

PODER EJECUTIVO

DECRETOS

DECRETO EJECUTIVO N° 41370-MEIC-TUR

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA,
LA MINISTRA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO**

Y LA MINISTRA DE TURISMO

Con fundamento en las atribuciones y facultades conferidas en los artículos 140, incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política del 7 de noviembre de 1949; el artículo 28 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978 y sus reformas y los artículos 2 y 4 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, Ley N° 1917 del 30 de julio de 1955 y sus reformas.

CONSIDERANDO

I. Que, dentro de las funciones asignadas al Instituto Costarricense de Turismo (en adelante: ICT) en el artículo 4 de su Ley Orgánica, Ley N° 1917 del 30 de julio de 1955 y sus reformas, se encuentra el fomento de la actividad turística y la vigilancia de la atención al turista, siendo uno de los instrumentos para promover y apoyar a los empresarios turísticos en la prestación de sus

servicios, el régimen administrativo de la Declaratoria Turística, el cual es de naturaleza voluntaria y conlleva entre otros beneficios, la calificación de los establecimientos mediante la aplicación de herramientas de evaluación técnica bajo parámetros de calidad y servicio al turista.

II. Que, el Instituto Costarricense de Turismo es la Institución responsable de velar por la implementación y aseguramiento de la calidad turística de las empresas y actividades del sector que cuentan con la Declaratoria Turística.

III. Que, el Instituto Costarricense de Turismo es el ente encargado de favorecer la competitividad del sector turístico a través de estándares de calidad, promoviendo la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental.

IV. Que, nuestra marca país, es la forma en que Costa Rica se proyecta al mundo para promocionar de manera integral el turismo, las exportaciones y la inversión extranjera, de la mano con la cultura; busca impulsar la competitividad del país y subir los estándares de calidad de las empresas nacionales.

V. Que, el ICT ha identificado la necesidad de derogar el actual Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo N° 25226 del 15 de marzo de 1996 y sus reformas y emitir un nuevo Reglamento, a fin de simplificar y adecuar los actuales requisitos para optar por la Declaratoria Turística a los principios y preceptos normativos de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220 del 4 de marzo del 2002, su reforma y su reglamento, propiciando así reglas claras al administrado y la simplificación de trámites.

VI. Que, la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio aprobó la presente propuesta de decreto ejecutivo, mediante su Informe DMR-DAR-INF-88-18 del doce de julio de 2018.

VII. Que, el contenido de este Decreto Ejecutivo fue aprobado por la Junta Directiva del ICT, mediante acuerdo tomado en Sesión No. 6036, Artículo N° 2, Inciso I, celebrada el día dieciséis de julio de dos mil dieciocho.

Por tanto;

DECRETAN:

REGLAMENTO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS

CAPITULO I

De la Finalidad, Definiciones y Registro.

Artículo 1. El presente Reglamento tiene por objetivo establecer los requisitos técnicos y legales para otorgar la Declaratoria Turística a las empresas y actividades que clasifiquen como turísticas, las cuales deberán cumplir con los requisitos de calidad señalados en este Reglamento. Dicha clasificación será facultad exclusiva del Instituto Costarricense de Turismo.

Artículo 2. Para la aplicación de este Reglamento debe entenderse por:

1. Actividad de Turismo Rural Comunitario (TRC): Según el artículo 1° de la Ley N° 8724 del 17 de julio del 2009, Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario, es aquella que se desarrolla por medio del impulso de empresas de base familiar y comunitaria, conformadas según la Ley de Asociaciones, Ley N° 218 del 8 de agosto de 1939 y sus reformas, y la Ley de Asociaciones Cooperativas, Ley N° 4179 del 22 de agosto de 1968 y sus reformas; con el fin de que las personas

habitantes de las comunidades rurales procuren la gestión de su propio desarrollo, incluido el manejo de destinos turísticos locales; además, que participen en la planificación y el aprovechamiento de los recursos naturales de su entorno de manera sostenible, a fin de que les permita una mejor condición de vida.

2. **Actividad Recreativa Acuática:** Actividades turísticas con fines de recreación y esparcimiento que realiza un turista dentro o sobre el agua, en un entorno natural o artificial.
3. **Actividad Recreativa Aérea:** Actividades turísticas con fines de recreación y esparcimiento que realiza un turista con la utilización de un dispositivo aéreo, con excepción de aeroplanos o aviones.
4. **Actividad Turística de Congresos y Convenciones:** Son aquellas actividades que impulsan el desarrollo del sector de reuniones y eventos, también conocido como sector de las reuniones, viajes de incentivos, conferencias, exposiciones y eventos, o sector de las MICE (por sus siglas en inglés), facilitando las actividades de organización, promoción, venta y distribución de reuniones y eventos internacionales y nacionales en Costa Rica. Turísticamente el concepto abarca el desarrollo de productos y servicios que se diseñan y comercializan para desarrollar eventos en diversas áreas de conocimiento (Económico/Comerciales, Médico/Sanitarias, Culturales, Científico/Tecnológicos), por parte de actores gubernamentales (organizados por gobiernos o por entidades internacionales

relacionadas con los gobiernos), no gubernamentales (organizados por federaciones, asociaciones profesionales, universidades, organizaciones no gubernamentales (ONG)) y los de carácter corporativo (organizados por empresas y firmas comerciales), en una amplia variedad de conceptos de reunión, congreso o convención. Tal desarrollo de productos, será realizado bajo los ejes de sostenibilidad, diferenciación y autenticidad del destino Costa Rica. También incluye aquella infraestructura cuya finalidad es la prestación de servicios para la organización de congresos y convenciones.

5. Actividad Turística Spa: Espacio físico donde se aplican los tratamientos que se realizan para lograr un mayor grado de relajamiento, vitalidad y salud, también pueden disponer de facilidades a nivel estético y belleza. Suele tratarse de centros de descanso y recreación que cuentan con diversos tipos de piscinas, saunas, hidromasajes y jacuzzis.
6. Actividad Turística Temática: Son actividades turísticas temáticas todas aquellas que por su naturaleza recreativa o de esparcimiento y que por estar relacionadas con el turismo, tengan como finalidad ofrecer al turista una experiencia vivencial, incluyendo aquellas que los ponen en contacto con manifestaciones históricas, culturales, fincas agropecuarias demostrativas, áreas naturales dedicadas a la protección y aprovechamiento de los recursos naturales, balnearios, zoo criaderos, zoológicos, acuarios y parques de diversión y acuáticos.

7. Actividades Turísticas que optan por la Declaratoria Turística: Todas aquellas que por su naturaleza recreativa o de esparcimiento, y por estar relacionadas con el turismo, tengan como finalidad accesoria la prestación de servicios al turista, tales como transporte, venta de productos típicos o artesanales y manifestaciones culturales.
8. Acuario: Espacio destinado a la exhibición de animales acuáticos vivos, el cual está abierto a los visitantes o turistas nacionales y extranjeros.
9. Agencia de Viajes: Conforme al artículo 1 de la Ley Reguladora de las Agencias de Viajes, Ley N° 5339 del 23 de agosto de 1973 y su reforma, se consideran agencias de viajes todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades mercantiles, dirigidas a servir de intermediarios entre los viajeros y los prestatarios de los servicios utilizados por los mismos, poniendo los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos.
10. Arrendadora de Vehículos: Comprende todas las empresas que presten el servicio de alquiler de vehículos: automóviles, cuadriciclos y motocicletas a turistas, cuya flotilla mínima será de 10 unidades y su antigüedad no deberá ser mayor a cinco (5) años.
11. Balneario: Espacios diseñados para relajarse y beneficiarse de las propiedades del agua en su estado natural, tratada o termal, los cuales cuentan con distintas clases de duchas y piscinas para que las personas puedan aprovechar los beneficios del agua.

- 12. Cafetería:** Son aquellos establecimientos que sirven durante el horario de atención, comidas, refrigerios rápidos, café de varios tipos, variedades derivadas de éste, infusiones y otras bebidas.
- 13. Calidad:** Conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confiere su habilidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas.
- 14. Declaratoria Turística:** Acto mediante el cual la Gerencia General del ICT declara a una empresa o actividad como de interés turístico, luego de cumplir con los requisitos técnicos, económicos y legales señalados en este Reglamento y en las herramientas de evaluación contenidas en el Anexo Único, el cual forma parte integral de este Reglamento.
- 15. Empresas de Hospedaje:** Todas aquellas que se dediquen permanentemente a brindar servicios de alojamiento remunerado, que cuenten con otros servicios complementarios y que sean clasificadas dentro de las tipologías que establece el Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217 del 25 de febrero de 1980 y sus reformas.
- 16. Empresas de Transporte Aéreo:** Comprende las empresas que presten un servicio de transporte por vía aérea interna o internacional, en rutas itineradas o no.
- 17. Empresas Gastronómicas:** Son establecimientos que se dedican a la preparación y venta de alimentos y bebidas y que se caracterizan por un conjunto de conocimientos y prácticas relacionadas con el arte

culinario, las recetas, los ingredientes, las técnicas y los métodos, así como su evolución histórica y sus significaciones culturales. Se incluye en éstas a los restaurantes, cafeterías y sodas.

18. Empresas Turísticas: Las que presten servicios directa o principalmente relacionados con el turismo y que a juicio del ICT reúnan las condiciones necesarias para ser clasificadas como tales.

19. Herramientas de Evaluación: Las que contienen los requisitos técnicos de calidad que debe reunir cada tipo de empresa turística, en estos se evaluarán los aspectos de infraestructura, mantenimiento, así como cantidad de personal administrativo y de servicio, documentación para la calidad del servicio y satisfacción del cliente. Estas herramientas de evaluación están contenidas en el Anexo único de este Reglamento y forman parte integral del mismo.

20. Marina Turística: Conforme al artículo 2, de la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos, Ley N° 7744 del 19 de diciembre de 1997 y sus reformas (en adelante Ley 7744), se define como el conjunto de instalaciones marítimas o terrestres, destinadas a la protección, el abrigo y la prestación de toda clase de servicios a las embarcaciones de recreo, turísticas y deportivas de cualquier bandera e independiente de su tamaño, así como a los visitantes y usuarios de ellas, nacionales o extranjeros; asimismo, comprende las instalaciones que se encuentran bajo la operación, la administración y el manejo de una empresa turística.

Se consideran parte de una marina: los inmuebles, las instalaciones, las vías de acceso a las distintas áreas y los demás bienes de propiedad privada destinados por sus dueños a brindar servicios a la marina turística y que se hayan considerado en la concesión. Según el artículo 255, inciso 1), del Código Civil, Ley N° 63 del 28 de setiembre de 1887 y sus reformas, los inmuebles son aquellos bienes que estén adheridos a la tierra, o unidos a los edificios y construcciones, de una manera fija y permanente. Las instalaciones por ende se refieren a bienes muebles que, en el caso de las marinas turísticas se especifican en el artículo 12 del Reglamento a la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos, Decreto Ejecutivo N° 38171 del 17 de octubre del 2013.

- 21. Mipymes Turísticas:** Toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica en la actividad turística.
- 22. Muelles Turísticos:** Son instalaciones fijas o flotantes construidas a orillas del mar, lagos o ríos navegables, con las condiciones funcionales y de seguridad para el embarque y desembarque de turistas.
- 23. Restaurante:** El restaurante es aquel establecimiento o comercio en el cual se ofrece a los clientes comidas y bebidas de diverso tipo para su consumo en el sitio, es decir, las personas que asisten a un restaurante se sientan en las mesas que éste tiene dispuestas y eligen aquello que quieren comer y beber de una carta o menú que se les facilita. Los

restaurantes podrán tener especialidades, como pastas, mariscos, carnes, fusión, gourmet, vegetariano, vegano, comida nacional o internacional, cocina tradicional o regional inclusive.

24. Soda: Es un restaurante pequeño, ofrece comida cotidiana y por lo general es atendido por su dueña o dueño, en algunas sodas el principal atractivo es el ambiente familiar y la atención que proporciona el mismo dueño (a) o administrador (a), ya que interactúa con los comensales como lo haría con su familia en su casa, el concepto es generalmente a la carta y ofrece un menú limitado, que consiste en platillos convencionales de tradición urbana, conocida como comida casera.

25. Transporte Acuático: Incluirá todas las empresas cuya actividad comercial consiste en poner al servicio de los turistas las facilidades de transporte de punto a punto mediante cualquier embarcación tipo: balsa, bote, lancha, moto acuática, crucero, velero, yate y catamarán.

26. Turismo Bienestar: Son aquellas actividades que, por su naturaleza, tienen como finalidad ofrecer una experiencia vivencial para lograr, para mantener o reforzar el bienestar personal de quien lo realiza; de manera que favorezca el equilibrio saludable en los aspectos mental, físico y emocional, mediante el uso de terapias con agua, el aprovechamiento de los espacios naturales y los diferentes elementos disponibles en un medio determinado.

27. Turista: Persona que realiza un viaje, el cual incluye estadía de al menos una noche y de menos de un año, en un destino fuera de su ambiente habitual; viaje cuyo propósito es el negocio, el ocio y cualquier otro fin legítimo que no sea ser empleado o residir en el país o lugar que visita.

Artículo 3. El ICT establecerá un Registro de Empresas y Actividades Turísticas, en el cual en forma ordenada y cronológica se incluirán las empresas o actividades a las que se les haya otorgado la correspondiente Declaratoria Turística.

Dicho Registro tendrá como finalidad establecer un sistema de calidad que integre aspectos relacionados con el servicio, la sostenibilidad de los recursos, así como los valores sociales, el rescate y preservación del patrimonio cultural.

CAPITULO II

Del Trámite de la Declaratoria Turística.

Artículo 4. A fin de iniciar el trámite voluntario de Declaratoria Turística de empresa o actividad, el solicitante deberá presentar ante el Instituto Costarricense de Turismo una solicitud de Declaratoria Turística, suscrita por la propia persona interesada (en caso de personas físicas), o por el o la representante legal de la sociedad, asociación u organización (en caso de

personas jurídicas), en cuyo caso deberá indicar el nombre de su representada y cédula jurídica. Si se tratara de una persona apoderada, ésta deberá adicionar una certificación notarial o registral mediante la cual demuestre su condición de tal.

En la solicitud el firmante deberá comprometerse expresamente a lo siguiente:

- a) Que la empresa o actividad turística tendrá como objeto exclusivo la operación declarada turística, indicando la naturaleza de dicha operación, el lugar específico donde opera y el nombre comercial que utiliza.
- b) Que el solicitante no posee antecedentes penales y que autoriza al ICT para que, en caso de duda, realice las investigaciones correspondientes.

En el caso de que el solicitante lo sea en representación de una persona jurídica, la carencia de antecedentes penales se referirá únicamente a delitos que estén relacionados con el ejercicio de esa representación legal.
- c) A reportar dentro del plazo de un mes calendario a partir de su inscripción en el Registro Público, los cambios de: personas propietarias, administradoras o apoderadas y los cambios de razón social. Así como el cambio de nombre comercial del establecimiento o cualquier otro cambio que modifique los alcances de la Declaratoria Turística otorgada.
- d) A indicar un medio electrónico (un número de facsímile o bien una dirección de correo electrónico) o un lugar exacto donde recibir

notificaciones relacionadas con el trámite de obtención de la Declaratoria Turística, así como para cualquier acto o resolución que en el futuro y una vez otorgada la Declaratoria Turística, pueda afectar a la empresa o actividad turística, comprometiéndose además a comunicar cualquier cambio de esta dirección, de lo contrario aceptan ser notificados en cualquier lugar o medio que conste en el expediente.

- e) En los casos de establecimientos de hospedaje y de actividades turísticas temáticas deberán indicar el número de finca y el número de plano catastrado correspondiente al establecimiento comercial en el que opera la empresa o actividad turística que opta por la Declaratoria Turística. Si dicha finca no es propiedad registral del interesado, éste deberá adicionar a su solicitud: copia certificada del contrato de opción de compra venta, de arrendamiento, o de permiso de uso, o bien, autorización original del fiduciario, en caso de fincas en fideicomiso; firmada y autenticada por un abogado, adjuntando los timbres de ley. Lo anterior, a fin de demostrar que el solicitante se encuentra autorizado para desarrollar la operación turística del establecimiento según lo estipulado en el presente reglamento.
- f) Los solicitantes con proyectos nuevos, sea que incluyan o no construcción y que no estén en operación al momento de solicitar la Declaratoria Turística, adicionalmente deberán indicar su compromiso de iniciar la construcción u operación del establecimiento según sea el

caso, en un plazo máximo de seis meses contados a partir del otorgamiento de la Declaratoria Turística.

- g) Las empresas y actividades que soliciten la Declaratoria Turística como proyecto deberán también indicar su compromiso de cumplir con las Herramientas de Evaluación contenidas en el Anexo único, el cual es parte integral de este Reglamento.

De no cumplirse con los anteriores compromisos en la solicitud, no se dará por cumplido este requisito, lo cual de no subsanarse producirá la denegatoria del trámite voluntario de la declaratoria turística según lo que establecen los artículos 6 y 7 de este Reglamento.

Podrán optar por la Declaratoria Turística en la modalidad de proyecto, las empresas y actividades turísticas contenidas en este reglamento, excepto las empresas gastronómicas.

Las empresas y actividades turísticas que puedan optar por la Declaratoria Turística en la modalidad proyecto que deban realizar construcción o remodelación de infraestructura, deberán presentar un cronograma debidamente firmado por ingeniero o arquitecto, incorporado al colegio respectivo.

Aquellas agencias de viajes que realicen ventas a plazo, deberán presentar certificación de estar debidamente registradas ante el Ministerio de Economía,

Industria y Comercio, lo anterior con fundamento en el artículo 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994 y sus reformas.

Artículo 5. En adición a lo establecido en el artículo 4 de este Reglamento, los propietarios de empresas o actividades turísticas que se encuentren en operación y que soliciten la Declaratoria Turística, deberán presentar los requisitos que se citan a continuación, según sea el caso:

- a) Original o copia auténtica del permiso sanitario de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud y de la licencia comercial emitida por la Municipalidad competente, ambos referidos al establecimiento comercial objeto de la solicitud. De igual forma, el original de dichos documentos podrá presentarse acompañado de copia simple, misma que será confrontada por el funcionario del ICT que recibe la documentación. El objeto de este requisito, es la verificación por parte del ICT, de que la empresa o actividad solicitante se encuentra autorizada por ambas dependencias supra citadas, para realizar la actividad que pretende amparar a la Declaratoria Turística.
- b) Estar al día con las obligaciones obrero patronales que establece la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, Ley N°

17 del 22 de octubre de 1943 y sus reformas, así como con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF) según la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, Ley N° 5662 del 23 de diciembre de 1974 y sus reformas, y en el caso que le sea aplicable, estar al día con el impuesto a las sociedades anónimas, según lo establece la Ley de Impuesto a las Personas Jurídicas, Ley N° 9428 del 21 de marzo del 2017 y sus reformas. El cumplimiento a estas condiciones se verificará por parte del ICT en las páginas web respectivas.

- c) Los solicitantes de las empresas de transporte acuático de turistas, deberán presentar adicionalmente:
 - i. Certificación del título de propiedad o contrato de arrendamiento del muelle o atracadero donde opera la empresa, conforme a la Ley 7744.
 - ii. En el caso de que en la zona desde donde se opera no se cuente con muelles, atracaderos o embarcaderos, el interesado deberá proponer para autorización del ICT otro tipo de facilidades o maneras alternas de embarque y desembarque de pasajeros, que cumplan con condiciones de comodidad y seguridad. Dicha valoración será realizada por los funcionarios del ICT, destacados en la Comisión de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT).

- iii. Indicar la cantidad de embarcaciones que utiliza en la actividad, incluyendo su denominación, estilo, modelo, número de matrícula y nombre del propietario registral. Si las embarcaciones no son propiedad registral del solicitante, deberán aportar copia del contrato de opción de compra venta, arrendamiento, leasing, permiso de uso, mediante los cuales se demuestre que dicho solicitante se encuentra autorizado para utilizar dichas embarcaciones en la actividad que se pretende amparar a la Declaratoria Turística.
 - iv. Presentar el Certificado de Navegabilidad que otorga el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
- d) Los solicitantes de las empresas arrendadoras de vehículos deberán presentar adicionalmente:
- 1. Detalle de vehículos que utiliza en la actividad, incluyendo su estilo, modelo, número de placa y nombre del propietario registral, cuya flotilla mínima será de 10 unidades y su antigüedad no deberá ser mayor a cinco (5) años. Si los vehículos no son propiedad registral del solicitante, deberá aportar copia del contrato de arrendamiento, leasing o permiso de uso, mediante el cual se demuestre que el solicitante se encuentra autorizado para desarrollar la actividad y la operación que se pretende amparar a la Declaratoria Turística.

e) Los solicitantes de las empresas de transporte aéreo (líneas aéreas) y las actividades recreativas aéreas, deberán presentar adicionalmente:

- i. Certificación emitida por el Consejo Técnico de Aviación Civil, mediante la cual se acredite que el solicitante tiene permiso para operar servicios aéreos.

f) Los solicitantes de las empresas de hospedaje y actividades turísticas temáticas localizadas dentro de una Reserva Indígena, deberán presentar:

- i. Referencia por escrito del número, nombre, fecha y vigencia de la Ley o el Decreto Ejecutivo, mediante el cual se dio origen a la Reserva Indígena donde se localiza el proyecto.
- ii. Certificación de personería jurídica de la Asociación de Desarrollo Integral u órgano que opere como autoridad competente dentro de dicha Reserva.
- iii. Documento de autorización emitido por la Asociación de Desarrollo Integral o autoridad competente dentro de la Reserva, para desarrollar la actividad y la operación que se pretende amparar a la Declaratoria Turística.

iv. Un levantamiento topográfico del sitio (croquis) con indicación de la delimitación física de la operación turística, en el cual se señale su medida y linderos.

g) Los solicitantes de la Declaratoria Turística para las agencias de viajes y actividad de congresos y convenciones, deberán presentar adicionalmente:

1. Tres (3) cartas de relaciones comerciales con empresas turísticas nacionales, que cuenten con Declaratoria Turística vigente.

h) Los solicitantes de la Declaratoria Turística para la actividad de spa, deberán presentar adicionalmente:

1. Los spas que utilicen agua potable, deberán presentar documento de un laboratorio químico acreditado por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA), mediante el cual se certifique la potabilidad del agua. Dicho documento deberá presentarse de forma anual, durante todo el período que la empresa cuente con Declaratoria Turística vigente.
11. Los spas que utilicen agua termal o termal talaso, deberán aportar el documento técnico emitido por el Ministerio de Salud, sobre la caracterización del agua. Dicho documento deberá presentarse de forma anual, durante todo el período que el establecimiento cuente con Declaratoria Turística vigente.

- iii. Los productos utilizados en los tratamientos que realicen los spas, deberán tener registros sanitarios autorizados.

- i) Toda persona física o jurídica solicitante deberá además cumplir con los siguientes requisitos de tipo técnico que serán verificados por el ICT:
 - i. Las empresas y actividades turísticas en operación serán inspeccionadas y calificadas o categorizadas por el ICT conforme a las Herramientas de Evaluación contenidas en el Anexo único, el cual es parte integral de este Reglamento, como parte del trámite y previo a la emisión de la resolución de la Declaratoria Turística. Asimismo, podrá el ICT reclasificar a una empresa o actividad turística en una categoría inferior a la que ostenta, si aquella hubiere dejado de cumplir con alguno de los requisitos mínimos exigidos para pertenecer a un tipo o categoría específicos.
 - ii. Para poder optar por la Declaratoria Turística, las actividades recreativas acuáticas, actividades recreativas aéreas, actividades temáticas, alquiler de automóviles, motos y cuatriciclos, agencias de viajes, empresas gastronómicas, cafeterías, sodas, líneas aéreas, transporte acuático y tours y turismo de bienestar: Spa, deberán obtener y mantener una calificación de 80% y las empresas de hospedaje una calificación de un 20%, de acuerdo a las Herramientas de Evaluación

contenidas en el Anexo único, el cual es parte integral de este Reglamento.

- iii. Toda empresa o actividad turística que opte por la Declaratoria Turística deberá indicar de forma clara y precisa en qué consiste la actividad y operación que realiza. Asimismo, deberá indicar la cantidad de empleos directos y la inversión generada por la empresa; esto es, valor del terreno, infraestructura, mobiliario y equipo o el monto de alquiler cuando corresponda.
- iv. Quienes soliciten Declaratoria Turística para la Actividad de Congresos y Convenciones, deberán presentar una descripción detallada y precisa, de los productos y servicios que se diseñan y comercializan para desarrollar eventos en diversas áreas de conocimiento; siempre bajo los ejes de sostenibilidad, diferenciación y autenticidad del destino Costa Rica y los servicios que incluye dentro de su oferta.

Artículo 6. Para obtener la Declaratoria Turística deberá cumplirse con los requisitos establecidos en los artículos 4 y 5 y en las Herramientas de Evaluación aplicables a empresas y actividades turísticas en operación según su modalidad, contenidas en el Anexo único, el cual es parte integral de este Reglamento.

Asimismo, las reclasificaciones que se realicen a las empresas y actividades turísticas, ya sea como consecuencia de una inspección o de la aplicación de un nuevo sistema de clasificación debidamente aprobado y publicado mediante Decreto Ejecutivo, serán aplicables en forma inmediata.

Artículo 7. El ICT recibirá y estudiará las solicitudes de Declaratoria Turística y deberá resolver dentro de un plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha en la que el interesado presentó de conformidad, o bien, completó y subsanó todos los requisitos exigidos para su gestión y establecidos en este Reglamento.

En el caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, con documentos vencidos o bien incumpla con los requisitos establecidos en los artículos 4 y 5 o en el Anexo único de este Reglamento, el ICT podrá realizar observaciones escritas y en forma motivada sobre dichos requisitos, por una única vez y dentro del plazo de los quince días hábiles siguientes al día del recibo del trámite. Asimismo, en casos de excepción y cuando sea imprescindible para la resolución del trámite, el ICT tendrá la facultad de requerir ampliaciones o aclaraciones adicionales de los documentos ya aportados en la solicitud, lo cual hará por escrito, de manera motivada y por una única vez en el mismo plazo de los quince días hábiles siguientes al día del recibo del trámite. En ambos casos, la prevención del ICT suspende el plazo

de un mes para la resolución del trámite y otorga al interesado un plazo de diez días hábiles para la atención de lo prevenido por el ICT. Dentro de este plazo de diez días hábiles, el interesado deberá presentar los documentos con las correcciones, observaciones o bien aclaraciones prevenidas por el ICT. Una vez que el interesado complete y subsane de conformidad su solicitud, el ICT deberá resolver sobre la misma en un plazo máximo de un mes contado a partir de la presentación completa de los documentos del caso.

En los casos que corresponda efectuar inspección por parte del ICT conforme a este Reglamento, esta deberá realizarse dentro del mismo plazo de un mes, calculado según sea el caso de la solicitud.

Vencido el plazo de un mes, calculado este según sea el caso de la solicitud y si la Administración no emite la resolución respectiva dentro del plazo señalado, procederá la aplicación del silencio positivo, siempre y cuando el interesado haya cumplido con la totalidad de los requisitos establecidos al efecto, situación en la cual podrá continuar con los trámites para obtener la aprobación de la gestión presentada, según lo dispuesto en el artículo 42 del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC del 22 de febrero del 2012 y sus reformas (en adelante Reglamento a la Ley 8220) . La confección de dicha resolución será competencia de la Gerencia General, en atención a lo dispuesto en los artículos 43 y 44 del Reglamento a la Ley 8220.

CAPITULO III

De las Obligaciones del Instituto Costarricense de Turismo.

Artículo 8. El ICT tendrá, respecto a las empresas y actividades turísticas, las siguientes obligaciones:

- a) Velar por el estricto cumplimiento de este Reglamento, la legislación y demás disposiciones vigentes que regulan su funcionamiento.
- b) Promover la modernización y la calidad de las empresas y actividades turísticas, con el fin de mejorar la competitividad de las empresas del sector turismo.
- c) Promover la implementación de la calidad turística, con el fin de diferenciarse y posicionarse en el mercado como una organización comprometida con dichos estándares.
- d) Otorgarles asistencia técnica y asesoría, e incluirlas en su promoción, publicidad y programas de capacitación, de acuerdo con sus posibilidades.
- e) Mantener actualizada en el sitio web del ICT, la información de las empresas y actividades que cuenten con la Declaratoria Turística y que cumplan con los estándares mínimos de calidad turística, de conformidad con cada una de las Herramientas de Evaluación contenidas en el Anexo único que es parte integral de este Reglamento.

f) Actualizar el detalle de la infraestructura y los servicios otorgados por las empresas y actividades turísticas que cuenten con la Declaratoria Turística, como resultado de los informes de calificación que elaboren los supervisores de oficinas centrales o de oficinas regionales del ICT.

g) Promover la Declaratoria Turística para incorporar el sector de las Mipymes Turísticas como parte de la oferta turística competitiva.

Artículo 9. Para efectos del trámite voluntario de solicitud de una Declaratoria Turística, el ICT verificará únicamente los requisitos establecidos en este Reglamento, los cuales están orientados exclusivamente a la calificación o categorización de la empresa o actividad objeto de la solicitud, como empresa turística o actividad turística, según las características de su operación y de sus obligaciones de servicio y protección al turista nacional y extranjero. La Declaratoria Turística no otorga los beneficios establecidos en la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, Ley N° 6990 del 15 de julio del año 1985, sus reformas y su reglamento; tampoco facilita a su titular la obtención de ningún permiso, patente, autorización, concesión o ningún beneficio o derecho real o subjetivo que estén establecidos en otra normativa vigente. Para obtener los beneficios establecidos en la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, Ley N° 6990 del 15 de julio del año 1985, sus reformas y su reglamento, deberán realizarse los trámites y procedimientos de Contrato Turístico, una vez obtenida la Declaratoria Turística.

Artículo 10. Para acreditar cambios de personas propietarias, apoderadas y cambios de razón social, las personas físicas o jurídicas según sea el caso, que sean propietarias de empresas o actividades amparadas a la Declaratoria Turística, deberán presentar la solicitud de acreditación del cambio propuesto al ICT. Esta solicitud tendrá carácter de declaración jurada, con las formalidades de ley y deberá ser suscrita por la propia persona interesada (en caso de personas físicas propietarias de empresas o actividades turísticas) o bien por el o la representante legal (en caso de personas jurídicas propietarias de empresas o actividades turísticas). En el caso de cambio de propietario a nivel de empresas o actividades turísticas, la solicitud citada deberá indicar el nombre y calidades de la nueva persona física propietaria de la empresa o bien de la razón social y cédula jurídica de la persona jurídica que la adquirió, según sea el caso. En el caso de empresas o actividades turísticas propiedad de personas jurídicas, en las que ha variado su representación, la solicitud citada deberá indicar el nombre y calidades del nuevo o nuevos apoderados que se desean acreditar y en caso de que haya operado un cambio en la persona jurídica propietaria de la empresa o actividad turística, la nueva razón social y nuevo número de cédula jurídica. Las nuevas personas apoderadas que deseen acreditarse ante el ICT en el caso de personas jurídicas que son parte del régimen de la declaratoria turística, deberán adicionar a su solicitud una certificación notarial o registral mediante la cual demuestren su condición de representación de la persona jurídica titular de la declaratoria turística del caso

o bien de la persona jurídica que es nueva propietaria de la empresa o actividad turística objeto de dicha declaratoria y que está en trámite de acreditación como tal ante el ICT.

Dicho documento de solicitud, deberá incluir además los siguientes compromisos y requisitos:

- a) En el caso de cambio de apoderados y de propietario: Que el interesado o el representante de la empresa o actividad turística conoce y asume los compromisos adquiridos por los antiguos apoderados, que los nuevos apoderados no poseen antecedentes penales referidos únicamente a delitos que estén relacionados con el ejercicio de esa representación legal y que autorizan al ICT para que, en caso de duda, realice las investigaciones correspondientes.
- b) Indicar un medio electrónico (un número de facsímile o bien una dirección de correo electrónico) o un lugar exacto donde recibir notificaciones relacionadas con el trámite de acreditación, así como para cualquier acto o resolución que en el futuro y una vez acreditado el cambio propuesto, puedan afectar a la empresa o actividad turística, comprometiéndose además a comunicar cualquier cambio de esta dirección, de lo contrario aceptan ser notificados en cualquier lugar o medio que conste en el expediente.
- c) Este documento deberá estar firmado, autenticado por un abogado, adjuntándole los timbres de ley.

- d) Las empresas o actividades turísticas que soliciten la acreditación de cambio de propietario, deberán presentar adicionalmente: Copia del documento mediante el cual se demuestra su condición de nuevos propietarios de la empresa declarada turística.
- e) Las empresas o actividades turísticas que soliciten la acreditación de cambio de razón social, deberán presentar adicionalmente: certificación notarial o del Registro Público, mediante la cual se demuestre el cambio operado en su razón social.

Artículo 11. Para acreditar su renuncia a la Declaratoria Turística, los titulares de las empresas o actividades turísticas amparadas a la Declaratoria Turística, deberán presentar la respectiva solicitud de renuncia ante el ICT, suscrita por la propia persona interesada (en caso de personas físicas), o por la persona representante legal de la de la sociedad, asociación u organización (en caso de personas jurídicas), en cuyo caso deberá indicar el nombre del apoderado de la misma y su número de cédula jurídica. Si se tratara de una persona apoderada, ésta deberá adicionar una certificación notarial o registral mediante la cual demuestre su condición de tal.

Dicho documento deberá contener la manifestación expresa del solicitante de renunciar a la Declaratoria Turística y de liberar al ICT de cualquier responsabilidad por el no seguimiento del procedimiento ordinario administrativo establecido en la Ley General de Administración Pública, para la acreditación de dicha renuncia.

Este documento deberá estar debidamente firmado, autenticado por un abogado, adjuntándole los timbres de ley.

CAPITULO IV

De las Obligaciones de las Empresas y Actividades Turísticas.

Artículo 12. Las empresas y actividades turísticas tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, sus reformas y su reglamento.
- b) Contar con personal idóneo para las funciones de atención al turista. Para ello serán considerados principalmente los siguientes factores: presentación, uniformes, higiene, trato, idiomas y capacitación técnica específica en aquellos puestos de trabajo que lo requieran.
- c) Conservar en buen estado de mantenimiento e higiene tanto los bienes muebles como los inmuebles que ocupe.

d) Todos los restaurantes, deberán exponer en un lugar visible a la entrada del establecimiento, una lista clara y concisa de los alimentos y bebidas que componen el menú, con el precio final de cada uno de los alimentos y bebidas, en este precio debe incluirse impuestos u otros cargos cuando corresponda.

e) Cumplir estrictamente con las disposiciones legales sobre permanencia de menores de edad, tal y como lo establece el artículo 16 de la Ley de Regulación y Comercialización de Bebidas con Contenido Alcohólico, Ley N° 9047 del 25 de junio del 2012 y sus reformas (en adelante: Ley 9047), y acatar lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento a la Ley General de Control de Tabaco y sus efectos nocivos en la Salud, Decreto Ejecutivo N° 37185 del 26 de junio del 2012, en lo relativo a que queda prohibido fumar en los espacios o lugares públicos y privados establecidos en el artículo 5 de la Ley General de Control del Tabaco y sus efectos nocivos en la Salud, Ley N° 9028 del 22 de marzo del 2012 y sus reformas, como espacios cien por ciento (100%) libres de la exposición al humo del tabaco.

f) Se deberá mantener la empresa o la actividad turística en operación y con la calificación mínima definida por el ICT al otorgar la Declaratoria Turística, de conformidad con las Herramientas de Evaluación contenidas en el Anexo único que es parte integral de este Reglamento.

g) Permitir el libre acceso y permanencia de los turistas al establecimiento, sin otras restricciones que las impuestas por la Ley.

h) Las agencias de viajes con Declaratoria Turística estarán sujetas a lo dispuesto en la Ley Reguladora de Agencias de Viajes, Ley N° 5339 del 23 de agosto de 1973 y sus reformas; en este sentido, deberán cumplir con lo dispuesto en el inciso k) del artículo 12 de esta Ley, en lo relativo a ocupar únicamente guías de turismo autorizados por el ICT.

i) Las empresas de hospedaje turístico estarán sujetas a lo dispuesto por el Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC, del 25 de febrero de 1980 y sus reformas.

j) Se prohíbe que los propietarios o administradores consientan, permitan o promuevan el fomento o desarrollo de actividades comerciales de índole sexual, de explotación sexual de menores de edad o de actividades contrarias a la Ley en sus instalaciones, o bien, que utilicen en su promoción o propaganda elementos que promuevan esas actividades.

k) Reportar al Instituto Costarricense de Turismo cualquier cambio operado a nivel de: propietarios, administradores y razón social. Los cambios de nombre comercial, infraestructura, de tipología de hospedaje (en el caso de las empresas de hospedaje turístico) y de domicilio (en el caso de las agencias de

viajes, arrendadoras de vehículos, transporte acuático y líneas aéreas), serán acreditados de oficio por el ICT, previo informe técnico de inspección.

l) Desarrollar directamente la actividad de la empresa o actividad declarada turística en calidad de titular y responsable de la misma ante el ICT y no cederla a terceros que no estén acreditados ante el Instituto Costarricense de Turismo. Distinto es el caso de los contratos de administración u operación turística hotelera, los cuales podrán suscribirse en aras del mejoramiento de la calidad del servicio turístico, competitividad y especialización de su operación turística.

m) Respetar las condiciones de la contratación con el turista, de conformidad con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, sus reformas y su reglamento.

n) Informar al turista de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan de forma directa sobre la decisión de consumo, los cuales se refieren a los precios, cantidades, la naturaleza, composición de los bienes y servicios, de conformidad con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, sus reformas y su reglamento.

o) Las empresas y actividades turísticas deben contar con medidas y personal de seguridad acorde para la protección de los turistas, tanto dentro de los establecimientos como en las zonas de acceso público, de acuerdo con la actividad que desarrolla. Así mismo, deberá contar con protocolos de atención en caso de emergencias y con una póliza de seguro con cobertura suficiente, debidamente emitida por un ente autorizado por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), acorde a las necesidades, actividades y servicios que se brindan.

CAPÍTULO V

De las Prohibiciones y Sanciones

Artículo 13. Los propietarios de las empresas o actividades turísticas declaradas como tales por el ICT que incumplieren las obligaciones establecidas en el artículo 12 de este Reglamento, en el artículo 12 del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980 y sus reformas, o bien, en la Ley Reguladora de las Agencias de Viajes, Ley N° 5339 del 23 de agosto de 1973 y su reforma, según sean aplicables a su actividad, estarán sujetos a las siguientes sanciones:

a) Suspensión de la Declaratoria Turística y de sus beneficios de 1 a 3 meses calendario, aplicable a la infracción de las obligaciones establecidas en los incisos b) y d) del artículo 12 de este Reglamento, así como la del inciso k) artículo 12 del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980.

b) Suspensión de la Declaratoria Turística y de sus beneficios de 3 a 6 meses calendario, aplicable a la infracción de las obligaciones establecidas en los incisos a), g), m) y n) del artículo 12 de este Reglamento, así como incisos e), f), g) y j) artículo 12 del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980.

c) Suspensión de la Declaratoria Turística y de sus beneficios de 6 meses a 1 año calendario, aplicable a la infracción de las obligaciones establecidas en los incisos c), e), j), k), l) y o) del artículo 12 de este Reglamento. Asimismo, le será aplicable esta sanción a la infracción de las obligaciones de los artículos 18, 27 y 12 incisos d), h) e i) del Reglamento de Hospedaje Turístico, Decreto Ejecutivo N° 11217-MEIC del 25 de febrero de 1980.

d) Para infracciones de lo dispuesto en la Ley Reguladora de las Agencias de Viajes, Ley N° 5339 del 23 de agosto de 1973 y sus reformas, se aplicará la sanción de suspensión de la Declaratoria Turística de 6 meses a 1 año, con excepción de los siguientes casos: a) A las infracciones de las obligaciones de los incisos a) e i) del artículo 12 de la Ley Reguladora de las Agencias de

Viajes, Ley N° 5339 del 23 de agosto de 1973 y sus reformas, se les aplicará la sanción de suspensión de la Declaratoria Turística de 1 a 3 meses.

e) Cancelación de la Declaratoria Turística, lo que se le comunicará a los organismos oficiales correspondientes. Esta sanción se aplicará a las infracciones de las obligaciones contenidas en el artículo 12 inciso f), de este Reglamento.

Artículo 14. Las sanciones establecidas en el artículo 13 de este Reglamento serán aplicables en la vía administrativa por el ICT y para su determinación se tomará en cuenta la gravedad de la violación cometida, el perjuicio causado al turista y la categoría del establecimiento, previa realización del procedimiento administrativo señalado por la Ley General de la Administración Pública.

En los casos de reincidencia, el ICT aplicará el doble de tiempo para la sanción de suspensión, según sea el caso de la infracción cometida. Si el cálculo resultante de la sanción de suspensión con la aplicación del factor de reincidencia fuere mayor a un año calendario, se procederá en su lugar con la cancelación de la Declaratoria Turística.

Se entiende por reincidencia a efectos del presente artículo, la comisión de una segunda o subsecuente infracción a una misma disposición en un período de un año, siempre y cuando se haya notificado una resolución de sanción y en caso de presentado un recurso de apelación, la resolución recurrida se haya confirmado.

Las empresas o actividades turísticas afectadas podrán solicitar el levantamiento de las sanciones, acreditando para ello que han sido debidamente subsanados los motivos que tuvo el ICT para aplicarlas.

Artículo 15. El procedimiento ordinario para la aplicación de lo dispuesto por el artículo 14 de este Reglamento, será el previsto en los artículos 214 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978 y sus reformas.

Concluida la investigación, si la denuncia resultare infundada, la Gerencia General del ICT cerrará el caso comunicándose así al denunciante y a la empresa o actividad turística respectiva.

Si la denuncia resultare fundada, la Gerencia General del ICT tomará la resolución o acción correspondiente de acuerdo con este Reglamento.

Artículo 16. Contra las resoluciones resultantes del artículo anterior, cabrán los recursos de Revocatoria presentado ante la Gerencia General y el de Apelación ante la Junta Directiva del ICT, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su comunicación.

Artículo 17. El ICT realizará el trámite de denuncias interpuestas por incumplimiento de servicios por parte de turistas nacionales y extranjeros contra empresas y actividades declaradas turísticas, con base en un proceso de conciliación y agotado este, las denuncias se presentarán directamente ante la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, sede en las que se les dará seguimiento institucional como coadyuvante.

Artículo 18. El ICT actuará ante la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y ante cualquier otra instancia, como coadyuvante o representante de los turistas que se vean perjudicados por actuaciones de personas físicas o jurídicas dedicadas al turismo inscritas o no en el régimen de la declaratoria turística.

Artículo 19. Deróguese el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas y sus anexos, Decreto Ejecutivo N° 25226-MEIC-TUR del 15 de marzo de 1996, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 121 del 26 de junio de 1996.

Artículo 20. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Dado en San José, a los diecinueve días del mes de julio de dos mil dieciocho.


CARLOS ANDRÉS ALVARADO QUESADA




Victoria Eugenia Hernández Mora



MINISTRA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO



María Amalia Revelo Raventós

MINISTRA DE TURISMO

ANEXO ÚNICO
HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN
INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA

CALIFICACIÓN PARA EMPRESAS DE ALQUILER DE AUTOMÓVILES, CUADRACICLOS Y MOTOCICLETAS

#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	12	19%
2	Capítulo II De la Operación de la Actividad	19	30%
3	Capítulo III Seguridad	14	22%
4	Capítulo IV Variables Ambientales	7	11%
5	Capítulo V Servicio al Cliente	12	19%
Total		64	100%

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN

#	Requerimiento	SI	NO	NA
1	Tiene el Permiso de Funcionamiento vigente.			
2	La Patente Municipal se encuentra vigente.			
3	Los vehículos están inscritos ante el Registro de la Propiedad.			

4	Los vehículos inscritos en el Registro son propiedad de la empresa que ostenta la Declaratoria Turística/ Leasing.			
5	Tiene la aprobación de la Inspección Técnica Vehicular			
6	Tiene Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.			
7	El Derecho de Circulación de los autos está vigente			
8	Se cuenta con la Aprobación del Ministerio de Salud para las actividades de Cuadra ciclos			
9	La empresa lleva un registro de los Contratos de arrendamiento.			
10	La empresa usa folletos u otro material promocional.			
11	El material promocional indica los servicios a los cuales el turista tiene acceso.			
12	Tiene la empresa Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus actividades.			
Total		0	0	0

CAPÍTULO II: DE LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#	Requerimiento	SI	NO	NA
1	Cuenta con oficina de atención de público, debidamente acondicionada.			
2	Las Oficinas de atención al cliente están debidamente identificadas con el nombre comercial de la empresa			

3	Se cuenta con una sala de espera con facilidades para uso de los clientes.			
4	En la oficina se exhibe el material promocional en donde se indican los servicios que se brindan.			
5	El personal de oficinas se encuentra uniformado.			
6	El personal de servicio se encuentra uniformado.			
7	El personal que atiende a los turistas lleva su correspondiente gafete.			
8	Se cuenta con instructivos de información sobre Seguridad al Turista.			
9	Todos los servicios y accesos a las actividades se encuentran señalados.			
10	Presenta facilidades de acceso para personas con capacidad física restringida			
11	Los servicios sanitarios públicos están equipados con los accesorios básicos: Porta-papel, porta-toallas, secador de manos, espejos, jabonera líquida, y basureros.			
12	La loza sanitaria (inodoros, lavabos, y otros), se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
13	Los servicios sanitarios se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
14	La sala de espera se encuentra en buen estado de mantenimiento			
15	La sala de espera se encuentra en buen estado de limpieza			
16	Se dispone de Sucursales			
17	Las áreas de estacionamiento para la flotilla están señalizadas			

18	Existe un Programa de Mantenimiento para las instalaciones			
19	Existe un Programa de Limpieza para las instalaciones			
	Total	0	0	0

CAPÍTULO III SEGURIDAD

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Se cuenta con un Plan de Evacuación en las instalaciones			
2	Existe equipo para combatir el fuego en las oficinas			
3	El Plan de evacuación está colocado en un área visible			
4	El Protocolo indica que debe hacer el Personal de Planta en caso de averías en ruta			
5	El Protocolo indica que debe hacer el Personal de Planta en caso de emergencias en ruta.			
6	El Plan indica cómo y cuándo se deben activar los Protocolos de seguridad y asistencia al turista.			
7	Se dispone de un Protocolo para el Mantenimiento de los autos			
8	La empresa dispone de una bitácora de Mantenimiento para cada auto			
9	La hoja de Mantenimiento menciona las condiciones mecánicas y las eléctricas			
10	Se dispone de un inventario de repuestos básicos (de emergencia)			

11	Existe equipo para extinguir incendios en los autos			
12	Se cuenta con chalecos reflejantes en los autos			
13	Se dispone de Triángulos de Seguridad en cada auto			
14	Existentes procedimientos para los procesos de llenado de combustible cuando se da en las oficinas de la agencia			
Total		0	0	0

CAPÍTULO IV VARIABLES AMBIENTALES

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La empresa cuenta con una política medio ambiental			
2	Se da conocimiento al turista de la política ambiental de la empresa (folleto informativo u otro medio audio visual)			
3	Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.			
4	La empresa demuestra que dispone de políticas y procedimientos para el manejo de la basura generada durante el desarrollo de la actividad y la generada en el sitio.			
5	La empresa demuestra que cuenta con procedimientos para controlar los ruidos, olores, vibración, impacto visual, energía térmica sobre el ambiente			

6	La empresa demuestra que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc.).			
7	La empresa desarrolla programas ambientales con la comunidad inmediata			
Total		0	0	0

Capítulo V: EL SERVICIO AL CLIENTE

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La declaración de Misión de la Organización menciona "el servicio al cliente" como parte de su carácter especial.			
2	La empresa demuestra que tiene una política escrita de servicio al cliente			
3	El servicio al cliente está incluido en el Plan de Mercadeo			
4	La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.			
5	La Junta Directiva o el más alto nivel de la empresa utilizan la información del servicio al cliente como base para tomar decisiones.			
6	La Junta Directiva consigna recursos suficientes para dar mantenimiento o seguimiento al tema de "Servicio al Cliente".			
7	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.			

8	Al personal se le dan instrucciones claras respecto a la naturaleza de su esperada contribución al servicio al cliente.			
9	El servicio al cliente se evalúa periódicamente en busca de la mejora continua.			
10	La empresa tiene un procedimiento legal para tratar las quejas de los turistas consumidores y que está reflejado en su documento de contrato-standard Conditions of Offer and Contract for Research and Consultancy.			
11	Sigue y contesta las quejas que surgen de sus Representantes o Comercializadores (Otros prestadores de Servicios como las Oficinas de Reservaciones, Agencias de Viajes, Hoteles, etc.			
12	La empresa proporciona entrenamiento periódico para reforzar la importancia del servicio al cliente.			
	Total	0	0	0

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA

SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA DE COSTA RICA

CALIFICACIÓN PARA LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS TEMÁTICAS

#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	10	17%
2	Capítulo II De la Operación	23	39%
3	Capítulo III Variables Ambientales y Culturales	12	20%
4	Capítulo IV Del Servicio al Cliente	14	24%
Total		59	100%

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Cumple con las regulaciones para su operación establecidas por el Ministerio de Salud.			
2	Cumple con las Regulaciones para su operación establecidas por la Municipalidad local.			
3	En caso de ofrecer los servicios de hospedaje se encuentra debidamente inscrito ante las autoridades locales.			
4	La empresa dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.			
5	Cuando se involucran actividades de Turismo de Aventura las mismas se apegan a lo establecido por el Ministerio de Salud.			

6	La empresa dispone de una bitácora de Mantenimiento			
7	La empresa dispone de un Manual de Seguridad			
8	Los Guías tienen el certificado de Primeros Auxilios y RCP			
9	Se dispone de Guías para atender a los turistas tanto en forma individual o grupal			
10	La empresa dispone de un Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus visitas.			
Total		0	0	0

CAPÍTULO II: DE LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#	Requerimiento	Si	No	NA
11	Considera un aspecto temático como eje principal de su Actividad Turística.			
12	En lo que respecta a su ubicación el proyecto se encuentra rodeado de atractivos turísticos tanto naturales como culturales de importancia.			
13	Se cuenta con Disposiciones Generales de Información y Seguridad al Turista.			
14	Se cuenta con una sala para la recepción del turista individual o en grupo, donde se le proporcionan servicios varios y de información general.			
15	Todos los servicios y accesos a las actividades se encuentran señalados.			
16	En caso de contar con un restaurante su planta física se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza.			

17	Se dispone de una carta de menú, donde se detalla la composición de los platos y precios con los impuestos de ley.			
18	Las mesas y sillas del salón se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
19	En caso de contar con kioscos o sodas para el consumo de alimentos y bebidas estos se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
20	El mobiliario de los kioscos o sodas se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
21	La empresa dispone de equipo de comunicación portátil entre los guías con la base de operaciones.			
22	La empresa dispone de equipo especializado para el desarrollo de sus programas (Caminatas, Caballos, Cavernas, Canopy y de aventura en general) el cual según su modalidad será certificado y se encontrará en buen estado de mantenimiento y limpieza, lo que implica que según la modalidad de prestación de servicio deberá contar con equipo certificado para la práctica de este tipo de deportes que se caracteriza por su nivel de alto riesgo. El equipo disponible no debe tener malos olores ni presentar desgaste o deterioro alguno.			
23	La empresa dispone de un local para la venta de recuerdos y artesanías.			
24	La Planta Física a nivel de áreas comerciales se observa en buen estado de Mantenimiento y Limpieza, lo que significa que cualquier construcción que se haya desarrollado en el proyecto confines de explotación turística, deberá contar con			

	pisos, paredes, cielo raso, equipo y accesorios disponibles que le garanticen al turista su buen uso y seguridad.			
25	Cualquier instalación con fines turísticos, a nivel de bodegas, establos, vivero su otros de uso y acceso para el turista deberá encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de pisos, paredes, cielo raso y techos, como a nivel de equipo y accesorios. En cuanto a la limpieza se refiere esta incluye superficie libres de suciedad manchas o cualquier otro detalle que resulte desagradable a la vista del turista incluyendo la ausencia de malos olores.			
26	Los senderos, puentes, barandas y cualquier otro acceso peatonal se observa en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
27	Los servicios sanitarios públicos están equipados con los accesorios básicos: Porta-papel, porta-toallas, secador de manos, espejos, jabonera líquida, y basureros.			
28	La loza sanitaria a nivel de inodoros, lavabos, y otros, se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto significa que debe tener todas sus piezas completas a nivel de inodoro, tanque y lavatorio, siendo el acabado del mismo acorde para sus propósitos de operación. En lo que respecta a la limpieza dicha loza debe encontrarse libre de manchas y de suciedad alguna como de malos olores.			

29	La planta física a nivel de Servicios Sanitarios se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza a nivel de pisos, paredes, cielo raso, puertas y ventanas debe encontrarse libre de deterioro alguno, reflejando un buen acabado en sus materiales constructivos, como en su textura y pinturas tanto exteriores como interiores.			
30	El personal que atiende a los turistas lleva su correspondiente gafete.			
31	El personal estará debidamente uniformado.			
32	El personal se encontrará capacitado según los puestos de trabajo.			
33	Se dispone de Áreas y de Información(Visual, sonora o de texto) para Personas con Capacidad Física Restringida.			
Total		0	0	0

CAPÍTULO III VARIABLES AMBIENTALES Y CULTURALES

#	Requerimiento	Si	No	NA
34	La empresa da a conocer el patrimonio natural existente en el sitio en donde se realizan las actividades.			
35	La empresa da a conocer el patrimonio cultural existente en el sitio donde se realizan las actividades.			
36	La empresas demuestra que promueve la Educación Ambiental y consolida la Cultura Ambientalista.			

37	Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.			
38	La empresa demuestra que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc.).			
39	La empresa demuestra que desarrolla prácticas ambientales sostenibles.			
40	La empresa incluye dentro de sus actividades espectáculos o expresiones artístico-culturales.			
41	La empresa apega sus diseños al modelo de Arquitectura propios de su región.			
42	Se da la puesta en valor de la gastronomía local, como un elemento de rescate del patrimonio costarricense.			
43	La empresa desarrolla programas ambientales con la comunidad inmediata			
44	La empresa dispone de programas ambientales específicos para la conservación de los recursos naturales			
45	La experiencia dentro del sitio permite reconocer elementos culturales locales además de los nacionales.			
Total		0	0	0

Capítulo IV: EL SERVICIO AL CLIENTE

#	Requerimiento	Si	No	NA
46	La declaración de Misión de la Organización menciona "el servicio al cliente" como parte de su carácter especial.			
47	La empresa demuestra que tiene una política escrita de servicio al cliente			
48	El servicio al cliente está incluido en el Plan de Mercadeo			
49	Se comunican las políticas de servicio a los clientes.			
50	La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.			
51	La Junta Directiva o el más alto nivel de la empresa utiliza la información del servicio al cliente como base para tomar decisiones.			
52	La Junta Directiva consigna recursos suficientes para dar mantenimiento o seguimiento al tema de servicio al cliente.			
53	Para el servicio al cliente se recogen datos esenciales mediante la aplicación de una boleta.			
54	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.			
55	Al personal se le dan instrucciones claras respecto a la naturaleza de su esperada contribución al servicio al cliente.			
56	El servicio al cliente se evalúa periódicamente en busca de la mejora continua.			

57	La empresa tiene un procedimiento legal para tratar las quejas de los turistas consumidores y que está reflejado en su documento de contrato.			
58	Sigue y contesta las quejas que surgen de sus Representantes o Comercializadores (Otros prestadores de Servicios como las Oficinas de Reservaciones, Agencias de Viajes, Hoteles, etc.			
59	La empresa proporciona entrenamiento periódico para reforzar la importancia del servicio al cliente.			
Total		0	0	0

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA**

**SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA DE COSTA RICA
CALIFICACIÓN PARA LÍNEAS AÉREAS**

#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	10	17%
2	Capítulo II De la Operación y Planta Física	14	24%
3	Capítulo III Diseño de los Paquetes	8	14%
4	Capítulo IV Reservas y Ventas	8	14%
5	Capítulo V Variables Ambientales	8	14%
6	Capítulo VI Servicio al Cliente	10	17%
Total		58	100%

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Tiene el Permiso de Funcionamiento vigente.			
2	La Patente Municipal se encuentra vigente.			
3	Tiene Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.			
4	Se dispone de los Permisos correspondientes de Aviación Civil, para el desarrollo de sus actividades.			
5	Se dispone de un Protocolo para la recepción, atención y partida de los turistas.			

6	Se dispone de información y protocolos para contactar servicios de emergencia y médicos.			
7	La empresa usa folletos u otro material promocional ya sea impreso o digital.			
8	El material promocional indica los servicios a los cuales el turista tiene acceso.			
9	Se dispone de medios audiovisuales para ofrecer sus diferentes programas de viajes.			
10	Tiene la empresa Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus actividades.			
Total 10		0	0	

CAPÍTULO II: DE LA OPERACIÓN Y LA PLANTA FÍSICA

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Cuenta con oficina de atención al público.			
2	En la oficina se exhibe el material promocional impreso de los programas de la Línea Aérea.			
3	El personal de oficinas se encuentra uniformado.			
4	El personal de servicio se encuentra identificado con gafete o carnet visible, que incluye el logo de la empresa.			
5	Se cuenta con instructivos de información sobre Seguridad al Turista.			
6	La oficina se encuentra rotulada con el nombre comercial de la Línea Aérea.			
7	Se identifican las diferentes áreas de servicio al cliente			
8	La oficina tiene como uso exclusivo la actividad turística			

9	Se dispone de sanitarios para uso de los clientes			
10	Los sanitarios se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
11	La decoración y ambientación es acorde a los destinos que promueve la Línea Aérea.			
12	El equipo y las instalaciones funcionan correctamente.			
13	Las instalaciones se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
14	Los vehículos utilizados se encuentran debidamente rotulados con el nombre comercial de la Línea Aérea			
Total 14		0	0	0

CAPÍTULO III DISEÑO DE LOS PAQUETES TURISTICOS

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Se identifican los principales destinos con el nombre, tarifas y vigencia de los mismos.			
2	Se identifica la duración e itinerarios de los diferentes servicios ofrecidos.			
3	Se identifican los servicios que están incluidos en la compra de boletos de viajes.			
4	Se identifican los servicios opcionales por programas o paquetes especiales para viajeros.			
5	Se identifican los medios y periodicidad para la revisión de los diferentes programas de viajes.			
6	Se dan a conocer las responsabilidades en que incurre la Línea Aérea en cada uno de los destinos ofrecidos.			

7	Se indica el tipo de seguros incluidos de parte de la Línea Aérea.			
8	Cuando los Programas de Viajes sean ofrecidos por otros prestadores se incluye la información sobre las responsabilidades legales y de seguros vigentes.			
Total 8		0	0	0

CAPÍTULO IV RESERVAS Y VENTAS DE BOLETOS AÉREOS

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Se dispone de un procedimiento documentado para las reservas y ventas			
2	Cuenta con mecanismos para la reservas con distintos proveedores de servicios.			
3	Cuenta con un procedimiento para la cancelación de las reservaciones de parte de los turistas (No Show).			
4	Cuenta con información sobre los sistemas de pagos que puede aplicar el cliente (Prepago, anticipos).			
5	Se cuenta con un procedimiento escrito que indique plazos, condiciones de cancelación modificación o postergación de los servicios contratados.			
6	Se establecen los procedimientos para multas, penalidades y cargos por conceptos de servicios.			
7	Se cuenta con información sobre paquetes o programas por temporada, con tarifas diferenciadas.			
8	Se cuenta con un procedimiento que regule las ofertas y promociones.			
Total 8		0	0	0

CAPÍTULO V VARIABLES AMBIENTALES

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La empresa cuenta con una política ambiental, escrita.			
2	Se da conocimiento al turista de la política ambiental de la empresa (folleto informativo)			
3	Se establecen recomendaciones para el turista sobre su comportamiento para con el medio natural.			
4	La empresa demuestra que dispone de políticas y procedimientos para el manejo de desechos en sus oficinas centrales.			
5	La empresa demuestra tener políticas y procedimientos para el manejo de desechos generados durante el desarrollo de la actividad.			
6	La línea aérea desarrolla campañas de mercado sobre Costa Rica como un destino amigable con el medio ambiente.			
7	La empresa demuestra que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente. (Uso de productos biodegradables)			
8	La empresa desarrolla programas ambientales con las comunidades inmediatas.			
	TOTAL 8			

Capítulo VI: EL SERVICIO AL CLIENTE

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La declaración de Misión de la Organización contempla "el servicio al cliente".			
2	La empresa tiene una política escrita de servicio al cliente			
3	La Junta Directiva consigna recursos financieros suficientes para dar mantenimiento o seguimiento al tema de "Servicio al Cliente"			
4	El servicio al cliente está incluido en el programa de inducción.			
5	La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.			
6	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.			
7	La empresa de muestra cambios a partir de la medición del servicio al cliente.			
8	Se han establecido mecanismos de seguimiento y responsables de la medición de las encuestas al cliente.			
9	La empresa tiene un procedimiento escrito para tratar las quejas de los turistas.			
10	La empresa proporciona entrenamiento periódico para reforzar la importancia del servicio al cliente.			
	Total 10	0	0	0

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA

CALIFICACIÓN PARA EMPRESAS DEDICADAS A ORGANIZAR CONGRESOS Y CONVENCIONES

#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	10	18%
2	Capítulo II De la Operación y Planta Física	12	24%
3	Capítulo III Diseño de los Paquetes	7	13%
4	Capítulo IV Reservas y Ventas	8	15%
5	Capítulo V Variables Ambientales	8	15%
6	Capítulo VI Servicio al Cliente	10	18%
Total		55	100%

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Tiene el Permiso de Funcionamiento vigente.			
2	La Patente Municipal se encuentra vigente.			
3	Tiene Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.			
4	Se dispone de un Protocolo para la recepción, participación, atención y partida de los turistas.			
5	Se dispone de información y protocolos para contactar servicios de emergencia y médicos.			
6	Los Guías tienen el carnet de acreditación del ICT.			

7	La empresa usa folletos u otro material promocional ya sea impreso o digital.			
8	El material promocional indica los servicios y eventos a los cuales el turista tiene acceso.			
9	Se dispone de medios audiovisuales para ofrecerlos eventos.			
10	Tiene la empresa Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus Eventos.			
Total 10		0	0	0

CAPÍTULO II: DE LA OPERACIÓN Y LA PLANTA FÍSICA

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Cuenta con oficina de atención al público.			
2	En la oficina se exhibe el material promocional impreso de los programas que ofrece la empresa			
3	El personal de oficinas se encuentra uniformado.			
4	El personal de servicio se encuentra identificado con gafete o carnet visible, que incluye el logo de la empresa.			
5	La oficina se encuentra rotulada con el nombre comercial de la Organizadora de Eventos			
6	Se identifican las diferentes áreas de servicio al cliente			
7	La oficina tiene como uso exclusivo la organización de eventos			
8	Se dispone de sanitarios para uso de los clientes			
9	Los sanitarios se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			

10	La decoración y ambientación es acorde a la actividad turística que se desarrolla.			
11	El equipo y las instalaciones funcionan correctamente.			
12	La instalaciones se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza			
Total 12		0	0	0

CAPÍTULO III DISEÑO DE LOS EVENTOS

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Se identifica el evento con el nombre, tarifas y vigencia del mismo.			
2	Se identifica la duración de cada evento			
3	Se identifican los servicios que están incluidos en cada evento			
4	Se identifican los servicios opcionales para cada evento.			
5	Se dan a conocer las responsabilidades en que incurre la Organización en cada uno de los eventos.			
6	Se indican el tipo de seguros incluidos en cada evento.			
7	Cuando los eventos sean ofrecidos por terceros se incluye la información sobre sus responsabilidades legales y de seguros vigentes.			
Total 7		0	0	0

CAPÍTULO IV RESERVAS Y VENTAS

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Se dispone de un procedimiento documentado para las reservas y ventas por evento			
2	Cuenta con mecanismos para las reservas con distintos proveedores de servicios.			
3	Cuenta con un procedimiento para la cancelación de las reservaciones de parte de los turistas (No Show).			
4	Cuenta con información sobre los sistemas de pagos que puede aplicar el cliente (Prepago, anticipos).			
5	Se cuenta con un procedimiento escrito que indique plazos, condiciones de cancelación modificación o postergación de los servicios contratados.			
6	Se establecen los procedimientos para multas, penalidades y cargos por conceptos de servicios.			
7	Se cuenta con información sobre eventos o programas por temporada, con tarifas diferenciadas.			
8	Se cuenta con un procedimiento que regule las ofertas y promociones.			
Total 8		0	0	0

CAPÍTULO V VARIABLES AMBIENTALES

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La empresa cuenta con una política ambiental, escrita.			
2	Se da conocimiento al turista de la política ambiental de la empresa (folleto informativo).			
3	Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.			
4	La empresa demuestra que dispone de políticas y procedimientos para el manejo de desechos en sus oficinas centrales.			
5	La empresa demuestra que tiene políticas y procedimientos para el manejo de desechos generados durante el desarrollo de la actividad.			
6	Cuando las actividades se desarrollan en un Área Natural Protegida, la Organizadora cuenta con material informativo sobre las políticas de manejo dentro del sitio.			
7	La empresa demuestra que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc).			
8	La empresa desarrolla programas ambientales con la comunidad inmediata.			
Total 8		0	0	0

Capítulo VI: EL SERVICIO AL CLIENTE

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La declaración de Misión de la Organización contempla "el servicio al cliente".			
2	La empresa tiene una política escrita de servicio al cliente.			
3	La Junta Directiva consigna recursos suficientes para dar mantenimiento o seguimiento al tema de "Servicio al Cliente".			
4	El servicio al cliente está incluido en el programa de inducción.			
5	La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.			
6	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.			
7	La empresa demuestra cambios a partir de la medición del servicio al cliente.			
8	Se han establecido mecanismos de seguimiento y responsables de la medición de las encuestas al cliente.			
9	La empresa tiene un procedimiento escrito para tratar las quejas de los turistas.			
10	La empresa proporciona entrenamiento periódico para reforzar la importancia del servicio al cliente.			
Total 10		0	0	0

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA

CALIFICACIÓN PARA TRANSPORTE ACÚATICO Y TOURS

#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	13	13%
2	Capítulo II De la Operación de la Actividad	39	39%
3	Capítulo III Seguridad	26	26%
4	Capítulo IV Variables Ambientales	9	9%
5	Capítulo V Servicio al Cliente	12	12%
Total		99	100%

Optan por la declaratoria turística aquellas empresas que obtienen una calificación mínima del 80%.

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Tiene el Permiso de Funcionamiento vigente.			
2	La Patente Municipal se encuentra vigente.			
3	Las embarcaciones están registradas ante el Registro de la Propiedad.			
4	Usa terminales aprobadas por la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT)			
5	Tiene Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.			
6	La empresa dispone de una Póliza de Seguros para el Casco			

7	El Certificado de Navegabilidad está vigente.			
8	La empresa lleva un registro de zarpes emitidos por la Capitanía de Puerto.			
9	Los Guías tienen el certificado de Primeros Auxilios y RCP.			
10	Se dispone de Guías para atender a los turistas tanto en forma individual o grupal			
11	La empresa usa folletos u otro material promocional.			
12	El material promocional indica los servicios a los cuales el turista tiene acceso.			
13	Tiene la empresa Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus actividades.			
Total 13		0	0	0

CAPÍTULO II: DE LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Cuenta con oficina de atención de público, debidamente acondicionada.			
2	En la oficina se exhibe el material promocional en donde se indican los servicios que se brindan.			
3	El personal Administrativo se encuentra uniformado.			
4	El personal de servicio se encuentra uniformado.			
5	El personal que atiende a los turistas lleva su correspondiente gafete.			
6	El Capitán cuenta con licencia o título que lo acredite para navegar.			

7	El Capitán ha recibido capacitaciones recientes a fin esas sus funciones.			
8	Tiene certificados que acrediten sus estudios en mecánica naval.			
9	Tienen los Cursos de MOPT a nivel de zafarrancho y primeros auxilios.			
10	Se cuenta con instructivos de información sobre Seguridad al Turista.			
11	Todos los servicios y accesos a las actividades se encuentran señalados.			
12	Se solicita a los clientes la Licencia para la práctica de las actividades de pesca o buceo.			
13	Se le informa al cliente sobre el equipo necesario y si la empresa lo aporta.			
14	En cada actividad se cuenta con equipo de primeros auxilios.			
15	Los puentes, barandas, escaleras u otro tipo de acceso peatonal se observa en buen estado de funcionamiento, mantenimiento y limpieza.			
16	Los servicios sanitarios públicos están equipados con los accesorios básicos: Porta-papel, porta-toallas, secador de manos, espejos, jabonera líquida, y basureros.			
17	La loza sanitaria de las áreas públicas (inodoros, lavabos), se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
18	Los servicios sanitarios públicos a nivel general se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
19	El muelle o atracadero está equipado con servicios sanitarios y duchas para los clientes.			

20	El muelle o atracadero dispone de vestidores para los turistas.			
21	Las instalaciones en el muelle o atracadero se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
22	Se dispone de una área comercial para uso de los turistas			
23	Los pisos de las naves son antideslizantes.			
24	Los baños de las naves se encuentran en buen estado de mantenimiento.			
25	Los baños de las naves se encuentran en buen estado de limpieza.			
26	Los baños de las naves están dotados de inodoro, lavamanos, espejo, iluminación, jaboneras, entre otros.			
27	La loza sanitaria a nivel de inodoros, lavabos, y otros, en las naves se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
28	Los asientos de las naves son acolchados y con respaldar.			
29	Los asientos de las naves están forrados con material impermeable.			
30	Se dispone de carretes en varios tamaños, peso y longitud.			
31	Se dispone de cañas para varios carretes (resistencia).			
32	Se dispone de carnada muerta (engañadores) / carnada viva.			
33	Sujetadores para los tanques de los buzos (mantenerlos de pie).			
34	Sistema de rescate de buzos: gradas o escalinatas.			

35	Bandera de Buceo en el punto de sumersión.			
36	Equipo básico como: snorkel, aletas, botellas, regulador, traje de buceo, cinturón de lastre, chaleco hidrostático, reloj, manómetro, y tablas de buceo.			
37	Boya en el punto de sumersión			
38	El Personal de la empresa está Certificado por ejemplo por Padi.			
39	La empresa demuestra que el personal recibe cursos periódicos de capacitación.			
Total 39		0	0	0

CAPÍTULO III Seguridad

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Se cuenta con un Plan de Evacuación			
2	El Plan de evacuación está colocado en un área visible de la embarcación			
3	Se dispone de los Manuales con las características de las embarcaciones o equipo			
4	Se encuentran señaladas las zonas de peligro de la nave (escaleras, cercanías al motor, etc.)			
5	El Plan indica que hacer en caso de caer una persona al agua			
6	El Plan indica que hacer en caso de emergencias (mal tiempo, encallar, etc.)			
7	El Plan indica cómo usar los equipos de seguridad (botes salvavidas, radio, etc.)			

8	Se deja una copia del Plan de navegación en las oficinas de la empresa.			
9	Se cuenta con una lista de los equipos de seguridad.			
10	Se dispone de luces de navegación en buen estado (tope, costados, remolque, alcance, fondeo).			
11	Existe equipo para extinguir incendios			
12	Existe equipo para combatir el fuego (traje, botas, etc.).			
13	Existen procedimientos para los procesos de llenado de combustible.			
14	Se cuenta con botes salvavidas.			
15	Se cuenta con chalecos según el N° de Turistas y para la tripulación.			
16	Se cuenta con chalecos especiales para niños.			
17	Se dispone de señales diurnas (banderas, espejo, guía de señales manuales, otros).			
18	Se dispone de boya con autoencendido.			
19	Se dispone de señales pirotécnicas (pistola de bengala, luces, otros).			
20	El equipo médico se encuentra en una caja metálica con cierre hermético.			
21	La empresa dispone de una bitácora de Mantenimiento.			
22	La hoja de Mantenimiento indica las condiciones del equipo (Ejemplo: Para las embarcaciones, el Casco).			
23	La hoja de Mantenimiento indica el funcionamiento del equipo de radio.			
24	La hoja de Mantenimiento menciona las condiciones del motor y las eléctricas			

25	Se dispone de un inventario de repuestos básicos (de emergencia)			
26	El equipo médico se encuentra protegido contra las condiciones climáticas y del medio ambiente.			
	Total 26	0	0	0

CAPÍTULO IV VARIABLES AMBIENTALES

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La empresa cuenta con una política medio ambiental			
2	Se da conocimiento al turista de la política ambiental de la empresa (folleto informativo)			
3	Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.			
4	Se dispone de la comida y sobrantes de forma responsable para evitar que las especies marinas se habitúen a los alimentos cocidos y otros.			
5	La empresa demuestra que dispone de políticas y procedimientos para el manejo de la basura generada durante el desarrollo de la actividad y la generada en el sitio.			
6	Cuando las actividades se desarrollan en un área Natural Protegida, la empresa demuestra que se rigen por lo que establece el Plan de Manejo Respectivo o por lineamientos establecidos por la autoridad competente.			
7	Procedimientos para controlar los ruidos, olores, vibración, impacto visual, energía térmica sobre el ambiente			

8	La empresa demuestra que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc.).			
9	La empresa desarrolla programas ambientales con la comunidad inmediata.			
Total 9		0	0	0

Capítulo V: EL SERVICIO AL CLIENTE

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La declaración de Misión de la Organización menciona "el servicio al cliente" como parte de su carácter especial.			
2	La empresa demuestra que tiene una política escrita de servicio al cliente.			
3	El servicio al cliente está incluido en el Plan de Mercadeo.			
4	La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.			
5	La Junta Directiva o el más alto nivel de la empresa utilizan la información del servicio al cliente como base para tomar decisiones.			
6	La Junta Directiva o el más alto nivel consigna recursos suficientes para dar mantenimiento o seguimiento al tema de "servicio al cliente".			
7	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.			

8	Al personal se le dan instrucciones claras respecto a la naturaleza de su esperada contribución al servicio al cliente.			
9	El servicio al cliente se evalúa periódicamente en busca de la mejora continua.			
10	La empresa tiene un procedimiento legal para tratar las quejas de los turistas consumidores y que está reflejado en su documento de contrato- standard Conditions of Offer and Contract for Research and Consultancy.			
11	Sigue y contesta las quejas que surgen de sus Representantes o Comercializadores (Otros prestadores de Servicios como las Oficinas de Reservaciones, Agencias de Viajes, Hoteles, etc.			
12	La empresa proporciona entrenamiento periódico para reforzar la importancia del servicio al cliente.			
Total 12		0	0	0

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA

**SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA DE COSTA RICA
CLASIFICACIÓN PARA CAFETERIAS**

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO

TIPO: CAFETERIAS

Nº MESAS:

Nº PLAZAS:

Nº EMPLEADOS:

	PUNTAJE TOTAL	PUNTAJE OBTENIDO
Ubicación del inmueble	10	
Estado de mantenimiento	10	
Estado de limpieza	10	
Características constructivas de la fachada	10	
Identificación de la empresa	10	
Características constructivas y capacidad estacionamiento	10	
TOTAL CAPITULO I	60	0
TOTAL NO APLICA	60	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO I	7,57%	0,00%

CAPITULO II: DE LA PRESENTACIÓN INTERNA

Características constructivas del salón comedor	10	
Mantenimiento y limpieza	10	
Áreas mínimas	10	
Relación espacio capacidad	5	
Entrada para clientes independiente al personal	5	
Acabado o recubrimiento del cielo raso	5	
Acabado o recubrimiento del piso	10	
Acabado o recubrimiento de paredes	10	
TOTAL CAPITULO II	65	0
TOTAL NO APLICA	65	0,00%
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO II	8,20%	

CAPITULO III: DEL EQUIPAMIENTO Y ACONDICIONAMIENTO DEL SALON COMEDOR

Mobiliario	10	
Vajilla	10	
Cubertería	10	
Elementos decorativos	10	
Iluminación y ventilación natural	5	
Acondicionamiento artificial de aire	10	
Lámparas candiles y otros elementos de iluminación	5	
Sistema de sonido integral ambiental	5	
Sistema de imagen integral ambiental	5	
Desodorante ambiental	3	
Mueble para salones	6	
TOTAL CAPITULO III	79	0
TOTAL NO APLICA	79	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO III	12,22%	0,00%

CAPITULO IV: COMPOSICIÓN DE LA CARTA DEL MENÚ

Carta de menú	15	
Plato fuerte/especialidades	5	
Postres	4	
Calidad y presentación de platos	10	
Servicio a la mesa	10	
TOTAL CAPITULO IV	44	0
TOTAL NO APLICA	44	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO V	7,94%	0,00%

CAPITULO V: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Vestíbulo o sala de espera	5	
Para llevar	5	
Tarjetas de crédito	5	
Servicio telefónico	5	
TOTAL CAPITULO V	20	0
NO APLICA	20	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO V	3,15%	0,00%

CAPITULO VI: MERCADOTECNIA

Promoción y publicidad	5	
Estructura cuantitativa de la demanda	5	
TOTAL CAPITULO VI	10	0
TOTAL NO APLICA	10	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO VI	1,26%	0,00%

CAPITULO VII: CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE COCINA		
Características constructivas	10	
Relación espacio-área de tránsito y laboral	10	
Acabado o recubrimiento de pisos y paredes	10	
Acabado o recubrimiento del cielo raso	5	
Iluminación y ventilación natural	5	
Iluminación y ventilación artificial	5	
Salida de emergencia para el personal de cocina	10	
Equipo y mobiliario del área de preparación de alimentos	10	
Equipo y mobiliario del área de lavado	10	
Equipo y mobiliario frigorífico	10	
TOTAL CAPITULO VII	85	0
TOTAL NO APLICA		
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO VII	13,24%	0,00%

CAPITULO VIII: OTRAS AREAS (Despensa)

Características constructivas	10	
Áreas mínimas	10	
Equipo y mobiliario para el almacenaje de los productos	10	
TOTAL CAPITULO VIII	30	0
TOTAL NO APLICA	30	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO VIII	6,31%	0,00%

CAPITULO IX: NORMAS DE SEGURIDAD PARA CLIENTES Y PERSONAL

Facilidades para la evacuación	5	
Rotulación de seguridad (luminosa)	5	
Alarma y sistemas de extinción contra incendios	5	
Depósito de agua	5	
Luces de emergencia	5	
Fumigación	5	
Tratamiento y eliminación de basura	5	
Tratamiento y eliminación de aguas residuales	5	
Área de aseo	10	
Vigilancia	5	
Personal capacitado para atender emergencias	5	
Botiquín y equipo para primeros auxilios	5	
TOTAL CAPITULO IX	65	0
TOTAL NO APLICA	65	
EQUIVALENCIA CAPITULO IX	8,20%	0,00%

CAPITULO X: AREA DE SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS

Características constructivas	5	
Revestimiento impermeable de pisos y paredes	10	
Acabado o recubrimiento del cielo raso	5	
Dimensiones	5	
Loza sanitaria	5	
Equipo y accesorios de los sanitarios	15	
TOTAL CAPITULO X	45	0
TOTAL NO APLICA	45	

EQUIVALENCIA CAPITULO X	5,67%	0,00%
--------------------------------	--------------	--------------

CAPITULO XI: FACILIDADES PARA EL PERSONAL

Casilleros para el personal	5	
Servicios sanitarios para el personal	5	
Oficina administrativa	5	
TOTAL CAPITULO XI	15	0
TOTAL NO APLICA	15	
EQUIVALENCIA CAPITULO XI	2,52%	0,00%

CAPITULO XII: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO

(Administrador)	10	
Cajero	5	
Jefe de personal	5	
Jefe de comedor	7	
Cocineros	5	
Camareros	6	
Porcentaje de camareros por números de mesas	4	
Personal de seguridad y vigilancia	5	
TOTAL CAPITULO XII	47	0
TOTAL NO APLICA	47	
EQUIVALENCIA CAPITULO XII	9,08%	0,00%
TOTAL DE PUNTOS EN CAPÍTULOS DEL I AL XII	565	565
TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS	0	
TOTAL DE PUNTOS NO APLICABLES	0	
PUNTAJE PERDIDO	565	
EQUIVALENCIA OBTENIDA	0%	

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA

SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA DE COSTA RICA

CALIFICACION PARA CENTROS DE CONGRESOS Y CONVENCIONES CCC-CR

Nombre del Establecimiento

Número de salones para eventos

Número de Plazas

Número de Colaboradores

REQUERIMIENTOS BASICOS PARA LOS CENTROS DE CONGRESOS Y CONVENCIONES

CAPITULO I: AREAS FRONTALES

1.1- ESTACIONAMIENTO Y AREAS VERDES	Cumple	No cumple	N/A	PTS
El establecimiento cuenta con estacionamiento propio / arrendado				1
La capacidad mínima del estacionamiento es 1 espacio por cada 15 personas				1
Se dispone de varios espacios para los colaboradores				1
Se cuenta con espacios de estacionamiento para buses				1
El área de estacionamiento cuenta con vigilancia durante su horario de operación				1

El estacionamiento cuenta con demarcación vial				1
Dispone de capa asfáltica				1
Los espacios de estacionamiento no bloquearán la entrada principal				1
La entrada principal se encuentra libre de obstáculos				1
El estacionamiento cuenta con iluminación				1
Se cuenta con espacios bajo techo para personas con discapacidad u ocasiones especiales				1
Se dispone de áreas verdes a nivel interno como externo				1
Las áreas verdes se encuentran en buen estado de mantenimiento				1
Las plantas se observan saludables y libres de plagas				1
TOTAL				14
1.2- FACHADA E IDENTIFICACION DEL CENTRO DE C.C.	Cumple	No cumple	N/A	PTS
La fachada está acorde con la modalidad de la empresa				1
La empresa tiene entrada independiente para el personal				1
La entrada principal tiene buena iluminación				1
La fachada se encuentra en buen estado de mantenimiento				1
La fachada se encuentra en buen estado de limpieza				1
El rótulo de identificación se encuentra en buen estado de mantenimiento				1
El rótulo no lleva marcas comerciales ajenas al establecimiento				1
El rótulo se observa en buen estado de limpieza				1
El rótulo dispone de efectos especiales				1
TOTAL				9
CAPITULO II: AREAS INTERNAS				
2.1- SALON PRINCIPAL	Cumple	No cumple	N/A	PTS

Existe un espacio libre hacia las puertas de salida				1
La iluminación del salón es acorde para la actividad				1
La puerta principal del salón se observa en buenas condiciones				1
Las paredes del salón presentan buenas condiciones de mantenimiento.				1
Las paredes del salón presentan buenas condiciones de limpieza				1
Las paredes divisorias del Salón principal son insonoras				1
Dichas paredes son a base de productos que retardan el fuego				1
La superficie de los pisos presentan buenas condiciones de mantenimiento				1
La superficie de los pisos presenta buenas condiciones de limpieza.				1
El cielo raso presenta buenas condiciones de mantenimiento				1
El cielo raso presenta buenas condiciones de limpieza				1
El salón está libre de olores desagradables				1
La decoración es acorde con la actividad y especialidad				1
Los elementos decorativos se observan en buen estado de mantenimiento.				1
Los elementos decorativos se observan en buen estado de limpieza				1
Tiene sistema de ventilación mecánica en buen estado de mantenimiento.				1
Cuenta con sistema de sonido ambiental				1
Cuenta con equipo audio visual para uso exclusivo en dicho salón.				1
Cuenta con equipo de cómputo para uso exclusivo del Salón Principal.				1
Las mesas del salón se encuentran en buen estado de mantenimiento.				1

Las mesas del salón se encuentran en buen estado de limpieza				1
Las sillas del salón se encuentran en buen estado de mantenimiento.				1
Las sillas del salón se encuentran en buen estado de limpieza				1
El salón se encuentra decorado con motivos alusivos a su modalidad.				1
El lugar permitir desarrollar varios tipos de eventos y actividades simultáneamente.				1
Hay suficiente espacio de tránsito en todas las áreas.				1
TOTAL				26
2.2 Facilidades para Personas con Capacidad Física Restringida (PCCFR).	Cumple	No Cumple	NA	PTS
Se cuenta con un Estacionamiento para PCCFR.				1
Se facilita mediante rampas el acceso a las instalaciones del CCC.				1
Todos los accesos a las instalaciones deben tener un ancho mínimo de 1.20 m.				1
Se dispone de Servicios Sanitarios para PCCFR.				1
Se dispone de Duchas para PCCFR.				1
Se dispone de Casilleros para PCCFR.				1
Se da la adecuación de espacios físicos y atenciones para PCCFR.				1
Los espacios en Platea, Balcones y Palco son de 0.90m x 1.20m para personas con limitación y/o movilidad reducida.				1
Al menos el 2% de localidad es en relación al total de sillas se deben considerar espacios reservados para PCCFR.				1
La Carta de Menú debe estar en lenguaje Braille.				1
TOTAL				10
2.3- Salones Complementarios	Cumple	No cumple	N/A	PTS

Se cuenta con mobiliario para estos salones en buen estado de mantenimiento y limpieza				1
Estos salones se integran con el Salón Principal				1
Estos salones cuentan con buena insonorización				1
Estos salones disponen del equipo audio visual necesario para el debido servicio y atención				1
La estación para salones se observa en buen estado de mantenimiento				1
La estación para salones se observa en buen estado de limpieza				1
La estación de salones está acorde con la capacidad del establecimiento				1
TOTAL				7
2.4- AREA DE EXPOSICIONES	Cumple	No cumple	N/A	PTS
El área de exposiciones cuenta con alfombra modular desmontable.				1
Se cuenta con cajas de piso a cada 9 metros con previstas eléctricas.				1
Se cuenta con cajas de piso a cada 9 metros con previstas de internet.				1
Se cuenta con cajas de piso a cada 9 metros con previstas de agua potable.				1
Se cuenta con cajas de piso a cada 9 metros con previstas para aguas residuales.				1
Se dispone de aire comprimido en dicha área.				1
El área de exposiciones se subdivide en un mínimo de tres espacios para personas en plenaria.				1
TOTAL				7
2.5 SALAS DE ATENCION y Otros espacios básicos	Cumple	No cumple	N/A	PTS

Se dispone de una Sala de Espera VIP				1
Se dispone de una Sala de Prensa				1
Se dispone de Salas de Exposiciones Temporales				1
Se cuenta con un mínimo de 3 Salas de Reuniones Individuales				1
Se cuenta con un área de Admisión y Registro				1
Se cuenta con una Boletería				1
Se cuenta con una Sala de Espera				1
Se cuenta con un área de Enfermería				1
Se cuenta con Oficina para Organizadores de Eventos				1
Se cuenta con área para la Administración (Oficinas)				1
Se cuenta con un Área para el Director				1
Se cuenta con Estaciones de Trabajo				1
TOTAL				12
2.6 AREA DE SERVICIOS DE SOPORTE	Cumple	No cumple	N/A	PTS
Dispone de Oficinas para la atención de Contratistas				1
Se cuenta con Salas de Audiovisuales y Control de Sonido				1
Se cuenta con un Taller Eléctrico				1
Se cuenta con Taller de Mantenimiento para Eventos				1
Se dispone de Cuartos de Servicio Técnico				1
Se dispone de Cuartos de Equipamiento Eléctrico				1
Se dispone de Cuartos Eléctricos				1
Se dispone de otros Talleres de servicio para los Expositores				1
Se dispone de una Ruta de Servicio a las áreas posteriores				1
TOTAL				9
2.7- AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS (A&B)	Cumple	No cumple	N/A	PTS
Las mesas se encuentran en buen estado de mantenimiento				1
Las mesas se encuentran en buen estado de limpieza				1

Las sillas se encuentran en buen estado de mantenimiento				1
Las sillas se encuentran en buen estado de limpieza				1
Se identifica un área para la preparación de bebidas				1
El área de preparación esta de frente al cliente				1
Se identifica un área de enfriamiento				1
El área dispone de ambientación y decoración en buen estado de mantenimiento y limpieza				1
La iluminación del lugar es graduable				1
Se dispone de carta de Menú				1
Se dispone de carta de bebidas				1
Las carta de A&B cuentan con buena presentación				1
Las cartas incluyen los precios con los impuestos de ley				1
El equipo del área de A&B se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza				1
La vajilla, cubertería y cristalería están libres de impurezas				1
El área de A&B se encuentra libre de olores desagradables				1
El área de A&B dispone de cristalería acorde para los diferentes tipos de bebidas				1
Se dispone de un exhibidor de vinos al natural o frio				1
TOTAL				18
2.8- OTROS SERVICIOS	Cumple	No cumple	N/A	PTS
Tarjetas de Crédito				1
Servicio Telefónico				1
Sistema de Reservaciones				1
Oficinas Administrativas				1
Guardarropía				1
Servicio de Valet Parking				1
El CCC cuenta con Salas Vip				1
TOTAL				7

2.8.1 VESTIDORES PARA VIP	Cumple	No cumple	N/A	PTS
Se dispone de una entrada independiente para VIP				1
Existe un espacio libre hacia las puertas de salida				1
La iluminación del área es acorde para la actividad				1
La superficie de los pisos presenta buenas condiciones de mantenimiento				1
La superficie de los pisos presenta buenas condiciones de limpieza				1
El cielo raso presenta buenas condiciones de mantenimiento				1
El cielo raso presenta buenas condiciones de limpieza				1
Tiene sistema de ventilación mecánica en buen estado de mantenimiento				1
Los espejos se encuentran debidamente iluminados				1
Se dispone de espacios para el vestuario				1
Se dispone de sanitarios independientes				1
Los sanitarios se encuentran en buen estado de limpieza				1
Los sanitarios se encuentran en buen estado de mantenimiento				1
Los sanitarios disponen de los accesorios fundamentales (papel, jabón, entre otros)				1
En el área de vestidores existen facilidades para el proceso de maquillaje si fuera necesario.				1
TOTAL				15
2.9- SANITARIOS PUBLICOS	Cumple	No cumple	N/A	PTS
Los baños públicos son amplios				1
Los baños públicos cuentan con extractor de aire				1
Los baños públicos cuentan con extractor de aire				1
Los baños públicos tienen espejos				1
Los baños públicos tienen basureros				1

Todas las unidades de baños públicos están dotadas de papel higiénico suficiente				1
Los baños cuentan con porta papel				1
Los baños cuentan con jabonera líquida				1
Ausencia de malos olores en los baños públicos				1
La iluminación de los baños públicos es excelente y funcionan todas las bombillas				1
Los pisos de los baños públicos se encuentran en buen estado de limpieza				1
Los pisos de los baños públicos presentan buen estado de mantenimiento				1
Las paredes de los baños públicos se observan libres de manchas o suciedad				1
Las paredes de los baños públicos se observan en buen estado de mantenimiento				1
El baño de damas cuenta con mueble o superficie para colocar objetos				1
La loza sanitaria presenta buen estado de mantenimiento				1
La loza sanitaria presenta buen estado de limpieza				1
Los servicios sanitarios para caballeros cuentan con mingitorios				1
Los mingitorios presentan buen estado de mantenimiento				1
Los mingitorios presentan buen estado de limpieza				1
La grifería de los baños se encuentra en buen estado de mantenimiento				1
La grifería de los baños se encuentra en buen estado de limpieza				1
Las puertas de los baños presentan buen estado de mantenimiento				1
Las puertas de los baños presentan buen estado de limpieza				1
Música ambiental				1

Las paredes de los baños cuentan con recubrimientos de fácil limpieza				1
TOTAL				26
CAPITULO III: AREAS POSTERIORES				
3.1- AREA DE COCINA	Cumple	No Cumple	N/A	PTS
La cocina cuenta con sistema para la renovación del aire (Sistema de inyección de aire y extracción de gases y humo)				1
Se localizan extractores de humos y grasas en la cocina principal				1
Se utilizan colores claros en el área de cocina				1
El material de revestimiento de las paredes es incombustible				1
El material de revestimiento de las paredes es fácil de limpiar				1
El material de revestimiento del cielo raso es incombustible				1
El material de revestimiento del cielo raso es fácil de limpiar				1
Las lámparas se encuentran en lugares lejos de los alimentos en caso de una rotura				1
Se dispone de buena iluminación dentro del área de cocina				1
Dotación de agua caliente y fría.				1
Es posible identificar las diferentes áreas de lavado, según su uso.				1
El área de preparación de alimentos se encuentra en buen estado de mantenimiento				1
El área de preparación de alimentos se encuentra en buen estado de limpieza				1
Es posible identificar un área de preparación de alimentos				1
Cuenta con salida de emergencia al exterior				1
Se cuenta con superficie antiderrapante a nivel de pisos				1
Cuenta con salida y entrada de platos bien identificada				1
Se cuenta con un área de higiene y limpieza que asegure la manipulación de alimentos a la entrada de la cocina.				1

Se dispone de un lavabo de pie (de pedal/ sensor)				1
Los alimentos se tienen por separado según su uso				1
TOTAL				20
3.2- BODEGAS Y ALMACEN GENERAL	Cumple	Cumple	N/A	PTS
La empresa cuenta con bodega de líquidos y licores				1
Se cuenta con bodega de alimentos				1
Se cuenta con bodega para cajas y envases vacíos				1
Se cuenta con uno o varios cuartos fríos				1
Se cuenta con cámara fría para carnes				1
La bodega y el almacén general cuentan con acceso para proveedores				1
La bodega (s) se encuentran en buen estado de mantenimiento				1
La Bodega (s) se encuentran en buen estado de limpieza				1
Los alimentos y bebidas se encuentran ordenados siguiendo el principio PEPS				1
Ausencia de olores desagradables en el área de bodegas				1
Se identifica claramente una zona para la recepción de productos				1
La estantería de las bodegas es en acero inoxidable/ o similares				1
La estantería de las bodegas facilita el almacenaje (PEPS)				1
Las bodegas están protegidas contra el ingreso de roedores				1
La bodega y el almacén general cuenta con buena iluminación				1
La bodega y el almacén general cuenta con buena ventilación				1
La bodega con acceso independiente para el ingreso de productos				1
Se dispone de área para carga y descarga mínimo para 3 camiones simultáneamente				1
TOTAL				19
3.3- BODEGA DE ASEO	Cumple	No Cumple	N/A	PTS
Se dispone de una Bodega para el Aseo				1

Los productos de limpieza se encuentran ordenados y rotulados				1
La Bodega para el Aseo se encuentra en buen estado de limpieza				1
La bodega de aseo está equipada con una pileta				1
La bodega de aseo está equipada con estantería acorde para los diferentes tipos de productos.				1
El revestimiento de las paredes es incombustible				1
Es un área independiente				1
TOTAL				7
3.4- DESECHOS SOLIDOS Y LIQUIDOS	Cumple	No Cumple	N/A	PTS
Existe un depósito general de basura				1
Las basuras están en recipientes tapados				1
Los recipientes de basura están dotados de bolsas plásticas				1
Los recipientes de basura son lavados diariamente				1
Las bolsas de basura se retiran continuamente y son llevadas a una zona aislada				1
El cuarto de basura dispone de ventilación que no permita la concentración de olores				1
En el movimiento o traslado de basuras y desperdicios, estas no se cruzarán con la zona de preparación de alimentos				1
La ubicación de las basuras y desperdicios será en áreas no públicas				1
TOTAL				8
3.5- SEGURIDAD	Cumple	No Cumple	N/A	PTS
Se localizan extinguidores tipo ABC o equivalentes según las áreas del local				1
Los extintores se encuentran vigentes				1
Los extintores se encuentran debidamente instalados según las áreas del local				1

Se localizan hidrantes de acceso inmediato al CCC.				1
Los hidrantes o siamesas se encuentran en buen estado de mantenimiento				1
La empresa tiene detectores de humo y alarmas en todas las áreas públicas cerradas				1
Las salidas de emergencia se encuentran visibles y están rotuladas (rótulos luminosos)				1
Se localizan luces de emergencia / planta eléctrica en las diferentes áreas de la empresa				1
En caso de estar en pisos superiores se cuenta con escaleras externas de emergencia				1
Se tiene personal de seguridad permanentemente				1
Sistemas de iluminación de toda el área exterior del edificio				1
Cabinas de Vigilancia ubicadas en el predio				1
Se cuenta con vigilancia durante las horas de servicio				1
Se dispone de Cuarto de Monitores				1
Se dispone de Circuito Cerrado de TV / Cámaras perimetrales de vigilancia				1
El establecimiento tiene tanque de almacenamiento de agua propio para 24 horas				1
Se cuenta con planta propia de energía eléctrica para 24 horas de servicio				1
Se aplica fumigación periódicamente				1
Se dispone de botiquín y equipo para primeros auxilios				1
La empresa cuenta con iluminación convencional para el local, en caso de emergencia 24 horas				1
TOTAL				20
CAPITULO IV : RELACION PORCENTUAL POR ESPACIOS FÍSICOS				
4.1- ZONA DE EVENTOS	Cumple	No cumple	N/A	PTS
La Zona de Eventos representa el 50% del espacio total del local				1

La Sala Principal representa el 60% con respecto a la Zona de Eventos				1
El Auditorio representa el 30% con respecto a la Zona de Eventos				1
La Sala de Exposiciones representa el 2.5% con respecto a la Zona de Eventos				1
La Sala de Entrevistas representa el 3% con respecto a la Zona de Eventos				1
Los Camerinos representan el 2.5% con respecto a la Zona de Eventos				1
El área del Vestíbulo representa el 2% con respecto a la Zona de Eventos				1
La Zona de Servicios representa el 20% del espacio total del local				1
La Zona Administrativa representa el 2% del espacio total del local				1
La Zona Exterior representa el 28% del espacio total del local				1
TOTAL				10

CAPITULO V : CALIDAD AMBIENTAL / SOCIAL

5.1- VARIABLES AMBIENTALES	Cumple	No cumple	N/A	PTS
Cuenta con un certificado de calidad del agua potable				1
Cuenta con un certificado de calidad del hielo que utiliza				1
Tiene aviso en los baños para el ahorro y conservación del agua				1
Tiene aviso en los baños para el ahorro de la electricidad				1
Se promueve la separación de desperdicios, colocando recipientes identificados en áreas públicas				1
Se utiliza jabón / champú, biodegradable en los baños Se tiene un registro sobre la composición y calidad de sus aguas residuales				1
Los desechos del área de cocina son clasificados y separados según su composición				1
Se analizan los proveedores para determinar que las carnes de animales exóticos que se consumen son de criaderos				1

Los desechos o sobrantes de alimentos no se dejan al alcance de animales silvestres				1
Los alimentos para llevar son empacados en recipientes confeccionados con materiales amigables con el medio ambiente				1
Se utilizan luces de bajo consumo eléctrico				1
La mantelería y toallas son reutilizables				1
Las cámaras de congelación y enfriamiento son de bajo consumo				1
Se cuenta con un contrato de separación y reciclaje de desechos aparte del servicio de recolección de basura municipal				1
En diferentes áreas de la propiedad (exteriores, se han instalado basureros , para mitigar la contaminación)				1
Los servicios sanitarios públicos cuentan con sensores para ahorro de energía eléctrica				1
Se dispone de sistemas de recolección, evacuación y disposición de aguas pluviales.				1
Se dispone de Planta de Tratamiento para aguas residuales				1
TOTAL				19
5.2- Gestión Social y Cultural	Cumple	No cumple	N/A	PTS
El menú de bocadillos contempla al menos 2 platos regionales				1
Se cumple con la ley con respecto a la prohibición o venta de bebidas alcohólicas a menores				1
Las instalaciones del Centro de Congresos y Convenciones son facilitadas sin fines de lucro, para reuniones de grupos o asociaciones con algún enfoque social				1
Se permite la exhibición de obras de arte de autores regionales, en alguna época del año				1
Se cuenta con un protocolo de atención al adulto mayor o persona con alguna discapacidad				1
TOTAL				5
CAPITULO VI: DEL PERSONAL ADMINSTRATIVO Y DE SERVICIO				
6.1- Personal Administrativo y de Servicio	Cumple	No cumple	N/A	PTS

Gerente General				1
Gerente Administración				1
Gerente Comercial				1
Asistente de Gerencia				1
Gerente de Mercadeo				1
Gerente de Operaciones y Mantenimiento				1
Gerente de Alimentos y Bebidas				1
Auxiliar de Administración				1
Secretaría				1
Secretaría Comercial				1
Asistente de Operaciones				1
Ejecutivo de Ventas				1
Edecanes				1
Traductores				1
Anfitrión				1
Jefe de Cocina				1
Cocineros				1
Saloneros				1
Personal de Mantenimiento General				1
Personal de Mantenimiento Eléctrico				1
Personal de Limpieza				1
Personal de Seguridad				1
Valet parking				1
TOTAL				33
6.2- Facilidades para el Personal	Cumple	No cumple	N/A	PTS
El establecimiento cuenta con duchas para personal				1
Las duchas para el personal se encuentran en buen estado de mantenimiento				1

Las duchas para el personal se encuentran en buen estado de limpieza				1
Los inodoros para el personal se encuentran en buen estado de mantenimiento				1
Los inodoros para el personal se encuentran en buen estado de limpieza				1
Se cuenta con casilleros para el personal/ Se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza				1
Todo el personal se encuentra uniformado				1
Las áreas para el Personal se encuentran en buen estado de mantenimiento				1
Las áreas para el Personal se encuentran en buen estado de limpieza				1
El local cuenta con una oficina para trámites administrativos				1
TOTAL				10
6.3- Presentación Personal	Cumple	No cumple	N/A	PTS
No portar alhajas de ninguna clase (solo reloj de pulsera)				1
El Personal a nivel de hombres refleja un Rostro limpio y bien afeitado				1
El Personal a nivel de Damas reflejan un Rostro limpio con maquillaje discreto				1
Cabello limpio, bien recortado y peinado (Damas bien recogido)				1
Personal uniformado				1
Personal debidamente identificado				1
TOTAL				6

PUNTAJE TOTAL/ CAPITULOS BASICOS

317

PORCENTAJE TOTAL

100%

El establecimiento requiere de un 80% para calificar de conformidad a la Legislación vigente.

6	Se dispone de información y protocolos para contactar servicios de emergencia y médicos.			
7	Los Guías tienen el carnet de acreditación del ICT.			
8	En el caso de los Guías de Turismo Freelance tienen al día el curso de Primeros Auxilios y RCP.			
9	La empresa usa folletos u otro material promocional ya sea impreso o digital.			
10	El material promocional indica los servicios a los cuales el turista tiene derecho.			
11	Se dispone de medios, audio, visuales para ofrecer los paquetes.			
12	Tiene la empresa un Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus actividades.			
Total 12		0	0	0

CAPITULO II: DE LA PLANTA FISICA

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Cuenta con oficina de atención al público.			
2	En la oficina se exhibe el material promocional impreso de los programas que ofrece la empresa.			
3	El personal Administrativo se encuentra uniformado.			
4	El personal de servicio se encuentra identificado con gafete o un carnet visible.			
5	Se cuenta con instructivos de información sobre Seguridad al Turista.			
6	La oficina se encuentra rotulada con el nombre comercial de la empresa.			
7	Se identifican las diferentes áreas de servicio al cliente			
8	La oficina tiene como uso exclusivo la actividad turística			
9	Se dispone de sanitarios para uso de los clientes			

10	Los sanitarios se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
11	La decoración y ambientación es acorde a la actividad turística que se desarrolla.			
12	El equipo y las instalaciones funcionan correctamente.			
13	Las instalaciones se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
14	Los vehículos utilizados se encuentran debidamente rotulados con el nombre comercial de la empresa.			
Total 14		0	0	0

CAPITULO III: DISEÑO DE LOS PROGRAMAS DE ACTIVIDADES TURISTICAS AEREAS

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Se identifican las diferentes actividades con el nombre, tarifas y vigencia del mismo.			
2	Se identifica la duración e itinerarios de las actividades de interés turístico			
3	Se identifican los servicios que están incluidos en las actividades de interés turístico			
4	Se identifican los servicios opcionales para cada programa o paquete de actividades.			
5	Se identifican los medios y periodicidad para la revisión de los paquetes o programas de actividades.			
6	Se dan a conocer las responsabilidades en que incurre la empresa en cada uno de las paquetes o servicios ofrecidos.			
7	Se indican el tipo de seguros incluidos en cada paquete o programa de actividades.			
8	Cuando los paquetes o programas sean ofrecidos por otros prestadores se incluye la información sobre sus responsabilidades legales y de seguros vigentes.			

9	Se dispone de un procedimiento documentado para las reservas y ventas.			
10	Cuenta con un procedimiento para la cancelación de las reservaciones de parte de los turistas (No Show).			
11	Se cuenta con información sobre paquetes o programas por temporada, con tarifas diferenciadas.			
12	Se cuenta con un procedimiento que regule las ofertas y promociones.			
Total 12		0	0	0

CAPÍTULO IV OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Se dispone de un Manual de Mantenimiento en el que se han identificado los equipos y el tipo de mantenimiento a realizar y la frecuencia del mismo.			
2	Todas las actividades de Mantenimiento del Equipo son registradas en la bitácora respectiva.			
3	El Manual de Mantenimiento incluirá una revisión mínima semanal del correcto estado del equipo y accesorios para el desarrollo de la actividad.			
4	Los equipos y accesorios han sido aprobados y certificados por compañías internacionales			
5	Los equipos y accesorios a utilizar por el turista son revisados y almacenados diariamente según tallas.			
6	La empresa demuestra que todo su equipo y accesorios son almacenados en un sitio seguro y protegido de las inclemencias del tiempo.			

7	La empresa dispone de un almacén/ taller con una dotación de repuestos para uso inmediato y que no afecten la suspensión de la actividad.			
8	Se dispone de un Manual de Seguridad en el que para cada actividad se han identificado las acciones a realizar en materia de seguridad para el turista y el personal de planta.			
9	El Manual de Seguridad establece las inspecciones y revisiones de las instalaciones y del equipo que permita mantener los estándares de seguridad.			
10	El Manual de Seguridad demuestra que la empresa cuenta con un Programa de Capacitación para su personal sobre este tema (Seguridad).			
11	La empresa demuestra que los equipos de seguridad y protección para el cliente son revisados periódicamente			
12	Se cuenta con el equipo técnicamente requerido según la actividad desarrollada por la empresa para actuar en caso de emergencias.			
13	La empresa demuestra que el Equipo de Seguridad utilizado tiene certificación y garantía para cumplir con su propósito.			
14	La empresa demuestra que cuenta con un Plan de Emergencias donde se han establecido las instrucciones precisas para actuar según la modalidad de actividad.			
15	La empresa demuestra que cuenta con un Plan de Contingencias, mediante el cual se han identificado las acciones a realizar según la modalidad de servicios			
16	La empresa demuestra la comprobación de resultados durante los simulacros de incidentes; asimismo que esto se llevan a cabo en la forma establecida .Para ello la empresa de verá realizar acabo como mínimo un simulacro anual.			
17	Mediante la Charla para el Turista, se le indican al cliente los grados de riesgos al desarrollar la actividad.			

18	Se le mencionan al turista las medidas de seguridad que debe cumplir durante la actividad y los riesgos previsibles.			
19	Se le menciona al turista el comportamiento que debe guardar durante el desarrollo de la actividad.			
20	La empresa dispone de un Centro de Operaciones dotado de un sistema de comunicación entre lazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.			
21	La empresa tiene un área para la demostración ante los turistas sobre el tipo de actividad que van a experimentar.			
22	La empresa ofrece los servicios de un Acompañante (Tandem) cuando se requiera para algunas de sus actividades.			
23	La empresa pone en práctica la revisión del equipo de los clientes al inicio de la actividad.			
24	Todos los equipos y accesorios para uso del cliente cuyo funcionamiento no sea obvio dispondrá de las instrucciones necesarias de forma clara y esquematizada para uso de parte del turista.			
Total 24		0	0	0

CAPÍTULO V VARIABLES AMBIENTALES

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La empresa cuenta con una política ambiental, escrita.			
2	Se da conocimiento al turista de la política ambiental de la empresa(folleto informativo o audio visual)			
3	Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.			

4	La empresa demuestra que dispone de políticas y procedimientos para el manejo de desechos en sus oficinas centrales y donde práctica la actividad.			
5	La empresa dispone de políticas y procedimientos acordes para el manejo de desechos generados durante el desarrollo de la actividad.			
6	Cuando las actividades se desarrollan en un Área Natural Protegida, la empresa cuenta con material informativo sobre las políticas de manejo dentro del sitio.			
7	La empresa demuestra que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc.).			
8	La empresa desarrolla programas ambientales proyectados con la comunidad inmediata.			
Total 8		0	0	0

Capítulo VI: EL SERVICIO AL CLIENTE

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La declaración de Misión de la Organización contempla "el servicio al cliente".			
2	La empresa tiene una política escrita de servicio al cliente			
3	La Junta Directiva consigna recursos suficientes para dar mantenimiento o seguimiento al tema de "Servicio al Cliente".			
4	El servicio al cliente está incluido en el programa de inducción.			

5	La empresa demuestra que tiene un sistema de medición de la satisfacción del cliente.			
6	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.			
7	La empresa demuestra cambios a partir de la medición del servicio al cliente.			
8	Se han establecido mecanismos de seguimiento y responsables de la medición de las encuestas al cliente.			
9	La empresa tiene un procedimiento escrito para tratar las quejas de los turistas.			
10	La empresa proporciona entrenamiento periódico y capacitación para reforzar la importancia del servicio al cliente.			
Total 10		0	0	0

Se requiere de un 80% para calificar o mantener la Declaratoria Turística

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

DIRECCION DE GESTIÓN TURÍSTICA

SISTEMA DE CALIDAD TURISTICA DE COSTA RICA

CALIFICACION PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES

#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	12	20%
2	Capítulo II De la Operación y Planta Física	14	24%
3	Capítulo III Diseño de los Paquetes	8	13%
4	Capítulo IV Reservas y Ventas	8	13%
5	Capítulo V Variables Ambientales	8	13%
6	Capítulo VI Servicio al Cliente	10	17%
Total		60	100%

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACION

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Tiene el Permiso de Funcionamiento vigente.			
2	La Patente Municipal se encuentra vigente.			
3	Tiene Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.			
4	Cuando se ofertan las actividades de Turismo de Aventura, las mismas se dan en apego a la normativa vigente. (Ministerio de Salud)			
5	Se dispone de un Protocolo para la recepción, atención y partida de los turistas.			

6	Se dispone de información y protocolos para contactar servicios de emergencia y médicos.			
7	Los Guías tienen el carnet de acreditación del ICT.			
8	En el caso de los Guías de Turismo que laboran por cuenta propia (<i>freelance</i>), tienen al día el curso de Primeros Auxilios y RCP.			
9	La empresa usa folletos u otro material promocional ya sea impreso o digital.			
10	El material promocional indica los servicios a los cuales el turista tiene acceso.			
11	Se dispone de medios audio visuales para ofrecerlos paquetes.			
12	Tiene la empresa Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus actividades.			
Total 12		0	0	0

CAPÍTULO II: DE LA OPERACIÓN Y LA PLANTA FISICA

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Cuenta con oficina de atención al público.			
2	En la oficina se exhibe el material promocional impreso de los programas que ofrece la Agencia.			
3	El personal de oficinas se encuentra uniformado.			
4	El personal de servicio se encuentra identificado con gafete o carnet visible, que incluye el logo de la empresa			
5	Se cuenta con instructivos de información sobre Seguridad al Turista.			
6	La oficina se encuentra rotulada con el nombre comercial de la Agencia			
7	Se identifican las diferentes áreas de servicio al cliente			
8	La oficina tiene como uso exclusivo la actividad turística			
9	Se dispone de sanitarios para uso de los clientes			

10	Los sanitarios se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
11	La decoración y ambientación es acorde a la actividad turística que se desarrolla.			
12	El equipo y las instalaciones funcionan correctamente.			
13	Las instalaciones se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza			
14	Los vehículos utilizados se encuentran debidamente rotulados con el nombre comercial de la Agencia.			
Total 14		0	0	0

CAPÍTULO III DISEÑO DE LOS PAQUETES TURISTICOS

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Se identifica el paquete con el nombre, tarifas y vigencia del mismo.			
2	Se identifica la duración de itinerarios del paquete o tours			
3	Se identifican los servicios que están incluidos en el paquete o tours.			
4	Se identifican los servicios opcionales por programa o paquetes.			
5	Se identifican los medios y periodicidad para la revisión de los paquetes o programas.			
6	Se dan a conocer las responsabilidades en que incurre la Agencia de Viajes en cada uno de los paquetes.			
7	Se indican el tipo de seguros incluidos en cada paquete o tours.			
8	Cuando los paquetes sean ofrecidos por otros prestadores se incluye la información sobre sus responsabilidades legales y de seguros vigentes.			
Total 8		0	0	0

CAPÍTULO IV RESERVAS Y VENTAS

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Se dispone de un procedimiento documentado para las reservas y ventas			
2	Cuenta con mecanismos para las reservas con distintos proveedores de servicios.			
3	Cuenta con un procedimiento para la cancelación de las reservaciones de parte de los turistas (No Show).			
4	Cuenta con información sobre los sistemas de pagos que puede aplicar el cliente (Prepago, anticipos).			
5	Se cuenta con un procedimiento escrito que indique plazos, condiciones de cancelación modificación o postergación de los servicios contratados.			
6	Se establecen los procedimientos para multas, penalidades y cargos por conceptos de servicios.			
7	Se cuenta con información sobre paquetes o programas por temporada, con tarifas diferenciadas.			
8	Se cuenta con un procedimiento que regule las ofertas y promociones.			
Total 8		0	0	0

CAPÍTULO V VARIABLES AMBIENTALES

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La empresa cuenta con una política ambiental, escrita.			
2	Se da conocimiento al turista de la política ambiental de la empresa (folleto informativo)			
3	Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.			

4	La empresa demuestra que dispone de políticas y procedimientos para el manejo de desechos en sus oficinas centrales.			
5	La empresa demuestra que tiene políticas y procedimientos para el manejo de desechos generados durante el desarrollo de la actividad.			
6	Cuando las actividades se desarrollan en un Área Natural Protegida, la agencia cuenta con material informativo sobre las políticas de manejo dentro del sitio.			
7	La empresa de muestra que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc.).			
8	La empresa desarrolla programas ambientales con la comunidad inmediata.			
Total 8		0	0	0

Capítulo VI: EL SERVICIO AL CLIENTE

#	Requerimiento	Si	No	NA
1	La declaración de Misión de la Organización contempla "el servicio al cliente".			
2	La empresa tiene una política escrita de servicio al cliente			
3	La Junta Directiva consigna recursos suficientes para dar mantenimiento o seguimiento al tema de "Servicio al Cliente".			
4	El servicio al cliente está incluido en el programa de inducción.			
5	La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.			
6	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.			
7	La empresa demuestra cambios a partir de la medición del servicio al cliente.			

8	Se han establecido mecanismos de seguimiento y responsables de la medición de las encuestas al cliente.			
9	La empresa tiene un procedimiento escrito para tratar las quejas de los turistas.			
10	La empresa proporciona entrenamiento periódico para reforzar la importancia del servicio al cliente.			
Total 10		0	0	0

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA
SISTEMA DE CALIDAD TURISTICA DE COSTA RICA

CALIFICACION PARA SODAS

Nombre del establecimiento

TIPO: Sodas

Nº MESAS:

Nº Plazas:

Nº Empresas:

CAPITULO I: CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

PUNTAJE TOTAL	PUNTAJE OBTENIDO	
Ubicación del inmueble	10	
Estado de mantenimiento	10	
Estado de limpieza	10	
Características constructivas de la fachada	10	
Identificación de la empresa	10	
Características constructivas y capacidad estacionamiento	10	
TOTAL CAPITULO I	60	0
TOTAL NO APLICA		
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO I	12.90%	

CAPITULO II: DE LA PRESENTACIÓN INTERNA

Características constructivas del salón comedor	10	
Mantenimiento y limpieza	10	
Acabado o recubrimiento del cielo raso	5	
Acabado o recubrimiento del piso	10	
Acabado o recubrimiento de paredes	10	
TOTAL CAPITULO II	45	0
TOTAL NO APLICA		
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO II	9.67%	

CAPITULO III: DEL EQUIPAMIENTO Y ACONDICIONAMIENTO DEL SALON COMEDOR

Mobiliario	10	
Mantelería	10	
Vajilla	10	
Cubertería	10	
Elementos decorativos	10	
Iluminación y ventilación natural	5	
TOTAL CAPITULO III	55	0
TOTAL NO APLICA		
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO III	11.82%	

CAPITULO IV: AREA DE SERVICIO DE BEBIDAS

Características constructivas del bar	10	
Mobiliario del bar	10	
Equipo y accesorios del bar	10	
TOTAL CAPITULO IV	30	0

NO APLICA		
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO IV	6.46%	

CAPITULO V COMPOSICION DE LA CARTA DEL MENU

Carta de menú	15	
Calidad y presentación de platos	10	
Servicio a la mesa	10	

COMPOSICIÓN DE LA CARTA DE MENÚ REST. TÍPICOS

Entradas	5	
Platos fuertes	5	
Postres/bebidas digestivas	5	
TOTAL CAPITULO V	50	0
TOTAL NO APLICA	0	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO V	10.75	

CAPITULO VI: CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE COCINA

Acabado o recubrimiento de pisos y paredes	10	
Acabado o recubrimiento del cielo raso	5	
Iluminación y ventilación natural	5	
Salida de emergencia para el personal de cocina	10	
Equipo y mobiliario del área de preparación de alimentos	10	
Equipo y mobiliario del área de cocción de alimentos	10	
TOTAL CAPITULO VI	50	0
TOTAL NO APLICA	0	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO VI	10.75%	

CAPITULO VII: OTROS DEPARTAMENTOS (BODEGAS)

Iluminación y ventilación natural	5	
Iluminación y ventilación artificial	5	
Acabado o recubrimiento de pisos, paredes y cielorrasos	5	
Equipo y mobiliario para el almacenaje de los productos	10	
TOTAL CAPITULO VII	25	0
TOTAL NO APLICA	0	
TOTAL EQUIVALENCIA CAPITULO VII	5.38%	

CAPITULO VIII: NORMAS DE SEGURIDAD PARA CLIENTES Y PERSONAL

Facilidades para la evacuación	5	
Rotulación de seguridad (luminosa)	5	
Alarma y sistemas de extinción contra incendios	5	
Depósito de agua	5	
Luces de emergencia	5	
Fumigación	5	
Tratamiento y eliminación de basura	5	
Tratamiento y eliminación de aguas residuales	5	
Área de aseo	10	
Vigilancia	5	
Personal capacitado para atender emergencias	5	
BOTIQUÍN Y EQUIPO PARA PRIMEROS AUXILIOS	5	
TOTAL CAPITULO VIII	65	0
TOTAL NO APLICA	0	
EQUIVALENCIA CAPITULO VIII	13.97%	

CAPITULO IX: AREA DE SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS

Características constructivas	5	
Revestimiento impermeable de pisos y paredes	10	
Acabado o recubrimiento del cielo raso	5	
Dimensiones	5	
Loza sanitaria	5	
Equipo y accesorios de los sanitarios	15	
TOTAL CAPITULO IX	45	0
TOTAL NO APLICA	0	
EQUIVALENCIA CAPITULO IX	9.67%	

CAPITULO X: FACILIDAD PARA EL PERSONAL

Casilleros para el personal	5	
Programa de capacitación para el personal	5	
TOTAL CAPITULO X	10	0
TOTAL NO APLICA	0	
EQUIVALENCIA CAPITULO X	2.17%	

CAPITULO XI: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO

Gerente general (administrador)	10	
Cocineros	5	
Camareros	6	
Porcentaje de camareros por números de mesas	4	
Personal de seguridad y vigilancia	5	
TOTAL CAPITULO XI	30	0
TOTAL NO APLICA	0	

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA**

CATEGORIA SPA

Equipamientos y servicios generales de las empresas de Turismo de Bienestar

Nombre del establecimiento:	Tipología:
Cantidad de colaboradores:	Cantidad de Salas:

Capítulo I: De la operación		Calificación	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
1.1	Cumple con las regulaciones para su operación establecidas por el Ministerio de Salud.	3		3	
1.2	Cumple con las regulaciones para su operación establecidas por la Municipalidad local.	3		3	
1.3	Existe código para el comportamiento del cliente.	3		3	
1.4	Existe código del servicio al cliente para cada puesto.	3		3	
1.5	Dispone de un reglamento interno de operación.	3		3	
Total de capítulo		15	0	15	
Total general		15			
Porcentaje obtenido		100			

Capítulo II: Recurso Humano		Calificación	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
2.1	Director/ Gerente	3		3	
2.2	Fisioterapeutas	3		3	
2.3	Supervisor	3		3	
2.4	Anfitriones	3		3	
2.5	Recepcionistas	3		3	
2.6	Masajistas/ Terapeutas	3			
2.7	Estilistas	3			
2.8	Esteticistas	3			
2.9	Manicuristas/ pedicuristas	3			
2.10	Instructores (yoga, pilates, gimnasio, entre otros)	3			
2.11	Personal capacitado para primeros auxilios	3			
2.12	Guardas de seguridad	3			
2.13	Personal de mantenimiento	3			
2.14	Misceláneos	3			
2.15	Jardineros	3			
Total de capítulo		45	0	15	
Total general		45			
Porcentaje obtenido		100			

Capítulo III: Servicios		Calificación	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
3.1	Se dispone de Protocolo escrito de Bienvenida al Cliente	3		3	
3.2	Se ofrece un sistema de reservaciones para el cliente y la confirmación del servicio elegido.	3		3	
3.3	Se informa al cliente sobre el código de comportamiento	3		3	
3.4	Se valora el nivel de satisfacción del cliente	3		3	
3.5	Se aceptan diferentes formas de pago: transferencias, cargo a la habitación, efectivo, tarjetas de crédito o débito	3		3	
3.6	Se ofrece caja de seguridad para uso de los clientes	3		3	
3.7	El horario de atención es al menos de 8 horas diarias.	3		3	
3.8	Se ofrecen promociones.	3		3	
3.9	Se ofrece bebidas para el autoservicio de los clientes: bidones de agua, agua saborizada, té, entre otros.	3		3	
3.10	Se entrega ficha de perfil del cliente.	3		3	
3.11	Se ofrece un Directorio (Menú de Servicios).	3		3	
3.12	Se ofrece internet inalámbrico.	3		3	

3.13	Se ofrece para la venta los productos utilizados en los tratamientos.	3		3	
3.14	Se ofrece traslados al establecimiento.	3		3	
Total de capítulo		42	0	42	
Total general		42			
Porcentaje obtenido		100			

Capítulo IV: Responsabilidad Ambiental y Social		Calificación	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
De las Prácticas Ambientales					
4.1	Se le da a conocer a los clientes del Spa las políticas del mismo, considerando los aspectos ambientales, sociales, económicos, a través de algún medio audio visual.	3		3	
4.2	Se cuenta con un certificado de calidad del agua potable.	3		3	
4.3	Se cuenta con un certificado de calidad del hielo.	3		3	
4.4	Se utilizan dispositivos como Paneles Solares para la producción de Energías Limpias.	3		3	
4.5	Se utilizan dispositivos para el ahorro de energía: apagado automático, interruptores de	3		3	

	presencia, sensores, foto celdas u otros medios mecánicos.				
4.6	Se utilizan dispositivos para el ahorro de agua en grifos, ducha y sanitaria: mediante válvulas de presión, temporizadores, sensores u otros medios mecánicos.	3		3	
4.7	Se tiene en funcionamiento un sistema de tratamiento de aguas residuales: tanque séptico, planta de tratamiento u otros para minimizar el impacto sobre el medio ambiente.	3		3	
4.8	Se monitorea la producción de desechos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) y su manejo mediante un registro, cuadro, bitácora u otro control.	3		3	
4.9	Se usan sistemas informáticos o reutilización de papel para reducir el consumo.	3		3	
4.10	Se utilizan productos que no tengan contraindicaciones ambientales: biodegradables o en alta proporción.	3		3	
4.11	En los productos biodegradables que utiliza el Spa; el empaque y el	3		3	

	contenido del mismo son biodegradables.				
4.12	Se usan sistemas informáticos o se da la reutilización de papel para reducir el consumo del mismo.	3		3	
De la Responsabilidad Social					
4.13	Es política de la empresa promover y apoyar la participación de los Colaboradores en Cursos de Actualización.	3		3	
4.14	La empresa apoya que el 60% de los Colaboradores sean Costarricenses.	3		3	
4.15	En los cursos que promueve la empresa a nivel del Servicio de Spa, involucra a personas de la comunidad donde presta sus servicios.	3		3	
4.16	Dentro de las instalaciones del Spa, la empresa utiliza productos diseñados o desarrollados por Microempresarios Locales.			3	
4.17	Se utilizan y comercializan productos cosméticos biodegradables.			3	

4.18	Se utilizan productos cosméticos de elaboración propia o de proveedores nacionales.				
Total de capítulo		54	0	15	
Total general		54			
Porcentaje obtenido		100			

Capítulo V: Arquitectura		Calificación	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
Rotulación					
5.1	Se dispone de rotulación clara y visible que identifique el establecimiento	3		3	
Estacionamiento					
5.2	Se cuenta con estacionamiento para el uso de los clientes				
5.3	Los espacios se encuentran debidamente demarcados	3		3	
5.4	Se cuenta con rotulación de las políticas de uso visible al cliente	3		3	
5.5	Hay presencia de agua: fuentes, espejos, cascadas u otros	3		3	
Vestíbulo					
5.6	Se dispone de un espacio vestibular para el recibimiento de los clientes	3		3	

5.7	Se dispone de iluminación apropiada de acuerdo a la funcionalidad del espacio	3		3	
Recepción					
5.8	Se dispone de un área de recepción para la atención y registro de los clientes.	3		3	
5.9	Se dispone de mobiliario para la atención de los clientes.	3		3	
5.10	Se dispone de iluminación apropiada de acuerdo a la funcionalidad del espacio.	3		3	
5.11	Se dispone de ventilación natural apropiada de acuerdo a la finalidad de cada espacio.	3		3	
5.12	Se dispone de decoración armoniosa.	3		3	
5.13	Se percibe aromas agradables: naturales y/o artificiales.	3		3	
5.14	Se percibe sonidos agradables: naturales y/o artificiales.	3		3	
5.15	Se dispone de equipo audiovisual para la presentación de los tratamientos, paquetes, promociones u otros.	3		3	
Otros espacios					
5.16	Se dispone de oficina administrativa.	3		3	

5.17	Se dispone de un área de lavandería.	3		3	
5.18	Se dispone de un área para uso exclusivo de los colaboradores.	3		3	
5.19	Se dispone de una bodega para cosméticos.	3		3	
5.20	Se dispone de un área de esterilización de equipo (utensilios para la depilación similares y afines).	3		3	
5.21	Se dispone de un área de bodega para el almacenamiento de los productos y equipo de limpieza	3		3	
Seguridad preventiva					
5.22	Existen extintores tipo ABC o equivalentes.	3		3	
5.23	Existen dispositivos de alarma: detectores de humo, detectores de gas, rotura de vidrios, botón de pánico, sensor de movimiento, sensor magnético de puertas y ventanas u otros.	3		3	
5.24	Las salidas de emergencias se encuentran visibles y rotuladas.	3		3	
5.25	Existen luces de emergencia y/o planta eléctrica.	3		3	
5.26	Se cuenta con un reservorio de agua potable.	3		3	
5.27	Se cuenta con dispositivos de monitoreo: circuito cerrado de televisión u otro.	3		3	

Facilidades para Personas con Capacidad Física Restringida (PCCFR)					
5.28	Se cuenta con un Estacionamiento para PCCFR.	3		3	
5.29	Se facilita mediante rampas el acceso a las instalaciones del SPA.	3		3	
5.30	Se dispone de Servicios Sanitarios para PCCFR.	3		3	
5.31	Se dispone de Duchas para PCCFR.	3		3	
5.32	Se dispone de Casilleros para PCCFR.	3		3	
5.33	Se da la adecuación de tratamientos y atenciones para PCCFR.	3		3	
Total de capítulo		99	0	15	
Total general		99			
Porcentaje obtenido		100			

Capítulo VI: Etiqueta		Calificación	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
6.1	Se dispone de Protocolo escrito con normas de Etiqueta del Spa.(Uniforme, presentación y vocabulario del personal, atención al cliente y resolución de conflictos).	3		3	
6.2	Se le indica al cliente el tiempo requerido para realizar el check-in.			3	
6.3	Se le indica al cliente el horario de funcionamiento del Spa.	3		3	
6.4	Atuendo del cliente.	3		3	

6.5	Uso de vestido de baño en áreas requeridas (sauna, baño de vapor, jacuzzi).	3		3	
6.6	Se le indica al cliente que no debe portar lentes de contacto durante el tratamiento que incluyan faciales.	3		3	
6.7	Se dispone de cajas de seguridad.	3		3	
6.8	Se le indica al cliente que puede comunicar su preferencia a la terapeuta, ya sea sobre la temperatura de la sala, cantidad de presión y fuerza del masaje, o incluso, el volumen de la música.	3		3	
6.9	Se dispone de una política de cancelación.	3		3	
Total de capítulo		27	0	27	
Total general		27			
Porcentaje obtenido		100			
Capítulo VII: Tratamientos		Calificación	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
7.1	Masajes.	3		3	
7.2	Corporales.	3		3	
7.3	Faciales.	3		3	
7.4	Manicure/Pedicure.	3		3	
7.5	Depilación.	3		3	
7.6	Peluquería.	3		3	
7.7	Otros.	3		3	
Total de capítulo		21	0	21	3
Total general		21			
Porcentaje obtenido		100			

Capítulo VIII: Salas				
Salas de espera	Calificación	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
8.1	Se dispone en la sala de espera de dispensadores de agua y otras bebidas hidratantes.	3		3
8.2	Se dispone de mobiliario para la estancia de los clientes.	3		3
8.3	Se dispone de iluminación apropiada de acuerdo a la funcionalidad del espacio.	3		3
8.4	Se dispone de decoración armoniosa de acuerdo a la funcionalidad del espacio.	3		3
8.5	Se percibe aromas agradables: naturales y/o artificiales.	3		3
8.6	Se percibe sonidos agradables: naturales y/o artificiales.	3		3
8.7	Se dispone de material de lectura accesible al cliente: revistas, libros, periódicos, tabletas digitales, entre otros.	3		3
Salas de relajación				
8.8	Se dispone de salas de relajación para los clientes.	3		3
8.9	Se dispone de mobiliario para la estancia de los clientes.	3		3
8.10	Se dispone de iluminación apropiada de acuerdo a la funcionalidad del espacio.	3		3
8.11	Se dispone de decoración armoniosa	3		3
8.12	Se percibe aromas agradables: naturales y/o artificiales.	3		3
8.13	Se percibe sonidos agradables: naturales y/o artificiales.	3		3
8.14	Se dispone de material de lectura accesible al cliente: revistas, libros, periódicos, tabletas digitales, entre otros.	3		3

Salas de Tratamiento				
8.15	Se dispone de salas de atención para la aplicación de los tratamientos.	3		3
8.16	Se dispone de equipo y aparatología electroestática para la aplicación de los tratamientos.	3		3
8.17	Se dispone de área para la higiene, desinfección y esterilización de materiales y equipos.	3		3
8.18	Se dispone de área para la higiene, desinfección y esterilización de materiales y equipos.	3		3
8.19	Se dispone de manejo de técnicas asépticas que incluyan el uso de guantes y cubre bocas.	3		3
8.20	Se dispone de iluminación indirecta o regulable.	3		3
8.21	Se dispone de decoración armoniosa.	3		3
8.22	Se percibe aromas agradables: naturales y/o artificiales.	3		3
8.23	Se percibe sonidos agradables: naturales y/o artificiales.	3		3
8.24	La cama de masajes dispone de ropa de cama en buen estado de mantenimiento y limpieza.	3		3
8.25	Se dispone de dispositivos para la ventilación: ventanas, aire acondicionado, extractor de aire, abanico u otros.	3		3
8.26	Se dispone de lavamanos para la higienización antes, durante y post tratamiento.	3		3
8.27	Se dispone de duchas para uso exclusivo de los clientes.	3		3
8.28	La ducha cuenta con superficie antideslizante, paredes lisas, impermeables y de fácil limpieza.	3		3
8.29	Fuera de la ducha se cuenta con un tapete para pies.	3		3
8.30	La ducha cuenta con regadera de extensión.	3		3
8.31	Se dispone de reloj para la administración del tiempo.	3		3

Hidroterapia				
8.32	Baño de Burbujas.	3		3
8.33	Baño de Hidromasaje.	3		3
8.34	Baño con Chorro Manual Subacuático.	3		3
8.35	Baños parciales o locales pediluvios.	3		3
8.36	Baños parciales o locales maniluvios.	3		3
8.37	Ducha circular.	3		3
8.38	Masaje bajo ducha.	3		3
8.39	Chorro general.	3		3
8.40	Chorros por inmersión en piscina.	3		3
8.41	Piscina de movilización colectiva.	3		3
8.42	Piscina de movilización individual.	3		3
Servicios sanitarios para uso exclusivo de los clientes				
8.43	Se dispone de servicios sanitarios en unidades separadas por sexo.	3		3
8.44	Se dispone de mobiliario: inodoro, lavamanos, mingitorios, grifería, muebles, entre otros.	3		3
8.45	Existe un sistema para el secado de manos: toallas de papel, paños de tela, secador automático u otros.	3		3
8.46	Se dispone de iluminación apropiada de acuerdo a la funcionalidad del espacio.	3		3
8.47	Se dispone de decoración armoniosa.	3		3
8.48	Se percibe aromas agradables: naturales y/o artificiales.	3		3
8.49	Se percibe sonidos agradables: naturales y/o artificiales.	3		3
8.50	La ducha cuenta con superficie de piso antideslizante.	3		3
8.51	La ducha cuenta con paredes lisas, impermeables y de fácil limpieza.	3		3
8.52	Fuera de la ducha se cuenta con un tapete para pies.	3		3
8.53	Se dispone de un área de vestidores.	3		3

8.54	Se dispone de un área de casilleros.	3	3	3
8.55	Se dispone de decoración armoniosa.	3	3	
Total de capítulo		165		
Total general		165		
Porcentaje obtenido		100		

Capítulo IX: Espacios complementarios		Calificación	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
Área de alimentación					
9.1	Se dispone de un área exclusivo para el consumo de alimentos.	3		3	
9.2	Se dispone de mobiliario para el consumo.	3		3	
9.3	El mobiliario dispone de mantelería o individuales.	3		3	
9.4	Se dispone de iluminación apropiada para la funcionalidad del espacio.	3		3	
9.5	Se dispone de decoración armoniosa.	3		3	
9.6	Se percibe aromas agradables: naturales y/o artificiales.	3		3	
9.7	Se dispone de equipo audiovisual.	3		3	
9.8	La vajilla es de material duradero, resistente y permanente.	3		3	
9.9	La carta del menú se presenta en varios idiomas.	3		3	
9.10	Se cuenta con una huerta orgánica para consumo del establecimiento.	3		3	

Piscina					
9.11	Se dispone de piscina con camas de hidromasaje, sillones individuales de hidromasaje, cascadas y seta cervical, circuito de contracorriente, inyectores subacuáticos para masajes de piernas y plantas de los pies.	3		3	
9.12	Se dispone de piscinas con agua temperada y de contraste como poza fría.	3		3	
9.13	Se cuenta con rotulación visible al cliente de las políticas de uso.	3		3	
9.14	Se dispone de mobiliario para uso de los clientes.	3			
Sauna					
9.15	Se dispone de Protocolo escrito del uso del sauna e higiene.	3		3	
9.16	Se cuenta con rotulación visible al cliente de las políticas de uso.	3		3	
9.17	En el sauna se dispone de mobiliario.	3		3	
9.18	Se dispone de iluminación apropiada para la funcionalidad del espacio.	3		3	
9.19	Se dispone un reloj mural visible.	3		3	
Baño de vapor					
9.20	Se dispone de Protocolo escrito del uso del baño de vapor e higiene.	3		3	

9.21	Se cuenta con rotulación visible al cliente de las políticas de uso	3		3	
9.22	Se dispone de mobiliario	3		3	
9.23	Se dispone de iluminación apropiada para la funcionalidad del espacio	3		3	
9.24	Se dispone de un reloj mural visible	3		3	
Gimnasio					
9.25	Se dispone de gimnasio.	3		3	
9.26	Se cuenta con rotulación visible al cliente de las políticas de uso.	3		3	
9.27	Se dispone de equipo: bicicleta estacionaria, caminadoras, pesas, entre otros.	3		3	
9.28	Se dispone de equipo audiovisual.	3		3	
Plataforma para terapias alternativas					
9.29	Se dispone de plataforma para Yoga, Thai, Pilates.	3		3	
9.30	Se cuenta con rotulación visible al cliente de las políticas de uso.	3		3	
9.31	Se dispone de equipo y/o accesorios: mat, bloques, correas, almohadas, mantas, sacos de arena, bolas terapéuticas u otro.	3		3	

9.32	Se percibe sonidos agradables: naturales y/o artificiales.	3		3	
Aguas Turbulentas					
9.33	Se dispone de aguas turbulentas para uso exclusivo de los clientes	3		3	
9.34	Se dispone de iluminación apropiada para la funcionalidad del espacio.	3		3	
9.35	Se dispone de decoración armoniosa.	3		3	
Total de capítulo		105		<u>0</u>	105
Total general		105			
Porcentaje obtenido		100			
Capítulo X: Amenidades y Facilidades		Calificación	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
Amenidades					
10.1	Champú.	3		3	
10.2	Acondicionador.	3		3	
10.3	Jabón y/o gel de baño.	3		3	
10.4	Peine.	3		3	
10.5	Gorra de baño.	3		3	
10.6	Crema corporal.	3		3	
10.7	Enjuague bucal.	3		3	
10.8	Paños faciales.	3		3	
10.9	Rasuradora desechable.	3		3	
10.10	Loción refrescante para cuerpo.	3		3	
10.11	Esponja de baño.	3		3	
10.12	Estuche de aseo.	3		3	
Facilidades					
10.13	Batas de baño	3		3	

10.14	Sombrilla	3		3	
10.15	Vincha	3		3	
10.16	Pantufas / Sandalias	3		3	
10.17	Antifaz de tela	3		3	
10.18	Toallas calientes	3		3	
10.19	Toallas	3		3	
10.20	Espejo de aumento	3		3	
10.21	Secadora de cabello	3		3	
10.22	Báscula	3		3	
10.23	Se cuenta con ropa interior desechable para mayor comodidad del cliente	3		3	
Total de capítulo		69		<u>0</u>	69
Total general		69			
Porcentaje obtenido		100			

Capítulo XI: Técnicas y servicios Complementarios		Cumplimiento	NA	Puntos Obtenidos	Observaciones
11.1	Tratamientos al aire libre.				
11.2	Aromaterapia.				
11.3	Micro-masaje con peces Garra Rufa.				
11.4	Asesoría nutricional.				
11.5	Atención médica.				
11.6	Alimentación saludable.				
11.7	Descripción de los ingredientes en la carta del menú.				
11.8	Detalle del balance nutricional en la carta del menú.				
11.9	Servicio de niñera.				
11.10	Servicio de atención mascotas.				
11.11	Valet Parking.				
11.12	Otras Técnicas Complementarias.				
Total de capítulo			36	<u>0</u>	36
Total general			36		
Porcentaje obtenido			100		

Puntuación Total:	678
Total de puntos No aplica:	0
Total general:	678
Porcentaje obtenido:	100

RESUMEN DE PUNTUACION POR CAPÍTULO

	Capítulo	Total de capítulo	% de capítulo	Total No Aplica	Total general	Total Puntaje Obtenido	% Obtenido
I	De la operación	15	2,2	0	15	15	2,2
II	Recurso Humano.	45	6,6	0	45	45	6,6
III	Servicios.	42	6,2	0	42	42	6,2
IV	Responsabilidad ambiental y social.	54	8,0	0	54	54	8,0
V	Arquitectura.	99	14,6	0	99	99	14,6
VI	Etiqueta.	27	4,0	0	27	27	4,0
VII	Tratamientos.	21	3,1	0	21	21	3,1
VIII	Salas.	165	24,3	0	165	165	24,3
IX	Espacios complementarios.	105	15,5	0	105	105	15,5
X	Amenidades.	69	10,2	0	69	69	10,2
XI	Servicios complementarios.	36	5,3	0	36	36	5,3
Total		678	100%	0	678	678	100%

Requiere de un 80% para calificar o mantener la Declaratoria Turística

Manual de Categorización para las Empresas de Hospedaje

Nombre del establecimiento:

Tipología:

FECHA DE VISITA

1- ARQUITECTURA / JARDINERÍA

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos).

Arquitectura

Jardinería Ubicación Situado en zona buena

Señalamiento claro (i.e. sin que le falten letras iluminadas)

2- VESTIBULO / ESPACIOS PÚBLICOS

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Vestíbulo Corredores y pasillos

Escaleras y ascensores Detectores de fuego

Extintores Ascensores en hoteles de cuatro o más pisos

3- HABITACIONES

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Muebles decoración Colchones

Ropa de cama Ventilación adecuada

Cortinas / Ventana Luz para leer

Iluminación Un vaso por huésped

Espacio destinado a colgar Instrucciones para las salidas de emergencia

Ropa / Gavetas Cerraduras secundarias

Lámparas para leer Cerrojos en las ventanas de la planta baja

Piso Controles individuales para temperatura

Insonorización Cesto para papeles

Amenidades* Recipiente para hielo

Superficie para utilizar computadora y para escribir

* Amenidades (Sí tiene 1-2 amenidades: 1 punto; 3 y 4: 2; 5 y 6: 3; 7 y 8: 4; 9 o más: 5)

Televisor Revista con información local

Portamaletas Caja de seguridad

Control remoto para televisor

Credenza

Cable Papel para anotar / pluma

Teléfono de pulsos Papel y sobres

Radio reloj despertador Enchufe para computadora

Luz de aviso de mensajes Directorio para huéspedes

Espejo de cuerpo entero

4- CUARTOS DE BAÑO

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Tamaño Toallas

Espejo Agua corriente caliente y fría

Ducha/ Baño Cesto para papeles

Piso Presión de agua adecuada

Herramientas Conexión para aparatos eléctricos

El piso no es alfombrado Iluminación adecuada

Ventilación adecuada Superficie antideslizante/esterilla

Artículos de cortesía:

Jabón Gorra plástica para el baño

Loción Estuche para costura

Secador de cabello Pañuelos faciales

Champú Cesto de toallas usadas

Acondicionador

5- EQUIPO RECREATIVO

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Piscina Cancha de voleibol

Servicio de comida bebidas al lado de

la piscina Cancha de tenis

Muebles alrededor de la piscina Campo de golf

Mobiliario está en buen estado Equipo de ejercicio

El agua de la piscina está limpia

Sauna

Jacuzzi

Equipo de deportes acuático (botes de vela, jet-ski, etc.)

Otros:

6- RESTAURANTES Y COMEDORES

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Mobiliario Aspecto o apariencia

Servicio que ofrecen Bien iluminados

Ordenados y limpios Camareros con aspecto aseado y nítido

Servicios sanitarios accesibles Servicio a la habitación 24 horas limitado

Cocktail bar Restaurante de lujo

Snack bar / Cafetería

7- COCINA

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Aparatos (debe verificar que todos los aparatos están limpios y funcionan)

Fregadero Estufa

Plantilla portátil para cocinar Microondas

Lavaplatos Refrigerador

Cafetera Horno

Utensilios

Vasos y platos Sartenes / Cazuelas

Servilletas Cubiertos

Tazas Mantel

Material de limpieza

8- SERVICIO PARA EL HUÉSPED

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Apariencia de los empleados

Servicios que se ofrecen:

Escritorio/Mostrador de recepción Transporte de/ al aeropuerto

Servicio de despertador Periódico local

Servicio de negocios Plancha y tabla de planchar

Regalito (flores, chocolates etc.) Conserje

Guardia nocturno Lavandería

Limpieza en seco Estacionamiento seguro

Botones Portero

Personal Bilingüe Servicio a las habitaciones (turn down service)

9- LIMPIEZA

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Vestíbulo / Espacios públicos Habitaciones

Cuarto de baño Áreas de recreo

Restaurantes y comedores

10- MANTENIMIENTO

Requisitos: (Si tiene todos los requisitos debe asignar 5, si no tiene ningún requisito se debe asignar 0. Si cumple parcialmente con los requisitos el número a asignar estará entre ambos valores según se acerque más a uno de esos extremos)

Vestíbulo / Espacios públicos Habitaciones

Cuarto de baño Áreas de recreo

Restaurantes y comedores

PUNTAJE

La clasificación total se calcula del promedio de cada una de los nueve componentes de evaluación. Se le da más importancia a la habitación, baño, mantenimiento y limpieza que a las otras consideraciones. El puntaje a asignar para cada punto es el siguiente:

Arquitectura / jardinería 5.0%

Lobby / áreas públicas 5.0%

Habitaciones 20.0%

Baños 20.0%

Facilidades de recreo 5.0%

Comedores o restaurantes 7.5%

Servicios para los huéspedes 7.5%

Limpieza 15.0%

Mantenimiento 15.0%

TOTAL 100.0%

En los servicios de hospedaje en los que se cuenta con cocina, el puntaje será 5%, reasignando el porcentaje de Comedores o Restaurantes y de Servicios para los huéspedes a un 5%.

DIRECCION DE GESTIÓN TURÍSTICA
CATEGORIZACION DE RESTAURANTES

Nombre del establecimiento:

Especialidad:

Número de plazas:

Número de mesas:

Número de colaboradores:

Horario al público:

REQUERIMIENTOS BASICOS PARA RESTAURANTES

CAPITULO I: CONDICIONES PARA LA OPERACIÓN

	1.1 PERMISOS Y OTROS	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS
1	Cuenta la empresa con Patente Comercial vigente				
2	Cuenta la empresa con Permiso del Ministerio de Salud vigente				
3	Cuenta la empresa con Seguros contra Incendios				
4	Cuenta la empresa con Seguros de Responsabilidad Civil				
TOTAL 4					
	CAPITULO II AREAS FRONTALES				

	2.1 FACHADA E IDENTIFICACION DE LA EMPRESA				
1	La fachada tiene una connotación temática				
2	La fachada es sencilla				
3	La empresa tiene entrada independiente para el personal				
4	La entrada principal del restaurante tiene buena iluminación				
5	La fachada se encuentra en buen estado de mantenimiento				
6	La fachada se encuentra en buen estado de limpieza				
7	Dispone de un rótulo de identificación				
8	El rótulo de identificación se encuentra en buen estado de mantenimiento				
9	El rótulo de identificación se encuentra en buen estado de limpieza				
10	El rótulo no lleva marcas comerciales ajenas al establecimiento				
11	El rótulo dispone de efectos especiales				
12	El rótulo puede ser localizable desde cualquier punto cercano				

	TOTAL 12				
	2.2 ESTACIONAMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS
1	El Restaurante cuenta con estacionamiento propio / arrendado / convenio				
2	La capacidad mínima del estacionamiento es 1 espacio por cada 15 clientes				
3	Se dispone de varios espacios de estacionamientos para los colaboradores				
4	El área de estacionamiento cuenta con vigilancia durante su horario de operación				
5	Dispone de una superficie lisa que le permita una mejor demarcación				
6	El estacionamiento cuenta con demarcación vial				
7	Los espacios de estacionamiento no bloquearán la entrada principal				
8	Se dispone de un estacionamiento para proveedores.				

9	El estacionamiento dispone de la cubierta para protección a los vehículos				
10	El estacionamiento se localiza dentro de la propiedad.				
11	El estacionamiento se localiza a un máximo de 100 metros del establecimiento en caso de convenio				
12	El estacionamiento se encuentra anexo al establecimiento y es de fácil acceso				
TOTAL 12					
CAPITULO III: AREAS INTERNAS					
	3.1 AREA DE SALÓN COMEDOR	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS
1	Existe un espacio libre hacia las puertas de salida				
2	La iluminación del salón comedor es adecuada para la actividad				
3	La puerta principal del salón comedor se observa en buenas condiciones				
4	Las paredes del salón comedor presentan buenas condiciones de mantenimiento.				
5	Las paredes del salón comedor presentan buenas condiciones de limpieza.				
6	Las paredes del salón comedor son insonorizadas.				

7	Las paredes interiores presentan condiciones constructivas adecuadas.				
8	La superficie de los pisos presenta buenas condiciones de mantenimiento				
9	La superficie del piso presenta condiciones anti deslizantes				
10	La superficie de los pisos presentan buenas condiciones de limpieza				
11	El cielo raso presenta buenas condiciones de mantenimiento				
12	El cielo raso presenta buenas condiciones de limpieza				
13	La decoración es acorde con la actividad y especialidad				
14	El estado de mantenimiento de los elementos decorativos es adecuado				
15	El estado de limpieza de los elementos decorativos es adecuado				
16	Cuenta con suficiente ventilación natural				
17	Cuenta con suficiente iluminación natural				
18	La iluminación artificial es adecuada				
19	Tiene sistema de ventilación mecánica				
20	Cuenta con sistema de sonido ambiental				
21	El restaurante tiene un menú a la entrada visible para el cliente				
22	La altura de las mesas es de 0.75 metros				

23	El ancho mínimo de paso entre las mesas es de 80 centímetros				
24	Las mesas del salón se encuentran en buen estado de mantenimiento				
25	Las mesas del salón se encuentran en buen estado de limpieza				
26	Las mesas disponen de centros de mesa				
27	Las sillas del salón se encuentran en buen estado de mantenimiento.				
28	Las sillas del salón se encuentran en buen estado de limpieza				
29	Las sillas van acorde con el mobiliario del resto del salón comedor				
30	Se dispone de una distancia mínima de 60 centímetros entre los implementos de cada comensal				
31	El salón principal del restaurante se adorna con plantas naturales				
32	La decoración del salón incluye obras de arte				
33	Otros motivos decorativos que favorecen su ambientación				
34	El salón comedor del restaurante se encuentra libre de olores desagradables				
35	Las mesas tendrán una dimensión mínima de 70 cm. X 70 cm. Para dos personas				

36	Las mesas tendrán una dimensión mínima de 1.00 m. X 1.00 m. para tres o más personas				
37	Si la mesa es redonda con una dimensión de 0.80 metros para cuatro personas				
38	El mantel de las mesas es de tela, lino o lineta				
39	La mantelería debe estar bien colocada, limpia, sin arrugas				
40	La mantelería tiene un mínimo de 30 cm de caída				
41	Las servilletas son de tela como mínimo de papel				
42	Las servilletas de tela tendrán como tamaño mínimo para el almuerzo y cena 40 cm x 40 cm				
43	La vajilla del restaurante es de porcelana o cristal				
44	La cubertería utilizada será acorde con su especialidad y de buena calidad				
45	La dotación de las mesas será acorde con su especialidad				
46	El área de cajas se encuentra debidamente identificada				
47	Se dispone de mobiliario para bebés				
48	La cocina cuenta con exhibidora de refrescos				
	TOTAL 48				
	3.2 ESTACION DE SALONEROS	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS

1	Se cuenta con una estación para servicio de los salneros				
2	La estación está ubicada en un sitio estratégico				
3	Desde la estación para salneros se observa la totalidad del salón				
4	La estación para salneros dispone del menaje necesario para el debido servicio y atención				
5	La estación para salneros se observa en buen estado de mantenimiento				
6	La estación para salneros se observa en buen estado de limpieza				
7	La estación para el servicio de los salneros dispone de buena iluminación				
8	Los implementos que se localizan en la estación para salneros se encuentran siempre limpios				
TOTAL 8					
3.3- CARTA DE MENÚ					
1	El restaurante posee la carta de menú en varios idiomas				
2	La carta de menú tiene buena presentación				
3	Estado de limpieza de la carta de menú				

4	Estado de mantenimiento de la carta de menú				
5	No cuenta en su diseño con marcas comerciales ajenas a la del establecimiento				
6	Cuenta con el nombre comercial y logotipo del establecimiento				
7	Cuenta con platos para niños				
8	Las cartas del menú incluyen los precios con los impuestos de ley				
9	Las cartas del menú detallan el contenido (composición) de los platos				
	TOTAL 9				
	3.3.1 COMPOSICION DE LA CARTA DE MENÚ ENTRADAS:	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS
1	Grupo de entremeses con 10 variantes (4 Sopas o cremas)				
2	Grupo de entremeses con 8 variantes (3 Sopas o cremas)				
3	Grupo de entremeses con 5 variantes (2 Sopas o cremas)				
4	Grupo de entremeses con 4 variantes (2 sopas o cremas)				
5	Un grupo de entremeses y sopas				
6	Ofrece 1 ó 2 tipos de ensaladas				

7	Ofrece 2 ó 4 tipos de ensaladas				
8	Ofrece 5 ó más tipos de ensaladas				
TOTAL 8					
	Plato fuerte	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS
1	Ofrece 5 tipos de especialidades a base de: pastas/ mariscos /carnes / aves				
2	Ofrece 4 tipos de especialidades a base de: pastas/ mariscos/carnes / aves				
3	Ofrece 3 tipos de especialidades a base de: pastas/ mariscos / carnes/ aves				
4	Ofrece 2 tipos de especialidades a base de: pastas/ mariscos/ carnes/ aves				
5	Ofrece salsas y/o aderezos para la degustación de las comidas.				
TOTAL 5					
	Postres y Bebidas DIGESTIVAS	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS
1	Ofrece 5 tipos de café				
2	Ofrece de 3 a 4 tipos de café				
3	Ofrece de 1 a 2 tipos de café				
4	Ofrece solo helados				
5	Ofrece solo frutas				
6	Ofrece Postres Calientes				
7	Ofrece Repostería				
TOTAL 7					
	3.4 AREA DE BAR	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS
1	El restaurante posee carta de vinos y licores				

2	Las mesas del bar se encuentran en buen estado de mantenimiento				
3	Las mesas del bar se encuentran en buen estado de limpieza				
4	Las sillas y taburetes del bar se encuentran en buen estado de mantenimiento				
5	Las sillas y taburetes del bar se encuentran en buen estado de limpieza				
6	Se identifica en el bar un área para la preparación de bebidas				
7	Se identifica en el bar un área de enfriamiento				
8	El área de preparación está al frente del cliente				
9	El área del bar presenta agradable ambientación y decoración				
10	La iluminación del bar es graduable				
11	La vajilla, cubertería y cristalería son de buena calidad				
12	La vajilla, cubertería y cristalería están libres de impurezas				
13	El área del bar se encuentra libre de olores desagradables				
14	El bar dispone de cristalería variada para los diferentes tipos de bebidas				
15	Se dispone de una cava para vinos				
16	Estado de limpieza de la barra				
17	Estado de mantenimiento de la barra				
18	El equipo del bar se encuentra limpio y ordenado				

TOTAL 18					
	3.5 CARTA DE BEBIDAS Y LICORES	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS
1	Se dispone de una cartilla de Bebidas y Licores				
2	La carta de bebidas cuenta con buena presentación				
3	La carta de bebidas incluye los precios con los impuestos de ley				
4	La carta de bebidas contempla bebidas sin y con licor				
TOTAL 4					

	3.6 OTROS SERVICIOS	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS
1	Tarjetas de Crédito				
2	Sistema de Reservaciones				
3	Oficinas Administrativas				
4	Guardarropa				
5	Servicio de Valet Parking				
6	Barra de ensaladas frías				
7	Barra de postres				
8	Servicio de Bufete				
TOTAL 8					
	3.7- SANITARIOS PUBLICOS	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTOS
1	Los baños públicos son amplios				
2	Los baños públicos cuentan con Extractor de aire				

3	Los baños públicos cuenta con inyectores de aire				
4	Los baños públicos tienen secador de manos automático/ toallas desechables				
5	El secador de manos se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza				
6	Los baños públicos tienen espejos				
7	Los baños públicos tienen basureros				
8	Todas las unidades de baños públicos están dotadas de papel higiénico suficiente				
9	Los baños cuentan con porta-papel				
10	Los baños cuentan con jabonera líquida				
11	Ausencia de malos olores en los baños públicos				
12	La iluminación de los baños públicos es excelente y funcionan todas las bombillas				
13	Dispone de un sistema de iluminación natural				
14	Dispone de un sistema de ventilación natural				
15	Los pisos de los baños públicos se encuentran limpios y secos				
16	Los pisos de los baños públicos se encuentran en buen estado de mantenimiento				
17	Las paredes y pisos de los baños públicos se observan libres de manchas o suciedad				

18	Las paredes de los baños públicos se observan en buen estado de mantenimiento				
19	El baño de los caballeros dispone de perchas o colgantes				
20	El baño de las damas dispone de perchas o colgantes				
21	El baño de damas cuenta con mueble o superficie para colocar objetos				
22	El baño cuenta con estación para el cambio de pañales				
23	La estación para cambio de pañales cuenta con cinturón de seguridad				
24	La estación para cambio de pañales cuenta con instrucciones para su uso /capacidades				
25	La estación para cambio de pañales cuenta con cabecera				
26	La loza sanitaria presenta buen estado de mantenimiento				
27	La loza sanitaria presenta buen estado de limpieza				
28	Los servicios sanitarios para caballeros cuentan con mingitorios				
29	Los mingitorios presentan buen estado de mantenimiento				
30	Los mingitorios presentan buen estado de limpieza				
31	La grifería de los baños se encuentra en buen estado de mantenimiento				

	La grifería de los baños se encuentra en buen estado de limpieza				
33	Esta área está dotada de desodorante ambiental				
TOTAL 33					
	4.1- AREA DE COCINA	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTS
1	Para la ventilación de la cocina hay equipo para la renovación del aire				
2	Se localizan extractores de humos y grasas en la cocina principal				
3	Los colores de esta área son claros.				
4	El material de revestimiento de las paredes es de materiales que retarda el fuego				
5	El material de revestimiento de las paredes es fácil de limpiar				
6	El material de revestimiento del techo es incombustible				
7	El material de revestimiento del techo es fácil de limpiar				
8	Contará con superficie antiderrapante a nivel de pisos				
9	Se dispone de buena iluminación dentro del área de cocina				
10	Es posible identificar un área de cocción				
11	Es posible identificar las diferentes áreas de lavado				
12	Es posible identificar un área de preparación de alimentos				

13	Se puede notar buen mantenimiento del área de preparación de alimentos				
14	Se puede notar la limpieza del área de preparación de alimentos				
15	Se puede notar una implementación adecuada para la preparación de los alimentos				
16	Cuenta con salida de emergencia al exterior				
17	Se puede diferenciar la cocina fría con la cocina caliente				
18	La cocina cuenta con estufa eléctrica o de gas / leña/ solar				
19	La cocina cuenta con horno				
20	La cocina cuenta con filtro para extractores de grasas en buen estado de mantenimiento				
21	La cocina cuenta con filtro para extractores de grasas en buen estado de limpieza				
22	La cocina cuenta con parrilla				
23	La cocina cuenta con plancha				
24	La cocina cuenta con freidores				
25	La cocina cuenta con baño María				
26	La cocina cuenta con wafflera				
27	La cocina cuenta con tostadora				
28	La cocina cuenta con máquina de hacer hielo				
29	La cocina cuenta con batidora				

30	La cocina cuenta con licuadora				
31	La cocina cuenta con máquina moledora				
32	La cocina cuenta con máquina peladora				
33	La cocina cuenta con máquina de picar				
34	La cocina cuenta con escurridor				
35	La cocina cuenta con máquina para preparar café				
36	La cocina dispone de percoladores				
37	La cocina cuenta con rebanadora circular				
38	La cocina cuenta con lavadora de platos				
39	La cocina cuenta con estantería de acero inoxidable / azulejos / cerámica /porcelanato				
40	La cocina cuenta con mesas de trabajo (en acero inoxidable / granito/ cerámica y porcelanato)				
41	La cocina cuenta con fregadero industrial				
42	El fregadero dispone de agua caliente				
43	El equipo y utensilios de cocina se encuentran en buen estado				
44	El lavado del menaje de cocina se realiza en zonas separadas a la elaboración y preparación de los alimentos				
45	Los productos utilizados para la limpieza y lavado del equipo se almacenan en sitios estratégicos				
46	Los productos utilizados para la limpieza y lavado del equipo de cocina y restaurante están identificados				
47	En el interior del cuarto frío no podrán depositarse alimentos en el suelo				

48	Los equipos de enfriamiento y congelación se encuentran en buen estado de mantenimiento				
49	Los equipos de enfriamiento y congelación se encuentran en buen estado de limpieza				
50	No se mezclan carnes con otros alimentos y se mantienen por separado				
51	Las zonas de preparación de alimentos estarán separadas físicamente				
52	La cocina cuenta con entrada y salida de platos				
53	El extinguidor tiene boleta de verificación de carga reciente y que no se encuentre vencida				
54	El personal de la cocina trabaja con gorro o redecillas				
55	Se cuenta con equipo aséptico para visitas (guantes, gorros para cabello, gel para manos, tapa bocas)				
56	Cuenta con (depósitos para los desechos sólidos) basureros con tapa				
57	Cuenta con trampas para grasas				
TOTAL 57					
4.2 Bodegas y Almacén General					
1	La empresa cuenta con bodega de líquidos y licores				
2	Se cuenta con bodega de alimentos				
3	Se cuenta con cámara fría para carnes				
4	Se cuenta con cámara fría para mariscos				
5	La empresa cuenta con cuarto frío				

6	La bodega y el almacén general cuenta con acceso para proveedores				
7	En la bodega se localizan extinguidores tipo AB o equivalente				
8	El extinguidor tiene boleta de verificación de carga reciente y no se encuentra vencida				
9	El estado de mantenimiento de la bodega es adecuado				
10	El estado de limpieza de la bodega es adecuado				
11	Los alimentos y líquidos se encuentran ordenados				
12	Ausencia de olores desagradables en el área de bodegas				
13	Se identifica claramente una zona para la recepción de productos				
14	La estantería de las bodegas es en acero inoxidable o similares				
15	La estantería de las bodegas facilita el almacenaje (PEPS: lo que Primero Entra, Primero Sale)				
16	No existe contacto de los productos con el piso				
17	Las bodegas están protegidas contra el ingreso de roedores				
18	La bodega y el almacén general cuenta con buena iluminación				
19	La bodega y el almacén general cuenta con buena ventilación				

20	Bodega exclusiva para eventos especiales si cuenta con salas para dicho fin				
TOTAL 20					
4.3 BODEGA DE ASEO					
1	Se dispone de una bodega para el aseo				
2	Es un área independiente				
3	La bodega para el aseo se encuentra ordenada				
4	La bodega para el aseo se encuentra limpia				
5	La bodega de aseo estará equipada con una pileta				
6	La bodega de aseo estará equipada con estantería adecuada para productos				
7	El revestimiento de las paredes es de materiales que retardan el fuego.				
TOTAL 7					
4.4- DESECHOS SOLIDOS		CUMPLE	NO CUMPLE	NA	PTS
1	Existe un depósito general para desechos				
2	Los desechos están en recipientes tapados				
3	Los recipientes para desechos están dotados de bolsas plásticas				
4	Los recipientes para desechos son lavados diariamente según Bitácora de Mantenimiento y Limpieza				
5	Las bolsas para desechos se retiran continuamente y son llevadas a una zona aislada				

6	El cuarto de desechos dispone de ventilación adecuada, que no permita la concentración de olores				
7	El movimiento de desechos no se cruzarán con la zona de preparación de alimentos				
8	La ubicación de los desechos será en áreas no públicas				
TOTAL 8					
	4.5- SEGURIDAD	Cumple	NO CUMPLE	NA	PTS
1	Los pasillos internos de la empresa tienen como mínimo 1.80 metros de ancho				
2	Se localizan extinguidores tipo ABC o equivalentes				
3	Los extintores se encuentran debidamente instalados según las áreas del local				
4	La empresa tiene detectores de humo y alarmas en todas las áreas públicas cerradas				
5	Las salidas de emergencia se encuentran visibles y están rotuladas (rótulos luminosos)				
6	Se localizan luces de emergencia / planta eléctrica en las diferentes áreas de la empresa				
7	En caso de estar en pisos superiores se cuenta con escaleras externas de emergencia				
8	Se tiene personal capacitado para atender emergencias				

9	El restaurante tiene tanque de almacenamiento de agua propio				
10	Se cuenta con vigilancia durante las horas de servicio				
11	Circuito cerrado de televisión				
12	Se aplica fumigación periódicamente				
13	Se dispone de botiquín y equipo para primeros auxilios				
14	En caso de emergencia la empresa contará con iluminación convencional para el local				
15	Los tanques de gas deben estar perimetrados y bien señalizados.				
16	Se dispone de un sistema que puede prevenir un acto delictivo contra clientes y personal (sensores, alarma y similares)				
TOTAL 16					
	5.1 VARIABLES AMBIENTALES	Cumple	NO CUMPLE	NA	PTS
1	Tiene aviso en los baños para el ahorro y conservación del agua				
2	Tiene aviso en los baños para el ahorro de la electricidad				
3	Se promueve la separación de desechos, colocando recipientes identificados en áreas públicas				
4	Se utiliza papel reciclado en algunas áreas de la empresa				

5	Se utiliza jabón / champú, biodegradable en los baños				
6	Se clasifican de alguna manera y se separan los desechos del área de cocina				
7	La Misión de la empresa enuncia la variable medio ambiental y contempla objetivos de protección				
8	La Visión de la empresa enuncia la variable medio ambiental y contempla sus objetivos de protección				
9	La Política de la empresa contempla su compromiso con el medio ambiente y define sus objetivos de protección				
10	Los desechos o sobrantes de alimentos no se dejan al alcance de animales silvestres				
11	Los alimentos que se venden para llevar son empacados en recipientes confeccionados con materiales amigables con el medio ambiente				
12	Se utilizan luces de bajo consumo eléctrico				
13	Cuando el establecimiento está próximo a áreas de conservación utilizan luces con colores de bajo impacto				
14	La mantelería y toallas son reutilizables				
15	Se cuenta con un contrato de separación y reciclaje de desechos aparte del servicio de recolección de basura municipal				
16	En diferentes áreas de la propiedad (exteriores) se han instalado basureros				

17	Los servicios sanitarios públicos cuentan con sensores para ahorro de energía eléctrica				
18	Se fomenta el consumo de vegetales/frutas de temporada en el menú				
19	Se fomenta el consumo de vegetales/frutas cuya producción tiene certificado orgánico				
20	Se fomenta el consumo de vegetales/frutas propios de la región				
	TOTAL 20				

	5.2 GESTIÓN SOCIAL Y CULTURAL	Cumple	NO CUMPLE	NA	PTS
1	Se contrata personal de la zona donde se ubica el establecimiento				
2	Se advierte de alguna forma la prohibición o venta de bebidas alcohólicas a menores				
3	Participa el establecimiento en eventos con fines de beneficencia (ver registro , actas, agendas, entre otros)				
4	Las instalaciones del restaurante son facilitadas sin fines de lucro, para reuniones de grupos o asociaciones con algún enfoque social ambiental				

5	Se permite la exhibición de obras de arte de autores regionales, en alguna época del año				
6	Se cuenta con un protocolo de atención al adulto mayor o persona con alguna discapacidad				
	TOTAL 6				

CAPITULO VI: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO

	6.1 DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO	Cumple	NO CUMPLE	NA	PTS
1	Gerente General / Administrador				
2	Gerente de turno				
3	Jefe o capitán de saloneros				
4	Cajeros y auxiliares de caja				
5	Chef o gerente de cocina				
6	Jefe de Cocina o de las diferentes áreas				
7	Cocineros				
8	Repostero y panadero				
9	Especialista en cortes de carnes (carnicero)				
10	Ayudantes de cocina				
11	Personal de pilas o lavado				
12	Bartenders				
13	Auxiliar en el bar				

14	Somelier o especialista en vinos				
15	Hoster o Anfitrión				
16	Ayudante de salones				
17	Salones				
18	Personal de Mantenimiento				
19	Personal de apoyo en montaje de mesas				
20	Personal de Limpieza (Misceláneos)				
21	Personal de Seguridad				
22	Valet Parking				
TOTAL 22					

	6.2 FACILIDADES PARA EL PERSONAL	Cumple	NO CUMPLE	NA	PTS
1	Hay un lavamanos para el personal, (según el área de trabajo)				
2	Hay duchas para el personal				
3	Hay inodoros para el personal				
4	Se cuentan con casilleros para el personal				
5	Todo el personal se encuentra uniformado				
6	Se observan en buen estado de Mantenimiento las áreas de personal				

7	Se observan en buen estado de Limpieza las áreas de personal				
TOTAL 7					

	6.3 PRESENTACIÓN PERSONAL	Cumple	NO CUMPLE	NA	PTS
1	Mantener una presentación e imagen pulcra				
2	No portar alhajas de ninguna clase (solo reloj de pulsera)				
3	Utilizar perfumes, lociones y desodorantes de suave aroma				
4	Rostro limpio y bien afeitado (hombres)				
5	Rostro limpio y maquillaje discreto (damas)				
6	Cabello limpio, bien recortado y peinado (damas bien recogido)				
7	Personal uniformado				
8	Personal con gafete				
TOTAL 8					

	6.4- Servicio a la mesa	Cumple	NO CUMPLE	NA	PTS
1	Se dispone de un protocolo para servir y retirar los platos y cristalería de la mesa				
2	Dominio de la carta (Conocimiento de la composición de los platillos)				
3	Presentación del menú al cliente				
4	Montaje de la mesa ajustado al número correcto de comensales de acuerdo al menú				
5	Bebida servida en la cristalería apropiada de acuerdo al menú de bebidas				
6	Los centros de mesa no interfieren con la comunicación de los comensales				
TOTAL 6					

353PUNTAJE TOTAL
ANEXO A ANEXO B
PUNTAJE MÁXIMO
PORCENTAJE TOTAL

<i>PUNTAJE OBTENIDO POR EL ESTABLECIMIENTO</i>
<i>PUNTAJE NO APLICA</i>
<i>PUNTAJE MÁXIMO - PUNTAJE NO APLICA</i>
<i>PORCENTAJE OBTENIDO POR EL ESTABLECIMIENTO</i>

Se requiere de un 80% para calificar o mantener la Declaratoria Turística

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA**

SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA DE COSTA RICA

CALIFICACIÓN PARA LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS ACUATICAS

#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización.	12	15%
2	Capítulo II De la Planta Física.	14	18%
3	Capítulo III Diseño de los Programas de Actividades Acuáticas.	12	15%
4	Capítulo IV Operación de la Actividad.	24	30%
5	Capítulo V Variables Ambientales.	8	10%
6	Capítulo VI Servicio al Cliente.	10	13%

Total	80	100%
--------------	-----------	-------------

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACION

#	Requerimiento	SI	NO	NA
1	Tiene el Permiso de Funcionamiento vigente.			
2	La Patente Municipal se encuentra vigente.			
3	Tiene Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.			
4	Cuando se ofertan las actividades Recreativas Acuáticas, las mismas se dan en apego a la normativa vigente. (Aplica en algunos casos el permiso del MOPT).			
5	La empresa cuenta con el Permiso de Uso del Suelo emitido por el Consejo Municipal que le permite a los empresarios colocar el equipo recreativo acuático en la playa.			
6	Se dispone de un Protocolo para la recepción, atención y partida de los turistas.			
7	Se dispone de información y protocolos para contactar servicios de emergencia y médicos.			
8	Los Guías tienen el carnet de acreditación del ICT.			
9	En el caso de los Guías de Turismo Freelance tienen al día el curso de Primeros Auxilios y RCP.			
10	La empresa usa folletos u otro material promocional ya sea impreso o digital.			
11	El material promocional indica los servicios a los cuales el turista tiene derecho.			
12	Tiene la empresa un Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus actividades.			
Total		0	0	0

CAPÍTULO II: DE LA PLANTA FISICA

#	Requerimiento	SI	NO	NA
1	Cuenta con oficina de atención al público.			
2	En la oficina se exhibe el material promocional impreso de los programas que ofrece la empresa.			
3	El personal Administrativo se encuentra uniformado.			
4	El personal de servicio se encuentra identificado con gafete o un carnet visible.			
5	Se cuenta con instructivos de información sobre Seguridad al Turista.			
6	La oficina se encuentra rotulada con el nombre comercial de la empresa.			
7	Se identifican las diferentes áreas de servicio al cliente.			
8	La oficina tiene como uso exclusivo la actividad turística.			
9	Se dispone de sanitarios para uso de los clientes.			
10	Los sanitarios se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
11	La decoración y ambientación es acorde a la actividad turística que se desarrolla.			
12	El equipo y las instalaciones funcionan correctamente.			
13	Las instalaciones se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.			
14	Los vehículos utilizados se encuentran debidamente rotulados con el nombre comercial de la empresa.			
Total		0	0	0

CAPÍTULO III DISEÑO DE LOS PROGRAMAS DE ACTIVIDADES TURISTICAS ACUATICAS

#	Requerimiento	SI	NO	NA
1	Se identifican las diferentes actividades con el nombre, tarifas y vigencia del mismo.			

2	Se identifica la duración e itinerarios de las actividades de interés turístico.			
3	Se identifican los servicios que están incluidos en las actividades de interés turístico.			
4	Se identifican los servicios opcionales para cada programa o paquete de actividades.			
5	Se identifican los medios y periodicidad para la revisión de los paquetes o programas de actividades.			
6	Se dan a conocer las responsabilidades en que incurre la empresa en cada uno de los paquetes o servicios ofrecidos.			
7	Se indican el tipo de seguros incluidos en cada paquete o programa de actividades.			
8	Cuando los paquetes o programas sean ofrecidos por otros prestadores se incluye la información sobre sus responsabilidades legales y de seguros vigentes.			
9	Se dispone de un procedimiento documentado para las reservas y ventas.			
10	Cuenta con un procedimiento para la cancelación de las reservaciones de parte de los turistas (No Show).			
11	Se cuenta con información sobre paquetes o programas por temporada, con tarifas diferenciadas.			
12	Se cuenta con un procedimiento que regule las ofertas y promociones.			
Total		0	0	0

CAPÍTULO IV OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#	Requerimiento	SI	NO	NA
---	---------------	----	----	----

1	Se dispone de un Manual de Mantenimiento en el que se han identificado los equipos y el tipo de mantenimiento a realizar y la frecuencia del mismo.			
2	Todas las actividades de Mantenimiento del Equipo son registradas en la bitácora respectiva.			
3	El Manual de Mantenimiento incluirá una revisión mínima semanal del correcto estado del equipo y accesorios para el desarrollo de la actividad.			
4	Los equipos y accesorios han sido aprobados y certificados por compañías internacionales.			
5	Los equipos y accesorios a utilizar por el turista son revisados y almacenados diariamente según tallas.			
6	La empresa demuestra que todo su equipo y accesorios son almacenados en un sitio seguro y protegido de las inclemencias del tiempo.			
7	La empresa dispone de un almacén/taller con una dotación de repuestos para uso inmediato y que no afecten la suspensión de la actividad.			
8	Se dispone de un Manual de Seguridad en el que para cada actividad se han identificado las acciones a realizar en materia de seguridad para el turista y el personal de planta.			
9	El Manual de Seguridad establece las inspecciones y revisiones de las instalaciones y del equipo que permita mantener los estándares de seguridad.			
10	El Manual de Seguridad demuestra que la empresa cuenta con un Programa de Capacitación para su personal sobre este tema (Seguridad).			
11	La empresa demuestra que los equipos de seguridad y protección para el cliente son revisados periódicamente.			
12	Se cuenta con el equipo técnicamente requerido según la actividad desarrollada por la empresa para actuar en caso de emergencias.			

13	La empresa demuestra que el Equipo de Seguridad utilizado tiene certificación y garantía para cumplir con su propósito.			
14	La empresa demuestra que cuenta con un Plan de Emergencias donde se han establecido las instrucciones precisas para actuar según la modalidad de actividad.			
15	La empresa demuestra que cuenta con un Plan de Contingencias, mediante el cual se han identificado las acciones a realizar según la modalidad de servicios.			
16	La empresa demuestra la comprobación de resultados durante los simulacros de incidentes; asimismo que estos se llevan a cabo en la forma establecida. Para ello la empresa deberá realizar a cabo como mínimo un simulacro anual.			
17	Mediante la Charla para el Turista, se le indican al cliente los grados de riesgos al desarrollar la actividad.			
18	Se le mencionan al turista las medidas de seguridad que debe cumplir durante la actividad y los riesgos previsibles.			
19	Se le menciona al turista el comportamiento que debe guardar durante el desarrollo de la actividad.			
20	La empresa dispone de un Centro de Operaciones dotado de un sistema de comunicación entrelazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.			
21	La empresa tiene un área para la demostración ante los turistas sobre el tipo de actividad que van a experimentar.			
22	La empresa ofrece los servicios de Acompañante (Tándem) cuando se requiera para algunas de sus actividades.			
23	La empresa pone en práctica la revisión del equipo de los clientes al inició de la actividad.			
24	Todos los equipos y accesorios para uso del cliente dispondrán de las instrucciones necesarias de forma clara y esquematizada para uso de parte del turista.			
Total		0	0	0

CAPÍTULO V VARIABLES AMBIENTALES

#	Requerimiento	SI	NO	NA
1	La empresa cuenta con una política ambiental, escrita.			
2	Se da conocimiento al turista de la política ambiental de la empresa (folleto informativo o audio visual).			
3	Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.			
4	La empresa demuestra que dispone de políticas y procedimientos para el manejo de desechos en sus oficinas centrales y donde práctica la actividad.			
5	La empresa dispone de políticas y procedimientos acordes para el manejo de desechos generados durante el desarrollo de la actividad.			
6	Cuando las actividades se desarrollan en un Área Natural Protegida, la empresa cuenta con material informativo sobre las políticas de manejo dentro del sitio.			
7	La empresa demuestra que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc.).			
8	La empresa desarrolla programas ambientales proyectados con la comunidad inmediata.			

Capítulo VI: EL SERVICIO AL CLIENTE

#	Requerimiento	SI	NO	NA
1	La declaración de Misión de la Organización contempla "el servicio al cliente".			
2	La empresa tiene una política escrita de servicio al cliente.			

3	La Junta Directiva consigna recursos para dar mantenimiento o seguimiento al tema de "Servicio al Cliente".			
4	El servicio al cliente está incluido en el programa de inducción.			
5	La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.			
6	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.			
7	La empresa demuestra cambios a partir de la medición del servicio al cliente.			
8	Se han establecido mecanismos de seguimiento y responsables de la medición de las encuestas al cliente.			
9	La empresa tiene un procedimiento escrito para tratar las quejas de los turistas.			
10	La empresa proporciona entrenamiento periódico y capacitación para reforzar la importancia del servicio al cliente.			