone de un plan de limpieza por escrito: Existe un plan de limpieza en el que se especifica tanto la zona del establecimiento como la frecuencia de limpieza de dichas zonas.

(D: Plan de Limpieza)

D2. Los baños se limpian al menos una vez al día: Los baños del establecimiento al servicio del cliente están en perfectas condiciones de limpieza en todo momento, se realizan limpiezas periódicas de los baños como mínimo una vez al día.

D3. Los productos de limpieza están correctamente envasados, identificados y ocultos de la vista del cliente: Los productos de limpieza siempre deben estar en los envases originales, o al menos perfectamente etiquetados.

D4. Los exteriores del local deben limpiarse de forma regular: Las zonas exteriores de acceso de los clientes al establecimiento deben limpiarse lo más periódicamente posible, incluidas las zonas de aparcamiento.

D5. La empresa posee un procedimiento para reparación de averías: La empresa registra en un documento las averías o incidencias surgidas, en el que se registra: el tipo de avería, la fecha de la incidencia, responsable de la reparación y fecha de la reparación.

(D: Control de Reparación de Averías)



D6. La empresa realiza tareas de control de plagas: La empresa dispone de un plan de control de plagas (roedores e insectos) donde se indica la frecuencia con la que se realiza. Se dispone de los documentos que acreditan la realización de dichas tareas.

(D: Plan de Control de Plagas)

D7. Se poseen equipos para la protección contra incendios: Se poseen equipos contra incendios, además de personal capacitado sobre las medidas a tomar en caso de accidente. La propiedad deberá poseer equipos de mitigación contra incendios (Extintores y detectores de humo).

(D: Procedimiento en Caso de Incendio)

D8. La empresa cuenta con botiquín de primeros auxilios: La empresa dispone de un botiquín de primeros auxilios para poder atender tanto a clientes como a empleados. De acuerdo con el reglamento de seguridad y salud en el trabajo, Reglamento 522-06. El personal debe estar entrenado en primeros auxilios.

INFRAESTRUCTURA

D9. El establecimiento está identificado en el exterior: Antes de entrar al establecimiento se ve con facilidad el nombre del mismo para la correcta identificación de los usuarios.

D10. El establecimiento dispone de señalización en el interior: A simple vista debe poder identificarse las diferentes áreas del establecimiento, al igual que las que son de uso común o restringido (baños, almacén, entre otros)

D11. El establecimiento cuenta con señalización de la Ruta de Evacuación y Punto de Encuentro visible: A simple vista puede identificarse la ruta de evacuación y los puntos de encuentros en las áreas comunes del establecimiento en caso de alguna emergencia.

D12. Se disponen de suficientes zafacones a disposición de los clientes: La empresa dispone de zafacones de pedal y tapas suficientes en las áreas públicas a disposición de los clientes.

D13. El establecimiento muestra un espacio acogedor y atractivo: El ambiente es cálido y agradable, bien iluminado, sin olores, con una temperatura adecuada.

D14. El mobiliario del establecimiento se encuentra en perfecto estado de conservación: Se ofrece a los clientes mobiliario limpio, cómodo y en perfecto estado de conservación en todo momento.

D15. El exhibidor de los productos se encuentra ordenado y limpio: El exhibidor donde se encuentran los productos o servicios que se ofrecen, está limpio, ordenado y muestra la imagen que la empresa quiere transmitir al cliente.

D16. Se dispone de un mobiliario adecuado para la exposición del material informativo: El mobiliario de exposición de material informativo a los clientes está ordenado y en perfectas condiciones de limpieza.



D17. Se dispone de mobiliario que permite el descanso de los clientes: La zona de recepción de la agencia debe contar con mobiliario que facilite a los clientes la espera hasta que puedan ser atendidos.

D18. Los baños públicos están perfectamente equipados y limpios: Los baños del establecimiento que estén al servicio del cliente y de los empleados deben estar en perfectas condiciones de limpieza en todo momento, se realizan limpiezas periódicas de los baños como mínimo una vez al día. Estos están equipados con todo lo necesario (dispensadores de jabón automáticos, toallas desechables o secadores automáticos, papel higiénico, y lavamanos e inodoros automáticos y otros) y la ventilación debe ser adecuada.

EQUIPOS

D19. Se cumplen los requisitos de las instalaciones de equipos: Las instalaciones de maquinaria relativos al sistema de acondicionadores de aire y demás equipos técnicos, cualquiera que sea el sistema de funcionamiento, reúne las condiciones técnicas exigidas por los organismos estatales competentes. Las instalaciones se realizan según los procedimientos técnicos pertinentes, de modo que se eviten los ruidos y vibraciones.

D20. La empresa dispone de un plan de mantenimiento preventivo: La empresa dispone de un plan de mantenimiento preventivo en el que se encuentran: los datos del equipo, fecha de revisión, responsable y las tareas que les corresponda.

(D: Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos)

