



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los Centros de Turismo Comunitario promovidos por el GAD de la provincia de Sucumbíos, 2014 – 2015.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Ortega Vásconez, Daniela Pilar

DIRECTOR: Albuja Batallas, Andrés Fabián, MBA.

Centro Universitario Quito

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Master,
Andrés Fabián Albuja Batallas.
DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: **Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los Centros de Turismo Comunitario promovidos por el GAD de la provincia de Sucumbíos, 2014 – 2015**, realizado por **Ortega Vásconez Daniela Pilar**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, **Ortega Vásconez Daniela Pilar**, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los Centros de Turismo Comunitario promovidos por el GAD de la Provincia de Sucumbíos, 2014 – 2015, de la titulación Magíster en Gestión Empresarial, siendo el MBA. Andrés Fabián Albuja Batallas director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de investigación, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Autora: Ortega Vásconez Daniela Pilar

Cédula: **1718344615**

DEDICATORIA

A mi ejemplo de lucha, constancia, valentía, amor, fuerza y superación.

A ti que eres lo más grande de mi vida, Mi mamita querida,
Gloria Mercedes Vásconez Gualotuña,
te dedico todo el esfuerzo y dedicación que guarda este trabajo.

Daniela Pilar Ortega Vásconez.

AGRADECIMIENTOS

Un gracias, talvez sea poco significativo para expresar el inmenso cariño y gratitud a quienes hicieron posible cumplir esta meta en mi vida. Mi familia: Gloria, Jenny, Melany y Génesis.

Mi fraterno agradecimiento a la Dirección de Nacionalidades Indígenas y pueblos Afro y la Jefatura de Turismo del Gobierno Autónomo descentralizado de la Provincia de Sucumbíos, quienes con su apoyo técnico, logístico me vincularon a sus actividades laborales e hicieron con ello, viable el desarrollo de este trabajo.

A los dirigentes de los Centros de Turismo Comunitario de la provincia de Sucumbíos, por la apertura brindada para la realización de este trabajo.

Daniela

ÍNDICE

Aprobación del director del trabajo de fin de maestría	II
Declaratoria de autoría y cesión de derechos	III
Dedicatoria	IV
Agradecimientos	V
Índice	VI
Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	5
Calidad	6
Calidad total	6
Sistema de gestión de calidad	7
Objetivos de los SGC	8
Modelos de SGC	8
Etapas de un sistema de gestión de calidad	9
Documentos del sistema de gestión de calidad	9
Gestión de calidad en el espacio turístico	10
Turismo	11
Turismo comunitario	12
Rainforest Alliance	12
Puntos de verificación del estándar 2.0	13
CAPÍTULO II	
DISEÑO METODOLÓGICO	15
Metodología de la investigación	16
Análisis del entorno	17
Provincia de Sucumbíos	18
Centros de Turismo Comunitario	21

Matriz de evaluación de calidad	26
Sistema de Marco Lógico	59
Análisis oferta y demanda	63
Líneas estratégicas de cambio	67
CAPÍTULO III	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	68
Manual de calidad	69
Estrategias de cambio y mejoras sostenibles	142
Estrategias de cambio: ámbito empresarial	142
Estrategias de cambio: ámbito socio cultural	145
Estrategias de cambio: ámbito ambiental	146
Análisis financiero y de inversión	147
Conclusiones	151
Recomendaciones	152
Bibliografía	153
Apéndice	155

RESUMEN

El Ecuador ha establecido como una de sus políticas, impulsar la actividad turística, motivo por el cual se han generado diferentes programas y proyectos que diversifican la oferta turística y al mismo tiempo se incrementa la calidad de los servicios que presta la planta turística del país.

Es así que con el objeto de involucrar a los Centros de Turismo Comunitario promovidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Sucumbíos en niveles competitivos que garanticen el posicionamiento en el mercado de sus productos, se diseñó el presente Sistema de Gestión de Calidad.

El SGC, está basado en el estándar de verificación para servicios turísticos 2.0, utilizado para la emisión de la certificación de calidad en gestión sostenible para Centros de Turismo Comunitario, otorgado por la Rainforest Alliance.

El estándar considera lineamientos y procesos acorde a la realidad de los CTC, en el marco de los ámbitos: empresarial, socio cultural y ambiental; ejes propios de la sostenibilidad.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, Centros de Turismo Comunitario, ejes de sostenibilidad: empresarial, socio cultural y ambiental, certificado de calidad, GADP de Sucumbíos.

ABSTRACT

Ecuador has established a policy, boost tourism, which have generated various programs and projects that diversify the tourism offer and at the same time the quality of the services provided by the tourism plant in the country increases.

Thus, in order to involve the community tourism centers promoted by the Autonomous Decentralized Government of the Province of Sucumbios at competitive levels that ensure market positioning of their products, this Quality Management System was designed.

The SGC is based on the standard of verification for tourist services 2.0, used for the issuance of the certification of quality management in sustainable community tourism centers, awarded by the Rainforest Alliance.

The standard considers guidelines and processes according to the reality of the CTC, within areas: business, cultural and environmental partner; own axes of sustainability.

Keywords: Quality Management System, Community Centers Tourism axes of sustainability: business, cultural and environmental partner, certificate, GADP Sucumbios.

INTRODUCCIÓN

Considerando que a partir de la ejecución del PLANDETUR 2020 (Plan de Desarrollo turístico del Ecuador), el sector turístico muestra un crecimiento acelerado en el Ecuador, según el Ministerio de Turismo del Ecuador en el 2013 se recibieron 1'366.799 turistas, cifra que se espera al año actual sobrepase los dos millones de visitantes y que consecuentemente a ello, apoyados en las Políticas Públicas establecidas en el PIMTE 2014 (Plan de Marketing turístico del Ecuador 2014) donde se establece el “Incrementar el número de turistas extranjeros, incrementar el número de desplazamientos internos de turistas nacionales e incrementar la oferta de servicios turísticos de calidad” se han generado nuevos atractivos turísticos culturales y establecimientos prestadores de servicios.

Es así que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Sucumbíos, a través del Departamento de Turismo, con el objetivo de mejorar la competitividad turística de la provincia, ha promovido la creación de 16 CTC (Centros de Turismo Comunitario).

Sin embargo a pesar de su arduo trabajo para el desarrollo de las comunidades indígenas que presiden estos establecimientos, aún es evidente la falta de manejo administrativo que muestre la existencia de un sistema empresarial propio de un CTC, al mismo tiempo el paulatino deterioro del entorno natural y cultural que es el ser de la existencia de los CTC es cada vez creciente por la carencia de políticas y manejo de buenas prácticas, (en el capítulo II se presenta el diagnóstico de cada CTC).

A consecuencia de lo anteriormente indicado y por los ejemplos propios de CTC que una vez aplicado un SGC han presentado éxitos consecutivos al punto de ser referente del turismo comunitario del Ecuador (Sani Lodge) se destaca que el principal problema de los 16 CTC existentes en la provincia es la carencia de un Sistema de Gestión de Calidad que les permita reflejar los ejes para los cuales son creados.

“Para la realización de este proyecto se contó con el auspicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Sucumbíos, a través de la Dirección de Nacionalidades Indígenas Pueblo Afro ecuatoriano y Turismo; pues para el gobierno seccional es importante apoyar toda gestión que sea en pro del desarrollo de la provincia”. (Apéndice 1).

La institución facilitó información y recursos logísticos para visitar cada uno de los CTC y de esta manera diagnosticar a cada uno de ellos y cumplir con el principal objetivo del trabajo de titulación, el Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para los Centros de Turismo, viabilizando así el camino para insertarlos en un proceso de certificación.

Para el efecto, el fundamentar teóricamente el sistema de gestión de calidad para los centros de turismo comunitario promovidos por el GADP de Sucumbíos, diagnosticar la situación actual de los Centros de Turismo Comunitario por ejes de sostenibilidad, mediante la observación de campo, proponer líneas estratégicas y procesos de calidad en el ámbito empresarial, socio cultural y ambiental en los servicios ofertados por los CTC , elaborar el manual de calidad para los CTC; fueron los objetivos específicos que se cumplieron en la elaboración del presente trabajo.

Cabe indicar que se aplicó el estándar de verificación para servicios turísticos 2.0 para el desarrollo del SGC, pues a través de este, la Rainforest Alliance otorga certificados de calidad en gestión sostenible a los Centros de Turismo Comunitario, así como también normativas vigentes en el Ecuador como requerimientos legales para el correcto funcionamiento de los mismos.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1 Calidad.- Tomando en cuenta lo versátil de la calidad y subjetividad que esta puede tener, El término calidad tiene distintas acepciones según la época histórica, las personas, sus ideas e intenciones. Los siguientes son algunos de los significados propuestos por destacados estadísticos y consultores de la calidad: para Walter Andrew Shewhart la calidad es “la bondad de un producto”. Para Joseph Juran, el término “calidad” se entiende como “adecuado para el uso”, también la expresa como “la satisfacción del cliente externo e interno”. Es el grado hasta el cual los productos satisfacen las necesidades de la gente que los usa. Calidad es “ajustarse a las especificaciones” según Philip Crosby. Es observable que el concepto de calidad ha evolucionado continuamente según las necesidades y las características de las personas y organizaciones a lo largo de la historia: no obstante, su significado está relacionado con el grado de perfección de un producto o servicio, el control de la variabilidad en su proceso y el nivel de satisfacción del cliente respecto al mismo.(Crosby,1993, p.s/n).

La calidad ha sido estudiada y aplicada según el sector productivo, por lo que es importante tomar en cuenta la teoría de la calidad basada en la administración de la organización (Vargas 2006) misma que señala que la calidad depende de toda la organización, es el resultado de los procesos y gestiones que se desarrollan en el área administrativa y operativa, y a consecuencia de ello es el talento humano de toda la organización, el responsable de la satisfacción del cliente en la prestación del servicio o adquisición del producto. Sin embargo la dirección se preocupará constantemente de la motivación y capacitación del mismo.

1.1.1 Calidad total.- (López 2011) Toma al ser humano como principal actor en la consecución de la calidad, como resultado del control del producto, del proceso y del control integral de la misma.

A ello debe sumarse la inversión que la empresa realiza al implementar los sistemas de gestión de calidad, pues se debe tener en cuenta que debe existir mayor productividad a través de la optimización de tiempo y recursos y que resulta más costoso para la empresa trabajar sin procesos de calidad.

La ASQ (American Society of Quality Control) divide en cuatro partes a los costes totales de calidad:

Costes de prevención: son aquellos gastos originados por las actividades de prevención de defectos y que nos permiten hacer las cosas bien a la primera.

Costes de evaluación: Son los originados en las actividades de inspección, verificación y ensayo. Permiten medir y comprobar la conformidad con las normas.

Costes por fallos internos: Son los producidos por la fabricación de productos que no cumplen los requisitos de calidad y que se manifiestan antes de la entrega al cliente.

Costes por fallos externos: Son los producidos por el incumplimiento de los requisitos de un producto cuando se pone de manifiesto después de su entrega. (López, 2011, ps. 6,7.).

1.2 Sistema de gestión de calidad.- Los sistemas de gestión de calidad no se encuentran definidos como tal en su contexto, pero si sus criterios se han basado en la definición de la calidad, es así que la Norma ISO 8402 la define como " el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas".

Un sistema de gestión de calidad (López, 2011) reúne un conjunto de procesos responsables de la calidad en la empresa, involucrando a todos quienes participan directa e indirectamente en la misma, su implantación ha generado gran importancia ya que ha llegado al punto de ser certificada convirtiéndose técnicamente en una marca de seguridad para todas las partes de la empresa.

En esta normativa existen varios sistemas que se han generado acorde a las necesidades empresariales como la serie de las Normas ISO 9000, Gestión de calidad total (TQM, Total Quality Management), modelo FQM y otras normas que han sido creadas para asegurar la calidad en áreas específicas de las industrias.

1.2.1 Objetivos de los sistemas de calidad: (López, 2011)

- Mejorar continuamente los productos o servicios relacionados a la calidad.

- Mejorar la calidad de operaciones internas para la satisfacción del cliente y otros interesados.
- Emitir confianza al talento humano en todos los rangos, en el cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Transmitir confianza en el cliente y otros en que la calidad aplicada se refleja en los productos y servicios prestados.

1.2.2 Modelos de Sistemas de Gestión de calidad: (López, 2011)

Entre ellas se destacan la serie de las Normas ISO, las cuales son un conjunto de normas internacionales que fueron creadas para estandarizar la calidad en las organizaciones. Entre ellas se encuentran:

ISO 9000.- Corresponde a los conceptos y vocabulario del sistema de gestión de calidad.

ISO 9001.- Establece los requisitos que debe reunir la organización para alcanzar un sistema de gestión.

ISO 9004.- Es la guía para llevar a cabo la mejora, parte del sistema de gestión de calidad.

TQM (Total Quality Management), gestión de la calidad total.- Constituye una serie de normas para el cambio de la cultura organizacional, en el cual se toma en cuenta al cliente externo como parte de la estructura organizacional, donde la satisfacción de sus necesidades son su base; se optimizan tiempo y recursos volviéndose eficaces ciento por ciento; enfoque de mejora continua, liderado por la participación íntegra de todos sus mandos.

Modelo EFQM.- Su sistema está desarrollado en función de lo que hace la organización y de los resultados que logra. Se fundamenta bajo el esquema: resultados, enfoque, despliegue, evaluación y revisión.

1.2.3 Etapas de un sistema de gestión de calidad.- (López, 2011)

Independientemente del tipo de sistema de gestión de calidad que se aplique, este pasará por las siguientes etapas:

- a) Diagnóstico de la situación actual administrativa y/u operativa, productos, servicios o área en la que se desea implantar el SGC.
- b) Elaborar planes de mejora que estarán documentados en un manual de calidad y/ o procedimientos.
- c) Para demostrar la implementación del SGC es necesario crear registros o sistemas de evaluación.
- d) Solicitar la certificación del sistema a una empresa certificadora.

1.2.4 Documentos del Sistema de Gestión de calidad.-

- a) **Manual de calidad.-** “Es el documento principal del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Muestra un resumen del SGC de la organización y debe ser utilizado conjuntamente con el resto de documentos del sistema como, por ejemplo, los procedimientos e instrucciones que derivan del propio Manual.

Debe contener la política de la calidad, la estructura organizativa de la organización y una breve explicación de cada uno de los requisitos aplicables de la norma de referencia utilizada (ISO 9001)”¹

- b) **Procedimientos.-** “Los Procedimientos son documentos que recogen la interrelación en el tiempo que existen entre diferentes departamentos, normalizando los procedimientos de actuación y evitando las indefiniciones e improvisaciones que pueden producir problemas o deficiencias en la realización del trabajo.

S.A. (2005). Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000. Elaboración del manual de la calidad. Pg.1
Recuperado: <http://www.fundacioncetmo.org/DGT%20Mejora%20Continua/pdf/Anexos/IIA%20%2002.pdf> 10 /11/2014

Los Procedimientos Operativos son complementarios del Manual de Calidad y describen con detalle cómo, quién, cuándo, dónde, se realizan las actividades definidas en el Manual de Calidad.

Los procedimientos aseguran:

1. Que las actividades se realizan de una forma independiente de la persona responsable de llevarlas a cabo.
2. Que se realizan de una forma ordenada y sin improvisaciones.
3. Que conducen al objetivo cubierto por el procedimiento”²

c) Instrucciones.- “Las instrucciones de trabajo son documentos que recogen cómo deben desarrollarse cada una de las tareas indicadas en los procedimientos. A diferencia de los Procedimientos Operativos, las instrucciones únicamente afectan a una unidad funcional.”³

1.3 Gestión de calidad en el espacio turístico.- El sector turístico base del desarrollo económico de varios países al igual que otras industrias, también se encuentra inmerso en el contexto del aseguramiento de la calidad de sus prestaciones, “es así que el modelo EFQM considera en los sistemas de gestión de calidad aplicados a destinos turísticos, la necesidad de ensamblar o conjugar elementos diversos. Así, será necesario coordinar organizaciones de naturaleza muy diversa con el sector público y privado para conseguir un alto grado de efectividad y eficiencia de cara al consumidor final para satisfacer sus necesidades y expectativas y minimizar los impactos negativos en el entorno socio-cultural, económico y ecológico de la comunidad local. A partir de la integración de esos diferentes elementos se conseguirá un incremento en la competitividad del destino y la sostenibilidad de los recursos locales. “(Solona, s.f.)

En el sector turístico como factor influyente, se suma a estos sistemas de gestión de calidad el cumplimiento de criterios de manejo inmersos en el turismo sostenible, el cual según la Reforest Alliance “es el turismo que satisface las necesidades actuales de turistas y regiones anfitrionas,

² S.A. (2002). Manual Guía para la elaboración de procedimientos operativos. Pg.2. Recuperado: [http://www.redeuroparc.org/sistema_calidad_turistica/ManualGuiaparalaelaboraciondeProcedimientosO.p](http://www.redeuroparc.org/sistema_calidad_turistica/ManualGuiaparalaelaboraciondeProcedimientosO.pdf) df 10 /11/2014

³ IBID

mientras protege e incrementa oportunidades para las futuras generaciones.”, garantizando el desarrollo de una actividad socialmente justa, amigable con el ambiente y económicamente rentable.

Esta modalidad turística actualmente es la que despunta en el ejercicio turístico a nivel mundial, los procesos que conllevan cumplir sus parámetros ha hecho que se promueva la creación de organismos a nivel mundial que regulen su práctica, estandaricen sus procesos y sean capaces de emitir certificaciones que aseguren su cumplimiento, como el Consejo Global de Turismo Sostenible.

1.4 Turismo.- Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros.

Su sistema turístico está integrado por la oferta y la demanda turística, entendiendo por oferta al conjunto de atractivos naturales y culturales que posee un lugar, la planta turística que está formada por los establecimientos prestadores de servicios de alojamiento, alimentación, transporte turístico, agentes de viajes como agencias y guías de turismo; y la infraestructura básica de uso turístico, que corresponde al conjunto de servicios básicos y propios para generar el buen vivir y convivir de las personas.

Existen varias actividades que se desprenden del que hacer turístico, situación que ha hecho se generen varias clasificaciones, entre ellas el llamado “Turismo alternativo”, que según la SECTUR (2004) son los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales.

En función de este aparece el ecoturismo, el turismo de aventura y el turismo rural, siendo este último, actualmente conocido como turismo comunitario.

1.4.1 Turismo comunitario.- Según la FEPTCE (Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador) (2007) el Turismo Comunitario es la relación entre la comunidad y sus

visitantes desde un aspecto intercultural de viajes organizados, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, el valor de los patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos para la colocación equilibrada de los beneficios generados.

Los Centros de Turismo Comunitario, se encuentran legalmente protegidos por la legislación ecuatoriana y reconocida por la Secretaría Técnica de Turismo Mundial; mismos que para poder ejercer como tales deben cumplir cuatro ejes de manejo, los cuales son: el manejo consensuado y participativo de la comunidad, el respeto a las diferentes culturas, conservación del entorno natural y la reinversión en la comunidad de los ingresos generados por turismo.

El turismo comunitario como otras actividades que se suman al ámbito de la sostenibilidad, se ha inmerso como prioridad para la ejecución de proyectos de turismo sostenible⁴, alcanzando gran relevancia al punto de existir organizaciones que han creado estándares para certificar el turismo sostenible aplicado en el turismo comunitario.

1.5 Rainforest Alliance.- Es una ONG que “trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles transformando las prácticas de uso de suelo, las prácticas empresariales y el comportamiento de los consumidores”⁵. Trabaja con empresas silvicultoras, agrícolas y turísticas, es miembro del Consejo Global de Turismo Sostenible, y a su cargo está la secretaria técnica de la Red de Certificación de Turismo Sostenible, misma que se encuentra integrada por 17 países.

A través de esta RED se establecieron estándares de verificación para la certificación del turismo sostenible y a partir del 2010 la Rainforest Alliance elabora el “Estándar de Verificación 2.0”, mediante el cual se indica que las empresas de alojamiento, tour operadoras, restaurantes y empresas de turismo comunitario, tendrán cada una acorde a su área indicadores específicos de

⁴ Turismo sostenible.- “Aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje”. Recuperado: <http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=110/07/2014>

⁵ S.A. (2014). Misión Rainforest. Recuperado: <http://www.rainforest-alliance.org/es/about/20/12/2014>

evaluación, para la obtención de la certificación. Es importante indicar que desde Junio del 2013 se inició la auditoria para la emisión de la certificación, bajo el cumplimiento de este estándar.

“El Estándar de verificación 2.0 hace explícitos los impactos (*outcomes*) que se desean alcanzar como resultado de la implementación de la gestión sostenible a nivel de la empresa y los impactos a nivel de los destinos. Esto permite diseñar los sistemas de evaluación de dichos impactos, tanto a nivel de la empresa como del destino.

Otro cambio altamente relevante en el Estándar de verificación 2.0 es la inclusión de criterios de cumplimiento obligatorio o “criterios críticos”, los cuales hacen referencia a factores de alta importancia para la sostenibilidad y que toda empresa reconocida públicamente como sostenible por Rainforest Alliance deberá cumplir a plenitud antes de ser reconocida por el programa.

El incumplimiento de alguno de los indicadores obligatorios o críticos, independientemente del resultado global de la verificación, implicará una condicionante que la empresa deberá resolver antes de ser reconocida por el programa y recibir cualquiera de los beneficios que esto implica”.⁶

Es así que para asegurar la calidad de los centros de turismo comunitario la Rainforest Alliance genera la “Certificación en Calidad de la Gestión Sostenible para Centros de Turismo Comunitario”, misma que considera los ámbitos empresarial, sociocultural y ambiental, como elementos clave de evaluación, para la emisión de la misma.

1.5.1 Puntos de verificación el estándar 2.0

- Ámbito empresarial
- Planificación de la gestión sostenible
- Gestión de la calidad
- Gestión de recursos humanos
- Gestión de seguridad
- Gestión de la comunicación y mercadeo
- Salubridad en los servicios de alimentos y bebidas

⁶ Rainforest Alliance.(2012). Estándar de verificación para servicios turísticos 2.0. Pg.4

- Gestión de proveedores
- Ámbito sociocultural
- Contribución al desarrollo local
- Legalidad y ética de las prácticas ambientales
- Respeto a las culturas y poblaciones locales
- Ámbito ambiental
- Cambio climático
- Uso racional del agua
- Uso racional de la energía
- Protección de la biodiversidad
- Protección de las áreas naturales
- Contaminación

CAPÍTULO II
DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Metodología de la investigación:

Para la realización de la presente investigación, se utilizó el estudio descriptivo, ya que a través de la observación se realizó el diagnóstico de la realidad de cada uno de los Centros de Turismo Comunitario de la provincia de Sucumbíos, pues fue necesario conocer las instalaciones, verificar los procesos y compartir con la comunidad para conocer su estado organizacional y poder diseñar un SGC aplicado a la realidad de estos.

Como soporte al estudio se aplicó el método inductivo, el cual a través de una observación descubre la realidad de los hechos, mismo que al diagnosticar los centros de turismo comunitario de manera particular se pudo obtener estrategias de cambio sostenible generales para los CTC de la provincia.

Utilizando el método histórico lógico, se pudo realizar el sistema de marco lógico que soporta el análisis causa - efecto de los problemas percibidos, estableciendo como resultado, indicadores de gestión y estrategias de cambio para el SGC.

Así también para obtener los parámetros de evaluación del estándar 2.0 basados en el diagnóstico general de los CTC, se utilizó el método deductivo.

Al mismo tiempo se aplicaron las técnicas de la observación directa y participante, por cuanto la cosmovisión étnica de cada grupo requería estar inmerso en su operación turística y quehacer diario de la comunidad. Una vez compartiendo con la comunidad se entablaron reuniones con los directivos de las mismas para socializar el trabajo que se estaba llevando a cabo.

De mencionadas reuniones se obtuvo la información primaria para la consolidación de las estrategias de cambio y los estándares de verificación, por parte de los miembros de la comunidad y técnicos del GADPS que trabajan diariamente con los CTC.

Como fuentes secundarias se utilizaron como referentes principales las publicaciones emitidas por la Federación Ecuatoriana Pluricultural de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), publicaciones elaboradas por la Rainforest Alliance en relación al turismo sostenible y certificación para CTC y el libro de Sistemas de Calidad de López y la legislación vigente para turismo del Ecuador, y a estos se suman otras como aporte para la construcción de la investigación.

Es importante resaltar que en esta investigación no se aplicó muestreo alguno ya que el análisis se realizó a cada uno de los centros de turismo comunitario como se evidencia en las matrices de diagnóstico.

2.2 Análisis del entorno:

Ecuador, es considerado el país con mayor mega diversidad en el mundo, ya que al tomar un metro cuadrado de su territorio, en él se encuentran mayor número de especies de flora y fauna a comparación a la superficie de otros países con similares ecosistemas y mayor extensión. Sin embargo, sumada a esta diversidad se encuentra una inmensa gama cultural, que combinada al desarrollo socioeconómico que vive el país, se ha convertido en una de las materias primas de desarrollo productivo del mismo.

El sector turístico es una pieza clave del proceso de crecimiento y posicionamiento en el cual se encuentra el país, bajo el slogan “Ecuador Ama la Vida” y el mejoramiento en la planificación y administración de este sector, accionado por el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador 2020 se ha ubicado en el cuarto rubro generador de ingresos económicos al país en el año 2013, y se espera se posicione en el tercer lugar este año (2014) según el ex ministro de Turismo, Vinicio Alvarado. Para lo cual es importante tomar en cuenta que al país según el Ministerio de Turismo ingresaron 1'366.267 turistas extranjeros, los cuales dejaron un ingreso económico de 1.038 millones de dólares en el último año.

Adicional a ello es necesario destacar que para Abril del 2014 la cartera de estado emprendió la campaña turística “All you need is Ecuador” a nivel mundial, con el objetivo de convertir al país en un destino turístico global. Sumado a ello a partir del mes de Mayo se replantearon Fuenteidades y procesos administrativos en las nueve coordinaciones zonales del ministerio, localizadas en todo el territorio ecuatoriano, complementando así los procesos necesarios para fortalecer el sistema turístico⁷ nacional.

Cabe agregar que el crecimiento evidenciado y proyectado para los involucrados directos e indirectos del sector turístico, también ha sido consecuencia de la estabilidad política y económica

⁷ “Sistema Turístico.- concepción económica sobre la base de los conceptos de Oferta y Demanda dentro de un contexto geográfico, además de la participación de infraestructuras asociadas a la producción y la supra estructura o superestructura turística”

que vive el país, pues a partir de la aplicación de estrategias para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Nacional del Buen Vivir desde el año 2007, el crecimiento económico del sector ha sido cada vez más óptimo y mayor el número de beneficiados.

2.2.1 Provincia de Sucumbíos

2.2.1.1 Factor geográfico - demográfico

La provincia de Sucumbíos fue creada el 13 de febrero de 1989 y se encuentra en la parte más septentrional de la región amazónica, la mayor parte de la provincia es una llanura selvática, en la cual sobresale el volcán Reventador (3485 m.s.n.m.). Así como también cuatro áreas protegidas: Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, Reserva Biológica Limoncocha, el Parque Nacional Cayambe – Coca y la Reserva Ecológica Cofán - Bermejo.

“Tiene una extensión de 18.008,3 Km²., limita al Norte con Colombia, al Sur con las provincias de Orellana y Napo, al Este con Perú y al Oeste con las provincias de Carchi, Imbabura y Pichincha. Distribuido políticamente en 7 cantones, 26 parroquias rurales y 7 urbanas”⁸.

La temperatura oscila en los 23° C., la capital es Nueva Loja, conocida también como Lago Agrio pues así se denominó al primer pozo petrolero de la zona.

Además tiene una población de 146.472 habitantes según el último censo realizado por el INEC, distribuidos entre el pueblo mestizo, afroecuatoriano y las nacionalidades Kichwa, Shuar, A'í, Siona y Siekopai.

Haciendo referencia a lo anterior, la gran diversidad de flora, fauna, paisajes y culturas, reflejan el atractivo patrimonio turístico con el que cuenta la provincia.

2.2.1.2 Factor Económico

Los ingresos económicos de la provincia provienen de actividades netamente comerciales pues al encontrarse en una zona limítrofe, se ha convertido en un punto estratégico de mercadeo, a lo que se suma la actividad petrolera que no aporta directamente con recursos, sino más bien el comercio que se desprende del encontrarse en el territorio. Al mismo tiempo el crecimiento de la provincia ha provocado el mejoramiento y ampliación de su infraestructura llevándola a la

⁸ GADPS. (2014). Guía turística Sucumbíos. Pg. 3

realización de millonarias obras públicas que han originado un mejoramiento en los niveles de vida de la población y la reducción del desempleo.

Asimismo existen actividades que se encuentran en desarrollo como la agrícola con la palmicultura, y la actividad turística, misma que se hará referencia específica en adelante, por ser el campo de esta investigación.

2.2.1.3 Factor Político - Legal

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Sucumbíos, a través de la Dirección de Nacionalidades Indígenas y Pueblo afroecuatoriano y el Departamento de Turismo; han tenido como prioridad el realizar proyectos que vayan en beneficio del desarrollo productivo de las comunidades y pueblos de la misma, apoyados en los objetivos del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en sus literales : a) La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados, en el marco de la unidad del Estado ecuatoriano; b) La profundización del proceso de autonomías y descentralización del Estado, con el fin de promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio, la integración y participación ciudadana, así como el desarrollo social y económico de la población; c) El fortalecimiento del rol del Estado mediante la consolidación de cada uno de sus niveles de gobierno, en la administración de sus circunscripciones territoriales, con el fin de impulsar el desarrollo nacional y garantizar el pleno ejercicio de los derechos, sin discriminación alguna, así como la prestación adecuada de los servicios públicos; y, e) La afirmación del carácter intercultural y plurinacional del Estado ecuatoriano. Cumpliendo de esta manera las políticas de gobierno y las autónomas de la provincia

2.2.1.4 Actividad turística de la provincia

El turismo en la provincia se encuentra en desarrollo, la planificación del sistema turístico como tal es reciente. Al realizar un análisis del mismo se puede establecer que en su oferta posee:

Atractivos Turísticos⁹: cuenta con atractivos naturales y culturales de alta competitividad tal es el caso de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno donde se ha concentrado en su mayoría el ingreso de visitantes, es así que en el año 2012 se contabilizaron en el área protegida 11.207 ingresos de los cuales 2.515 fueron de procedencia nacional y 8.692 extranjeros; la zona

⁹ Atractivo Turístico.- Conjunto de bienes muebles o inmuebles que producen motivo de visitación.

baja del Parque Nacional Cayambe – Coca recibió 9.654 visitantes nacionales y 1.031 extranjeros sumando un ingreso total de 10.685; y la Reserva Biológica Limoncocha que recibió 9.406 visitantes, 8.390 nacionales y 1.016 extranjeros según el último registro de visitantes a áreas protegidas emitidas por el Ministerio de turismo al año 2012.

Se toma como referencia este dato para los fines de la investigación ya que la provincia no cuenta con un sistema estadístico para registrar el ingreso de turistas y a nivel nacional no se han emitido reportes por ingreso de visitantes por provincia.

Haciendo referencia a lo anterior, se puede concluir que por motivos de Turismo Receptivo e Interno, la provincia tuvo un ingreso de 31.298 visitantes al año 2012.

Planta turística¹⁰: la provincia tiene registrados 1.010 establecimientos de alojamiento y 39 de Alimentos y bebidas¹¹ los cuales no se han focalizado en el desarrollo de servicios exclusivos para la actividad turística principalmente, la gran barrera para ello, ha sido la explotación petrolera asentada en la región, donde los servicios por hospedaje y alimentación resultan insuficientes para cubrir la demanda de las empresas petroleras o afines a ellas, las cuales arriendan establecimientos completos por largas temporadas, dejando a la demanda turística fuera del alcance de estos servicios.

Es preciso indicar que también se encuentran registradas tres agencias operadoras de turismo y cuatro empresas de transporte turístico, de las cuales tres ofertan transporte fluvial y una transporte terrestre¹².

Infraestructura Básica de Uso Turístico: los servicios complementarios para poder sistematizar la actividad turística no son aún los necesarios para hacer de esta actividad un sector más del crecimiento productivo de la provincia.

La planificación para el crecimiento urbano y rural de la misma no se encuentra concluida, limitando la accesibilidad y las facilidades para el impulso del turismo. Si bien es cierto por la

¹⁰ Planta Turística.- conjunto de establecimientos que mediante precio prestan al público en general servicios turísticos.

¹¹ Ministerio de Turismo del Ecuador (2007). Catastro Provincia de Sucumbios

¹² Ibíd

ubicación de Sucumbíos existen limitantes para contar con todos los servicios básicos de la infraestructura, este no ha sido un limitante para la inversión privada del sector turístico, cuyos beneficios son centralizados, pero de gran ejemplaridad de competitividad y posicionamiento en el mercado turístico.

2.2.2 Centros de Turismo Comunitario

Sucumbíos cuenta con dieciséis CTC's, los mismos que se encuentran bajo la administración de una comunidad perteneciente a diferentes nacionalidades indígenas, bajo la representación legal de su directiva.

Dichos establecimientos fueron promovidos en las zonas como una nueva alternativa de desarrollo productivo, para lo cual el Gobierno Autónomo de la provincia ha trabajado y trabaja constantemente para su fortalecimiento. Cabe mencionar que el número de establecimientos a partir del presente año (2014) variará por una depuración técnica de operación que realizará el gobierno seccional.

Por su parte las organizaciones al prestar servicios comunes se han comprometido a la estandarización de precios evitando así una competencia desleal en el mercado. Dichos valores \$8,00 para pernoctación por persona y \$3,00 para alimentación por plato; fueron establecidos por consenso, más no por un estudio previo de marketing que haga significativa la rentabilidad para los mismos. Con excepción de dos de los centros que por sus estudios técnicos y facilidades que marcan competitividad ante su virtual competencia, manejan otros valores, debidamente autorizados.

Es así que según la Guía Turística, emitida por el GADP, en la provincia se encuentran:

2.2.2.1 Centro de Turismo Comunitario "TARUKA"

Se encuentra ubicado en el Cantón Cascales, en la comunidad de su mismo nombre de nacionalidad Shuar. Por cosmovisión propia la comunidad basa su productividad en la agricultura y como los otros centros ha buscado integrar su cultura y su forma de vida con la actividad turística.

Oferta servicio de alojamiento en una cabaña múltiple, alimentación, guianza, así como también actividades vinculadas al turismo alternativo como: senderismo, observación de flora y fauna, participación de talleres artesanales e intercambio de experiencias culturales, participando activamente en el diario vivir de la comunidad Shuar.¹³

2.2.2.2 Centro de Turismo Comunitario “ATARI AWKAYAKU”

Formado por familias de la Nacionalidad Kichwa de la comunidad Atari. Se encuentra ubicado a 40 minutos de Lago Agrio.

Su oferta turística se centra el intercambio de experiencias culturales asociadas al entorno natural con el que cuenta la comunidad. Es por ello que cuenta con un centro de interpretación cultural donde se dan muestras de la riqueza ancestral de esta nacionalidad, a ello se suman los servicios de alimentación que se prestan al finalizar el recorrido de los senderos “Tuklla” y “Las Palmas”, guianza, talleres artesanales y práctica de tubing en el río Pusino que cruza su territorio.

2.2.2.3 Centro de Turismo Comunitario “LIMONCOCHA”

Se encuentra ubicado en el Cantón Shushufindi, en la zona de amortiguamiento de la Reserva Biológica Limoncocha, pertenece a la Nacionalidad Kichwa de la zona. Su asociación con otros atractivos como el área protegida y el Centro de Investigaciones Culturales Amazónica del Ecuador (CICAME) lo hacen altamente competitivo, sin embargo su oferta sigue siendo limitada.

Cuenta con prestaciones de alojamiento en una cabaña de múltiples servicios, alimentación, guianza, recorrido en canoa, caminatas en la reserva y muestras culturales como danzas y artesanías.

2.2.2.4 Centro de Turismo Comunitario “INTICHURI”:

Se encuentra ubicado en el cantón Lago Agrio, parroquia el Eno. Con cinco hectáreas de terreno la comunidad Kichwa ha encontrado en el turismo un medio de desarrollo, su oferta se centra

¹³ GADPS. (2014). Guía turística Sucumbíos. Pg. 19

en: el alojamiento en cabañas multifuncionales, alimentación, recreación a través de actividades agroturísticas con la participación del visitante en la crianza de peces como la tilapia y la cachama, cultivos en las chacras, talleres de artesanías, caminatas por su sendero y deportes como el tubing en el río Eno que cruza por su territorio.

2.2.2.5 Centro de Turismo Comunitario “UMAWA”:

A diferencia de los centros que se han mencionado anteriormente, este está formado por familias mestizas. Sus servicios están basados en el agroturismo, el hospedaje y la alimentación. Adicionalmente se realizan caminatas por sus senderos a través de los cultivos de cacao, arroz, maíz, yuca y plátano.

2.2.2.6 Centro de turismo Comunitario “SANI LODGE”:

Es el establecimiento más desarrollado entre los CTC de la provincia, cuenta con certificaciones que aseguran la sostenibilidad de sus actividades y la calidad de los servicios. Sus precios oscilan entre \$800.00 y 1200.00 el programa básico de cuatro días, tres noches (4D/3N).

Su operación y logística se realiza desde varios puntos del país. Entre sus servicios están el alojamiento en cabañas y áreas de camping, guianza, alimentación, observación de aves, visita a los saladeros, caminatas y recorridos en botes diurnos y nocturnos.

2.2.2.7 Centro de Turismo Comunitario “SIECOPAI – YAJE WĒ´E”:

Una nacionalidad muy particular su nombre quiere decir en español “Gente multicolor”; cuentan con cabañas ampliamente construidas para el beneficio del turismo, cuenta además con área de restaurante, camping, a ello se suman los servicios de guianza, transporte fluvial, recorridos por la selva y convivencia con la comunidad.

2.2.2.8 Centro de Turismo Comunitario “SIEKO LODGE”:

Su amplio territorio ha dado la potestad para que la comunidad Siekopai realice actividades turísticas y de investigación biológica, por cuanto posee 22.000 has. de bosque y 5.000 has.

consideradas zona intangible. Entre sus prestaciones está el servicio de hospedaje, alimentación, transporte fluvial, guianza, participación en talleres artesanales y de pintura.

2.2.2.9 Centro de Turismo Comunitario “SAN PABLO”:

Pertenece a la nacionalidad Siekopai, comunidad San Pablo de Katëtsiaya; por su amplia visión turística cuentan con un jardín botánico, centros de interpretación y de investigación, adicionales a las actividades recreativas propias del turismo en este tipo de atractivos naturales y culturales. A ello se suma un área para camping, facilitación de transporte turístico fluvial y alimentación.

2.2.2.10 Centro de Turismo Comunitario “EL CEDRO”:

Situados en la zona de amortiguamiento del río Aguarico, y frente al Parque Nacional Cayambe – Coca, el grupo de familias mestizas, (lo que es importante resaltar), han aprovechado su riqueza natural para generar actividades turísticas, en especial la participación del visitante en la recolección artesanal de oro en la playa del río. En este CTC también se producen artesanías a base del reciclaje de madera. A demás se presta servicio de camping y alimentación.

2.2.2.11 Centro de Turismo Comunitario “SINANGOE”:

La nacionalidad Cofán también forma parte de estos emprendimientos, se encuentran en las estribaciones del Parque Nacional Cayambe – Coca, su principal atractivo en su centro es la visita al zoo criadero de guatusas, el recorrido de su territorio con el apoyo de guías turísticos nativos, áreas de camping y servicio de alimentación.

2.2.2.12 Centro de Turismo Comunitario “PANDUYAKU”:

Sus miembros de nacionalidad Kichwa, han centrado sus servicios turísticos en actividades agroturísticas en las chacras propias de su cultura y la muestra misma de sus saberes ancestrales, a ello se suma la guianza, la oferta de platos típicos y áreas de camping.

2.2.2.13 Centro de Turismo Comunitario “SHAYARI”:

Este CTC oferta una gama de servicios que se encuentran en fortalecimiento, cuenta con apoyo de organismos para su crecimiento empresarial, es uno de los dos centros con mayor operatividad dentro de la provincia de Sucumbíos.

Este oferta paquetes turísticos donde se incluyen servicios como: alojamiento, alimentación, paseos a remo, visita al zoo criadero, entre otros.

2.2.2.14 Centro de Turismo Comunitario “ LA CANOA”:

Este centro se especializa en actividades de agroturismo, la muestra de sus formas de cultivo y a su vez de preparación de platos típicos de la zona con los productos de sus huertas son su principal atractivo. El porqué de su servicio se justifica en la cercanía a la ciudad de Lago Agrio y la necesidad de los poblaciones de estar en contacto con la naturaleza.

2.2.2.15 Centro de Turismo Comunitario “COFÁN SÁBALO”:

Ubicado en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, de nacionalidad Cofán, cuenta con cabañas típicas, guías nativos, transporte fluvial, servicio de alimentación y actividades de recreación turística en su bosque.

2.2.2.16 Centro de Turismo Comunitario “PUERTA DEL SOL”:

A diferencia de los anteriores CTC expuestos, este es el único que cuenta con ecosistemas diferentes ya que se encuentra en la zona alta de la provincia, es limitante con la Provincia del Carchi, en su territorio se encuentra un bosque de frailejones, así como también flora y fauna propia de la zona de páramo.

Sus actividades agroturísticas varían en las especies de producción, por ejemplo la trucha, cuyes y conejos. Al mismo tiempo brindan servicios de alojamiento en casas de los comuneros y caminatas a la laguna Grande.

2.3 Matriz de evaluación de calidad en la prestación de servicios turísticos en los CTC:

Para evaluar los procesos en la prestación de servicios de los CTC **en el ámbito empresarial** : calidad de los servicios de los proveedores, servicios de alimentos y bebidas, comunicación y mercadeo, seguridad, talento humano y de la sostenibilidad; **en el ámbito sociocultural**: contribución al desarrollo local, respeto a las poblaciones locales, rescate y protección del patrimonio histórico – cultural, promoción y apoyo de las actividades socioculturales; **en el ámbito ambiental**: manejo del recurso agua, energía, biodiversidad, biodiversidad en los jardines, áreas naturales protegidas y de conservación, contaminación, desechos sólidos, educación ambiental, verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores. Se realizó una visita técnica a cada uno de los CTC, donde se hizo recorridos por las instalaciones y se mantuvo conversación directa con el dirigente a cargo del centro y su promotor responsable emitido por parte del Gobierno provincial. Es importante indicar que para el efecto se utilizó como herramienta la matriz para evaluación de la gestión sostenible para proyectos turísticos comunitarios de la Rainforest Alliance, organización no gubernamental precursora de la entrega de certificaciones de calidad para establecimientos del sector turístico.

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “TARUKA”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
	Gestión de Recursos Humanos	La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
		La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
		La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
EMPRESARIAL	Gestión de seguridad	La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		✓		
		La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓		
		La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓		
	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓		
		La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓		
		La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓		
	Gestión en la calidad de los	El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.		✓		
		La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.			✓			
SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓		
		La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.			✓	
		La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓		
		La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.		✓		
		La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.		✓		
		La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.		✓		
	Respeto a las culturas y poblaciones locales	La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.		✓		
Rescate y protección del Patrimonio Histórico - cultural	La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible			✓		
	La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.		✓			
Ambientalismo	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.		✓		
	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓		
Ambientalismo	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓		

	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.		✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.		✓	
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.		✓	
	Recurso energía	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.		✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.		✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.		✓	
		La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.		✓	
		Biodiversidad	No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.		
	Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.				✓
	Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.				✓
	En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.			✓	
	Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.			✓	
	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.				✓
	Biodiversidad en los jardines	La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓	
	Area naturales protegidas y de conservación	La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓	
		La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓	
	Contaminación	Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓	
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.		✓	
		La empresa ha Implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.	✓		
		Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.		✓	
		No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.			✓
	Desechos sólidos	La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.		✓	
		La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.		✓	
		Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.		✓	
		Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.		✓	
Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.			✓		
Educación ambiental	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.		✓		
	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.	✓			
	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓		
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.		✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “ATARI AWKAYAKU”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA		
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓			
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓			
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓			
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓			
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓			
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓			
		La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓			
	Gestión de Recursos humanos	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓			
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓			
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓			
	Gestión de seguridad	La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓			
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓			
		La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		✓			
		La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓			
		La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓			
La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.			✓				
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y marketing	La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓			
		La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓			
		La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓			
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓			
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓			
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓			
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	✓				
		Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
			La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓		
	SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓		
			La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.		✓	✓	
			La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓		
			La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.		✓		
			La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.		✓		
			La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.		✓		
Respeto a las culturas y poblaciones locales		La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.		✓			
		La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓			
Rescate y protección del Patrimonio Histórico - cultural al		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.		✓			

Ambiental	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.	✓		
	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓	
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓	
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.		✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.		✓	
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.		✓	
	Recurso energía	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.		✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.		✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.			✓
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.		✓	
	Biodiversidad	La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.		✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuentezaido y manejado en apego a principios sostenibles.			✓
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.			✓
		Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.			✓
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.		✓	
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.		✓	
	Biodiversidad en los jardines	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.			✓
		La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.	✓		
	Área naturales protegidas y de conservación	La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓	
		La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓	
	Contaminación	Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓	
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.		✓	
		La empresa ha Implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.	✓		
		Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.		✓	
		No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.			✓
		La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.		✓	
	Desechos sólidos	La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.		✓	
		La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.		✓	
		Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.		✓	
		Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.			✓		
Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.			✓		
Educación ambiental	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.		✓		
	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.	✓			
	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓		
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.		✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “LIMONCOCHA”

AMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
	Gestión de Recursos humanos	La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
		La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
		La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
Gestión de seguridad	La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		✓			
	La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓			
	La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓			
	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓			
	La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓			
	La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓			
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓		
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	✓			
		La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓			
	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓			
SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.	✓			
		La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓		
		La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.		✓		
		La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.		✓		
		La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.		✓		
		La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.	✓			
	Respeto a las culturas y poblaciones locales	La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓		

		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓		
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.		✓	
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓	
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓	
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.		✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.		✓	
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.		✓	
	Recurso energía	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.		✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.		✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.		✓	
	Biodiversidad	La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.		✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.			✓
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.			✓
		Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.	✓		
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.		✓	
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.		✓	
	Biodiversidad en los jardines	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.			✓
	Área naturales protegidas y de conservación	La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓	
		La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓	
	Contaminación	La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓	
		Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓	
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.		✓	
		La empresa ha Implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.		✓	
		Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.		✓	
		No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.			✓
	Desechos sólidos	La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.		✓	
		La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.		✓	
		Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.		✓	
		Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.		✓	
	Educación ambiental	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.		✓	
Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.			✓		
Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.			✓		
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓		
	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.		✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “INTICHURI”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA		
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓			
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓			
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓			
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓			
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓			
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓			
		La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓			
	Gestión de Recursos humanos	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓			
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓			
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓			
	Gestión de seguridad	La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓			
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓			
		La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		✓			
		La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓			
		La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓			
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓			
		La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓			
		La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓			
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓			
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓			
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓			
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.	✓				
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	✓				
		Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
			La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓		
	SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.	✓			
			La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.	✓			
			La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓		
			La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.		✓		
			La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.		✓		
La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.				✓			

	Respeto a las culturas y poblaciones locales	La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.	✓			
	Rescate y protección del Patrimonio Histórico	La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓		
		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓			
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.		✓		
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓		
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓		
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.			✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.			✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.			✓	
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.			✓	
	Recurso energía	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.			✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.			✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.			✓	✓
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.			✓	
	Biodiversidad	La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.			✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.	✓			
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.	✓			
		Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.	✓			
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.	✓			
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.	✓			
	Biodiversidad en los jardines	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.				✓
	Áreas naturales protegidas y de conservación	La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.	✓			
		La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.	✓			
	Contaminación	La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.			✓	
		Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.			✓	
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.			✓	
		La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.			✓	
		Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.			✓	
		No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.			✓	✓
	Desechos sólidos	La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.			✓	
		La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.			✓	
		Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.			✓	
		Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.			✓	
	Educación ambiental	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.			✓	
Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.				✓		
Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.		✓				
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.	✓				
	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.			✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “UMAWA”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
		La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
	Gestión de Recursos humanos	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
	Gestión de seguridad	La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.			✓			
La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.			✓			
La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.			✓			
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercadotecnia	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓		
		La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓		
		La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.	✓			
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	✓			
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
		La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓		
	SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.	✓		
			La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.	✓		
La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.				✓		
La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.				✓		
La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.				✓		
La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.				✓		
Respeto a las culturas y poblaciones locales		La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.		✓		
	La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓			

		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓		
	Promoción y apoyo de las actividades Socio – Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.		✓	
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓	
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓	
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.		✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.		✓	
	Recurso energía	La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.		✓	
		La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.		✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.		✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.			✓
	Biodiversidad	Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.		✓	
		La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.		✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuentezaido y manejado en apego a principios sostenibles.		✓	
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.		✓	
	Biodiversidad en los jardines	Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.		✓	
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.		✓	
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.		✓	
		El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.			✓
		La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓	
	Área naturales protegidas y de conservación	La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓	
		La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓	
		Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓	
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.		✓	
		La empresa ha Implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.		✓	
	Contaminación	Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.		✓	
No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.				✓	
La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.			✓		
La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.			✓		
La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.			✓		
Desechos sólidos	Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.		✓		
	Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓		
	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.		✓		
	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.		✓		
	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.		✓		
Educación ambiental	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.		✓		
	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.	✓			
	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.		✓		
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores			✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “SANI LODGE”

AMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.	✓			
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.	✓			
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.	✓			
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.	✓			
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.	✓			
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.	✓			
	Gestión de Recursos humanos	La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.	✓			
		La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.	✓			
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.	✓			
	Gestión de seguridad	La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.	✓			
		La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.	✓			
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.	✓			
La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		✓				
La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓				
La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓				
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.	✓			
		La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.	✓			
		La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.	✓			
		La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.	✓			
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.	✓			
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.	✓			
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.	✓			
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	✓			
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.	✓			
		La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.	✓			
	SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.	✓		
			La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.	✓		
La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.			✓			
La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.			✓			
La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.			✓			
La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.			✓			
Respeto a las culturas y poblaciones locales		La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.	✓			
	La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible	✓				

		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓		
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.	✓		
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.	✓		
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.	✓		
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.	✓		
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.	✓		
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.	✓		
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.	✓		
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.	✓		
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.	✓		
	Recurso energía	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.	✓		
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.	✓		
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.	✓		
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.	✓		
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.	✓		
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.	✓		
	Biodiversidad	La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.	✓		
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.	✓		
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.	✓		
		Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.	✓		
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.	✓		
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.	✓		
	Biodiversidad en los jardines	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.	✓		
	Área naturales protegidas y de conservación	La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.	✓		
		La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.	✓		
	Contaminación	La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.	✓		
		Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.	✓		
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.	✓		
		La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.	✓		
		Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.	✓		
No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.		✓			
Desechos sólidos	La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.	✓			
	La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.	✓			
	La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.	✓			
	Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.	✓			
	Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.	✓			
	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.	✓			
Educación ambiental	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.	✓			
	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.	✓			
	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.	✓			
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.	✓			
	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.	✓			

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “SIEKOPAI – YAJE WĒ’E”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
	Gestión de Recursos humanos	La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
		La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
		La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
Gestión de seguridad	La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		✓			
	La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓			
	La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓			
	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.	✓				
	La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓			
	La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓			
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓		
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	✓			
		La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓		
		La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓		
		La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.		✓		
	SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓	
			La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.		✓	
			La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.		✓	
La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.				✓		
La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.			✓			
La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible				✓		
Respeto a las culturas y poblaciones locales						

		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓			
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.	✓			
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓		
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓		
	Recurso agua		La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.		✓	
			La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.		✓	
			Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.		✓	
			Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
			La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.		✓	
			La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.		✓	
	Recurso energía		La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.		✓	
			La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.		✓	
			Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.		✓	
			Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.			✓
			Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
			La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.		✓	
	Biodiversidad		La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.		✓	
			No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.			
			Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.	✓		
			Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.	✓		
			En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.	✓		
			Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.	✓		
	Biodiversidad en los jardines		El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.			✓
	Área naturales protegidas y de conservación		La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.	✓		
			La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.	✓		
	Contaminación		La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓	
			Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.	✓		
			La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.		✓	
		La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.	✓			
		Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.		✓		
		No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.			✓	
Desechos sólidos		La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.		✓		
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.		✓		
		La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.		✓		
		Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.		✓		
		Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓		
		La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.		✓		
Educación ambiental		Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.		✓		
		Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.		✓		
		Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.		✓		
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores		Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.	✓			
		La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.		✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “SIEKO LODGE”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓	
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓	
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓	
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓	
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓	
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓	
	Gestión de Recursos humanos	La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓	
		La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓	
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓	
	Gestión de seguridad	La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓	
		La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓	
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓	
La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.			✓		
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓	
		La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓	
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓	
		La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓	
		La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓	
		La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓	
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓	
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓	
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓	
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.		✓	
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓	
		La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓	
SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓	
		La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.		✓	
		La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓	
		La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.		✓	
		La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.		✓	
	La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.		✓		
	Respeto a las culturas y poblaciones locales	La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.		✓	
	La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓		

		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓			
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.	✓			
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓		
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓		
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.			✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.			✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.			✓	
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.			✓	
	Recurso energía	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.			✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.			✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.			✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.			✓	
	Biodiversidad	La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.			✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.			✓	
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.		✓		
		Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.		✓		
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.		✓		
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.		✓		
	Biodiversidad en los jardines	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.				✓
	Área naturales protegidas y de conservación	La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓		
		La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓		
	Contaminación	La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.			✓	
		Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.			✓	
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.			✓	
		La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.		✓		
		Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.			✓	
	Desechos sólidos	No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.				✓
		La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.			✓	
		La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.			✓	
		Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.			✓	
Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.				✓		
Educación ambiental	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.			✓		
	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.			✓		
	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.			✓		
	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.			✓		
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓			
	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.			✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “SAN PABLO”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
		La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
	Gestión de Recursos humanos	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
	Gestión de seguridad	La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
		La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		✓		
		La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓		
		La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓		
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓		
		La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓		
		La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓		
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	✓			
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
		La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓		
	SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓	
			La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.		✓	
La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.				✓		
La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.				✓		
La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.				✓		
La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.				✓		
Respeto a las culturas y poblaciones locales		La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.		✓		
		La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓		

	Rescate y protección del Patrimonio Histórico - cultural	La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓		
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.	✓		
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓	
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓	
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.		✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.		✓	
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.		✓	
		La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.		✓	
	Recurso energía	La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.		✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.		✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.		✓	
		La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.		✓	
		Biodiversidad	No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.		✓
	Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.			✓	
	Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.			✓	
	En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.			✓	
	Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.			✓	
	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.				✓
	Biodiversidad en los jardines	La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓	
	Area naturales protegidas y de conservación	La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓	
		La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.			✓
	Contaminación	Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓	
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.			✓
		La empresa ha Implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.		✓	
		Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.			✓
		No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.			✓
		La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.			✓
	Desechos sólidos	La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.		✓	
		La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.		✓	
		Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.		✓	
Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.				✓	
La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.				✓	
Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.				✓	
Educación ambiental	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.			✓	
	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.			✓	
	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓		
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.			✓	

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “EL CEDRO”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
		La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
	Gestión de Recursos humanos	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
	Gestión de seguridad	La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
		La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		✓		
		La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓		
		La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓		
La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.			✓			
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓		
		La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓		
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.		✓		
		Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓	
			La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓	
		SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓
La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.				✓		
La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.				✓		
La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.				✓		
La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.				✓		
La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.				✓		
Respeto a las culturas y poblaciones locales	La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad			✓		

	Rescate y protección del Patrimonio Histórico-cultural	La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓	
		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.		✓	
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.		✓	
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓	
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓	
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.		✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.		✓	
	Recurso energía	La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.		✓	
		La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.		✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.		✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.		✓	✓
	Biodiversidad	Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.		✓	
		La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.		✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.	✓		
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.		✓	
	Biodiversidad en los jardines	Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.		✓	
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.	✓		
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.		✓	
	Área naturales protegidas y de conservación	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.			✓
		La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓	
	Contaminación	La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓	
		La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓	
		Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓	
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.		✓	
		La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.		✓	
Desechos sólidos	Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.		✓		
	No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.		✓	✓	
	La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.		✓		
	La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.		✓		
	La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.		✓		
Educación ambiental	Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.		✓		
	Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓		
	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.		✓		
	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.		✓		
	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.		✓		
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.		✓		
	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓		
	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.		✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “SINANGOE”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓	
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓	
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓	
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓	
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓	
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓	
		La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓	
	Gestión de Recursos humanos	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓	
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓	
	Gestión de seguridad	La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓	
		La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓	
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓	
La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.			✓		
La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.			✓		
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓	
		La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓	
		La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓	
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓	
		La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓	
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓	
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓	
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓	
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	✓		
		La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓	
		La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓	
				✓	
SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓	
		La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.		✓	
		La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓	
		La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.		✓	
		La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.		✓	
		La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.		✓	
	Respeto a las culturas y poblaciones locales	La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad	✓		
		La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓	

		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓			
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.	✓			
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓		
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓		
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.			✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.			✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.			✓	
	Recurso energía	La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.			✓	
		La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.			✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.			✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.			✓	✓
	Biodiversidad	Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.			✓	
		La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.			✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.			✓	
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.		✓		
	Biodiversidad en los jardines	Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.		✓		
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.		✓		
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.		✓		
		El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.				✓
		La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓		
	Área naturales protegidas y de conservación	La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓		
		La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.			✓	
		Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓		
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.			✓	
		La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.		✓		
	Contaminación	Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.			✓	
No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.					✓	
La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.				✓		
La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.				✓		
La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.				✓		
Desechos sólidos	Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.			✓		
	Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓		
	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.			✓		
	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.			✓		
	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.			✓		
Educación ambiental	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.			✓		
	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓			
	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.			✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “PANDAYACU”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
		La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
	Gestión de Recursos humanos	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
	Gestión de seguridad	La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
		La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.			✓			
La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.			✓			
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓		
		La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓		
		La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓		
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.		✓		
		La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
	SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓	
			La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓	
La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.				✓		
La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.				✓		
La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.				✓		
La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.				✓		
Respeto a las culturas y poblaciones locales		La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.		✓		
		La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad		✓		
		La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓		

		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓			
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.		✓		
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓		
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓		
	Recurso agua		La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.		✓	
			La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.		✓	
			Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.		✓	
			Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
			La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.		✓	
			La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.		✓	
	Recurso energía		La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.		✓	
			La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.		✓	
			Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.		✓	
			Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.		✓	✓
			Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
			La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.		✓	
	Biodiversidad		La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.		✓	
			No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.		✓	
			Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.	✓		
			Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.	✓		
			En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.	✓		
			Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.	✓		
	Biodiversidad en los jardines	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.			✓	
	Área naturales protegidas y de conservación	La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.	✓			
	Contaminación		La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓	
			La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓	
			Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓	
			La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.		✓	
			La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.	✓		
			Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.		✓	
Desechos sólidos		No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.		✓	✓	
		La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.		✓		
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.		✓		
		La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.		✓		
		Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.		✓		
		Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓		
Educación ambiental		La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.		✓		
		Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.		✓		
		Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.		✓		
		Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.		✓		
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores		Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓		
		La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.		✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “SHAYARI”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
	Gestión de Recursos humanos	La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
		La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
		La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
Gestión de seguridad	La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		✓			
	La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓			
	La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓			
	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓			
	La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓			
	La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓			
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓		
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.		✓		
		La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓			
SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.				
		La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.		✓		
		La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓		
		La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.		✓		
		La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.		✓		
		La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.		✓		
	Respeto a las culturas y poblaciones locales	La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.		✓		
La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible			✓			

		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓			
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.	✓			
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓		
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓		
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.			✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.			✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.			✓	
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.			✓	
	Recurso energía	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.			✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.			✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.			✓	✓
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.			✓	
	Biodiversidad	La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.			✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.		✓		
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.		✓		
		Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.		✓		
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.		✓		
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.		✓		
	Biodiversidad en los jardines	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.				✓
		La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓		
		La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓		
	Área naturales protegidas y de conservación	La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓		
		Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓		
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.			✓	
	Contaminación	La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.		✓		
		Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.		✓		
		No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.				✓
		La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.			✓	
Desechos sólidos	La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.			✓		
	La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.			✓		
	Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.			✓		
	Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓		
	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.			✓		
Educación ambiental	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.			✓		
	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.			✓		
	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.		✓			
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓			
	La Empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.			✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “LA CANOA”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
	Gestión de Recursos humanos	La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
		La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
	Gestión de seguridad	La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
		La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.			✓			
La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.			✓			
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓		
		La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓		
		La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓		
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.		✓		
		La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
		La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓		
SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓		
		La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.		✓		
		La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓		
		La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.		✓		
		La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.		✓		
	La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.		✓			
	Respeto a las culturas y poblaciones locales	La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.		✓		
	La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓			

		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓		
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.		✓	
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓	
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓	
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.		✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.		✓	
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.		✓	
	Recurso energía	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.		✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.		✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.			✓
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.		✓	
	Biodiversidad	La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.		✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.			✓
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.		✓	
		Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.		✓	
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.		✓	
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.		✓	
		El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.			✓
		La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓	
		La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓	
		La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓	
	Biodiversidad en los jardines Área naturales protegidas y de conservación	Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓	
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.		✓	
		La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.	✓		
Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.			✓		
No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.				✓	
La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.			✓		
Contaminación	La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.		✓		
	La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.		✓		
	Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.		✓		
	Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓		
	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.		✓		
	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.		✓		
Desechos sólidos	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.		✓		
	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.		✓		
	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓		
	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.		✓		
Educación ambiental	Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores		✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “COFÁN SÁBALO”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
		La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
	Gestión de Recursos humanos	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
	Gestión de seguridad	La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
		La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.			✓			
La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.			✓			
La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.			✓			
La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.			✓			
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓		
		La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓		
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	✓			
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
		La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓		
	SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓	
			La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.		✓	
			La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓	
La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.				✓		
La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.				✓		
La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.				✓		
Respeto a las culturas y poblaciones locales		La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.		✓		
		La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓		

		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓			
	Promoción y apoyo de las actividades Socio - Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.		✓		
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓		
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓		
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.			✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.			✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.			✓	
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.			✓	
	Recurso energía	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.			✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.			✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.			✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.				✓
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.			✓	
	Biodiversidad	La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.			✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.				
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.			✓	
		Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.			✓	
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.			✓	
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.			✓	
	Biodiversidad en los jardines	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.				✓
	Área naturales protegidas y de conservación	La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓		
		La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓		
	Contaminación	La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓		
		Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓		
		La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.			✓	
La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.			✓			
Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.				✓		
No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.					✓	
Desechos sólidos	La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.			✓		
	La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.			✓		
	La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.			✓		
	Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.			✓		
	Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.			✓		
	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.			✓		
Educación ambiental	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.			✓		
	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.			✓		
	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.		✓			
	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓			
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.			✓		

Fuente: Rainforest Alliance

Elaborado por: Daniela Ortega

MATRIZ DE EVALUACIÓN

CENTRO: CTC “PUERTA DEL SOL”

ÁMBITO	PRINCIPIO	CRITERIO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	
EMPRESARIAL	Gestión de la sostenibilidad	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.		✓		
		La Empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.		✓		
		La Empresa ha documentado su Programa para el aseguramiento de la Calidad.		✓		
		La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.		✓		
		La Empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.		✓		
		La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.		✓		
		La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.		✓		
	Gestión de Recursos humanos	La Empresa ha documentado su sistema de administración de Recursos Humanos.		✓		
		La Empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.		✓		
		La Empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.		✓		
	Gestión de seguridad	La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.		✓		
		La Empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.		✓		
		La Empresa ha Implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		✓		
		La Empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.		✓		
		La Empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.		✓		
La Empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.			✓			
EMPRESARIAL	Gestión de comunicación y mercado	La Empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.		✓		
		La Empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.		✓		
		La Empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.		✓		
	Gestión de los servicios de alimentos & bebidas	La Empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.		✓		
		La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para prevenir la Contaminación Cruzada de alimentos.		✓		
		La Empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.		✓		
		El Menú ofrecido por la Empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	✓			
		La Empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.		✓		
	Gestión en la calidad de los servicios de los proveedores	La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.		✓		
				✓		
	SOCIO CULTURAL	Contribución al desarrollo local	La Empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.		✓	
			La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.		✓	
			La Empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.		✓	
			La Empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.		✓	
La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.				✓		
La Empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.				✓		
Respeto a las culturas y poblaciones locales		La Empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.	✓			
		La Empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible		✓		

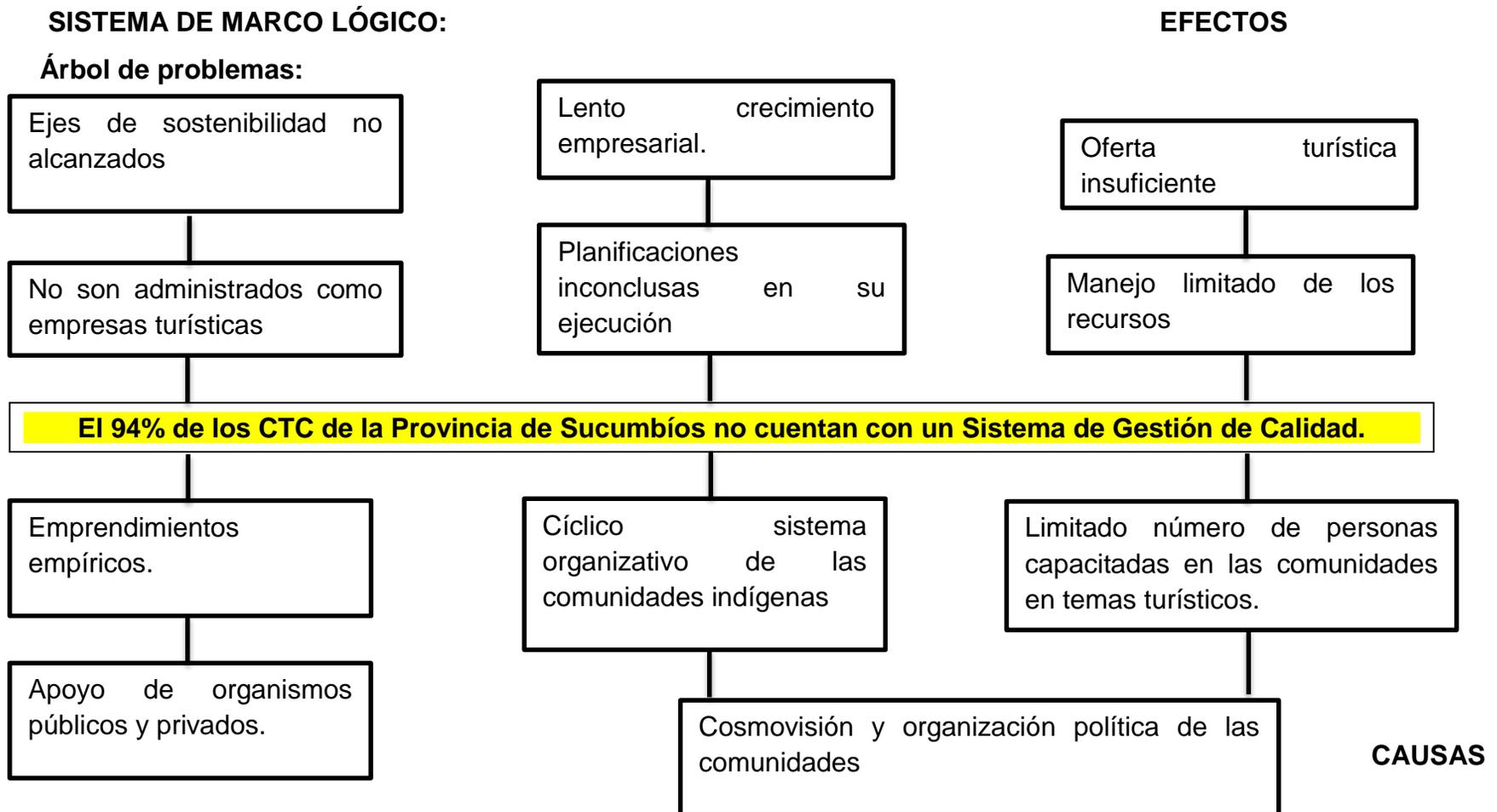
		La Empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	✓		
	Promoción y apoyo de las actividades Socio – Culturales	La Empresa emplea mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.		✓	
Ambiental	Política Ambiental	La Empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.		✓	
	Calentamiento global	La Empresa implementa acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa sobre el calentamiento global.		✓	
	Recurso agua	La Empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de Agua.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.		✓	
		Se utilizan dispositivos para el uso eficiente del agua.		✓	
		Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de Agua.		✓	
		La Empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.		✓	
	Recurso energía	La Empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de Energía.		✓	
		La Empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la Energía.		✓	
		Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.		✓	
		Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.			✓
		Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓	
		La Empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.		✓	
	Biodiversidad	La Empresa Utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.		✓	
		No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa Fuenteizado y manejado en apego a principios sostenibles.			✓
		Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.		✓	
		Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.		✓	
		En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.		✓	
		Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.		✓	
	Biodiversidad en los jardines	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.			✓
		La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.		✓	
	Área naturales protegidas y de conservación	La Empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.		✓	
	La Empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.		✓		
Contaminación	Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.		✓		
	La Empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.			✓	
	La empresa ha Implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.		✓		
	Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.		✓		
	No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.			✓	
	La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.		✓		
Desechos sólidos	La Empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.		✓		
	La Empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.		✓		
	Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.		✓		
	Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.		✓		
	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.		✓		
	Cuando estos no existan en su localidad, la empresa apoya e incentiva la creación de programas de reciclaje.		✓		
Educación ambiental	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.		✓		
	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.		✓		
	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.		✓		
Verificación de la gestión ambiental en los servicios de los proveedores	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.		✓		

Fuente: Rainforest Alliance

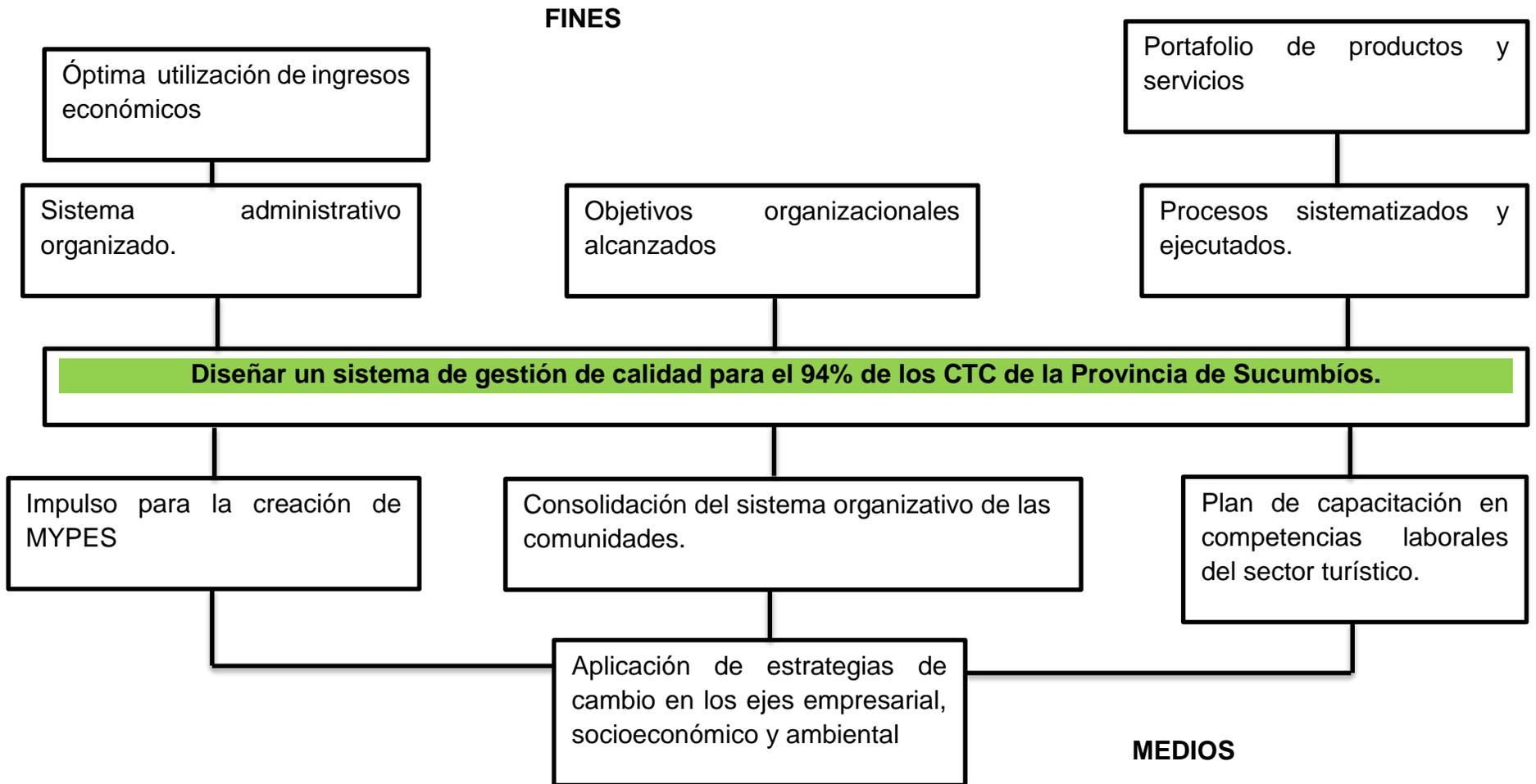
Elaborado por: Daniela Ortega

Como conclusión de la aplicación de la matriz de evaluación en los CTC se puede indicar que 16 de los centros tienen falencias de operatividad debido a múltiples factores de índole cultural, conocimiento técnico del manejo de establecimientos turísticos, presupuesto, iniciativa, entre otros; mismos que serán especificados en la aplicación del sistema de Marco Lógico.

2.4 SISTEMA DE MARCO LÓGICO:



Árbol de objetivos:



Matriz de involucrados:

INVOLUCRADOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS	INTERESES	NECESIDADES	MANDATOS
<p>COMUNIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de capacitación. ✓ Deficiente Infraestructura básica de uso turístico. ✓ Directivas cíclicas ✓ Presupuesto limitado 	<p>Impulsar un elevado crecimiento en la actividad turística de sus CTC.</p> <p>Percibir ingresos significativos que se desprendan de la actividad turística.</p> <p>Conservar el entorno natural y cultural.</p>	<p>Capacitación</p> <p>Asesoría técnica.</p> <p>Mejoramiento de la infraestructura de los CTC.</p> <p>Implementación de BPA.</p> <p>Sistematización de procesos.</p>	<p>Desinterés de los miembros de la comunidad para fortalecer los procesos.</p>
<p>GADPS</p>	<p>Asesores de los CTC delegados por el GADPS sin dominio sobre procesos administrativos y operativos para empresas turísticas.</p>	<p>Impulsar el turismo de la provincia, utilizando a los CTC como su principal producto turístico.</p>	<p>Incrementar proyectos que mejoren la diversificación de la oferta turística de la provincia.</p>	<p>Presupuesto limitado.</p>

Matriz de Marco Lógico:

OBJETIVO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>FIN Sistema administrativo de los CTC organizado. Administración y distribución óptima de los ingresos económicos.</p>	<p>100% de los CTC con filosofía administrativa. 100% de los CTC con plan de manejo económico – financiero.</p>	<p>Hojas de asistencia a reuniones de trabajo. Cumplimiento del cronograma de trabajo.</p>	<p>CTC operativos y con índices de rentabilidad.</p>
<p>PROPÓSITO Sistema de Gestión de Calidad para los CTC de la Prov. De Sucumbíos.</p>	<p>100% de los CTC aprueban la aplicación del SGC.</p>	<p>Actas de reunión para socialización del SGC. Cumplimiento de cronograma.</p>	<p>CTC certificados por su gestión de calidad.</p>
<p>COMPONENTES Impulso para la creación de MYPES. Consolidación del sistema organizativo de las comunidades. Capacitación de las comunidades en competencias laborales del sector turístico.</p>	<p>10% de los CTC en proyecto de legalización como empresa. 50% de las comunidades con políticas y reglamentos organizativas. 100% del Plan de capacitación para las comunidades.</p>	<p>Procesos jurídicos en trámite, apoyo GADPS. Convenios proyecto de GADPS.</p>	<p>Empresas comunitarias turísticas.</p>
<p>ACTIVIDADES Estrategias de cambio en los ejes empresarial, socioeconómico y ambiental.</p>	<p>Presupuesto de inversión por actividad en el desarrollo de las estrategias.</p>	<p>Proformas Convenios de financiamiento</p>	<p>Financiamiento viabilizado por organismos de apoyo.</p>

2.5 ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA:

2.5.1 La oferta:

Los CTC de la provincia brindan servicios comunes por las características propias de los centros de turismo comunitario como se había mencionado anteriormente. De igual manera es importante reiterar que el funcionamiento en el 94% de los mismos es empírico, por lo que no existe un portafolio de servicios definidos, simplemente servicios con la entrega de productos individuales, como se hace referencia en el marco teórico; además la CORTUS como intermediaria tiene un portafolio de servicios propio de operadora intermediaria, mas no son productos definidos de los CTC; únicamente Sani Lodge mantiene un portafolio de servicios estructurado y con un proceso de comercialización afianzado.

A continuación se puede observar una muestra del portafolio de servicios de Sani Lodge y su significativa diferencia de ser un CTC sostenible certificado.

“Itinerario 4 Días/ 3 Noches

Día 1: Llegada Quido – Francisco de Orellana (Coca)

Su jornada empieza con un vuelo de 35 minutos desde Quito a Coca donde el personal de Sani los recogerá y llevará a un Hotel de la ciudad ubicado a las orillas del Río Napo. Aquí, su guía bilingüe les explicará acerca de la seguridad antes de embarcar en una lancha a motor durante 2 horas y media para una navegación en el afluente de mayor extensión del Ecuador en la Amazonía, el río Napo. Durante esta travesía podrá tomar contacto con la Amazonía, comunidades ancestrales o aves como garzas, y gallinazos amazónicos, mientras disfrutan de un delicioso refrigerio.

A la navegación en canoa por el Río Napo le seguirá una caminata de 15 minutos por un andén de madera y posteriormente una navegación en canoa a remo a través de la hermosa Laguna de Challuacocha. El personal de Sani Lodge les dará

la bienvenida con una refrescante bebida fría y algunos snacks antes de ser dirigidos a sus cabañas.

Por la tarde, tendrán una corta caminata de inducción en los senderos cercanos o una navegación en canoa con muchas oportunidades de observar primates, aves de la Amazonía, caimanes negros y un encuentro cercano con la sorprendente flora representada por los árboles de ceibo, orquídeas y bromelias.

Regreso al lodge, donde nuestro chef ofrecerá un amplio menú de cocina nacional e internacional que cubrirá las expectativas incluso de vegetarianos y veganos. Posterior charla acerca de la Amazonía que será impartido por uno de nuestros guías naturalistas bilingües.

Día 2: Observación de Aves desde "La Torre"

Día 3: Parque Nacional Yasuní

Día 4: Regreso al Coca y vuelo hacia Quito

El primer día, su vuelo de Quito sale temprano en la mañana para que pueda llegar al lodge antes del mediodía. Disfrutar la tarde en la laguna y todavía tener tiempo para disfrutar de una actividad nocturna. Su último día está lejos de terminar, porque va a ser el momento para una actividad de final en la selva, así como para cerrar su estancia con broche de oro. Recuerde, usted tendrá más tiempo para estar haciendo las actividades que más quiere y disfrutar de la biodiversidad que usted encontrará solamente aquí en Sani Lodge.

El operador se reserva el derecho de modificar el itinerario sin previo aviso, por condiciones climáticas, regulaciones o circunstancias fuera de su control.

PRECIOS 2015 USD			
TOUR	cabaña doble / triple	cabaña simple	Camping
3 días / 2 noches	\$644	\$773	\$
4 días / 3 noches	\$858	\$1030	\$730
5 días / 4 noches	\$1073	\$1288	\$915
6 días / 5 noches	\$1287	\$1545	\$1096
7 días / 6 noches	\$1502	\$1806	\$1278
8 días / 7 noches	\$1716	\$2060	\$1461

Fuente: Sani lodge

Precios sujetos a cambios sin previo aviso.

Camping: aceptamos de 3 pasajeros de Tours de 3 noches / 4 días.

Operamos todos los días excepto los domingos. There's un cargo adicional de \$ 250 negociable para el funcionamiento de los domingos o salir.

Los niños menores de 5 años de edad se alojan gratis, 5 a 12 años de edad tiene 30% de descuento, 12 en adelante paga el precio completo. El precio incluye alojamiento, tres comidas diarias, un guía nativo, un guía bilingüe, botas de goma para los paseos, excursiones y transporte desde el aeropuerto de Coca al Lodge y viceversa (en días de funcionamiento).

El precio no incluye:

- Tarifa aérea Quito Coca (US \$199.00 doble vía o \$100.00 una vía. Para niños \$140.00 doble vía, y \$70.00 una vía. - Precio sujeto a cambio sin previo aviso). Nosotros reservamos los vuelos.

- Boletos en autobús (\$20,00 ida y vuelta o, \$10,00 solo ida) -Parque Nacional Yasuni (\$20,00)
- Laguna Pañacocha (\$35)” (WEB sanilodge.com)

2.5.2 La demanda.

Por la accesibilidad de precios y ubicación geográfica se ha direccionado la prestación de servicios a visitantes locales, nacionales y extranjeros, tomando en cuenta que en la provincia existe un flujo de turismo receptivo e interno de 31.298 visitantes al año 2012, último dato estadístico emitido por el MINTUR.

Como grupo objetivo están las familias y grupos de estudiantes, según la jefatura de Turismo del GADPS y la CORTUS (Corporación Provincial de Turismo Comunitario de Sucumbíos) quienes son los encargados de promocionar y comercializar los servicios de los CTC.

No siendo similar la demanda de Sanilodge, misma que está enfocada en el turista extranjero europeo y americano, sin embargo en este último año se inició la inserción de programas dirigidos al turista nacional a menor costo.

Como conclusión del análisis de oferta y demanda y tomando en cuenta que en el último año ingresaron al Ecuador 1'366.267 turistas extranjeros, es necesario acoplar los servicios de los CTC en los estándares de calidad que exige el turismo sostenible, por cuanto el perfil del nuevo turista se enmarca en el, así mismo que es imprescindible definir servicios con precios que generen rentabilidad y sean accesibles al turista nacional, pues el turismo interno es uno de los productos a nivel nacional que se encuentre en paulatino crecimiento.

2.6 LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE CAMBIO

Una vez realizado el diagnóstico de cada uno de los Centros de Turismo Comunitario de la Provincia de Sucumbíos y basado en el análisis aplicado bajo el sistema de marco lógico se concluye desarrollar las siguientes líneas estratégicas de cambio que contribuyan al mejoramiento operativo de los establecimientos y a su vez logren alinearse en el marco competitivo de la planta turística del Ecuador:

a.- Elaboración de un manual de calidad acorde a la certificación a aplicarlo una vez implementado el SGC

b.- . Establecimiento de estrategias de cambio y mejoras sostenibles inmersas en el proceso de aplicación del SGC, en el ámbito empresarial: estrategias de desarrollo organizacional, reingeniería, marketing y legales. En el ámbito sociocultural: responsabilidad social y cultural. En el ámbito ambiental: responsabilidad ambiental.

CAPÍTULO III
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 Manual de calidad

INTRODUCCIÓN

El siguiente manual ha sido elaborado en función de la metodología de certificación de calidad en turismo sostenible para los centros de turismo comunitario emitido por la Rainforest Alliance, para cuyo efecto se aplica el estándar de verificación para servicios turísticos Versión 2.0.

El presente es el complemento del conjunto de estrategias para el trabajo en ejes transversales, que se desarrolló anteriormente, el mismo que plantea un modelo generalizado de la dinámica sobre la cual se trabajará administrativa y operativamente en los CTC de la provincia de Sucumbíos.

Objetivo General del SGC:

- Consolidar a los centros de turismo comunitario de la provincia de Sucumbíos como referentes del turismo sostenible de la Amazonía Norte del Ecuador, a través de la obtención de la certificación de calidad en gestión del turismo sostenible para centros de turismo comunitario, emitida por Rainforest Alliance, por cada uno de ellos.

Objetivos específicos SGC:

- Mejorar la calidad de las prestaciones de los CTC de la provincia de Sucumbíos.
- Generar productos turísticos diversificados con calidad en la provincia de Sucumbíos.
- Aplicar prácticas de calidad para la gestión del turismo sostenible en los centros de turismo comunitario de la provincia de Sucumbíos.
- Capacitar en técnicas operativas y administrativas en gestión de la calidad para CTC, a las comunidades inmersas en la actividad.

- Mejorar continuamente los procesos, acoplándolos a las nuevas tendencias turísticas.

Políticas del SGC:

- Trabajar en ejes transversales con organismos públicos y privados, buscando el buen vivir de las comunidades.
- Participar en la obtención de reconocimientos, sellos verdes y más certificaciones que garanticen la calidad de la sostenibilidad de los CTC.
- Aplicar la filosofía administrativa y demás procesos establecidos en el presente manual.
- Respetar al ser humano, su cultura y el entorno natural por sobretodo proceso de cambio, considerando que todo proyecto ejecutado es en beneficio de los anteriormente mencionados.
- Prestar servicios con efectividad, satisfaciendo ciento por ciento a nuestros clientes.

Principios del SGC:

- Asegura la **sostenibilidad** del trabajo en los centros de turismo comunitario a las comunidades participantes.
- Confirma la **responsabilidad** a través de la aplicación del SGC de la satisfacción del cliente y de las comunidades participantes.
- **Equidad e integración** de todos los seres humanos en la participación de sus actividades internas y externas.
- Ratifica el compromiso **de trabajo interinstitucional** con el Gobierno Autónomo Descentralizado provincial de Sucumbíos.

**ESTÁNDAR GENERAL PARA SERVICIOS TURÍSTICOS
(VERSIÓN 2.0)**

ÁMBITO EMPRESARIAL

Principio E.1 Planificación de la gestión sostenible

Criterio E.1.1 La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.

Para el cumplimiento de este criterio se establece en el presente SGC, la filosofía administrativa para los CTC de la provincia de Sucumbíos, en la documentación de respaldo que se encontrará en cada CTC este estará codificado con las letras: SGC – 001 FA (Sistema de Gestión de Calidad – 001 Filosofía Administrativa)

SGC – 001 Filosofía Administrativa

Visión 2019

Ser referente de calidad y sostenibilidad en la prestación de servicios turísticos de la provincia de Sucumbíos a nivel nacional, contando con toda una comunidad inmersa ciento por ciento en la actividad turística y la aplicación de tecnologías verdes que promuevan la conservación del ambiente.

Misión

Ofertar cultura, conservación, recreación, alimentación, hospedaje y servicios anexos, eficientes, acorde a las necesidades del visitante nacional y extranjero, donde la educación ambiental y el trabajo conjunto sean el factor diferenciador del desarrollo socioeconómico de la comunidad.

Objetivos organizacionales

a) Objetivo a corto plazo (1 año)

- Adecuar recursos, materiales, insumos e infraestructura al eje conservación a través del uso de tecnologías verdes, BPA y la aplicación del diseño organizacional en los CTC.

b) Objetivos a mediano plazo: (2 años)

- Aplicar cada CTC a la primera supervisión técnica para la evaluación de sostenibilidad aplicada para la obtención de una certificación.
- Implementar estrategias de marketing para la introducción de sus servicios en el mercado turístico.

c) Objetivos a largo plazo (4 años)

- Obtener una certificación de calidad emitida por una entidad pública y privada.
- Recuperar el 75% del capital invertido en procesos de cambio para la certificación.

Valores organizacionales

- Respeto a la cultura y el entorno natural.
- Lealtad a los acuerdos empresariales pues son en beneficio de la comunidad.
- Compañerismo – trabajo en equipo.
- Solidaridad en el accionar laboral y en las actividades de la comunidad.
- Disciplina para acatar disposiciones y cumplimiento eficaz de procesos.
- Igualdad de trato, atención con el talento humano interno y externo de la organización
- Responsabilidad con las obligaciones asignadas y compromisos adquiridos.

Políticas y reglamentos

Cada CTC bajo la aprobación de su directiva elaborará el pliego de políticas a implementar en la organización o a su vez el conjunto de reglamentos en función de su talento humano, para con los clientes, manejo de recursos económicos, atención a proveedores, conservación, entre otros.

a) Para con los proveedores:

- Se considerarán principales proveedores de alimentos a los pobladores de la comunidad cuyo proceso de cultivo no perjudique la salud ambiental y de la población.
- Los proveedores de materias primas deberán utilizar en su proceso de producción o aquellos que sean provistos por los mismos, medidas de mitigación ambiental.
- Los proveedores se someterán anualmente a una inspección de sus procesos.

b) De conservación:

- Promover la utilización de amenities (Shampoo y Jabón de tocador) elaborados en las comunidades, obtenidos de cultivos exclusivos para ello.
- Los amenities y productos de limpieza utilizados por el área de conserjería deberán ser biodegradables, optimizando su utilización por huésped, clientes y talento humano interno.
- Se comprarán productos de etiqueta verde, que minimicen la generación de desechos.
- Se incentivará a la conservación ambiental a clientes y huéspedes en la ejecución de la prestación de servicios.
- Todo el talento humano conocerá de las medidas de mitigación ambiental utilizadas en el CTC a través del cumplimiento del plan de capacitación.
- El departamento de conserjería llevará el registro y control de consumo de agua y energía.
- El departamento de Desarrollo comunitario evaluará el cumplimiento de las BPA y presentará informe, cada trimestre.
- Se colocará señalética interpretativa sobre la ejecución de medidas sostenibles que aplica el CTC.

- Se utilizarán energías verdes para maximizar la sostenibilidad de los CTC.
- Promover el cultivo de especies propias de la zona en chacras, fincas y jardines.
- Concienciar a la comunidad sobre la caza de especies para ser comercializadas.

c) Para con el talento humano:

- Los procesos de capacitación son obligatorios para el talento humano del CTC y un representante por cada familia de la comunidad.
- Los miembros del talento humano velarán por la comodidad y efectiva prestación de los servicios para con huéspedes y clientes.
- El talento humano del CTC deberá cumplir a cabalidad las BPA implantadas en el CTC.
- Los registros y manejos de stock que sea responsabilidad del talento humano será diaria y consecutiva.
- El talento humano velará por el cumplimiento de las medidas de conservación por parte de los huéspedes y clientes.
- Respetando la vestimenta cultural de cada una de las comunidades, el talento humano utilizará los distintivos uniformes para cada área, así como los accesorios de seguridad e higiene acorde a su área de trabajo.

d) Para con los clientes:

- Se sujetarán a las políticas del CTC.
- Al momento de la reservación de los servicios el cliente cancelará el 50% del servicio y la diferencia al final de la prestación.
- De existir cancelación de la reservación el CTC, se reserva el derecho de devolución del dinero, esto cubre los gastos de operación previos.

e) De los recursos económicos:

- Se presentará un informe semestral a la comunidad sobre la situación financiera del CTC.

- De las utilidades percibidas por el CTC una vez cubiertos los pasivos, se reinvertirán el 75% en obras sociales para la comunidad y el 25% restante en el CTC.
- Se propiciarán convenios con ONG´s, fundaciones y diferentes instituciones afines para la ejecución de proyectos.
- Por ningún motivo las utilidades generadas del CTC, serán entregadas en efectivo a las familias de la comunidad.

f) Socio comunitarias

- Fortalecimiento de reinversión local comunitaria que se derribe de las actividades del CTC.
- Reclutamiento y selección de talento humano priorizando a los miembros de la comunidad.
- Mantener el principio de inclusión y equidad al momento de seleccionar el talento humano.
- Se priorizará el respeto a las costumbres y actividades económicas de la comunidad.
- Difusión de la cultura de la comunidad para incentivar a la valoración de la misma, mas no como medio de comercialización.
- La comunidad participará obligatoriamente en los procesos de capacitación.

Criterio E.1.2 La empresa da a conocer a clientes y colaboradores el contenido y alcance de su política empresarial sostenible

Para el cumplimiento de este criterio se hace hincapié en el cumplimiento cabal de las políticas estipuladas en la filosofía administrativa en las cuales se hace referencia acorde a este criterio:

Políticas de conservación:

- Se incentivará a la conservación ambiental a clientes y huéspedes en la ejecución de la prestación de servicios.
- Todo el talento humano conocerá de las medidas de mitigación ambiental utilizadas en el CTC a través del cumplimiento del plan de capacitación.
- Se colocará señalética interpretativa sobre la ejecución de medidas sostenibles que aplica el CTC.

Políticas para a con el talento humano:

- El talento humano del CTC deberá cumplir a cabalidad las BPA implantadas en el CTC.
- El talento humano velará por el cumplimiento de las medidas de conservación por parte de los huéspedes y clientes.

Para con los clientes:

- Se sujetarán a las políticas del CTC.

Así también se colocará rotulación con mensajes interpretativos en áreas comunes como la siguiente, en el cual a través de la interpretación ambiental se proyecte los lineamientos bajo los cuales trabaja el CTC.

Señalética para áreas comunes:

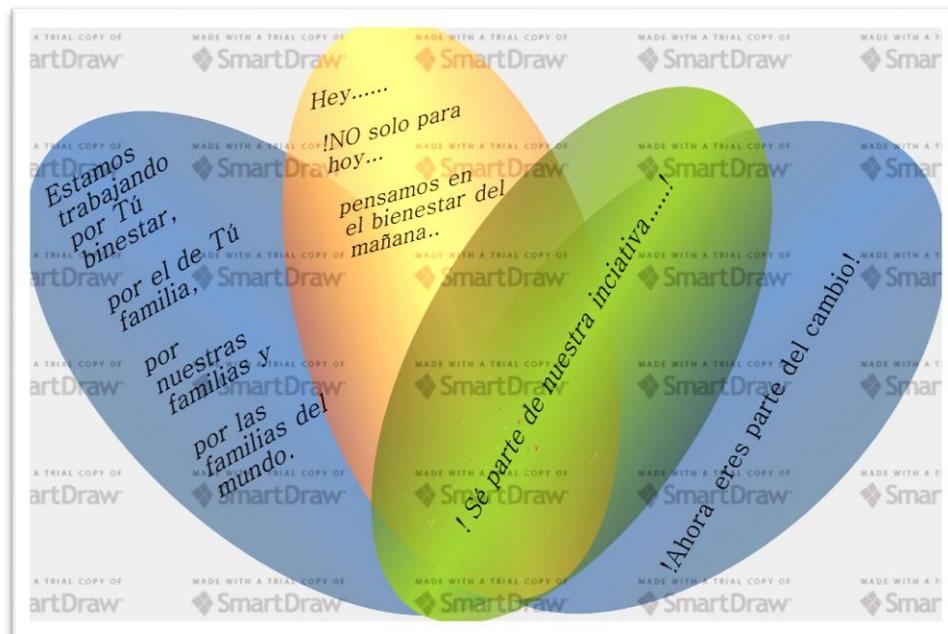


Figura 1. Señalética para áreas comunes

Elaborado por: Autora

Principio E.2 Gestión de la calidad

Criterio E.2.1 La empresa ha documentado su programa para el aseguramiento de la calidad.

Para el cumplimiento de este criterio se establece el programa de aseguramiento de la calidad, para los CTC de la provincia de Sucumbíos, en la documentación de respaldo que se encontrará en cada CTC este estará codificado con las letras: SGC – 002 PC (Sistema de Gestión de Calidad – 002 procesos control)

SGC – 002 PC

Programa de aseguramiento de la calidad

Introducción

Los Centros de Turismo Comunitario brindan servicios de alojamiento, alimentación y recreación; independientemente del CTC de la provincia de Sucumbíos y de los servicios que ofertan se acoplarán los siguientes procesos y medidas de control acorde a su afinidad, para ello es importante recordar que los procesos a nivel de hostelería y turismo manejan una misma dinámica por lo que no existirán complicaciones al acoplar los procesos planteados a la realidad de cada CTC.

Objetivos:

- Determinar los procesos de la prestación de servicios en las áreas de alimentos y bebidas, regeduría de pisos, operación turística y reservas.
- Revisar cada semestre los procesos aplicados, mejorando su aplicación.
- Establecer mecanismos de control, que sirvan de apoyo al cumplimiento de los procesos.
- Facilitar la realización de los procesos al momento que se incorpore talento humano nuevo.

Procesos

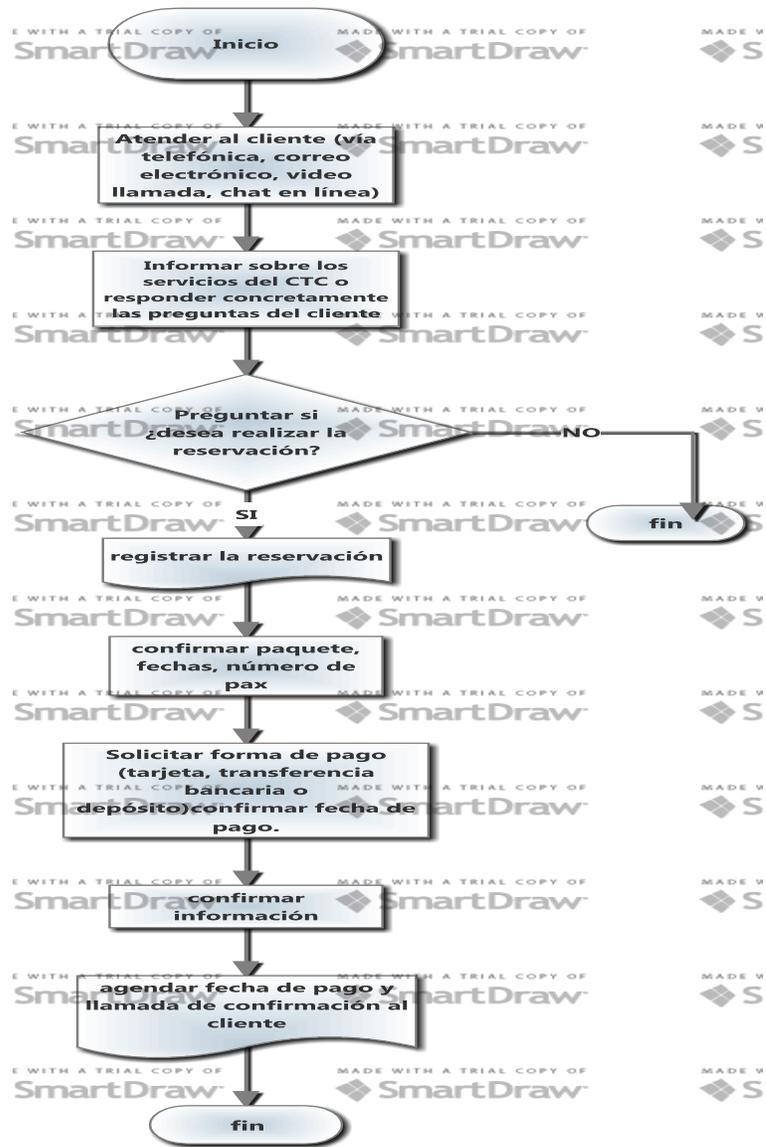


Figura 2. Flujograma para reservaciones

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

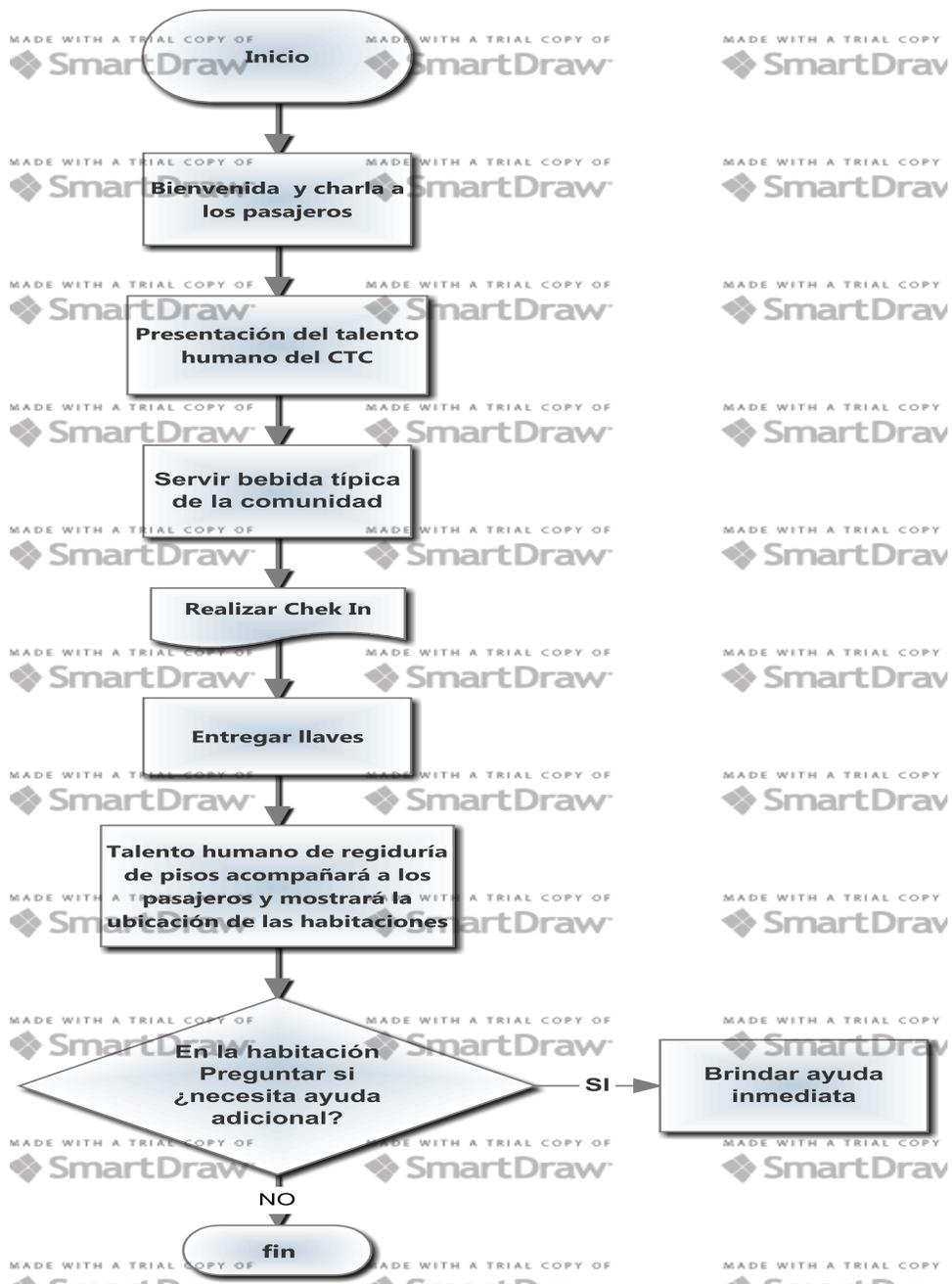


Figura 3. Flujograma para el check in de pasajeros

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

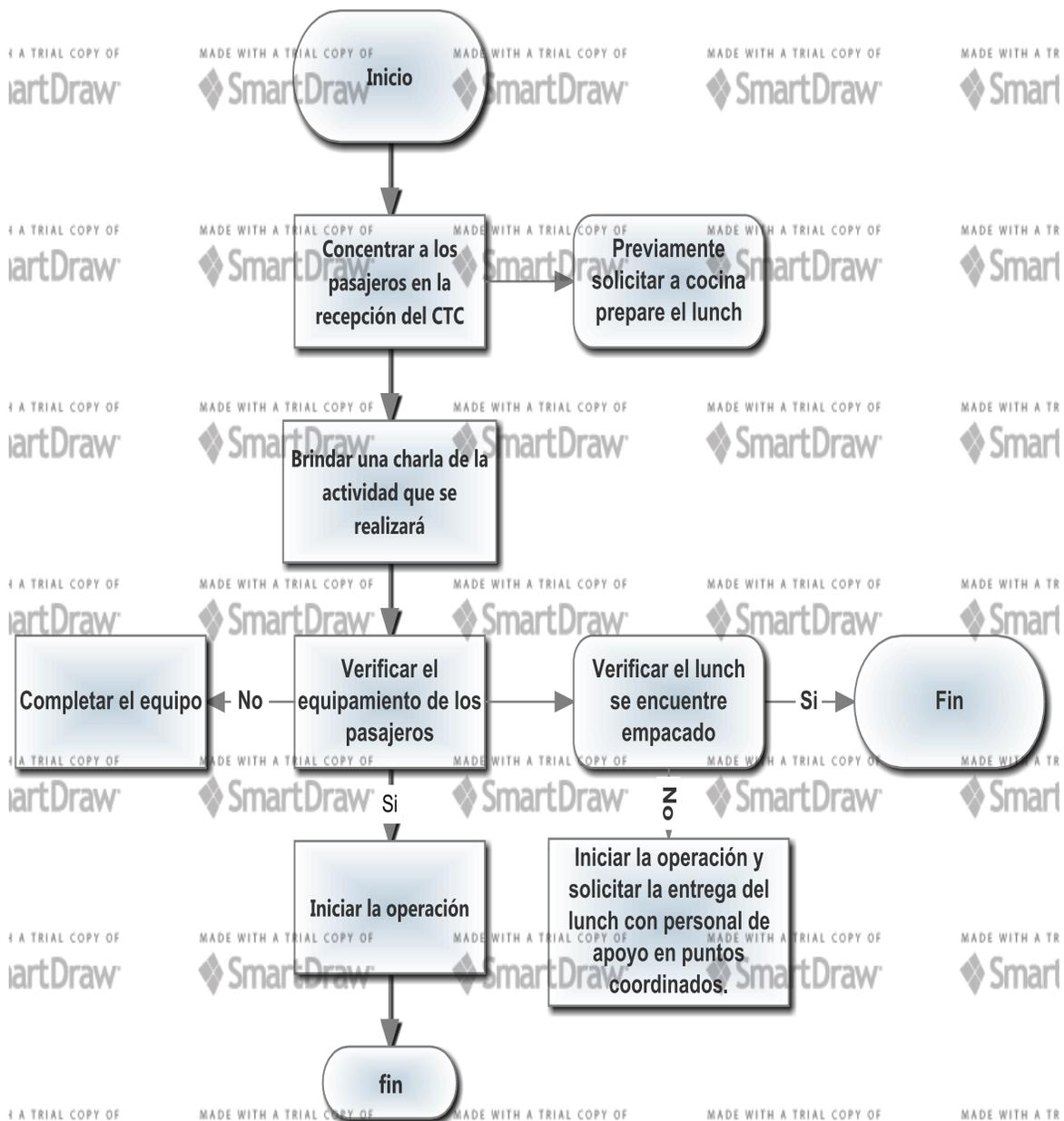


Figura 4. Flujograma proceso previo a la operación turística

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

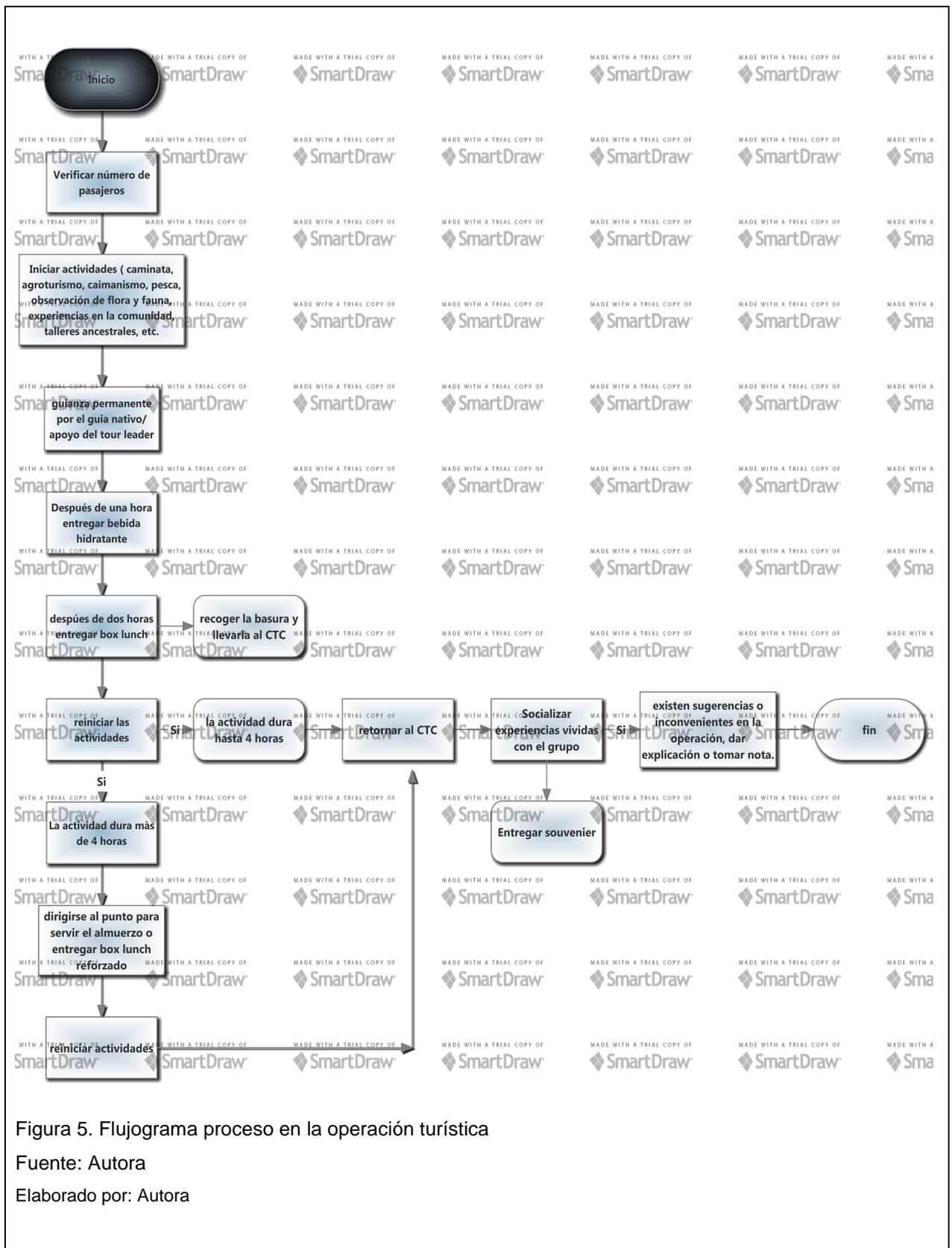


Figura 5. Flujograma proceso en la operación turística

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

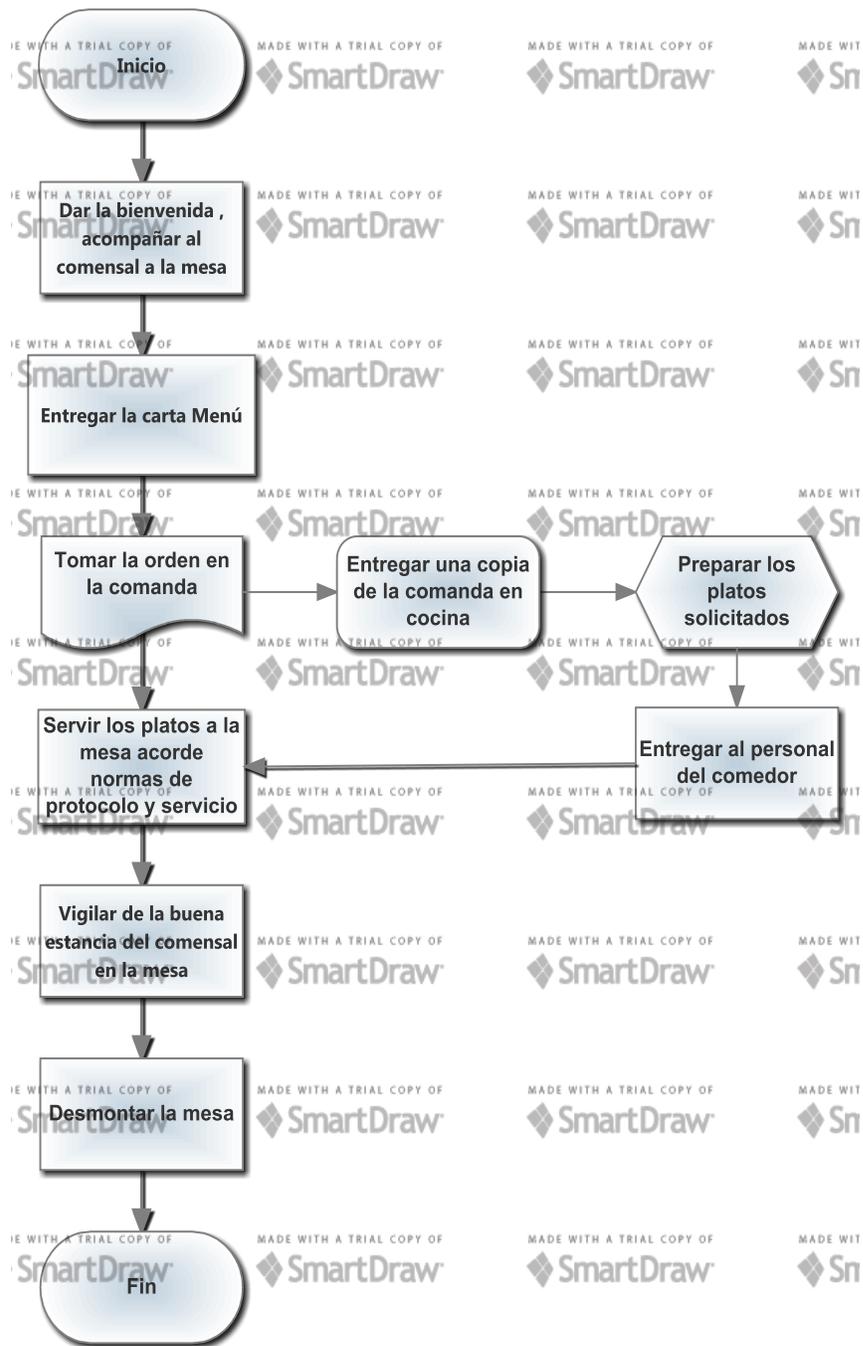


Figura 6. Flujograma operación de Bar y Restaurante

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

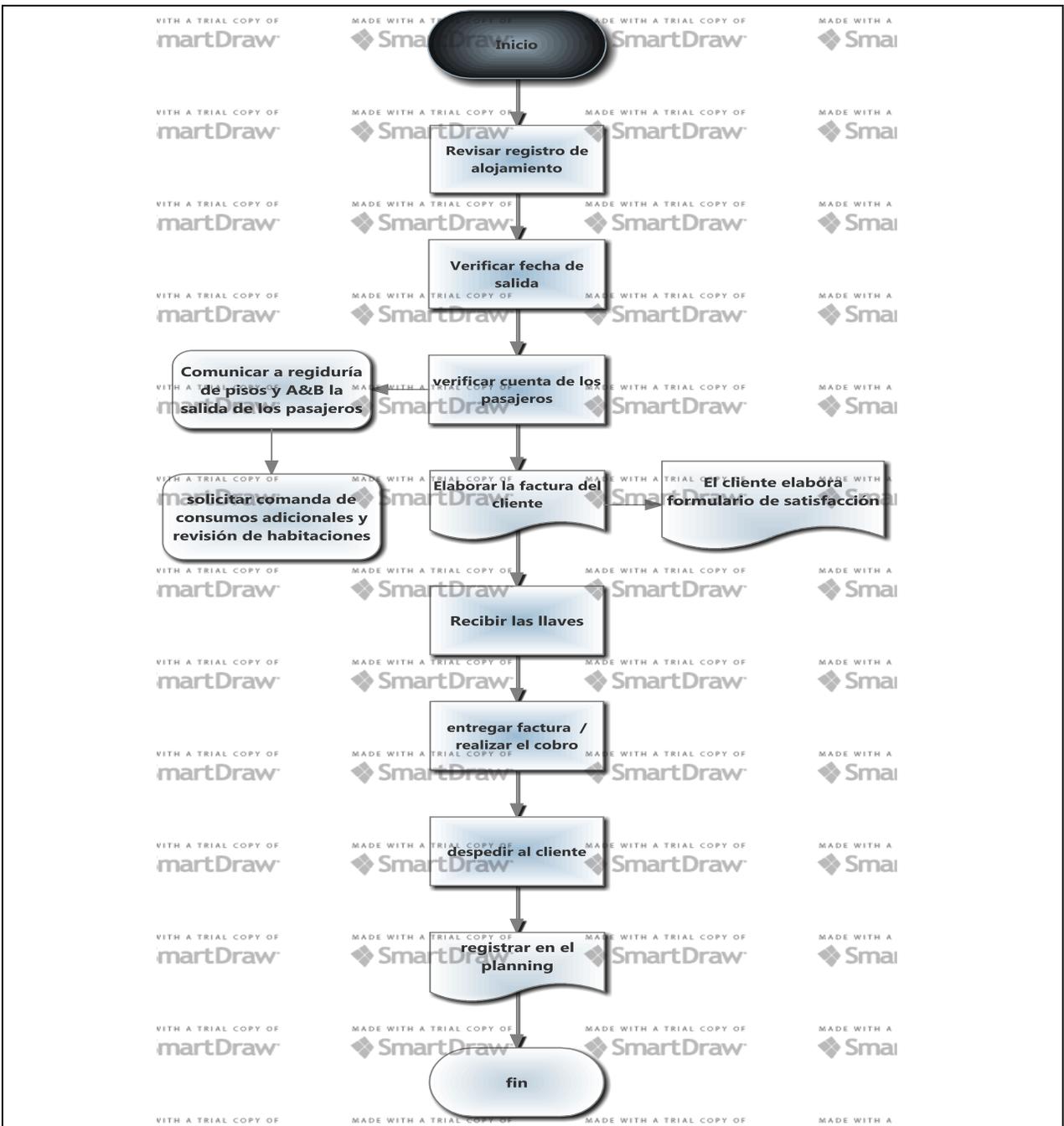


Figura 7. Flujograma Check out

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

Mecanismos de control de procesos

Para minimizar los riesgos de incrementar los impactos negativos que puedan generar la ejecución de procesos se ha establecido documentos de control que son el soporte de varios de ellos, lo mismos que evidenciarán de manera documentada el funcionamiento del área operativa del CTC, para lo cual se han elaborado los siguientes registros:

<i>CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX</i>					
<i>REGISTRO DE RESERVACIONES</i>					
NOMBRES Y APELLIDOS					
PROCEDENCIA					
FECHA DE CHECK IN		PROGRAMA			
FECHA DE CHECK OUT					
Nº. DE PAX	ADULTOS	H		M	
	NIÑOS				
	TERCERA EDAD				
	PERSONAS CON DISCAPACIDAD				
	TOTAL Nº DE PAX				
TIPO DE HABITACIÓN		Nº DE HABITACIONES ASIGNADAS			
CONTACTOS (TELÉFONO – MAIL)					
FORMA DE PAGO					
FECHA DE PAGO DE RESERVACIÓN		FECHA DE LLAMA DE CONFIRMACIÓN DE PAGO Y RESERVA			
OBSERVACIONES ADICIONALES					
RESERVADO POR					

Figura 8. Registro de reservaciones

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

<i>CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX</i>					
<i>CHECK IN</i>					
NOMBRES Y APELLIDOS					
PROCEDENCIA					
FECHA DE CHECK IN					
FECHA DE CHECK OUT					
Nº. DE PAX	ADULTOS	H		M	
	NIÑOS				
	TERCERA EDAD				
	PERSONAS CON DISCAPACIDAD				
	TOTAL Nº DE PAX				
Nº DE HABITACIONES ASIGNADAS					
CONTACTOS (TELÉFONO – MAIL)					
BLANCOS, ROPA DE CAMA, ACCESORIOS ADICIONALES SOLICITADOS					
SERVICIOS ADICIONALES SOLICITADOS FUERA DEL PROGRAMA RESERVADO					
TOUR LIDER DEL GRUPO ASIGNADO					
ELABORADO POR					

Figura 9. Registro de CHECK IN

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX PLANNIG																		
ME S														AÑO				
DÍA	HAB. RESERVADA S			CANCELADA S			ENTRADA S			CANCELADA S			SALIDA S		CANCELADA S			
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		
29																		
30																		
31																		
OBSERVACIONES																		

Figura 10. PLANNIG

Fuente: Escuela Daly de Hostelería y Turismo – Dirección y Recepción

Elaborado por: Autora

<i>CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX</i>			<i>COMANDA N° 001</i>		
FECHA:					
RESPONSABLE					
N° DE MESA					
PASAJEROS EN PROGRAMA	SI		NO		
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN				
ADICIONALES A LA PENSIÓN DEL PROGRAMA					

Figura 11. Comanda

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX					
TU OPINIÓN NOS AYUDA A CRECER COMO COMUNIDAD					
PROCEDENCIA					
TU ACTIVIDAD HABITUAL ES?					
DÍAS DE ESTANCIA					
LA CALIDAD DE LA COMIDA DEL DESAYUNO TE PARECIÓ?	EXCELENTE		MUY BUENA		MALA
LA CALIDAD DE LA COMIDA DEL ALMUERZO TE PARECIÓ?	EXCELENTE		MUY BUENA		MALA
LA CALIDAD DE LA COMIDA DE LA MERIENDA TE PARECIÓ?	EXCELENTE		MUY BUENA		MALA
LA CALIDAD DE LA COMIDA DE LOS BOX LUNCH TE PARECIÓ?	EXCELENTE		MUY BUENA		MALA
LA CALIDAD DE LAS HABITACIONES TE PARECIÓ?	EXCELENTE		MUY BUENA		MALA
TU GUÍA TE ATENDIÓ?	EXCELENTE		MUY BIEN		MAL
LAS NORMAS AMBIENTALES QUE OBSERVASTE EN NUESTRO CTC TE PARECIERON?	EXCELENTES		MUY BUENAS		MALAS
LA CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN DE LA COMUNIDAD TE PARECIÓ?	EXCELENTE		MUY BUENA		MALA
LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD TE PARECIÓ?	EXCELENTE		MUY BUENA		MALA
LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA TE PARECIERON?	EXCELENTE		MUY BUENA		MALA
EN GENERAL LA EXPERIENCIA VIVIDA AL VISITAR NUESTRO CTC ES?	EXCELENTE		MUY BUENA		MALA
GRACIAS POR TU OPINIÓN, ESPERAMOS TU PRONTO RETORNO					

Figura 12. Evaluación de satisfacción del cliente

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

Sistema de Control para el desarrollo sostenible del área operativa de los CTC

ACTIVIDADES	INDICADORES
Reservas emitirá reporte semanal de reservaciones.	Semanalmente debe existir el reporte de reservas, no podrá dejar de emitirse.
Reunión de trabajo mensual entre el talento humano de reservas y recepción para elaborar informe consolidado del ingreso de pasajeros.	Se emitirá un reporte los dos primeros días de cada mes, sobre la información del mes anterior.
El área financiera emitirá corte contable de ingresos.	Se emitirá un reporte los dos primeros días de cada mes, sobre la información del mes anterior.
Jefe del área administrativa y operativa consolidarán información de reportes mensuales de reservas y contabilidad.	Se emitirá reporte a gerencia el cinco de cada mes.
Regiduría de pisos inmediato existan habitaciones desocupadas realizará limpieza profunda. Revisará control de inventario de insumos de conserjería y amenities.	100% Habitaciones permanentemente limpias, fuera del tiempo de ocupación. 100% Manejo de existencias en inventario.
Operación turística emitirá tabulación de datos de evaluación de satisfacción al cliente, sugerencias, problemas y opiniones emitidas por los pasajeros, al término de la prestación de servicios.	100% del grupo de las 11 respuestas contesta: Excelente Aplicar acción correctiva inmediata en todo el CTC de existir 80% de las respuestas del grupo en Excelente.

Criterio E.2.2 La empresa monitorea en forma periódica los resultados de las actividades operativas y de mantenimiento contenidas en su programa de calidad.

El siguiente sistema de control aplicará en las actividades operativas de los CTC, aplicando los respectivos registros.

SISTEMA DE CONTROL CTC

INDICADORES	ESTÁNDARES	EVIDENCIAS	REQUERIMIENTOS
Mantenimiento integral del CTC	1 Minga comunitaria por trimestre	Convocatoria a mingas Registro de asistentes a la minga	Materiales de limpieza existentes en conserjería.
Mantenimiento de senderos	1 Minga comunitaria por trimestre	Convocatoria a mingas Registro de asistentes a la minga	Materiales de limpieza existentes en conserjería.
Mantenimiento de habitaciones	Habitación ocupada (Limpieza básica) Habitación desocupada (Limpieza profunda)	Registro de lencería Registro de amenities	Lencería Amenities Materiales de limpieza
Requerimientos de cocina para elaboración de platos terminado, al finalizar la prestación de servicios de un grupo.	10% de sobrantes en alimentos de larga duración. 5% de sobrantes en cárnicos.	Órdenes de requisición Inventario final supervisado por jefe operativo	Alimentos corta y larga duración, cárnicos, conservas, especias, bebidas

Registros

El registro de materiales de limpieza se llevará uno por cada uno de los materiales a utilizar, por ejemplo: escobas, trapeador, cloro, desinfectante, cepillo, limpiones, balde grande, balde, mediano, jabón para ropa, detergente, cloro de colores, suavizante de ropa.

El responsable de llevar los registros del material de limpieza, amenities y lencería, será el responsable de regiduría de pisos, quien vigilará del uso de los materiales, así como elaborará las órdenes de requisición del material al jefe operativo.

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX				
REGISTRO MATERIALES DE LIMPIEZA				
Stock máximo :	100 Unidades		Stock mínimo	10 unidades
Responsable:			DETALLE	
FECHA	CANTIDAD INGRESO	CANTIDAD EGRESO	TOTAL	SOLICITANTE

Figura 13. Registro Materiales de Limpieza

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

Se llevará uno por cada uno de los amenities a utilizar: shampoo, jabón líquido de tocador, papel higiénico.

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX				
REGISTRO DE AMENITIES				
Stock máximo :	1000 Unidades		Stock mínimo	100 unidades
Responsable:			DETALLE	
FECHA	CANTIDAD INGRESO	CANTIDAD EGRESO	TOTAL	SOLICITANTE

Figura14. Registro Amenities

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

Se llevará uno por cada una de las prendas de lencería a utilizar: forro de colchón, sábanas, cubre sábanas, cobertor, fundas de almohada, toalla de cuerpo, toalla de manos, toalla de cabello.

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX					
REGISTRO DE AMENITIES					
Stock máximo :	50 unidades			Stock mínimo	10 unidades
Responsable:				DETALLE	
FECHA	CANTIDAD INGRESO	CANTIDAD EGRESO	TOTAL	SOLICITANTE	

Figura 15. Registro de lencería

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX			
ORDEN DE REQUISICIÓN			Nº 001
Persona que solicita			
Fecha de solicitud		Fecha de requisición sugerida	
DETALLE		CANTIDAD	
Observación(adjunte receta estándar y número de pasajeros)			
Revisado por		Aprobado por	

Figura 16. Orden de requisición

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

Criterio E.2.3 La empresa utiliza mecanismos para medir el grado de satisfacción de los clientes.

Este criterio se apoya en el desarrollo del programa del aseguramiento de la calidad, donde se muestra el formato de evaluación para satisfacción del cliente, así como también en el sistema de control se indica que al final de la prestación de servicios a un grupo, será el personal de operación turística, quien tabule los datos de la evaluación y a su vez realizará el análisis de sugerencias, problemas y opiniones emitidas por los pasajeros; donde del resultado se debe manejar un indicador del 100% del grupo de las 11 respuestas contestadas con: Excelente y si de existir el 80% de las respuestas del grupo en Excelente, de manera inmediata gerencia tomará acciones correctivas no solamente en las áreas donde la respuesta haya sido menor, sino se trabajará en una reunión de trabajo conjunta de todas las áreas.

Criterio E.2.4 La empresa diseña y opera sus servicios asegurándose de cumplir con las normas de calidad comúnmente aceptadas.

Infraestructura:

Los CTC cuentan con las herramientas básicas para la oferta de sus servicios, mismos que han sido provistos por el Departamento de turismo del GADPS en su mayoría.

No existen equipos de computación por lo que se requiere adquirir como mínimo dos computadores y una impresora por cada CTC para la digitalización y optimización de los procesos.

Al mismo tiempo es importante indicar que cada CTC, al ser una iniciativa de comunidades indígenas cada uno guarda la infraestructura correspondiente al entorno de su ubicación, así como también los materiales utilizados son propios de la Amazonía, al interior de las áreas del CTC se deberá incrementar el ornato de estas con la colocación de artesanías elaboradas en la misma comunidad.

Entorno a su infraestructura los CTC, una vez aplicadas las estrategias de reingeniería anteriormente descritas, contarán:

Cocina:

- Diferenciación en la cocina del cuarto frío, área de procesamiento de alimentos, bodega, puertas de acceso al comedor, acceso directo al exterior y almacén.
- El manejo del agua será con llaves de agua con dosificador.
- La ventilación e iluminación será a través de amplios ventanales y el uso de paneles solares.

Restaurante:

- La ventilación e iluminación será a través de amplios ventanales y el uso de paneles solares.
- Existirán baterías sanitarias diferenciadas para hombres y mujeres.
- El manejo del agua será con llaves de agua con dosificador.
- El mobiliario deberá guardar relación con los materiales de construcción del CTC.
- Debe considerarse la colocación de puertas de acceso del área exterior al restaurante, área de habitaciones al restaurante, áreas de recreación al restaurante.

Alojamiento:

- La ventilación e iluminación será a través de amplios ventanales y el uso de paneles solares.
- Las baterías sanitarias mantendrán un sistema de optimización de agua.
- De existir baños compartidos, estos deben ser de acuerdo al número de plazas existentes y la distribución de las habitaciones en la totalidad del establecimiento.
- El manejo del agua será con llaves de agua con dosificador.
- El mobiliario guardará relación con los materiales de construcción del CTC.
- Deben existir corredores que tengan acceso a las áreas de recreación y restaurante.

Conserjería:

- La ventilación e iluminación será a través de amplios ventanales y el uso de paneles solares.
- El manejo del agua será con llaves de agua con dosificador.

- Las instalaciones para el manejo de agua residuales deben contemplar el área de lavandería.
- Se debe contar con una amplia área para el secado de blancos al ambiente que no se encuentre expuesta a la vista de los clientes.
- Considerar en la distribución de la planta que el área de lavado y planchado debe estar cerca al área de descanso del talento humano.
- El área de descanso de talento humano contará con baterías sanitarias de uso exclusivo.

Área administrativa:

- El área administrativa debe tener diferenciadas las oficinas de los distintos departamentos existentes en los CTC.
- Es importante tomar en cuenta que debe existir un almacén para mantener en stock el material de oficina y una bodega para los equipos que se requieran para la operación turística.

Área de recreación:

- De existir zonas de bar tomar en cuenta los decibeles de ruido generados por las cajas parlantes.
- En las áreas deportivas delimitar los espacios y considerar el horario de uso pues el ruido no puede perturbar el descanso de los huéspedes.
- Las playas de los ríos utilizadas por los CTC deben estar señalizadas, al mismo tiempo debe existir los límites de peligrosidad de forma vistosa sobre el río.
- Al practicarse cualquier tipo de deporte en el río, es necesario tomar en cuenta el reglamento para prácticas de deportes extremos del Ecuador.

Área de conservación:

- Diseñar senderos interpretativos tomando en cuenta el recurso visual y de conservación, por el nivel de espesor de la vegetación en el territorio de los CTC se sugiere realizar senderos lineales o multicircuitos guiados, únicamente serán auto guiados los que se encuentren alrededor de la zona de infraestructura del

CTC, por ejemplo en los jardines botánicos, orquidarios, mariposarios, granjas o huertas.

- Debe existir señalética en los atractivos turísticos que se encuentren en el recorrido de los senderos, así como también mamparas de información, postes para señalamientos interpretativos, de ser el caso miradores o torres de observación

Área zonas de amortiguamiento:

- Si bien es cierto las zonas de amortiguamiento a los CTC se encuentran en paulatino deterioro por encontrarse conexas a áreas rurales es importante crear proyectos para involucrar a la población próxima en procesos de concienciación ambiental, con el apoyo del gobierno local.

A manera general se utilizará para el manejo de aguas grises y negras, bio tanques sépticos.

Para optimizar la imagen ante el cliente externo se identificará al talento humano del CTC, con camisetas / blusas uniformes respetando la vestimenta cultural de las comunidades a la cual pertenezca el CTC, así como también cada uno de ellos llevará su name tag, propio de la operación turística. Como evidencia del cumplimiento a este criterio, en las políticas para con el talento humano se estipula:

“Respetando la vestimenta cultural de cada una de las comunidades, el talento humano utilizará los distintivos uniformes para cada área, así como los accesorios de seguridad e higiene acorde a su área de trabajo”.

Principio E.3 Gestión de recursos humanos

Criterio E.3.1 La empresa ha documentado su sistema de administración de recursos humanos.

Para el cumplimiento de este criterio se establece el sistema de administración del talento humano, para los CTC de la provincia de Sucumbíos, en la documentación de respaldo que se encontrará en cada CTC este estará codificado con las letras: SGC – 003 ATH (Sistema de Gestión de Calidad – 003 Administración del talento humano)

Sistema de administración del talento humano

Introducción

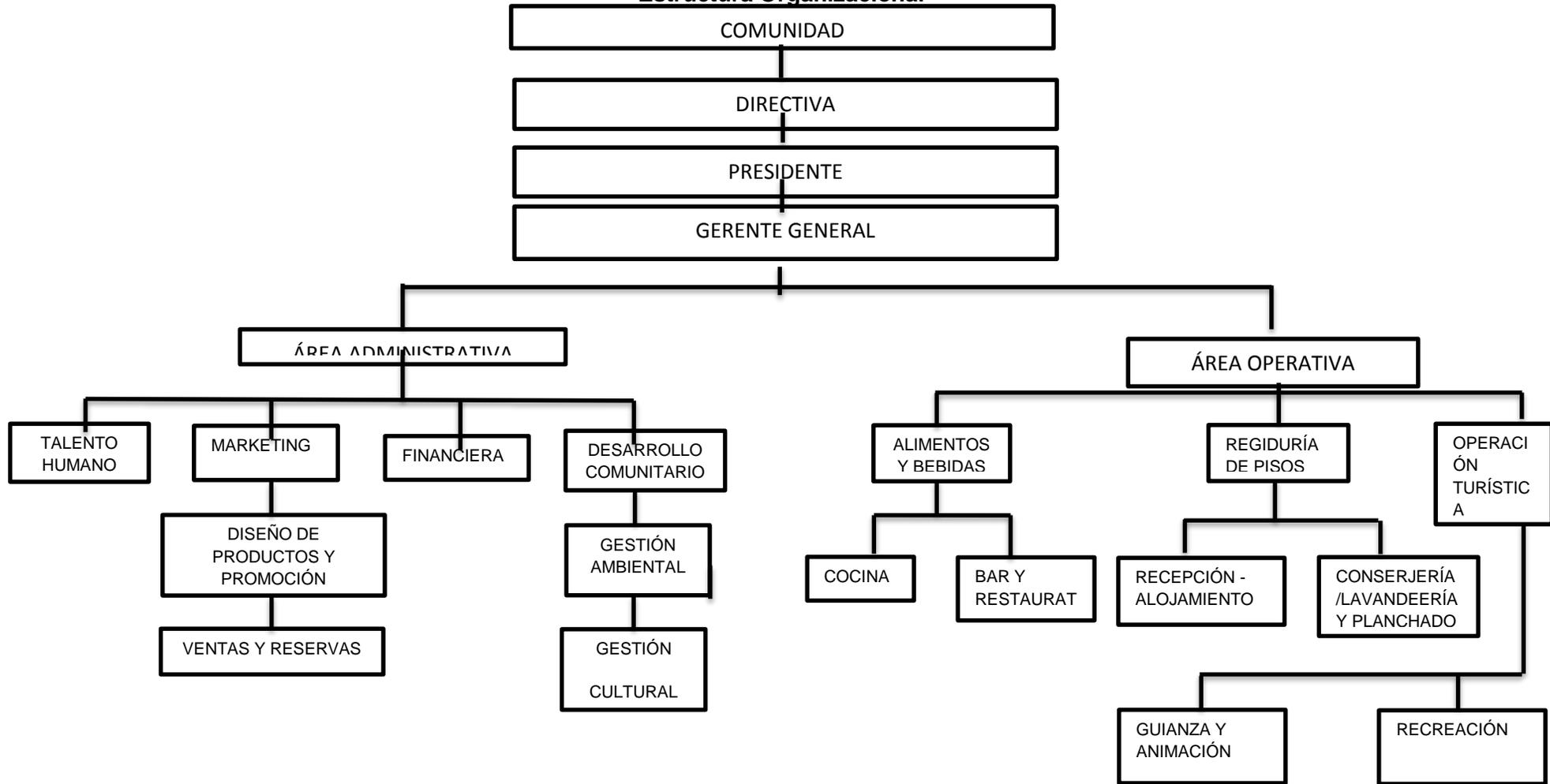
El talento humano es la base del óptimo funcionamiento de los CTC, especialmente cuando quienes lo forman tienen el rol de socios, beneficiarios y proveedores.

Si bien es cierto quienes forman parte de este grupo son personas con cero conocimientos técnicos sobre la operación turística y cuyo desempeño es netamente empírico; previo a la aplicación del presente sistema administrativo, es necesario la aplicación de las estrategias del ámbito sociocultural antes detalladas.

Objetivo:

- Administrar al talento humano de forma equitativa y equilibrada de manera que esta no interfiera en la organización de la comunidad.
- Definir la estructura organizacional de los CTC.
- Integrar al talento humano del CTC en procesos de crecimiento humano – profesional.

Estructura Organizacional



La presente estructura organizacional toma en cuenta las áreas y departamentos que debe tener un CTC, no haciendo obligatoria la creación de cada uno de ellos ya que no todos los establecimientos de la provincia ofertan todos los servicios indicados anteriormente.

Perfil de puestos

Antes de iniciar el proceso de reclutamiento y selección de talento humano es preciso identificar el perfil de puestos para cada uno de ellos, así mismo es necesario indicar que los miembros de la comunidad serán en primera instancia los convocados a llenar las vacantes existentes.

Además que de manera conjunta a la aplicación del SGC los miembros de la comunidad deberán ser partícipes de capacitaciones constantes bajo la obtención de certificados en competencias laborales para el sector turístico.

Cargo: Gerente General

Supervisado por: Presidente y directiva de la comunidad.

Funciones:

- Cumplir con los procesos administrativos y representar legalmente al CTC.
- Velar por mantener la visión de lo sostenible en la operación del CTC.
- Desarrollará estrategias y proyectos en beneficio del CTC.
- Representar legalmente al CTC
- Cumplir con los procesos para alcanzar la visión del CTC.

Exigencia académica y competencias:

- Estudios de tercer nivel en Turismo, hotelería o carreras afines.
- Manejo de office y paquetes informáticos.
- Dominio en la elaboración de proyectos comunitarios o en el área turística.
- Habilidad para manejar relaciones intercomunitarias o grupos de diferentes culturas.

Experiencia:

- Dos años en administración empresarial turística, hotelera o elaboración de proyectos comunitarios.

Cargo: Jefe área administrativa y operativa

Supervisado por: Gerente General

Funciones:

- Cumplir con los procesos administrativos y operativos en cada una de sus áreas.
- Vigilar por el correcto desempeño del talento humano de cada uno de los miembros de sus departamentos.
- Cumplir con los procesos para alcanzar con los objetivos organizacionales.
- Remitir reportes de desempeño y cumplimiento de objetivos a gerencia.
- Reportar incumplimientos con proveedores y talento humano.

Exigencia académica y competencias:

- Estudios en Turismo, hotelería o carreras afines.
- Manejo de office y paquetes informáticos
- Conocimientos de comunicación empresarial y manejo de talento humano.
- Conocimientos de operación turística y hotelera.
- Conocimiento en procesos comunitarios.

Experiencia:

- Un año en cargos similares. O dos años en áreas operativas de empresas semejantes

Cargo: Jefaturas técnicas, talento humano, marketing, financiero, desarrollo comunitario, A&B, regiduría de pisos, operación turística.

Supervisado por: Gerente general, Jefe del área administrativa, Jefe del área operativa respectivamente.

Funciones:

- Cumplir con los procesos administrativos y operativos en cada uno de sus departamentos.
- Cumplir con los procesos para alcanzar con los objetivos organizacionales.
- Emitir reportes de desempeño y cumplimiento de objetivos a cada una de sus jefaturas según corresponda.
- Reportar problemas en infraestructura, materia prima, procesos de servicios adquiridos y prestados.

Exigencia académica y competencias:

- Conocimientos en manejo de talento humano, contabilidad, marketing y proyectos según el mando.
- Manejo de office y paquetes informáticos

- Para los departamentos operativos certificados en competencias laborales en cada una de las áreas especificadas

Experiencia:

Un año en cargos similares para departamentos del área administrativa y un año en cargos similares o inmersos en los departamentos del área operativa.

Cargo: mandos asistenciales, diseño de productos, ventas y reservas, gestión ambiental, gestión cultural, cocina, bar y restaurante, alojamiento, conserjería /lavado y planchado, guianza y recreación

Supervisado por: Jefe de marketing, jefe de desarrollo comunitario, jefe de A&B, jefe de regiduría de pisos, jefe de operación turística (según departamento)

Funciones:

- Emitir reportes detallados según su departamento de trabajo.
- Cumplir con los procesos que les sean asignados por su inmediato superior.
- Apoyar logísticamente a cada uno de los departamentos.
- Asistir correctamente a huéspedes y clientes.

Exigencia académica y competencias:

- Manejo de office y paquetes informáticos
- Certificados en competencias laborales en cada uno de los departamentos respectivamente.

Experiencia:

- No indispensable

Sistema de reclutamiento y selección de talento humano

A continuación se presentan los pasos a seguir para el reclutamiento y selección del talento humano de los CTC.

1.- Convocatoria de selección de talento humano en la comunidad, como entorno principal.

- 2.- Recepción de documentos.
- 3.- Evaluación y análisis de documentos.
- 4.- Preselección de candidatos.
- 5.- Llamamiento a entrevista de presentación.
- 6.- Evaluación de resultados.
- 7.- Decisión de Selección.
- 8.- Entrevista Final.
- 9.- Decisión de contratación.

Una vez establecidos los acuerdos de contratación se procederá a la firma del contrato donde tanto empleado como empleador se comprometen legalmente a cumplir con sus obligaciones. Seguido a ello se procederá a un proceso de inducción donde el gerente general será quien socialice los procesos que se desarrollarán en la empresa y cada uno de los departamentos, así como también los objetivos trazados y la importancia de cumplirlos para el alcance de la visión establecida. Además se indicará los continuos procesos de capacitación que el CTC dispondrá para su equipo de trabajo.

Contratación

Una vez seleccionado el talento humano que cubrirá cada una de las vacantes se procederá a la contratación de cada uno de ellos, para lo cual se realizarán contratos individuales, es importante tomar en cuenta que por ser la primera selección de talento humano organizada los contratos serán a aun año, ya que el proceso de inducción y capacitación debe ser continuo con la finalidad de que quienes hayan sido seleccionados gocen de estabilidad laboral y encuentren en el CTC una fuente de ingresos segura a sus familias.

La remuneración será estipulada por cada una de las directivas de las comunidades sin violar los derechos legales de los trabajadores y respetando el salario básico unificado como referencia mínima de pago.

En este reizará el sistema de horarios de trabajo, el cual será de ocho horas diarias, con dos días de descanso alternos intercalados en la semana. Cuando existan grupos de pasajeros

el jefe de talento humano regulará la jornada de trabajo en turnos rotativos sin hacer perjuicio del tiempo libre de cada empleado.

Sistema de Capacitación

Al tratarse de un proyecto comunitario, para fines legales así como de sostenibilidad se capacitará a quienes participarán como talento humano interno del CTC a través de la SETEC en convenio con el GADPS lo que significa la gratuidad de la comunidad capacitada. La capacitación a través de este convenio garantiza la obtención en competencias laborales del sector turístico requisito indispensable para la legalización del CTC ante el MINTUR.

Plan de capacitación

Se establecerán los siguientes módulos de capacitación, es importante reiterar que la asistencia y participación para el talento humano como para un representante de cada familia de la comunidad es obligatoria.

Plan de capacitación		
Módulos	Audiencia	Tiempo
Turismo Sostenible – Turismo comunitario	Comunidad – Todo el talento humano del CTC	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Administración para centros de turismo comunitario	Comunidad – Todo el talento humano del CTC	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Fortalecimiento cultural	Comunidad – Todo el talento humano del CTC	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Hospitalidad en el turismo	Comunidad – Todo el talento humano del CTC	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.

Etiqueta y protocolo en el turismo	Comunidad – Todo el talento humano del CTC	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Plan de capacitación en competencias laborales		
Administrador de alojamientos	Jefe área operativa y administrativa	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Recepcionista polivalente	Talento humano de ventas y reservas, alojamiento.	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Camarera polivalente	Talento humano de regiduría de pisos	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Mesero polivalente	Talento humano de Alimentos y bebidas	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Cocinero polivalente	Talento humano de cocina	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Seguridad alimentaria para personal operativo	Talento humano de Alimentos y bebidas y operación turística	Segundo cuatrimestre
Relacionador comunitario	Talento humano desarrollo comunitario	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Agente de ventas	Talento humano de ventas y reservas	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Guía nativo	Talento humano de operación turística	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.

Marketing turístico	Talento humano de marketing y operación turística	Primer trimestre una vez ejecutadas estrategias de cambio.
Fuente: http://www.turismo.gob.ec/competencias-laborales/		
Plan de capacitación para el fortalecimiento del CTC		
Buenas prácticas ambientales	Comunidad – Todo el talento humano del CTC	Segundo cuatrimestre
Seguridad turística	Talento humano de operación turística	Segundo cuatrimestre
Primeros auxilios y manejo de riesgos en zonas agrestes.	Comunidad – Todo el talento humano del CTC	Tercer cuatrimestre
Gastronomía típica aplicando óptimamente medidas de seguridad alimentaria.	Comunidad – Todo el talento humano del CTC	Tercer cuatrimestre

Evaluación del desempeño

Para garantizar la mejora continua es necesario que el talento humano del CTC esté inmerso en sistemas de evaluación, para lo cual se ha establecido el sistema de evaluación de desempeño de 360 grados como herramienta a aplicar en los CTC, ya que garantiza una evaluación íntegra que obliga a insertar planes de mejora.

La evaluación se realizará dos meses antes de la culminación del primer año de trabajo, al equipo de trabajo que inició las actividades formales del CTC. Al siguiente año de funcionamiento la evaluación será al término del primer semestre y un mes antes del término del segundo semestre.

Las personas que evaluarán serán: jefes de área, jefes de departamento y autoevaluación; los tres con similar formato de evaluación.

La tabulación de datos estará a cargo de talento humano el mismo que tiene la obligación de presentar resultados y planes de mejora y acciones correctivas al cabo de diez días; una vez aplicados los cuestionarios de evaluación. (**Apéndice 3**)

De existir un puntaje mínimo de un miembro de talento humano, este deberá ser removido de su lugar de trabajo.

Como incentivo al talento humano que mantenga rangos máximos de puntuación, gerencia se encargará de sortear entre los mejores puntuados, la asistencia a un fam trip al cual sea invitado el CTC en el año.

Criterio E.3.2 La empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, referirse al sistema de administración del talento humano (SGC – 003 ATH) donde se detalla el plan de capacitación para el talento humano y la comunidad, en las etapas de inducción, competencias laborales y fortalecimiento de los CTC.

Criterio E.3.3 La empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.

Para verificar el cumplimiento de este criterio, referirse al sistema de administración del talento humano (SGC – 003 ATH) donde se detalla la aplicación de evaluación de desempeño de 360°, que está bajo la responsabilidad de talento humano.

Principio E.4 Gestión de seguridad

Criterio E.4.1 (Criterio obligatorio o crítico) La empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.

Para el cumplimiento de este criterio se establece el plan de contingencia contra riesgos , para los CTC de la provincia de Sucumbíos, en la documentación de respaldo que se encontrará en cada CTC este estará codificado con las letras: SGC – 004 PC (Sistema de Gestión de Calidad – 004 Plan de contingencia)

Plan de contingencia

Introducción

El Ecuador a partir de la creación de la Secretaría de Riesgos, obliga a todo establecimiento manejar medidas que minimicen los riesgos de quienes laboran y adquieren los productos y o servicios de un establecimiento; al mismo tiempo se ha establecido como requisito para la obtención del permiso de funcionamiento; el permiso emitido por los bomberos, quienes para su efecto realizan una inspección al establecimiento en reconocimiento del cumplimiento de la colocación de señalética preventiva y de auxilio, así como también la óptima ubicación de herramientas, equipos e instrumentos necesarios para la contingencia en momentos de desastres.

Cabe mencionar que al momento que los GADS cantonales crean la unidad de riesgos, asumen la responsabilidad de elaborar el plan de contingencia para las comunidades de su territorio, así como también para los establecimientos, que para el efecto de su funcionamiento se convierte la presentación del plan en requisito indispensable para su funcionamiento, razón por la cual se presenta el siguiente plan de contingencia para los CTC, ya que actualmente las municipalidades de la provincia se encuentran en proceso de elaboración del plan de contingencia cantonal del cual se desprenden los sectoriales.

Objetivos:

- Contar con una línea base para la minimización de riesgos en momentos de desastres.
- Contar con el equipo básico para la prestación de ayuda inmediata en momentos de desastres.
- Definir la coordinación de la respuesta inmediata entre el talento humano.

Amenazas posibles:

Las posibles amenazas que se pueden evidenciar en los CTC, son los accidentes provocados por incendios, sismos, erupciones volcánicas y mordeduras o picaduras de animales silvestres, para lo cual se establecen las siguientes medidas de prevención, procedimientos a seguir según el caso y los equipos necesarios para cada uno de ellos.

Responsables:

Coordinador de la emergencia: gerente

Primeros auxilios: Jefe de operación turística

Evacuación: guías y tour leader

Funciones:

Coordinador de la emergencia: al presentarse la emergencia, será el encargado de dar la llamada de auxilio inmediato a los organismos de socorro, evaluará el incidente y tomará decisiones en la emergencia mientras llegan los organismos de socorro.

Primeros auxilios: De existir heridos, únicamente el personal asignado deberá atenderlos en los puntos de encuentro debidamente señalizados, cabe mencionar que este personal por sus funciones propias del cargo siempre tendrán su botiquín personal de primeros auxilios. Al momento que lleguen los paramédicos, estos serán los responsables de emitir información sobre lo sucedido y procedimientos realizados.

Evacuación: Este personal en respuesta inmediata evacuará a los pasajeros que se encuentren en las instalaciones del CTC, ya que el personal del CTC estará capacitado para realizar una evacuación de manera independiente.

Señalética y equipos a utilizar:

Por ser un establecimiento en el cual se encuentran personas de diferentes culturas, la señalética estará en idioma español, inglés y el dialecto de la comunidad en la cual se encuentre, tomando en cuenta que la iconografía es universal.

A continuación se detalla la cantidad de señales con la que contará cada CTC.

Cantidad	señalética
40	Salidas de emergencia con direccionamiento a la derecha, izquierda, arriba, abajo, 10 de cada una.
2	Señales de puntos de encuentro
4	Señalética de botiquín
8	extintores
10	Señales de vía de evacuación
4	Botiquines completos, a más de los personales con los que cuenta el personal de operación turística.
4	Tótems informativos del plan de contingencia

Plan General ante un momento de riesgo:

ACCIONES	RESPONSABLES
• Se identifica el tipo de incidente o emergencia.	• Organización.
• Se activan los Planes de Acción.	• Organización.
• Evaluar la situación, si se superan las capacidades operativas y existen posibilidades de generar impactos negativos a la actividad, escenario, asistentes o a la comunidad aledaña.	• Organización.
• Se desarrollan los Planes de de Acción. • Control de la situación.	• Organización.
• Si requiere de apoyo externo. • Comunicarse de inmediato con los organismos de socorro.	• Organización.

Fuente: [http://www.sire.gov.co/documents/13276/64796/Manual+Elaboración+PEC+Aglomeraciones+Permanentes+\(Actualizado\).pdf/c8c846f0-228a-41b](http://www.sire.gov.co/documents/13276/64796/Manual+Elaboración+PEC+Aglomeraciones+Permanentes+(Actualizado).pdf/c8c846f0-228a-41b)

Criterio E.4.2 La empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la implementación del sistema de seguridad.

Para hacer referencia a este criterio, revisar plan de contingencia en el que se establecen responsables y equipamiento a utilizar en momentos de riesgos.

Criterio E.4.3 La empresa divulga entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.

En el plan de capacitación el CTC promueve la capacitación del personal y de la comunidad en primeros auxilios y manejo de riesgos en zonas agrestes, con la finalidad de contar con una comunidad capacitada, capaz de afrontar correctamente una situación de emergencia.

La evaluación de la capacitación, será la aplicación de un simulacro cada cuatrimestre, después de dictada la capacitación.

En el plan de aseguramiento de la calidad se establece en el Flujograma para el check in y operación turística, la realización de charlas, donde se emitirá sobre todos los procesos sostenibles que aplica el CTC, incluidas las medidas de seguridad estipuladas.

Los tótems informativos serán parte del material divulgativo del plan de contingencia.

Criterio E.4.4 La empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.

La infraestructura misma de los CTC en el área de la cocina está elaborada de manera que los riesgos sean mínimos, para lo cual se hace referencia en el programa de aseguramiento de la calidad.

Existe vulnerabilidad ante incendios pues los materiales de construcción es madera y paja, para lo cual se colocará dos extintores, la capacitación cubrirá el óptimo manejo de los equipos; uno de los botiquines estará en esta área, en caso de cortes o heridas leves; para heridas o incidentes mayores se cuenta con el personal de operación turística.

Es importante recordar que en el área de cocina de un CTC se promueve la conservación de prácticas gastronómicas ancestrales, lo que minimiza los riesgos de accidentes.

E.5 Gestión de comunicación y mercadeo

Criterio E.5.1 La empresa utiliza mecanismos de comunicación necesarios para divulgar su marca, las características y los beneficios de sus productos y servicios sostenibles.

Para el cumplimiento de este criterio se establece el plan de mercadeo , para los CTC de la provincia de Sucumbíos, en la documentación de respaldo que se encontrará en cada CTC este estará codificado con las letras: SGC – 005 PM (Sistema de Gestión de Calidad – 005 Plan de Mercadeo

Plan de Mercadeo

Análisis fuerzas de Porter

Clientes:

La versatilidad de los productos que se ofertan en los CTC hace que estos estén dirigidos a visitantes locales, nacionales o extranjeros, los cuales tengan una capacidad de gasto diario de \$40,00 de manera individual, dentro de sus preferencias de recreación debe encontrarse el gusto por estar en contacto con la naturaleza y el respeto a la diversidad de culturas. Cabe mencionar que en las tendencias del nuevo turista, está la práctica del turismo alternativo y en el, el turismo comunitario.

Poder de negociación con los Proveedores:

Por los objetivos de aplicación del sistema de Gestión de Calidad, la selección de proveedores iniciará en las comunidades locales, de manera que se pueda promover el crecimiento socioeconómico en ellas, haciendo referencia a alimentos prioritariamente, de no existir, se recurrirá a la adquisición de lo necesario en empresas que cumplan estándares de calidad y de conservación, fuera del entorno próximo a los CTC,

La provincia de Sucumbíos como tal carece de proveedores de suministros para las áreas de alojamiento, alimentación y recreación; por lo que los proveedores necesariamente serán de las provincias anexas o las más próximas al territorio.

Amenazas de nuevos competidores:

Si bien es cierto todos los CTC analizados anteriormente prestan servicios similares, al igual que su operación turística; la estrategia es la aplicación del SGC para insertar sus servicios en niveles competitivos, y minimizar la posibilidad de reducir ingresos por la presencia de competidores.

Productos sustitutos:

Por la sensibilidad del espacio geográfico donde se desarrollan los CTC, existe la alta posibilidad de que en el mercado se generen productos similares, más no sustitutos lo que estaría relacionado al incremento de la **Rivalidad entre competidores**, siempre y cuando estos oferten servicios de calidad, caso contrario no existiría competencia.

Promoción: Elementos generadores de imagen:

Se elaborará un logotipo para cada uno de los CTC pues ninguno de ellos maneja imagen corporativa, asociando los elementos de oferta y proyección de sostenibilidad, se creará material publicitario masivo y de bajo costo como trípticos informativos y creación de fan pages, así como también se personalizará los amenities y blancos de todas las áreas del establecimiento, así como también las prendas de vestir utilizados por el personal del CTC. Las artes a ser utilizadas como imagen corporativa –publicitaria serán presentadas por los técnicos para ser sometidas a probación de asamblea.

Estrategias de promoción:

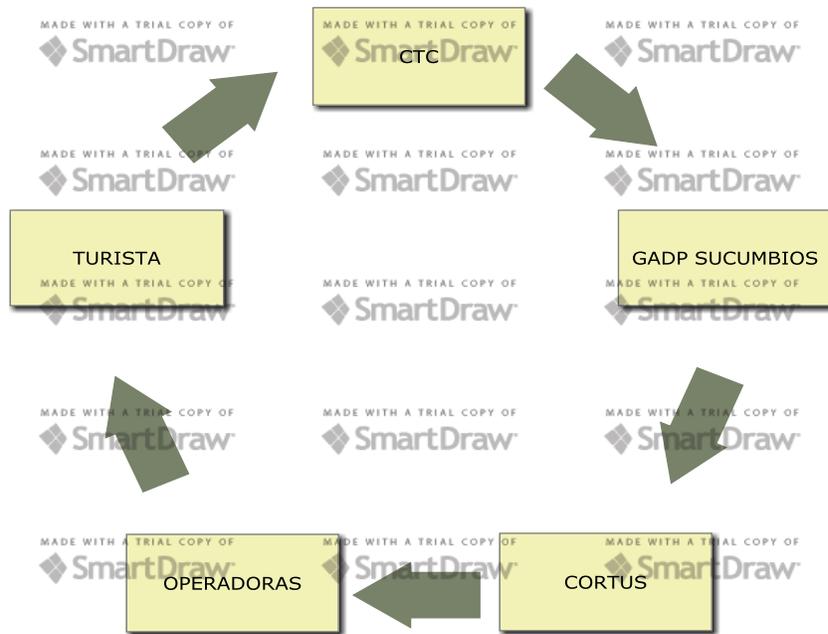
Las siguientes estrategias tienen por objeto introducir a los CTC en el mercado turístico de la Amazonía Norte y un paulatino desplazamiento en el mercado nacional, en el primer semestre una vez aplicado el SGC:

- Presentación de los servicios y manejo de los CTC ante los establecimientos hoteleros de la provincia, agencias operadoras, centros turísticos y áreas protegidas de las provincias de Orellana y Sucumbíos.
- Oferta de los servicios a través de fan page a instituciones educativas de segundo y tercer nivel en el país.
- Oferta del servicio con visita personalizada en las instituciones educativas de las provincias de Orellana y Sucumbíos, permanentemente.
- Organización de un press trip con medios de comunicación locales y a seleccióndos nacionales, con el objeto de formar un grupo de 10 pasajeros para operación.
- Obtención de Alianzas estratégicas con un operador turístico de uno de los destinos con mayor posicionamiento en el país.
- Realización de convenios interinstitucionales con una fundación de conservación.

- Hacer seguimiento de nuestros clientes permanentemente, enviando información de los programas y proyectos que se realizan en la comunidad.

Canales de distribución:

Figura Nº 5



Como se muestra en la figura el proceso de comercialización nacerá desde las estrategias utilizadas por los CTC, cabe mencionar que los intermediarios para la misma será el GADP de Sucumbíos, como hasta el momento lo ha venido realizando, la CORTUS, como intermediario de los CTC afiliados y otras operadoras con las que se establecerá alianzas, con el objeto de captar más clientes.

Criterio E.5.2 La empresa asegura que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma veraz, comunicando las características y beneficios sostenibles de los mismos.

En cumplimiento a este criterio tomar como referencia el plan de mercadeo donde se estipula la realización de varias estrategias de comercialización, como el press trip, además como

agentes intermediarios se encuentra el GADPS y la CORTUS quienes tienen el objetivo de promover e impulsar el turismo en la provincia por lo que se garantiza la fiel transmisión del trabajo que se realiza en los CTC hacia los demandantes.

Criterio E.5.3 La empresa utiliza mecanismos para lograr la fidelización de los clientes.

En el plan de mercadeo se hace referencia al seguimiento de clientes, a través del envío de información de programas o proyectos en los cuales se encuentre trabajando el CTC.

Para ello es importante tomar en cuenta que se enviará información direccionada, no simple publicidad con el propósito de recibir respuesta del cliente y de esta manera crear una cadena de comunicación y fidelización de los clientes.

Principio E.6 Salubridad en los servicios de alimentos y bebidas

Criterio E.6.1 La empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.

Para el cumplimiento de este criterio se establece el plan de manipulación alimentos, para los CTC de la provincia de Sucumbíos, en la documentación de respaldo que se encontrará en cada CTC este estará codificado con las letras: SGC – 006 PMA (Sistema de Gestión de Calidad – 006 Plan de Manipulación de alimentos)

Manual de buenas prácticas de manufactura (COTELCO –Alcladía de Bogotá)

INTRODUCCIÓN

La aplicación de normas sanitarias en los establecimientos de la industria turística se han convertido en los últimos años en una tendencia, que ha conllevado al mejoramiento de la satisfacción del cliente, a través de la garantía de la higiene que se ha aplicado en los

alimentos que se encuentra consumiendo y porque no decirlo de la limpieza que se ha aplicado en las instalaciones en la que se encuentra adquiriendo el servicio, sin importar la clasificación y la categoría que este tenga.

Los estándares de la manipulación se están convirtiendo en universales; por lo que, para efecto de este criterio y acoplado a la realidad de los CTC se ha utilizado el “Manual de buenas prácticas de manufactura en hoteles y restaurantes (2013)”

Prácticas de manipulación

Procesos contaminantes de los alimentos:

Contaminación directa: Son gérmenes que se encuentran en la nasofaringe, piel y folículos pilosos que generan enfermedades, por tanto con solo hablar, toser o heridas abiertas pueden contaminar los alimentos.

- A través de las manos: las uñas transportan gérmenes, son especialmente peligrosas después del uso de los baños debido a la gran cantidad de gérmenes presentes en las heces.
- A través del agua: al utilizar agua potable en preparación o lavado de alimentos esta contiene gérmenes de alto riesgo.
- A través de insectos u otros animales: estos son transportadores de gérmenes porque están en un contacto habitual con fuentes altamente contaminadas, por ejemplo: ratas y moscas.
- A través de equipos y utensilios: el mal lavado de los equipos y utensilios generan gérmenes.

Manipulaciones prohibidas :

Exponer fuera del frigorífico alimentos que requieran refrigeración.

Exceder el límite de carga del congelador.

Vender productos descongelados.

Vender productos vencidos.

Permitir la entrada de animales.

Vender producto a temperatura de riesgo.

No mezclar productos químicos con comestibles.

Manipulación de alimentos:

- Las tablas y utensilios que se empleen para manipular alimentos crudos, deben ser diferentes a los usados para cocidos.
- Los recipientes y utensilios empleados para servir, deben ser lavados al menos cada 4 horas y al final de la jornada.
- Antes de su uso, los utensilios deben lavarse y desinfectarse con cloro o por inmersión en agua caliente por medio minuto o más.
- Todos los equipos, mesas de trabajo y utensilios deben lavarse y desinfectarse después de cada uso y antes de manipular productos diferentes a los que previamente se trabajaron y al final de la jornada.
- Los trapos para la limpieza de mesas y superficies de trabajo, deben encontrarse limpios, lavados y desinfectados después de cada uso.
- En el área de preparación de alimentos deben distribuirse depósitos para basura con bolsa de plástico, los cuales deben vaciarse tantas veces como sea necesario para evitar la acumulación excesiva de basura y desperdicios.
- Los depósitos de basura deben quedar vacíos y limpios al final de la jornada.
- Al momento de cocer los alimentos para asegurar la destrucción de los microorganismos se debe tener a una temperatura suficiente de 70° C.
- Comprobar la temperatura de cocción de los alimentos.
- La conservación de los alimentos calientes debe tener una temperatura de 50°C.
- La conservación de los alimentos fríos debe tener una temperatura de 3°C.
- El recalentamiento se debe realizar de manera rápida alcanzando una temperatura no mayor a 70°C en el centro del producto.
- Evitar que los alimentos crudos y cocidos estén en contacto directo.
- Después de haber utilizado los alimentos crudos, se debe limpiar las superficies y los utensilios.
- Para la preparación de hielo, helados y bebidas es necesario utilizar agua purificada.
- Para la limpieza de equipos, utensilios e instalaciones es importante usar agua purificada.

Almacenamiento:

- En lugares secos, limpios, ventilados y protegidos de la luz solar deben estar almacenados todos los alimentos fríos.

- Es importante separar los alimentos crudos de los cocidos y así mismo clasificarlos según sus características, clases y tipos como lo son: carne, pescado, lácteos, huevos, fruta y verdura.
- Verificar diariamente la temperatura de las neveras, refrigeradores y frigoríficos.
- Evitar colocar los alimentos en el suelo o en contacto directo con las paredes, para estos es fundamental hacer uso de estanterías para el almacenamiento de los alimentos.

El manipulador de alimentos:

Las practicas higiénicas y las medidas de control son los principales fundamentos que todo trabajador o manipulador de alimentos deben cumplir, ya que se estandarizan normas tales como: Mantener una buena higiene y limpieza personal en sus labores, esto con el fin de evitar la contaminación del alimento y de las superficies que estén en contacto tanto directo como indirecto con el alimento; usar la adecuada vestimenta de trabajo con sus respectivas especificaciones (uniformes con colores claros, sin cremalleras, sin bolsillos, etc.); lavar las manos con agua y jabón antes y después de manipular cualquier material que pueda generar contaminación en el área laboral del manipulador de alimentos; mantener limpias y sin esmalte las uñas; es importante tener en cuenta que en las áreas en las cuales se manipulan los alimentos no se está permitido tener anillos, aretes, joyas u otros accesorios y tampoco se debe comer, fumar ni beber en estas áreas.

Manejo de agua y desechos:

El agua que se vaya a emplear debe ser de calidad, como en ninguno de los CTC existe agua potable, esta debe garantizar ser apta para consumo humano, por lo que las instalaciones y nivel de purificación del agua será realizado trimestralmente por la Dirección de ambiente del GAPS para el lavado y manipulación; para cocción es necesario la utilización de agua embotellada.

Sólo se permite el uso de agua no potable para generación de vapor indirecto o lucha contra incendios.

Es indispensable disponer de un tanque de agua con la capacidad suficiente para atender como mínimo las necesidades correspondientes a un día de operación.

Manejo de desechos:

Identificar y clasificar los residuos sólidos desde su generación: orgánicos e inorgánicos, plástico y vidrio, papel y cartón, residuos químicos, latas y biodegradables.

Manejar por separado los residuos en recolectores de diferentes colores: verde-orgánicos, amarillo- plástico y latas, azul – vidrio, rojo – residuos químicos, gris – papel y cartón.

Los residuos orgánicos serán utilizados para la generación de humus en las chacras de la comunidad.

Los residuos inorgánicos reciclables serán entregados a empresas recicladoras.

Los residuos sobrantes se entregarán al carro recolector.

Para los CTC que no tengan servicio de recolección de basura, se coordinará con el GADPS el envío de un vehículo específico para la recolección de basura exclusiva, por la importancia del control y manejo sanitario del área.

Higiene personal:

Los manipuladores de alimentos ejercen una influencia notable sobre la higiene de los alimentos, por lo tanto es importante que mantengan un alto grado de limpieza personal y vistam ropa protectora adecuada.

El control médico se hará semestralmente con médicos del patronato provincial de Sucumbíos, por gestión propia del GADPS.

Dado que la prevención de la contaminación de los alimentos se fundamenta en la higiene del manipulador, se debe tener en cuenta:

Estado de salud: la salud de los empleados y la higiene durante el proceso de preparación de alimentos es crítica. Los empleados enfermos o portadores de infecciones que pueden transmitirse a otras personas a través de los alimentos, no deben trabajar en áreas de preparación de alimentos.

Los responsables del manejo de alimentos deben comunicar inmediatamente a su supervisor todo síntoma de fiebre, diarrea, vómito, heridas infectadas, irritación de garganta y cualquier

contacto con personas afectadas por enfermedades parecidas; de esta manera los administradores del establecimiento evitarán que ingresen si tienen los síntomas antes señalados. El manipulador de alimentos debe cubrirse con vendaje las heridas por corte,

quemadura, herida infectada, cuando esté trabajando con comida o cerca de las superficies que entran en contacto con los alimentos, posteriormente debe ser separado del área y reasignado temporalmente a tareas o áreas que no requieran contacto con los alimentos.

Higiene y comportamiento: los manipuladores de alimentos deben mantener una buena higiene personal ya que es la clave para la prevención de las enfermedades alimenticias. Deben ducharse antes del trabajo, mantener el cabello limpio, corto o en el caso de las mujeres si lo tienen largo, tenerlo amarrado y cubierto con una malla protectora o similar, ya que un cabello sucio y suelto puede albergar microorganismos patógenos.

Práctica de higiene de las manos: la higiene de manos es probablemente la forma más efectiva de controlar la contaminación.

Los responsables del manejo de alimentos deben prestar mucha atención a lo que hacen con las manos ya que actos tan simples como rascarse la nariz o pasarse los dedos por el cabello pueden contaminar la comida.

Antes de manipular los alimentos, las manos deben ser correctamente lavadas y desinfectadas, por lo tanto se debe promover el lavado de manos de los empleados que manejan los alimentos.

Cuidado de las manos: las uñas largas son difíciles de limpiar y podrían refugiar bacterias, por lo tanto deben mantenerse cortas, limpias y sin esmalte. En el caso de cortes o lesiones en las manos, deben cubrirse apropiadamente con vendas limpias y a su vez deben utilizar guantes limpios, dedos o cubiertas para evitar que la venda tenga contacto con el alimento.

Uso de guantes: las condiciones que promueven el crecimiento de microorganismos pueden reducirse a través de la utilización y cambio frecuente de guantes, lavándose las manos cada

vez que se cambie un par nuevo. Los guantes de alta calidad reducen la probabilidad que se rasguen y rompan fácilmente, son más cómodos para utilizar y más fáciles de colocar y sacar.

Uso de uniforme de trabajo apropiado: El personal del área de preparación de alimentos debe utilizar uniforme limpio y completo (delantal, red, cofia que cubra completamente el cabello).

El administrador debe asegurarse que los responsables del manejo de la comida respeten las siguientes recomendaciones:

Los manipuladores de alimentos deben colocarse el uniforme cuando llegan al establecimiento, no debe llevarse puesto fuera del lugar de trabajo, asimismo debe conservarse limpio y en buen estado.

Es recomendable que se cambien la ropa diariamente o más a menudo, ya que contiene microbios provenientes de las actividades y ambientes que recorren.

Los operarios de limpieza y desinfección deberán utilizar ropa protectora para ingresar al área de preparación. Es recomendable que utilicen uniforme de color diferente a los manipuladores de alimentos para su debida identificación y evitar una contaminación cruzada durante la preparación de los alimentos.

Cualquier persona que ingresa a la zona de preparación de alimentos, debe llevar ropa protectora, tales como: mandil, gorra o cofia que cubran totalmente el cabello para evitar su caída sobre los alimentos, calzado de trabajo designado (los de uso diario podrían transferir contaminantes), antideslizante o botas cuando las operaciones las requieran, entre otros

Los manipuladores de alimentos deben utilizar un mandil o delantal de plástico para operaciones que requieran protección. Ejemplo: zona previa o mise in place y se deberán quitar el mandil o delantal cuando se deje el área.

Malos hábitos que se deben evitar: los manipuladores de alimentos deben seguir estrictas normas para evitar los malos hábitos:

Fumar, comer, beber, masticar chicle o escupir en áreas de preparación de alimentos (a excepción de los chef que prueban las comidas de manera apropiada).

Evitar toser y estornudar sobre los alimentos.

Utilizar uñas largas o con esmaltes porque esconden gérmenes y desprenden partículas en el alimento.

Manipular los alimentos o ingredientes con las manos en vez de utilizar guantes y utensilios como tenazas, papel film, etc.

Utilizar anillos, esclavas, relojes, aros u otros elementos que además de esconder bacterias pueden caer en los alimentos o en los equipos causando un problema de salud al consumidor.

Utilizar la vestimenta como paño para limpiar o secar.

Capacitación Sanitaria:

Se encuentra estipulada en el plan de capacitación.

Reglas de seguridad para operaciones de servicios de alimentos

Las reglas de seguridad para la operación de servicios de alimentos en los establecimientos tanto hoteleros como gastronómicos, son de vital importancia ya que permite prevenir accidentes (como incendios, caídas, cortes, entre otros); esto siendo ocasionado entre los empleados y en las instalaciones tanto internas como externas. Por lo tanto para prevenir estos accidentes es necesario:

Prevenir en caso de incendios:

Conservar espacios adecuados para el trabajo con equipos que necesitan mantener su temperatura de calor y frío.

Al manipular platos calientes, ollas y equipos utilizar paños limpios y secos (coge-ollas)

Después de terminar de utilizar todos los equipos que estén en las cocinas es importante apagarlos de inmediato.

Al levantar las tapas de las ollas y sartenes en la cocina, es fundamental voltear las tapas lejos de los que estén realizando esta labor, esto con el fin de permitir que el vapor se disipe de forma segura.

Los coge-ollas y toallas deben estar retirados de las llamas abiertas.

Prevenir en caso de cortes:

Para iniciar una actividad de corte, tajado o molino con algún equipo es necesario y obligatorio tener una capacitación para poder manejarlo.

Es necesario usar las herramientas adecuadas para cada trabajo en la cocina.

Mientras está manipulando los cuchillos no se aleje de su lugar de trabajo.

Use los guantes apropiados y tenga cuidado cuando ponga sus manos en agua que contenga cuchillos o cristalería.

Cuando se rompan vajillas, cristalerías, etc. Es importante recoger todos los residuos rotos con cuidado y con escobas, no debe usar sus manos.

Prevenir en caso de caídas:

Es importante mantener el piso de todas las áreas secas.

Quitar los residuos de la comida derramada, agua, aceite y grasa que obstaculice el trabajo de los trabajadores.

Despejar las áreas de trabajo, mantener libres los pasillos y no dejar cajones ni puertas abiertas.

No arrojar cascaras de alimentos al suelo, esto puede ocasionar una gran caída.

No bloquee el flujo del personal en contacto, parándose en las puertas.

Utilice los zapatos adecuados antideslizantes.

Para alcanzar los estantes altos no haga uso de cajas o sillas, es recomendable hacer uso de escaleras sólidas.

De las instalaciones:

Las medidas sanitarias tomadas en cuenta en la construcción de los CTC, se encuentran especificadas en el criterio E.2.4 del SGC

Control de plagas:

Por la vulnerabilidad de los CTC a las plagas por su ubicación geográfica se realizará fumigación cada ocho días con fungicidas naturales, por cuanto por política de conservación no se puede atender contra el ambiente.

Para el efecto se llevará el siguiente registro:

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX	
CONTROL DE PLAGAS	
Responsable	
Fecha	Observaciones

Figura 17. Control de plagas

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

Criterio E.6.2 La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido sobre las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.

Tomar como referencia plan de capacitación y política en función del criterio.

Criterio E.6.3 La empresa implementa acciones concretas para prevenir la contaminación cruzada de alimentos.

Tomar como referencia Plan de manipulación de alimentos y diseño de infraestructura.

Criterio E.6.4 La empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.

Tomar como referencia la infraestructura de los CTC para el cumplimiento de este criterio.

Criterio E.6.5 La empresa ha tomado medidas para asegurar que sus instalaciones de cocina puedan mantenerse limpias y libres de contaminación.

Tomar como referencia la infraestructura de los CTC para el cumplimiento de este criterio.

Criterio E.6.6 La empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.

Tomar como referencia la infraestructura de los CTC para el cumplimiento de este criterio.

Principio E.7 Gestión de los proveedores

Criterio E.7.1 La empresa da preferencia a la contratación proveedores que aplican prácticas sostenibles.

Tomar como referencia en la filosofía administrativa políticas para con proveedores.

Criterio E.7.2 La empresa da preferencia a los proveedores que cumplan con los principios de calidad y seguridad.
Tomar como referencia en la filosofía administrativa políticas para con proveedores.
<u>Principio E.8</u> Educación para la sostenibilidad
Criterio E.8.1 La empresa ha documentado su programa de educación para la sostenibilidad.
Criterio E.8.2 La empresa realiza acciones concretas de educación para la sostenibilidad dirigidas a clientes y las comunidades.
Para hacer referencia a estos criterios, basarse en el plan de capacitación de los CTC, en el cual se estipula la capacitación conjunta que se establecerá para con la comunidad, tomando en cuenta que como primer paso para el establecimiento del SGC, se deben desarrollar las estrategias de cambio, seguido de la capacitación a la comunidad, caso contrario el CTC no cumpliría su funcionalidad.
Una vez ejecutados los pasos señalados, consiguientemente de los resultados provistos en el primer año de operación se establecerá un programa de educación para la sostenibilidad.

Ámbito Sociocultural
<u>Principio SC.1</u> Contribución al desarrollo local
Criterio SC.1.1 La empresa tiene prácticas operativas que promueven el desarrollo de la economía local.
Tomar como referencia cumplimiento de estrategias de cambio, filosofía administrativa y sistema de administración del talento humano.
Criterio SC.1.2 La empresa apoya actividades que promueven el desarrollo social de su comunidad.
57
Por su naturaleza los CTC cumplen este criterio, a ello tomar como referencia cumplimiento de estrategias de cambio y políticas económicas.
<u>Principio SC.2</u> Legalidad y ética de las prácticas laborales
Criterio SC.2.1 (Criterio obligatorio o crítico) La empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente nacional e internacional.

En referencia a este criterio basarse en la aplicación de las estrategias de cambio, sistema de administración del talento humano. A ello se suma que como requisito para la emisión del registro como CTC por el MINTUR es necesario la presentación de la contratación legal del talento humano del CTC.

Adicional se elabora el Plan Mínimo para Prevención de Riesgos Laborales emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales, acorde a las necesidades de los CTC.

Criterio SC.2.2 (Criterio obligatorio o crítico) La empresa asegura condiciones laborales equitativas para todos sus colaboradores y restringe el trabajo infantil.

Para el cumplimiento de este criterio se establece el Plan Mínimo para Prevención de Riesgos Laborales emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales, acorde a las necesidades de los CTC, en la documentación de respaldo que se encontrará en cada CTC este estará codificado con las letras: SGC – 007 PRL (Sistema de Gestión de Calidad – 007 Plan Riesgos Laborales)

SGC – 007 PRL

PLAN MÍNIMO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

RAZÓN SOCIAL Y DOMICILIO

.....
Sucumbíos, Ecuador

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL: (como consta en el RUC)

.....

OBJETIVOS DEL PLAN MINIMO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Cumplir con toda la normativa nacional vigente
2. Prevenir los riesgos laborales, sean estos provenientes de accidentes de trabajo o enfermedad profesional, señalando los actos o condiciones inseguras.
3. Crear una cultura de prevención de Riesgos Laborales en las actividades de trabajo.

CAPITULO I

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Artículo 1.- OBLIGACIONES DEL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO

El empleador tendrá las siguientes obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo:

- a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal que se encuentre bajo su dirección.
- b) Formular objetivos, planes y programas y apoyar el cumplimiento de los mismos, involucrando la participación de los trabajadores.
- c) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con el fin de programar planes de acción preventivos y correctivos.
- d) Controlar los riesgos identificados, en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando las medidas colectivas sobre las individuales. En caso de que estas medidas sean insuficientes, se deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, la ropa de trabajo y/o de protección personal necesarios.
- e) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Plan Mínimo de Seguridad y Prevención de Riesgos y difundirlo entre todos sus trabajadores.

Artículo 2.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Los trabajadores tendrán el **derecho** a:

- a) Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado que garantice su salud, seguridad y bienestar.
- b) Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, considere que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores, previa la notificación y verificación de su patrono. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.
- c) A recibir información sobre los riesgos laborales
- d) Solicitar inspecciones al centro de trabajo
- e) Conocimiento y confidencialidad de los exámenes médicos.

Los trabajadores tendrán las siguientes **obligaciones** en materia de prevención de riesgos laborales:

- a) Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.
- b) Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva, cuando aplique.
- c) No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesarios, capacitados.
- d) Informar a sus superiores acerca de acciones o condiciones inseguras de cualquier situación de trabajo (actividades, equipos, instalaciones, herramientas, entre otras), que a su juicio entrañe, por motivos razonables un peligro para la Seguridad o la Salud de los trabajadores.
- e) Informar a su Jefe Directo oportunamente, sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.

Artículo 3.- PROHIBICIONES DE LOS CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO

Quedará totalmente prohibido.

- a) Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres; salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.
- b) Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo de la acción de cualquier toxico.
- c) Facultar al trabajador el desempeño de sus labores, sin el uso de la ropa de trabajo y quipo de protección personal.
- d) Permitir el trabajo en máquinas, equipos, herramientas o locales que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad física de los trabajadores.
- e) Dejar de cumplir las disposiciones o indicaciones que sobre prevención de riegos establezcan las autoridades competentes en materia de Seguridad y Salud del trabajo
- f) Permitir que el trabajador realice una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente.
- g) Contratar niñas y niños y adolescentes, queda prohibido.

Artículo 4.- PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

Está prohibido a los trabajadores:

- a) Participar en riñas, juegos de azar o bromas en lugares y horas de trabajo. Cometer imprudencias, bromas o actos que puedan causar accidentes de trabajo.
- b) Consumir drogas o alcohol en el trabajo o en cualquier instalación de la entidad. A la persona que infrinja esta regla se le retirara del área de trabajo y se le suspenderá inmediatamente de sus funciones.
- c) Efectuar trabajos no autorizados, sin el debido permiso o entrenamiento previos.
- d) Modificar, destruir, remover sistemas de seguridad o accesorios de protección de los equipos, herramientas, maquinaria y áreas restringidas con que cuenta la entidad.

Artículo 5.- INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES - INCENTIVOS

El centro de turismo comunitario adoptará las medidas necesarias para sancionar, a quienes por acción u omisión incumplan lo previsto en el presente documento y demás normas sobre prevención de riesgos laborales. La sanción se aplicará tomando en consideración, entre otros, la gravedad de la falta cometida, el número de personas afectadas, la gravedad de las lesiones o los daños producidos o que hubieran podido producirse por la ausencia o deficiencia de las medidas preventivas necesarias y si se trata de un caso de reincidencia.

Artículo 6.- En caso de incumplimiento de las disposiciones constantes en el presente plan, se aplicarán las sanciones que disponen el Código del Trabajo y el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393) y de acuerdo a la gravedad de la falta cometida según se indica a continuación.

- a) **FALTAS LEVES:** Se consideran faltas leves aquellas que contravienen los reglamentos, leyes y normas, que no ponen en peligro la integridad física del trabajador, de sus compañeros de trabajo o de los bienes de la empresa.
- b) **FALTAS GRAVES:** Se consideran faltas graves todas las transgresiones que causen daños físicos o económicos a los trabajadores, a la empresa o a terceros relacionados

con la empresa, así como aquellas transgresiones que sin causar efectivamente daños físicos o económicos, impliquen alto riesgo de producirlos.

- c) FALTAS MUY GRAVES:** Se consideran faltas muy graves todo evento que cause daños físicos o económicos a los trabajadores, a los bienes de la empresa o a la integridad de terceros relacionados con la empresa o que sean un evento reincidente.

CAPITULO II

DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Artículo 7.- DELEGADO DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO:

Se elegirá de entre todos los colaboradores, por votación y mayoría simple un delegado de Seguridad y Salud del Trabajo, ya que el número de trabajadores no supera las 15 personas; y estará registrado ante el Ministerio de Relaciones Laborales.

Artículo 8.- RESPONSABLE DE PREVENCIÓN DE RIESGOS:

El Centro de turismo comunitario nombrará un responsable de prevención de riesgos de entre todos sus colaboradores, luego de brindar la capacitación adecuada para asumir dicha función.

El responsable de prevención de riesgos, tendrá las siguientes funciones:

- a) Reconocer, prevenir y controlar los riesgos laborales.
- b) Facilitar el adiestramiento de sus trabajadores en materia de seguridad.
- c) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones descritas en el presente documento.
- d) Mantener la comunicación y retroalimentación en temas de prevención de riesgos, de accidentes de trabajo con todos sus colaboradores.

Deberá ser registrado conforme a la ley ante el Ministerio de Relaciones Laborales.

Artículo 9.- MÉDICO OCUPACIONAL DE VISITA PERIÓDICA:

Se contará con la asistencia periódica de un medico ocupacional, registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales, conforme la ley; el mismo que de encargará de:

- a) Aplicación del programa de vigilancia de la salud.

b) Capacitar sobre prevención de enfermedades profesionales, además de dictar charlas en temas de salud ocupacional.

Artículo 10.- RESPONSABILIDAD DEL EMPLEADOR O PATRONO

En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Patrono tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Liderar y facilitar el cumplimiento del presente documento.
- b) Asignar recursos para la adecuada ejecución de las disposiciones descritas en este Plan Mínimo de Seguridad, así como para la prevención de los Riesgos Laborales.
- c) Mantener permanente comunicación con todos sus trabajadores, sobre todo para la prevención e identificación de riesgos, actos o condiciones inseguras.
- d) Desarrollar y ejecutar programas preventivos basados en la identificación de riesgos, aplicando controles en la fuente, en el medio de transmisión y en el trabajador.

CAPITULO III

PREVENCION DE RIESGOS DE LA POBLACION VULNERABLE

Artículo 11.- PERSONAL FEMENINO

En caso de contar con personal femenino, se debe salvaguardar la salud reproductiva, evitando exposiciones a factores de riesgo, que pueden incidir sobre la trabajadora o su hijo
(a)

Artículo 12.- MENORES DE EDAD

Se prohíbe la contratación de menores de edad.

Artículo 13.- PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Centro de Turismo Comunitario, dependiendo del puesto de trabajo, podrá contratar personal con discapacidades, controlando los riesgos y cumpliendo con la legislación, por lo cual los empleados con discapacidad, serán asignados a actividades que no afecten su condición psicofísica.

Artículo 14.- PERSONAL EXTRANJERO

En caso de contar con personal extranjero, se garantizará las mismas condiciones que aplican al personal nacional, en el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

CAPITULO IV

DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD LABORAL

Artículo 15.- Cumplir con el plan de riesgos de los CTC

CAPITULO V

DE LOS ACCIDENTES MAYORES

Artículo 16.- Para prevenir la ocurrencia de eventos como incendio y/o explosión se adoptaran los siguientes controles:

- a) Verificar las condiciones eléctricas de todo equipo o máquina antes de su uso.
- b) No modificar, ni realizar instalaciones eléctricas sin autorización.
- c) Evitar cargas excesivas en tomacorrientes.
- d) Almacenar adecuadamente productos químicos como pinturas, solventes y comestibles, considerando:
 - i. El área donde se los almacena deberá ser alejada de otros materiales combustibles que pudieran favorecer la creación de un fuego.
 - ii. Usar envases y tapas que cierren correctamente.
 - iii. Mantener identificados todos los envases.

Artículo 17.- DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA RESPUESTA A EMERGENCIAS

Lo Centros de Turismo Comunitario ante una situación de emergencia deberá conocer el modo de actuación a seguir y comunicarlo a sus colaboradores. Para esto, se tendrá en cuenta lo siguiente, dentro de las instalaciones de cada proyecto y en las instalaciones propias o taller del mismo:

- a) Identificar un área segura o punto de encuentro, en caso de evacuación.
- b) Establecer salidas de emergencia que permanezcan siempre libres y sin seguro
- c) Establecer o localizar vías de evacuación hacia el área segura o punto de encuentro de cada sitio.

- d) Contar o localizar la ubicación del sistema de alarma que pueda ser activado en caso de emergencia y que alerte a todo el personal.
- e) Colocar extintores portátiles en la zona de más alto riesgo de incendio, en el caso de taller; y
- f) Conocer la ubicación de extintores, hidrantes o cajetines de emergencia en los proyectos donde se ejecuten actividades.

CAPITULO VI SEÑALIZACIÓN

Característica	Uso	Ejemplo
PROHIBICION: Redonda, con pictograma negro, fondo blanco, borde y banda roja	Prohibido el paso, prohibido estacionar, prohibido fumar, entre otros.	
OBLIGACIONES: Obliga un comportamiento determinado, es redonda, con pictograma blanco y fondo azul	Uso de equipos de protección personal	
SOCORRO O SALVAMENTO: Indicación de señales para evacuación, es rectangular o cuadrada con pictograma blanco, fondo verde	Vías de evacuación, salidas de emergencia, punto de primeros auxilios, teléfono de emergencia, ducha de seguridad, lavaojos	
ADVERTENCIA: Advierte peligros existentes. Triángulo equilátero de borde y pictograma negro sobre fondo amarillo	Riesgo eléctrico, riesgo de ruido, hombres trabajando, entre otros.	

<p>RELATIVAS A EQUIPOS CONTRA INCENDIOS: Indican la ubicación o lugar donde se encuentran equipos de control de incendios. Son rectangulares o cuadradas, con pictograma negro y fondo rojo</p>	<p>Extintores, hidrantes, monitores, pulsadores de alarmas.</p>	
--	---	---

CAPITULO VII DE LA VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

Artículo 18.- VIGILANCIA DE LA SALUD

a) Los empleadores serán responsables de que los trabajadores se sometan a los exámenes médicos de pre empleo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a que están expuestos en sus labores. Tales exámenes serán practicados, preferentemente, por médicos especialistas en salud ocupacional y no implicarán ningún costo para los trabajadores y, en la medida de lo posible, se realizarán durante la jornada de trabajo.

b) Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

CAPITULO VIII

DEL REGISTRO E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

Artículo 19.- INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

- a) Es obligación del responsable, investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología.
- b) Todo accidente deberá ser notificado, investigado y reportado de acuerdo con el procedimiento de notificación, investigación y reporte de accidentes e incidentes de la empresa.
- c) El responsable de Seguridad y Salud, deberá elaborar y entregar el reporte de notificación de todo accidente con baja, es decir, que causará la pérdida de más de una jornada laboral. Dicho reporte, deberá ser enviado a la Dirección de Riesgos del Trabajo del IESS, en el término de diez (10) días, contados desde la fecha del siniestro. En caso de ser un accidente que involucre a un tercero, bajo la modalidad de Actividades Complementarias, Servicios Técnicos Especializados o Empresas Contratistas, los representantes de dichas empresas, deberán proceder con la notificación de acuerdo con lo indicado anteriormente.
- d) En los meses de Enero y Julio, el o responsable junto con el médico de visita periódica que realiza visitas periódicas para la vigilancia de la Salud, enviarán una copia del concentrado de seis meses de la accidentabilidad y la morbilidad laboral al Ministerio de Relaciones Laborales.

Artículo 20- REGISTRO DE ACCIDENTES – INCIDENTES

- a) Será Obligación del Responsable, el llevar el registro de los accidentes de trabajo e incidentes laborales ocurridos, así como la estadística de accidentabilidad respectiva.

- b) En el caso de empresa o institución contrastar el déficit de gestión existente en la prevención de riesgos laborales, que ocasionaron el accidente; o las medidas de seguridad aplicadas durante el trabajo, en el caso de los afiliados sin relación de dependencia o autónomos;
- c) Definir y motivar los correctivos específicos y necesarios para prevenir la ocurrencia y repetición de los accidentes de trabajo;
- d) Establecer las consecuencias derivadas del accidente del trabajo;
- e) Apoyar y controlar a las organizaciones laborales para que estas provean ambientes saludables y seguros a los trabajadores afiliados al IESS; a la aplicación de procedimientos de trabajo seguros en el caso de los afiliados sin relación de dependencia o autónomos y,
- f) Puntualizar la responsabilidad de la organización laboral y del afiliado sin relación de dependencia o autónomo en relación al accidente de trabajo.
- g) En los meses de Enero y Julio, el Jefe de la Unidad de Seguridad y Salud o responsable, junto con el médico del Servicio Médico de Empresa o el que realiza visitas periódicas para la vigilancia de la Salud, enviará una copia del concentrado de seis meses de la accidentabilidad y la morbilidad laboral al Ministerio de Relaciones Laborales e IESS.

CAPITULO IX

DE LA INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

Artículo 21.- INDUCCIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

- a) Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan. Complementariamente, los empleadores comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos
- b) Todo trabajador nuevo, antes de iniciar su actividad laboral, deberá realizar el proceso de inducción específica al puesto de trabajo.
- c) Toda empresa de Actividades Complementarias, Servicios Técnicos Especializados o Empresas Contratistas, contratada por la empresa, deberá cumplir con el proceso de

inducción general básico de la empresa Contratante, así como con su propio proceso de inducción al puesto de trabajo .

d) La información y capacitación en prevención de riesgos, deberá centrarse principalmente en:

1. Los factores de riesgos significativos presentes en el lugar de trabajo y relacionados con las actividades a desarrollarse, en especial las de alto riesgo.
2. Las lecciones aprendidas generadas a partir de la ocurrencia de accidentes y/o incidentes ocurridos en la operación.
3. Las recomendaciones sugeridas después de la realización y análisis de simulacros.
4. Educación para la Salud.

e) El Responsable y el Médico de Visita Periódica, son los responsables de establecer los canales de información sobre los aspectos relacionados con las Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.

CAPITULO X

DE LOS EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL

Artículo 22.- EQUIPOS DE PROTECCIÓN Y ROPA DE TRABAJO

a) El responsable de Seguridad y Salud, definirá las especificaciones y estándares que deberán cumplir los equipos de protección individual a ser utilizados por sus trabajadores.

b) La empresa, en la realización de sus actividades, priorizará la protección colectiva sobre la individual.

c) El equipo de protección individual requerido para cada empleado y trabajador, en función de su puesto de trabajo y las actividades que realiza, será entregado de acuerdo con los procedimientos internos.

d) Todos los empleados y trabajadores, deberían ser capacitados para el uso apropiado de los equipos de protección individual que utiliza, su correcto mantenimiento y los criterios para su reemplazo.

e) Todo equipo de protección individual dañado o deteriorado, deberá ser inmediatamente reemplazado antes de iniciar cualquier actividad. Para cumplir con

este requerimiento, la empresa deberá mantener un stock adecuado de los equipos de protección individual para sus empleados y trabajadores.

CAPITULO XI DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

Artículo 23.- GESTIÓN AMBIENTAL

La empresa cumplirá con la legislación nacional aplicable y vigente sobre conservación y protección del ambiente. Para cumplir dicho cometido, deberá:

1. Proveer condiciones de trabajo seguras, saludables y ambientalmente sustentables.
2. Evitar cualquier tipo de contaminación e impacto adverso sobre el ambiente y las comunidades de su área de influencia.
3. Monitorear periódicamente aquellas emisiones gaseosas, líquidas y sólidas, requeridas por la reglamentación nacional, de acuerdo con los cronogramas establecidos y aprobados por las entidades Ambientales de Control, relacionadas con las actividades de la empresa.

CAPITULO XI DISPOSICIONES GENERALES O FINALES

Quedan incorporadas al presente Plan Mínimo de Prevención de Riesgos, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, sus reglamentos, los reglamentos sobre seguridad y salud ocupacional en general, las normas y disposiciones emitidas por el IESS y las normas internacionales de obligatorio cumplimiento en el País, las mismas que prevalecerán en todo caso.

FIRMAS

RESPONSABLE DE ELABORAR EL PLAN MÍNIMO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

GERENTE GENERAL, REPRESENTANTE LEGAL DEL CTC

Criterio SC.2.3 (Criterio obligatorio o crítico) La empresa asegura que las condiciones laborales atienden el bienestar físico y emocional de sus colaboradores.

Referirse al plan Mínimo de Prevención de riesgos laborales.

Principio SC.3. Respeto a las culturas y poblaciones locales

Criterio SC.3.1 (Criterio obligatorio o crítico) La empresa asegura el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales y sociales de su comunidad.

Tomar como referencia lo estipulado en las estrategias de cambio, filosofía administrativa, sistema de administración del talento humano, programa de aseguramiento de la calidad, plan mínimo de riesgos.

Principio SC.4 Rescate y protección del patrimonio histórico y cultural

Criterio SC.4.1 La empresa asegura el respeto y protección del patrimonio cultural tangible e intangible

Tomar como referencia lo estipulado en las estrategias de cambio, filosofía administrativa, sistema de administración del talento humano, plan mínimo de riesgos.

Criterio SC.4.2 La empresa integra elementos representativos de las culturas locales en el diseño de sus productos y servicios.

Referirse a criterio E.2.4

Ámbito Ambiental		
Principio A.1 Cambio climático		
Criterio A.1.1 La empresa toma acciones que promueven la adaptación al cambio climático en su destino y en sus operaciones.		
Referirse a políticas de conservación, talento humano y para con los clientes; y criterio E.2.4		
Criterio A.1.2 La empresa mitiga las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) provocadas por sus operaciones.		
La utilización de energías verdes y medidas verdes para minimización de impactos en la infraestructura minimiza la emisión de gases de efecto invernadero, además por la naturaleza de las operaciones estos son controlados.		
Principio A.2 Uso racional del agua		
Criterio A.2.1 La empresa planifica el uso racional del agua y monitorea los resultados de esta gestión.		
<p>La verificación de la calidad del agua y los controles técnicos de la misma es responsabilidad de la Dirección de ambiente del GADP de Sucumbíos, cabe indicar que los CTC no cuentan con agua potable por lo que se utiliza agua de fuentes naturales, mismas que son utilizadas para todo efecto de usos a excepción de la preparación de alimentos.</p> <p>En el CTC se llevará un registro de control de consumo mensual que servirá como herramienta de verificación a los técnicos del GADPS.</p> <p>Dentro de la infraestructura, criterio E.2.4 se hace referencia a las acciones para minimizar el consumo de agua.</p>		
CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO XX REGISTRO CONSUMO DE AGUA		
Responsable		
Fecha	Consumo	Observaciones

Figura 18. Registro consumo de agua

Fuente: Autora

Elaborado por: Autora

A.2.2 (Criterio obligatorio o crítico) La empresa toma acciones concretas para hacer un uso racional del agua.
Referirse al criterio E.2.4, A.2.1
Criterio A.2.3 La empresa asegura el uso racional de las fuentes de agua propias
Referirse al criterio E.2.4, A.2.1
Principio A.3 <u>Uso racional de la energía</u>
Criterio A.3.1 La empresa planifica el uso racional de la energía y monitorea los resultados de esta gestión.
Los CTC como se había mencionado utilizan paneles solares que han sido donados por ONG'S y compañías petroleras; el uso de energías verdes es una de las políticas de los CTC. De igual manera la energía es controlada, pues se utiliza en horarios de: 6:00 - 7:00 am. Y de 18:00 – 21:00 pm en áreas comunes, cabe recalcar que los CTC por su entorno y ubicación no necesitan de energía para las demás instalaciones y durante todo el día. El área de cocina tendrá energía durante todo el día por los equipos y funciones propios de su área.
Criterio A.3.2 La empresa toma acciones concretas para hacer un uso racional de la energía.
Referirse al criterio A.3.1
Criterio A.3.2 La empresa toma acciones concretas para hacer un uso racional de la energía.
Referirse al criterio A.3.1 y E2.4
Principio A.4 <u>Protección de la biodiversidad</u>
Criterio A.4.1 (Criterio obligatorio o crítico) La empresa evita o revierte la conversión negativa de ecosistemas.
Referirse a estrategias de cambio – reingeniería
Criterio A.4.2 La empresa garantiza la protección de las especies de flora y fauna nativas.
Referirse al criterio E.2.4
Criterio A.4.3 La empresa evita o revierte la introducción de especies exóticas invasivas.
Referirse a políticas de conservación.
Principio A.5 <u>Protección de áreas naturales</u>

Criterio A.5.1 La empresa toma acciones concretas para asegurar la conservación, manejo y mantenimiento de algún área natural.
Referirse a políticas de conservación y criterio E.2.4
Criterio A.5.2 La empresa cumple con todas las regulaciones aplicables en las áreas naturales donde desarrolla sus operaciones.
La operaciones de los CTC, involucra la visita a la Reserva de producción faunística Cuyabeno, Reserva Biológica Limoncocha, Parque Nacional Cayambe Coca; para el efecto cada CTC por su población estar asentada dentro de estas áreas protegidas operan directamente en ellas, cabe mencionar que como capacitaciones alternas, las áreas protegidas capacitan a las comunidades en las normativas que se deben cumplir para trabajar en ellas.
Principio A.6 Contaminación
Criterio A.6.1 (Criterio obligatorio o crítico) La empresa no afecta cuerpos de agua o los suelos con sustancias contaminantes.
Referirse políticas de conservación y criterio E.2.4
Criterio A.6.2 (Criterio obligatorio o crítico) La empresa mitiga los efectos contaminantes provocados por sus aguas residuales.
Referirse criterio E.2.4
Principio A.7 Gestión integral de desechos sólidos
Criterio A.7.1 La empresa planifica la gestión integral de sus desechos sólidos.
Referirse al manual de buenas prácticas de Manufactura
Criterio A.7.2 La empresa reduce sus desechos sólidos.
Referirse al manual de buenas prácticas de Manufactura y políticas de conservación
Criterio A.7.3 Los desechos finales se reciclan o disponen adecuadamente, según aplique a cada tipo.
Referirse al manual de buenas prácticas de Manufactura – manejo de desechos

3.2 Estrategias de cambio y mejora sostenibles

A continuación se detallan un conjunto de estrategias para la aplicación del SGC en los centros de turismo comunitario:

3.2.1 Estrategias de cambio: Ámbito empresarial

Objetivo: Definir los procesos de gestión administrativos y operativos de los CTC

ESTRATEGIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL			
ACTIVIDADES	INDICADOR DE CALIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES
Socializar con la comunidad la necesidad de legalizar al CTC ante los organismos de control.	Acuerdo de legalización con la comunidad. (acta y firmas de respaldo) Inicio de trámites de legalización.	Espacio físico para la reunión. Vehículo para movilización Laptop Proyector Pizarra y marcadores tiza líquida Papelería, esferos	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo./Asesor jurídico. Representante del MINTUR Directiva de la comunidad.
Socializar con la directiva de la comunidad el desarrollo del ámbito empresarial y el acoplamiento a su necesidad específica.	Establecimiento de la filosofía empresarial	Espacio físico para la reunión. Vehículo para movilización Laptop Proyector Pizarra y marcadores tiza líquida Papelería, esferos	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Directiva de la comunidad.
2da. Reunión tema a tratar: diseño organizacional, perfil de puestos, sistema de reclutamiento y selección.	Acuerdos para organizar la estructura empresarial del CTC.	Espacio físico para la reunión. Vehículo para movilización Laptop Proyector Pizarra y marcadores tiza líquida Papelería, esferos	

Socialización con la comunidad el ámbito empresarial a aplicar en el CTC.	Acuerdo de legalización con la comunidad. (acta y firmas de respaldo)		Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Directiva de la comunidad.
Aplicación de procesos del ámbito empresarial	CTC organizado con visión empresarial.	Laptop, papelería y suministros de oficina.	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Presidente de la comunidad.

ESTRATEGIA DE REINGENIERÍA			
ACTIVIDADES	INDICADOR DE CALIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES
Evaluación de infraestructura, espacios de recreación, áreas de conservación, zonas de amortiguamiento	Informes de técnicos: arquitectos, turismo, obras públicas, ambiente.	Vehículo para movilización Cámara fotográfica Pizarra y marcadores tiza líquida Papelería, esferos.	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Depts. Turismo, obras públicas, ambiente, planificación. /Representante de la comunidad. MINTUR, MAE.
Socializar con la directiva de la comunidad los procesos de reingeniería.	Acuerdos de aprobación de cambios y mejoras.	Espacio físico para la reunión. Vehículo para movilización Laptop Proyector Pizarra y marcadores tiza líquida Papelería, esferos	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Depts. Turismo, obras públicas, ambiente, planificación. Representante de la comunidad, MAE, MINTUR.
Reingeniería: Procesos de cambio y mejora en infraestructura	Modificaciones realizadas en infraestructura.	Materiales, insumos, accesorios de construcción. Mano de obra: mingas comunitarias.	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo, obras públicas. Directiva de la comunidad. Representante del MINTUR

Reingeniería: Procesos de cambio y mejora en espacios de recreación y áreas de conservación.	Modificaciones realizadas en áreas de Recreación y acondicionamiento de áreas de conservación.	Materiales, insumos, accesorios de construcción. Mano de obra: mingas comunitarias.	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo, obras públicas. Directiva de la comunidad. Representante del MINTUR. Representante MAE.
Reingeniería: Procesos de cambio y mejora en zonas de amortiguamiento.	Acondicionamiento de zonas de amortiguamiento..	Materiales, insumos, accesorios de construcción. Mano de obra: mingas comunitarias.	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo, obras públicas. Directiva de la comunidad. Representante del MINTUR. Representante MAE.
Implementación de maquinaria, equipos, lencería, blancos, amenities, materia prima en general biodegradable.	Departamentos operativos equipados al 100%	Facturas de compra o comprobantes de requisición	Autora del proyecto GADP Sucumbíos Gerente general

ESTRATEGIA DE MARKETING			
ACTIVIDADES	INDICADOR DE CALIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES
Diseño de elementos generadores de la imagen publicitaria del CTC.	Artes publicitarias definidas. Aceptación de imagen publicitaria.	Vehículo para movilización Pizarra y marcadores tiza líquida Papelería, esferos. Laptop/internet	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Directiva de la comunidad. Gerente general, Jefe de Mkt.
Estrategias de promoción del CTC.	Introducción del CTC en el mercado turístico	Papelería, material publicitario, Vehículo para movilización.	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Representante de la comunidad. Gerente general, Jefe de Mkt., asistente diseño de productos y promoción.

ESTRATEGIA DE LEGALIZACIÓN			
ACTIVIDADES	INDICADOR DE CALIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES
Presentación de documentos para legalización ante entidades gubernamentales	Legalización como CTC ante el MINTUR.	Papelería, Vehículo para movilización, cuota económica para tramitación.	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Representante de la comunidad. Gerente general

3.2.2 Estrategia de cambio: Ámbito socio cultural

Objetivo: Relacionar a la comunidad indígena o mestiza según sea el CTC en las actividades desarrolladas por los establecimientos.

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Oferta de plazas de trabajo a los pobladores de la comunidad, garantizando capacitación.	100% de las plazas copadas por comuneros capacitados.	Convenio de capacitación. Plan de reclutamiento y selección. Materiales de oficina	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Directiva de la comunidad. Gerente general
Fortalecimiento de actividades culturales a través de charlas y creación de grupos artesanales en la comunidad	100% de la comunidad involucrada en las actividades sostenibles aplicadas en los CTC	Convenio de capacitación. Herramientas para la elaboración de artesanías.	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Directiva de la comunidad. Gerente general.
Formación de proveedores de alimentos obtenidos de las chacras.	75% de los alimentos utilizados en la cocina provendrán de las chacras de los comuneros.	Plan de capacitación. Materiales de oficina	Autora del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Directiva de la comunidad. Gerente general.

3.2.3 Estrategia de cambio: **Ámbito ambiental**

Objetivo: Controlar la correcta implementación de BPA en la infraestructura y procesos utilizados por los CTC.

ACTIVIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES
Revisar que las políticas de la empresa tengan enfoque ambiental o a su vez sostenible.	Políticas sostenibles alineadas al accionar de la empresa.	Equipos de oficina	Fuentea del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Directiva de la comunidad. Gerente general.
Establecimiento de método para registro y evaluación del consumo de energía.	Manejo adecuado del recurso energético en las instalaciones del CTC.	Equipos de oficina Materiales de oficina	Fuentea del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Gerente general.
Implementación de dispositivos señalados en la infraestructura para consumo del agua.	Consumo adecuado y óptimo del agua.	Dosificadores de agua Equipos de oficina Materiales de oficina	Fuentea del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Gerente general.
Utilización de paneles solares generadores de energía para áreas comunes de uso en los CTC.	25% del área de los CTC cubierta por energía verde.	Paneles solares Equipos de oficina Materiales de oficina	Fuentea del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Gerente general.
Implementación de basureros para clasificación de residuos en áreas comunes e independientes.	Desechos clasificados y enviados a plantas recicladoras.	Basureros diferenciados para clasificación de desechos por colores. Equipos de oficina Materiales de oficina	Fuentea del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Gerente general.
Establecimiento de método para registro de consumo de desechos por pesaje.	Después del primer método de operación delimitar consumo mínimo y máximo de desechos.	Báscula Registro de entrega a empresas recicladoras.	Fuentea del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo. Gerente general.
Emisión de mensajes de educación ambiental a través de	100% de las BPA aplicadas serán dadas a conocer a	Señalética interpretativa Materiales de oficina	Fuentea del proyecto GADP Sucumbíos – Dep. Turismo.

señalética interpretativa y en el servicio continuo al cliente.	huéspedes, clientes, proveedores y población en general.	Equipos de oficina	Gerente general.
---	--	--------------------	------------------

3.3 Análisis financiero y de inversión:

Después del diagnóstico realizado a cada uno de los CTC, financieramente ninguno de ellos cuenta con ingresos económicos para la adecuación de infraestructura o manejo administrativo, su sistema de ingresos es mínimo y no abastece a la operación permanente, por lo que es necesario considerar las siguientes estrategias para la implementación del SGC y de esta manera inyectar un ciclo económico productivo en los establecimientos y por ende a las comunidades.

3.3.1. Presupuesto:

Estrategias de cambio: Ámbito empresarial

ACTIVIDADES DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	RECURSOS	INVERSION ECONOMICA
Socializar con la comunidad la necesidad de legalizar al CTC ante los organismos de control.	Espacio físico para la reunión. Vehículo para movilización Laptop Proyector Pizarra y marcadores tiza líquida Papelería, esferos	\$4.000
Socializar con la directiva de la comunidad el desarrollo del ámbito empresarial y el acoplamiento a su necesidad específica.		
2da. Reunión tema a tratar: diseño organizacional, perfil de puestos, sistema de reclutamiento y selección.		
Socialización con la comunidad el ámbito empresarial a aplicar en el CTC.		
Aplicación de procesos del ámbito empresarial	Laptop, papelería y suministros de oficina.	

ACTIVIDADES DE REINGENIERÍA	RECURSOS	
Evaluación de infraestructura, espacios de recreación, áreas de conservación, zonas de amortiguamiento	Vehículo para movilización Cámara fotográfica Pizarra y marcadores tiza líquida Papelería, esferos.	
Socializar con la directiva de la comunidad los procesos de reingeniería.	Espacio físico para la reunión. Vehículo para movilización Laptop Proyector Pizarra y marcadores tiza líquida Papelería, esferos	
Reingeniería: Procesos de cambio y mejora en infraestructura	Materiales, insumos, accesorios de construcción. Mano de obra: mingas comunitarias.	\$30.000
Reingeniería: Procesos de cambio y mejora en espacios de recreación y áreas de conservación.	Materiales, insumos, accesorios de construcción. Mano de obra: mingas comunitarias.	Contraparte convenio IES \$ 10.000
Reingeniería: Procesos de cambio y mejora en zonas de amortiguamiento.	Materiales, insumos, accesorios de construcción. Mano de obra: mingas comunitarias.	Corresponsabilidad gobierno
Implementación de maquinaria, equipos, lencería, blancos, amenities, materia prima en general biodegradable.	Facturas de compra o comprobantes de requisición	\$15.000
ACTIVIDADES DE MARKETING	RECURSOS	
Diseño de elementos generadores de la imagen publicitaria del CTC.	Vehículo para movilización Pizarra y marcadores tiza líquida Papelería, esferos. Laptop/internet	\$ 5.000
Estrategias de promoción del CTC.	Papelería, material publicitario, Vehículo para movilización.	\$ 5.000
ACTIVIDADES DE ÁMBITO LEGAL	RECURSOS	
Presentación de documentos para legalización ante entidades gubernamentales	Papelería, Vehículo para movilización, cuota económica para tramitación.	\$3.000

Estrategia de cambio: **Ámbito socio cultural**

ACTIVIDAD	RECURSOS	INVERSIÓN ECONÓMICA
Oferta de plazas de trabajo a los pobladores de la comunidad, garantizando capacitación.	Convenio de capacitación. Plan de reclutamiento y selección Materiales de oficina	Gratuito por convenio con el GPS
Fortalecimiento de actividades culturales a través de charlas y creación de grupos artesanales en la comunidad	Convenio de capacitación. Herramientas para la elaboración de artesanías.	
Formación de proveedores de alimentos obtenidos de las chacras.	Plan de capacitación. Materiales de oficina	
TOTAL		\$87.000

Es importante recalcar que los valores a invertir son en función de la propuesta del SGC, los valores asignados son estandarizados para todos los CTC, por cuanto según evaluación técnica los insumos a requerir y mejoras por cada uno de manera independiente en su infraestructura es paralela.

3.3.2 Financiamiento:

Al ser el GADP de Sucumbíos la entidad regulatoria de la actividad turística en la provincia con competencias adjudicadas para el manejo de la misma y a su vez promotora de la presente investigación, aportará con el 25% de su partida presupuestaria para contraparte de proyectos, además que siendo parte del desarrollo local los GAD cantonales y parroquiales aportarán con el 15% y 10% respectivamente del presupuesto total de inversión, tomando en cuenta que la aplicación del SGC se lo realizará una vez recalificado el funcionamiento previsto para finales de este año por la jefatura de Turismo del GADPS de los CTC y una vez se corrobore que la contraparte de ejecución, el 50% restante esté ya como capital del CTC, por lo que se asignarán los recursos de forma paulatina.

Recursos:

INSTITUCIÓN	VALOR
GADP Sucumbíos	\$10.875
GAD Cantonales	\$ 6.525
GAD parroquiales	\$ 4.350
Centros de Turismo Comunitario	\$ 43.500

Contraparte Centros de Turismo Comunitario:

Los CTC, viabilizarán la obtención de su contraparte para la aplicación del proyecto a través del financiamiento de una institución bancaria, poniendo en garantía sus activos o a su vez siendo partícipes de los programas de crédito no reembolsables del Fondo Multilateral de Inversiones, donde se prioriza la adjudicación de dinero a proyectos sostenibles, es decir económicamente rentables, amigables con el ambiente y socialmente equilibrados , asesorados por un funcionario del GAPS u otra institución semejante.

CONCLUSIONES

Después de elaborar el Sistema de Gestión de Calidad se concluye que:

- Los CTC de la provincia de Sucumbíos operan de manera empírica, sin ningún tipo de proceso técnico – administrativo que priorice su participación en la oferta turística de la provincia y de la Amazonía.
- El acompañamiento técnico con el que cuentan los CTC es limitado, por lo que el apoyo y asesoramiento en el manejo administrativo de las iniciativas de turismo comunitario y centros ya constituidos debe ser continua, pues existe alta sensibilidad ambiental y cultural.
- Los CTC pueden acceder a beneficios económicos en la ejecución de proyectos sostenibles, y el turismo comunitario es un ejemplo, de manera que el no contar con recursos económicos dentro de las comunidades no es un limitante para la aplicación de proyectos propios.
- El recurso natural con el que cuenta cada CTC se encuentra amenazado, los CTC en días feriados rebasan su capacidad de carga y su capacidad instalada.
- La provincia de Sucumbíos centra su oferta turística en CTC´s ya posicionados, como Sani Lodge y otros lodges particulares que se encuentran en la Reserva de Producción faunística Cuyabeno, que cuentan con un Sistema de gestión que garantiza la calidad de sus servicios. Aplicando el presente SGC se descentralizará la visita de sus turistas a un mismo atractivo, lo que incrementará el desarrollo socioeconómico y la oferta turística de la provincia.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que:

- Las comunidades reciban talleres sobre identidad cultural antes de la ejecución de cualquier tipo proyecto, ya que esto podría generar aculturación, lo que sería contraproducente para el sector turístico.
- Priorizar la aplicación del presente proyecto de acuerdo a la jerarquía del atractivo turístico potencial que posean los CTC
- La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad para la certificación en turismo sostenible de los centros de turismo comunitario presentado a través de esta Tesis, para los CTC de la provincia o aquellos espacios turísticos de similares condiciones en los cuales se requiera aplicar este SGC, debe ser asesorada por la Fuentea del mismo.

BIBLIOGRAFÍA:

- Awadas, W. (2012). *Centros de turismo comunitario*. Ecuador: UCE
- Barán C. Beltra D.(2013). *Manual de buenas prácticas de manufactura para hoteles y restaurantes*. Colombia. Fundación Universitaria
- Ejes del turismo comunitario: recuperado de: www.feptce.org/index.php?optio=com_content&view=article&id=76&itemid=110
- Evaluación de desempeño. Recuperado: 09/03/2015. www.monroyasesores.com.mx/.../MODELO%20APRECIACION%20DE...
- FEPTCE (2011). *Código de operaciones de la federación plurinacional de turismo comunitario del Ecuador*. Ecuador: FEPTCE
- FEPTCE (2012). *Guía de turismo comunitario del Ecuador*. Ecuador: FEPTCE
- FEPTCE (2012). *Manual de calidad para la gestión del turismo comunitario del Ecuador*. Ecuador: FEPTCE
- GADPS (2014). *Guía turística de Sucumbíos*. Nueva Loja
- ISO. (2010). *ISO 26000 Responsabilidad social*. Suiza: ISO
- López, S. (2011). *Sistemas de calidad*. Bogotá: Ideas propias
- Ministerio de Coordinación de la política y Gobiernos autónomos descentralizados. (2011). *COOTAD*. Ecuador: V&M
- MINTUR (2007). *Catastro provincial de Sucumbíos*. Ecuador
- Ministerio de relaciones laborales (2013). *Plan mínimo de prevención de riesgos laborales*. Ecuador: S.E
- Plan general de riesgos. Recuperado: 09/03/2015
Fuente:[http://www.sire.gov.co/documents/13276/64796/Manual+Elaboración+PEC+Aglomeraciones+Permanent+es+\(Actualizado\).pdf/c8c846f0-228a-41b](http://www.sire.gov.co/documents/13276/64796/Manual+Elaboración+PEC+Aglomeraciones+Permanent+es+(Actualizado).pdf/c8c846f0-228a-41b)
- Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance. (2010). *Gestión sostenible*. Costa Rica: Rainforest Alliance
- Rainforest Alliance. (2012). *Estándar de verificación para servicios turísticos versión 2.0*. Costa Rica: Rainforest Alliance
- Requisitos para la legalización de nacionalidades y pueblos. Recuperado de <http://www.codenpe.gob.ec/images/pdf/requisitoslegalizacion.pdf>
- Roux, F. (2013). *Turismo comunitario ecuatoriano, conservación ambiental y defensa de los territorios*. Ecuador: FEPTCE

- SENPLADES (2013). Plan nacional para el buen vivir 2013 – 2017. Ecuador: SENPLADES
- Solona, J. (s.f). *Gestión de la calidad en el espacio turístico rural*. España
- Turismo en cifras. Recuperado de [http: servicios.turismo.gob.ec/index.php/?option=com_content&view=article&id=30](http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/?option=com_content&view=article&id=30)
- Vargas, M. (2006). *Calidad en el servicio*. Bogotá: Universidad de la Sabana
- Zavala, S. (2012). *Guía a la redacción en el estilo APA* (6ta. Ed.) UMET

APÉNDICE
APÉNDICE 1
Carta de Auspicio



Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia

SUCUMBIOS

GESTIÓN DE NACIONALIDADES Y PUEBLO AFROECUATORIANO

Nueva Loja, 30 de Septiembre/2013
Oficio N° 327 GNPA- GADPS-2013

Señores
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
Presente.-

De mi consideración:

En atención al oficio N° 7954 DT- GNPA- GADPS, suscrito por la Ing. Daniela Pilar Ortega Vásconez; la Dirección de Nacionalidades Indígenas Pueblo Afroecuatoriano y Turismo del Gobierno Autónomo descentralizado de la Provincia de Sucumbios **AUTORIZA**, el desarrollo de la investigación para el trabajo de Tesis propuesto por la mencionada maestrante. Así como también la prestación de las facilidades necesarias para la vialización de los trámites respectivos.

Particular que comunico, para los fines pertinentes.

Atentamente,


Lic. Juan Cerda
DIRECTOR GNPA



AV. 20 DE JUNIO Y CARCHI
Telfs: 062-830-205 / 062-830-206 / 062-834-872
sucumbios@sucumbios.gov.ec
Nueva Loja - Sucumbios - Ecuador

www.sucumbios.gov.ec

APÉNDICE 2

Fotografía N° 1

Socialización SGC presidente del CTC Intichuri



Fotografía N°2

Socialización SGC presidente del CTC Sieko Lodge



Fotografía N° 3

Socialización SGC presidenta del CTC limoncocha



Fotografía N° 4

Técnicos GADPS



Fotografía N° 5

CTC Atari



Fotografía N° 6

Centro de interpretación CTC Atari



APÉNDICE Nº 3

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

APRECIACION DEL DESEMPEÑO 360 GRADOS						
	Nombre del evaluado	Puesto del evaluado				
	<i>Escribir nombre y apellidos</i>	<i>Escribir la posición / puesto organizacional</i>				
	Nombre de quien evalúa	Puesto de quien evalúa				
	<i>Escribir nombre y apellidos</i>	<i>Escribir la posición / puesto organizacional</i>				
	Fecha	Sup.		Igual		Inf.
	<i>dd/mm/aaaa</i>	Indicar con una "X" el nivel organizacional				
<p>* De acuerdo la escala de calificación, por favor asigne en el cuadro a la derecha de cada grupo la calificación que considere más adecuada..</p>						
COMUNICACIÓN						
5	Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.					
4	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero NO con todos.					
3	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.					
2	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.					
1	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.					
LIDERAZGO						
5	Ha logrado GRAN influencia en su equipo, la gente sabe a donde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.					
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a donde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.					
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.					
2	Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.					
1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.					
MOTIVACION						
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.					

4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.	
3	Hay motivación, aunque no es en todos y no siempre.	
2	Poca gente está motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.	
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.	
SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA		
5	Sobresaliente apego a normas y procedimientos. Lleva record sin accidentes.	
4	Limpieza y orden en su área de trabajo, sin embargo en seguridad puede mejorar. Buen record sin accidentes.	
3	La inconsistencia en el CTC ha provocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.	
2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.	
1	La falta de trabajo en el CTC da muy mala imagen de su área de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.	
CAPACITACION Y DESARROLLO		
5	Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipándose inclusive a necesidades futuras.	
4	Buen nivel de capacitación y adiestramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.	
3	Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.	
2	Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.	
1	Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.	
ACTITUD Y COLABORACION		
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio.	
4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.	
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.	
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.	
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.	
SOLUCION DE PROBLEMAS		
5	Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.	
4	Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.	
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.	
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.	
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.	

AMBIENTE DE TRABAJO		
5	En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.	
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.	
3	La gente trabaja a gusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.	
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.	
1	El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.	
CAPACIDAD PERSONAL		
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.	
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.	
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.	
2	Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.	
1	Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.	
COSTOS Y PRODUCTIVIDAD		
5	El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducción de costos y productividad.	
4	Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.	
3	Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.	
2	Deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando costos y baja productividad.	
1	Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productividad.	

Fuente: www.monroyasesores.com.mx/.../MODELO%20APRECIACION%20DE...