



**PROYECTO**  
**“FORTALECIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS DE**  
**COMPETITIVIDAD TURISTICAS”**  
**(A ser presentado para financiamiento por el Programa BID/CNC 2443-**  
**OC/DR)**

**PARA CLUSTER TURÍSTICO DEL DESTINO PUERTO PLATA**  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

**INFORME FINAL DISTINTIVO DE CALIDAD**

**ELABORADO POR**  
**DAYANA RODRIGUEZ, CONSULTOR INDEPENDIENTE**

**CONTENIDO:**  
**Entrega de los productos C y D**

**C. Implementación e instalación del sello calidad.**

- Instalación del sello de calidad en los establecimientos escogidos. Un mínimo de 30 establecimientos.

**D. Validación de los establecimientos. Auditorías.**

- Realizar auditorías en los establecimientos involucrados, a fin de medir los avances en la implementación de las mejoras solicitadas. Preparación de informe de reporte.
- Entregar documento adaptado de programa de mejores prácticas para una OGD

## **OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA.**

El objetivo general de esta consultoría es el seguimiento al programa de apoyo a la calidad, el cual fue desarrollado por el CTDPP para los establecimientos comerciales turísticos y Mipymes del destino Puerto Plata que fueron beneficiados del mismo.

Los productos trabajados este mes son los acápite C y D, los cuales se han realizado las siguientes acciones:

### **Acápite C) Implementación e instalación del sello calidad.**

Instalación del sello de calidad en los establecimientos escogidos. Un mínimo de 30 establecimientos.

Los negocios que les fueron colocados el distintivo son:

1. Gran Ventana
2. Lifestyle Hacienda Resorts
3. Natura Cabañas
4. Blue Jack Tar
5. Riviera Azul
6. Believe Marien
7. Iberostar
8. Tubagua
9. Aparta Hotel KMA
10. La Skina de Maki
11. Heladería Mariposa
12. Ponderosa
13. Café Museo
14. Polanco Restaurante
15. La Tarappa
16. Cafeteria La Economica
17. Restaurante - Pizzeria Sebastian
18. Cariátides Bamboo
19. Bottles Wine & Spirits
20. Restaurante Las Palmas
21. Luna Tours
22. Outback Safari
23. Paraíso Tours
24. Ocean World

25. Teleférico
26. Museo del Ámbar
27. Museo Gregorio Luperon
28. Hacienda Cufa
29. Kana Rapai
30. Restaurant Kaffe
31. Restaurant Jamvi's
32. Café del Atlántico

Algunas imagenes:







#### **D) Validación de los establecimientos. Auditorías.**

- A) Realizar auditorías en los establecimientos involucrados, a fin de medir los avances en la implementación de las mejoras solicitadas. Preparación de informe de reporte.

Por el tiempo de duración de la Consultoría no se pudieron hacer las auditorías ya que el tiempo de instalación del sello no contaba con el tiempo indicado para éstas, pero si realizamos el Reglamento de medición para estas.

## **1. Esquema atribución de los niveles de calidad**

El sistema de atribución de los niveles se aplicará en base la siguiente matriz, que también toma en cuenta la fase de ingreso de las empresas en el programa de calidad:  
Antecedentes

- 1.1 El proceso de medición del compromiso sirve para permitir la asignación del nivel cualitativo de los participantes (Base, Plata y Oro) y la consiguiente autorización para utilizar el Distintivo de Calidad.
- 1.2 Eventuales modificaciones al presente reglamento tienen que ser propuestas y aprobadas por el Consejo Directivo del CTDP. Su aplicación iniciará el año siguiente al de la aprobación.
- 1.3 El presente proceso de evaluación considera todos los instrumentos que componen el Programa de Calidad del Destino. Es decir, Carta de Calidad, Programa “Me gusta”, Capacitación Continua, Círculos de la Calidad.

## **2. Agentes Evaluadores**

- 2.1 La actividad de evaluación, monitoreo y control del empeño y compromiso de los participantes en el Programa de Calidad se realizará por medio de Agentes Evaluadores preseleccionados por el CTDP.
- 2.2 El CTDP constituirá un banco de datos con un máximo de 5 Agentes Evaluadores seleccionados preferiblemente en el campo académico / universitario y con comprobada experiencia en el desarrollo de servicios turísticos y procesos de calidad.
- 2.3 Cada Agente Evaluador firmará un contrato de asistencia técnica de tres años de duración con el CTDP para la realización de las evaluaciones y controles a los participantes del Programa de Calidad. Los Agentes Evaluadores trabajarán un máximo de 60 días por año. El CTDP establecerá la remuneración según la experiencia y los conocimientos específicos de cada Agente Evaluador.
- 2.4 Cada Agente Evaluador tendrá un tiempo máximo de 2 días para realizar las evaluaciones inicial e intermedia de cada empresa / profesional individual participantes en el Programa de Calidad y un total de 3 días para la evaluación final.
- 2.5 Los Agentes Evaluadores entregarán toda la documentación en la oficina responsable del Programa de Calidad del CTDP .

### **3. Criterios de evaluación**

3.1 Los criterios de evaluación a considerar en el proceso de medición son los siguientes:

- En el caso de empresas con empleados (es: Alojamiento, Restaurantes, Tour Operadores y Agencia de Viajes, Asociaciones o Cooperativas de servicios turísticos):
  - Pagamento de la cuota anual de membrecía al CTDPP
  - Cumplimiento con las normas y reglas de la Carta de Calidad
  - Participación en talleres de los empleados
  - Participación en talleres de los empleados
  - Participación en talleres y curso de capacitación de la empresa
  - Plan de acción mejora calidad RRHH
  - Plan de responsabilidad social interna y externa
  - Presentación de un programa de proyecto de concurso
  - Participación en Círculos de Calidad
  - Cumplimiento del programa “Me gusta”
  
- En el caso de empresa individual (ej: trasportistas individuales, artesanos, guías de turismo, colmados) :
  - Pagamento de la cuota anual de membrecía al CTDPP.
  - Cumplimiento con las normas y reglas de la Carta de Calidad
  - Participación en talleres y curso de capacitación de la empresa
  - Plan de responsabilidad social interna y externa
  - Participación en Círculos de Calidad
  - Cumplimiento del programa “Me gusta”

### **4. Tipología y etapas del proceso de medición**

4.1 La medición del compromiso se realizará para todos los participantes, incluyendo los nuevos participantes (empresas y profesionales individuales que manifiestan su interés en participar en el Programa de Calidad) y los participantes que ya forman parte del Programa.

4.2 En ambos casos, la medición será realizada utilizando, según la tipología de servicios turísticos ofrecidos, los módulos C#1, C#2, C#3, C#4, C#5, C#6, C#7 y C#8 del presente Reglamento.

4.3 Cuando se trate de un nuevo participante (empresa o profesional individual), el proceso de evaluación y control del primer año se realizará según el siguiente esquema:

Etapas	0	15 días	6 meses	12 meses
1. El participante envía la Carta de Compromiso al CTDPP para participar en el Programa de Calidad				
2. El Agente Evaluador visita la empresa o profesional individual para evaluar su estado de cumplimiento y verifica las necesidades respecto a la Carta de Calidad y otros criterios de evaluación (Programa “Me gusta”, capacitación continua, Círculos de la Calidad)				
3. Evaluación intermedia del cumplimiento del Programa de Calidad en su totalidad				
4. Evaluación final, incluyendo la Carta de Calidad y otros criterios de evaluación (Programa “Me gusta”, capacitación continua, Círculos de la Calidad) y asignación del nivel cualitativo (Base, Plata u Oro) y del Distintivo de Calidad.				

4.4 Cuando se trate de una empresa o profesional individual que ya participa en el Programa de Calidad, el proceso de evaluación y control se realizará según el siguiente esquema:

Etapas	6 meses	12 meses
1. Evaluación intermedia del Agente Evaluador, con indicación del estado del participante respecto al Programa de Calidad (está manteniendo, bajando o subiendo su nivel del año anterior)		
2. Evaluación final, incluyendo la Carta de Calidad y otros criterios de evaluación (Programa “Me gusta”, capacitación continua, Círculos de la Calidad) y confirmación del nivel pasado o asignación de un nuevo nivel cualitativo. Confirmación para el uso del Distintivo.		

## 5. Duración de la evaluación

5.1 Las actividades de evaluación por parte de los Agentes Evaluadores tendrán la siguiente duración:

Evaluación inicial (nuevo participante)	n. 2 días
Evaluación intermedia	n. 2 días
Evaluación final	n. 3 días

5.2 El tiempo indicado en la tabla del punto 5.1 es el tiempo total a disposición del Agente Evaluador, incluyendo las visitas e inspecciones necesarias, las reuniones con los actores involucrados y la compilación de la ficha de evaluación y de las sugerencias necesarias.



5.3 El CTDPP tendrá un plazo máximo de 15 días para dar respuesta / seguimiento a las evaluaciones (inicial, intermedia o final) realizadas por los Agentes Evaluadores.

**Modulo C#1 - Alojamiento (evaluación de la empresa y de las necesidades específicas)**

**Datos generales**

Nombre empresa		Sector		RUT	
Municipio		Domicilio			
Propietario/gerente		Teléfono			
Página Web		e-mail			

**Datos evaluación**

Nombre evaluador			Fecha de evaluación:		
Persona de contacto en la empresa					
Teléfono			e-mail		
Tipo de evaluación	Etapa 1		Etapa 2		Etapa 3

**Cumplimiento Carta de Calidad**

	SI	NO	Observaciones
<b>Reglas Generales</b>	%	%	
Cumplimiento de los requisitos legales			
Marca y utilización			
Colaboración con el CTDPP / OGD			
Cultura local			
Participación en el programa de calidad			
Renuncia/exclusión			
Información al turista			
<b>1 Equipamiento / Decoración</b>	%	%	
1.1 Espacio específico			
1.2 Espacio comunes			
1.3 Exposición y venta de productos artesanales locales			
<b>2 Limpieza en general</b>	%	%	
2.1 Normas mínima estándar de calidad internacional			
<b>3 Empleados</b>			
3.1 Capacitación personal recepción			
3.2 Conocimiento producto turístico cultural			
3.3 Vestimenta y actitud del personal de contacto			
<b>4 Atención e información al turista</b>	%	%	
4.1 Lista de precios de las habitaciones			
4.2 Números útiles			
4.3 Atención permanente oportuna del destino POP			
4.4 Informaciones del Programa "Me gusta"			
4.5 Conocimiento nueva oferta producto turístico cultural			
<b>5 Servicio restaurante / bar (desayuno u otros):</b>			
5.1 Carta menú			
5.2 Indicación de los precios			
5.3 Oferta producto alimentario locales			
5.4 Máximo respeto de la higiene alimentaria			
5.5 Presencia de por lo menos dos o tres platos típicos			
5.6 Explicación de los productos típicos tradicionales			
5.7 Presencia de licores locales y degustación de cócteles			

### Cumplimiento Programa Participativo

	SI	NO	Observaciones
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres de los empleados			n. de talleres
c) Participación en talleres de los empleados			% de empleados
d) Participación en talleres y cursos de capacitación de la empresa			n. de talleres
e) Plan de acción de mejora calidad RRHH			
f) Plan de responsabilidad social interna y externa			
g) Presentación de un programa de proyecto de concurso			
h) Participación círculos de calidad			

<i>Evaluación final y sugerencias</i>	
---------------------------------------	--

## Módulo C#2 - Restaurantes Dominicanos (evaluación de la empresa y de las necesidades específicas)

### Datos generales

Nombre empresa		Sector		RUT	
Municipio		Domicilio			
Propietario/gerente		Teléfono			
Página Web		e-mail			

### Datos evaluación

Nombre evaluador			Fecha de evaluación:		
Persona de contacto en la empresa					
Teléfono			e-mail		
Tipo de evaluación	Etapa 1		Etapa 2		Etapa 3

### Cumplimiento Carta de Calidad

	S	NO	Observaciones
<b>Reglas Generales</b>	%	%	
Cumplimiento de los requisito legales			
Marca y utilización			
Colaboración con el CTDPP / OGD			
Cultura local			
Participación en el programa de calidad			
Renuncia/exclusión			
Información al turista			
<b>1 Equipamiento / Decoración</b>	%	%	
1.1 Decoración espacios comunes			
1.2 Espacio específico			
<b>2 Limpieza en general</b>	%	%	
2.1 Normas mínima estándar de calidad internacional			
2.2 Utilización de productos suaves y en lo posible antialérgicos			
<b>3 Empleados</b>			
3.1 Capacitación personal de cocina			
3.2 Conocimiento programa de calidad			
3.3 Conocimiento producto turístico cultural			
3.4 Degustación plato típico local			
3.5 Vestimenta y actitud del personal de contacto			
<b>4 Atención y información al turista</b>	%	%	
4.1 Exposición producto artesanal local			
4.4 Capacitación del personal			
4.5 Menú en dos idiomas			
<b>5 Servicio:</b>			
5.1 Carta menú en lugar visible			
5.2 Indicación de los precios			
5.3 Oferta desayuno con productos locales			
5.4 Presencia de por lo menos 2 platos típicos en el menú			
5.5 Máximo respeto de la higiene alimentaria			

### Cumplimiento Programa Participativo

	SI	NO	Observaciones
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres de los empleados			n. de talleres
c) Participación en talleres de los empleados			% de empleados
d) Participación en talleres y cursos de capacitación de la empresa			n. de talleres
e) Plan de acción mejora calidad RRHH			
f) Plan de responsabilidad social interna y externa			
g) Presentación de un programa de proyecto de concurso			
h) Participación en círculos de calidad			

<b>Evaluación final y sugerencias</b>	
---------------------------------------	--

### Módulo C#3 - Restaurantes Internacionales (evaluación de la empresa y de las necesidades específicas)

#### Datos generales

Nombre empresa		Sector		RUT	
Municipio		domicilio			
Propietario/gerente		Teléfono			
Página Web		e-mail			

#### Datos evaluación

Nombre evaluador			Fecha de evaluación:		
Persona de contacto en la empresa					
Teléfono			e-mail		
Tipo de evaluación	Etapa 1		Etapa 2		Etapa 3

#### Cumplimiento Carta de Calidad

	SI	NO	Observaciones
<b>Reglas Generales</b>	%	%	
Cumplimiento de los requisito legales			
Marca y utilización			
Colaboración con el CTDPP / OGD			
Cultura local			
Participación en el programa de calidad			
Renuncia/exclusión			
Información al turista			
<b>1 Equipamiento / Decoración</b>	%	%	
1.1 Decoración espacios comunes			
1.2 Espacio específico			
<b>2 Limpieza en general</b>	%	%	
2.1 Normas mínima estándar de calidad internacional			
2.2 Utilización de productos suaves y en lo posible antialérgicos			
<b>3 Empleados</b>			
3.1 Capacitación personal de cocina con tradiciones culinaria			
3.2 Conocimiento programa de calidad			
3.3 Conocimiento producto turístico cultural			
3.4 Vestimenta y actitud del personal de contacto			
<b>4 Atención e información al turista</b>	%	%	
4.1 Capacitación del personal atención al turista			
4.2 Menú en dos idiomas			
<b>5 Servicio:</b>			
5.1 Compromiso a dar espacio a la cultura local			
5.2 Carta menú en lugar visible			
5.3 Indicación de los precios			
5.4 Oferta desayuno con productos locales			
5.5 Presencia de por lo menos 2 platos típicos en el menú			
5.6 Máximo respeto de la higiene alimentaria			

**Cumplimiento programa participativo**

	SI	NO	Observaciones
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres de los empleados			n. de talleres
c) Participación en talleres de los empleados			% de empleados
d) Participación en talleres y cursos de capacitación de la empresa			n. de talleres
e) Plan de acción mejora calidad RRHH			
f) Plan de responsabilidad social interna y externa			
g) Presentación de un programa de proyecto de concurso			
h) Participación en círculos de calidad			

*Evaluación final y sugerencias*

--	--

## Modulo C#4 - Artesanos (evaluación de la empresa y de las necesidades específicas)

### Datos generales

Nombre empresa		Sector		RUT	
Municipio		domicilio			
Propietario/gerente		Teléfono			
Página Web		e-mail			

### Datos evaluación

Nombre evaluador		Fecha de evaluación:	
Persona de contacto en la empresa			
Teléfono		e-mail	
Tipo de evaluación	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3

### Cumplimientos Carta de Calidad

	SI	NO	Observación
<b>Reglas Generales</b>	%	%	
Cumplimiento de los requisito legales			
Marca y utilización			
Colaboración con el CTDPP / OGD			
Cultura local			
Participación en el programa de calidad			
Renuncia/exclusión			
Información al turista			
<b>1 Producción artesanal</b>	%	%	
1.1 Producto artesanal identidad cultural			
1.2 Materiales utilizados			
1.3 Atención al turista			
1.4 Producción satisfactoria			
1.5 Manual explicativo en dos idiomas			
1.6 Capacitación			
<b>2 Equipamiento y Decoración</b>	%	%	
2.1 Espacio informativo			
2.2 Vestimenta y exposición Distintivo <i>Yo-Pop</i>			
<b>3 Aseo y orden general</b>			
3.1 Estado de limpieza general			
3.2 Utilización de producto suaves y antialérgicos			
3.3 Espacios públicos destinados a los turistas			
3.4 Seguridad de los turistas / herramientas de trabajo			
<b>4 Atención e información al turista</b>	%	%	
4.1 Gentileza y profesionalidad			
4.2 Oferta de bebida al turista			
4.3 Indicación de los precios y los materiales de producción			
4.4 Espacio dedicado a la información			
4.5 Horario de atención al turista			
<b>5 Actividades organizadas en paquetes turísticos:</b>			
5.1 Cordialidad, profesionalidad y vestimenta decorosa			
5.2 Explicación del trabajo			
5.3 Colaboración entre los artesanos y con el CTDPP/OGD			
5.4 Material didáctico			

**Cumplimiento programa participativo (empresa con empleados)**

	SI	NO	Observaciones
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres de los empleados			n. de talleres
c) Participación en talleres de los empleados			% de empleados
d) Participación en talleres y cursos de capacitación de la empresa			n. de talleres
e) Plan de acción mejora calidad RRHH			
f) Plan de responsabilidad social interna y externa			
g) Presentación de un programa de proyecto de concurso			
h) Participación en círculos de calidad			

**Cumplimiento programa participativo (empresa sin empleados)**

	SI	NO	Observaciones
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres y cursos de capacitación de la empresa			n. de talleres
c) Plan de responsabilidad social interna y externa			
d) Participación en círculos de calidad			

***Evaluación final y sugerencias***

--	--



## Modulo C#5 - Guía de turismo (evaluación de la empresa y de las necesidades específicas)

### Datos generales

Nombre empresa		Sector		RUT	
Municipio		domicilio			
Propietario/gerente		Teléfono			
Página Web		e-mail			

### Datos evaluación

Nombre evaluador		Fecha de evaluación:	
Persona de contacto en la empresa			
Teléfono		e-mail	
Tipo de evaluación	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3

### Cumplimientos Carta de Calidad

	SI	NO	Observación
<b>Reglas Generales</b>	%	%	
Cumplimiento de los requisito legales			
Marca y utilización			
Colaboración con el CTDPP / OGD			
Cultura local			
Participación en el programa de calidad			
Renuncia/exclusión			
Información al turista			
<b>1 Característica del servicio</b>	%	%	
1.1 Número máximo de personas acompañadas			
1.2 Posesión de carnet oficial			
1.3 Conocimiento producción artesanal			
<b>2 Profesionalidad del guía</b>	%	%	
2.1 Atención al turista			
2.2 Profesionalidad			
2.3 Conocimiento dos idiomas			
2.4 Cumplimiento con el servicio			
2.5 Atención hacia el patrimonio			
2.2 Conocimiento programa calidad			
<b>3 Equipamiento</b>			
3.1 Uniforme y distintivo			
3.2 Vestimenta decorosa			
3.3 Responsabilidad equipamiento			
<b>4 Atención e información al turista</b>	%	%	
4.1 Introducción del recorrido (15 minutos)			
4.2 Conocimiento de la Oferta turista cultural			
4.3 Gentileza y profesionalidad / contestar al turista			
4.4 Información sobre los participante en el programa de calidad			

**Cumplimiento programa participativo (empresa con empleados)**

	SI	NO	Observaciones
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres de los empleados			n. de talleres
c) Participación en talleres de los empleados			% de empleados
d) Participación en talleres y cursos de capacitación de la empresa			n. de talleres
e) Plan de acción mejora calidad RRHH			
f) Plan de responsabilidad social interna y externa			
g) Presentación de un programa de proyecto de concurso			
h) Participación en círculos de calidad			

**Cumplimientos programa participativo (empresa sin empleados)**

	SI	NO	Observación
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres y curso de capacitación de la empresa			n. de talleres
c) Plan de responsabilidad social interna y externa			
d) Participación en círculos de calidad			

<i>Evaluación final y sugerencias</i>	
---------------------------------------	--

## Modulo C#6 - Transportistas (evaluación de la empresa y de las necesidades específicas)

### Datos generales

Nombre empresa		Sector		RUT	
Municipio		domicilio			
Propietario/gerente		Teléfono			
Página Web		e-mail			

### Datos evaluación

Nombre evaluador		Fecha de evaluación:	
Persona de contacto en la empresa			
Teléfono		e-mail	
Tipo de evaluación	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3

### Cumplimiento Carta de Calidad

	SI	NO	Observaciones
<b>Reglas Generales</b>	%	%	
Cumplimiento de los requisito legales			
Marca y utilización			
Colaboración con el CTDPP / OGD			
Cultura local			
Participación en el programa de calidad			
Renuncia/exclusión			
Información al turista			
<b>1 Profesionalidad del transportista y seguridad del servicio</b>	%	%	
1.1 Puntualidad del chofer			
1.2 Profesionalidad y buena oratoria			
1.3.. Cumplimento de lo que se ofrece			
1.4 Seguridad / no alcohol			
1.5 No fumar			
1.6 Conocimiento participantes programa de calidad			
1.7 Capacitación programa de calidad			
<b>2 Equipamiento</b>			
2.1 Uniforme y distintivo			
2.2 Vestimenta decorosa			
2.3 Responsabilidad equipamiento (limpieza y manutención)			
2.4 Permiso regular			
<b>3 Atención e información al turista</b>	%	%	
3.1 Gentileza del chofer			
3.2 Conocimiento de la Oferta turista cultural			
3.3 Disponibilidad de material informativo			

**Cumplimiento programa participativo (empresa con empleados)**

	SI	NO	Observaciones
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres de los empleados			n. de talleres
c) Participación en talleres de los empleados			% de empleados
d) Participación en talleres y cursos de capacitación de la empresa			n. de talleres
e) Plan de acción mejora calidad RRHH			
f) Plan de responsabilidad social interna y externa			
g) Presentación de un programa de proyecto de concurso			
h) Participación en círculos de calidad			

**Cumplimientos programa participativo (empresa sin empleados)**

	SI	NO	Observaciones
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres y curso de capacitación de la empresa			n. de talleres
c) Plan de responsabilidad social interna y externa			
d) Participación en círculos de calidad			

***Evaluación final y sugerencias***

--	--

## Módulo C#7 – Tour Operadores (evaluación de la empresa y de las necesidades específicas)

### Datos generales

Nombre empresa		Sector		RUT	
Municipio		domicilio			
Propietario/gerente		Teléfono			
Página Web		e-mail			

### Datos evaluación

Nombre evaluador		Fecha de evaluación:	
Persona de contacto en la empresa			
Teléfono		e-mail	
Tipo de evaluación	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3

### Cumplimientos Carta de Calidad

	SI	NO	Observaciones
<b>Reglas Generales</b>	%	%	
Cumplimiento de los requisito legales			
Marca y utilización			
Colaboración con el CTDPP / OGD			
Cultura local			
Participación en el programa de calidad			
Renuncia/exclusión			
Información al turista			
<b>1 Característica del servicio</b>	%	%	
1.1 Explicación del servicio			
<b>2 Profesionalidad</b>			
2.1 Gentileza y profesionalidad			
2.2 Cumplimiento con el servicio			
2.3 Conocimiento del territorio			
<b>3 Equipamiento</b>	%	%	
3.1 Uniforme y distintivo			
3.2 Código de vestimenta			
<b>4 Atención al turista</b>			
4.1 Explicación del recorrido			
4.2 Profesionalidad en la atención al turista			
4.3 Conocimiento programa Yo Pop			
4.4 Conocimiento de dos idiomas			

### Cumplimiento programa participativo

	SI	NO	Observaciones
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres de los empleados			n. de talleres
c) Participación en talleres de los empleados			% de empleados
d) Participación en talleres y curso de capacitación de la empresa			n. de talleres
e) Plan de acción mejora calidad RRHH			
f) Plan de responsabilidad social interna y externa			
g) Presentación de un programa de proyecto de concurso			
h) Participación en círculos de calidad			

<i>Evaluación final y sugerencias</i>	
---------------------------------------	--

**Módulo C#8 – Colmados (evaluación de la empresa y de las necesidades específicas)**

**Datos generales**

Nombre empresa		Sector		RUT	
Municipio		domicilio			
Propietario/gerente		Teléfono			
Página Web		e-mail			

**Datos evaluación**

Nombre evaluador			Fecha de evaluación:		
Persona de contacto en la empresa					
Teléfono		e-mail			
Tipo de evaluación	Etapa 1		Etapa 2		Etapa 3

**Cumplimiento Carta de Calidad**

	SI	NO	Observación
<b>Reglas Generales</b>	%	%	
Cumplimiento de los requisito legales			
Marca y utilización			
Colaboración con el CTDPP / OGD			
Cultura local			
Participación en el programa de calidad			
Renuncia/exclusión			
Información al turista			
<b>1 Equipamiento / Decoración</b>	%	%	
1.1 Decoración utensilios tradicionales			
1.2 Espacio específico			

<b>2 Limpieza en general</b>	%	%	
2.1 Normas mínima estándar de calidad internacional			
2.2 Utilización de productos suaves y en lo posible antialérgicos			
<b>3 Empleados<sup>1</sup></b>			
3.1 Capacitación personal programa “Me gusta”			
3.3 Conocimiento producto turístico cultural			
3.4 Vestimenta y actitud del personal de contacto			
<b>4 Atención e información al turista</b>	%	%	
4.1 Espacio informaciones turística			
4.2 Espacio expositivo producto locales			
4.3 Entretenimiento adecuado			
4.4 Organización de eventos culinarios y/o de cata			
<b>5 Servicio de bebida:</b>			
5.1 Evidenciar lo licores locales			
5.2 Máximo respeto de la higiene alimentaria			
5.3 Indicación de los precios			

**Cumplimiento programa participativo (empresa con empleados)**

	SI	NO	Observaciones
a) Pago cuota anual			
b) Participación en talleres de los empleados			n. de talleres
c) Participación en talleres de los empleados			% de empleados
d) Participación en talleres y curso de capacitación de la empresa			n. de talleres
e) Plan de acción mejora calidad RRHH			
f) Plan de responsabilidad social interna y externa			
g) Presentación de un programa de proyecto de concurso			
h) Participación en círculos de calidad			

**Cumplimientos programa participativo (empresa sin empleados)**

	SI	NO	Observaciones
a) Pagamento cuota anual			
b) Participación en talleres y cursos de capacitación de la empresa			n. de talleres
c) Plan de responsabilidad social interna y externa			
d) Participación en círculos de calidad			

<b>Evaluación final y sugerencias</b>	
---------------------------------------	--

<sup>1</sup> En el caso de empresas sin empleados, el punto 3 aplica solamente para el empresario

--	--

Nivel	Carta de calidad	Programa participativo	Bonos “Me gusta”
Base primer año	Compromiso a cumplir el mes 18 con el 60% de los objetivos de evaluación	Empresa con empleados: a + b + c + d, en 18 meses En el caso de empresa sin empleados cumplir con: a + b en 18 meses	50 atestaciones positivas
Base consolidada	60% de los objetivos de evaluación	Empresa con empleados: a + b + c + d, en un año En el caso de empresa sin empleados cumplir con: a + b, en un año	50 atestaciones positivas
Plata	70% de los objetivos de evaluación	Empresa con empleados: a + b + c + d + e, en un año En el caso de empresa sin empleados cumplir con: a + b + c, en un año	100 atestaciones positivas Menos de 20 negativas
Oro	100% de los objetivos de evaluación	Cumplir con el 100% del programa participativo en ambos casos (con empleados y sin empleados)	300 atestaciones positivas Menos de 60 negativas

**B) Entregar documento adaptado de programa de mejores prácticas para una OGD**

Para la sostenibilidad del Distintio de Calidad se crearan “Los círculos de la calidad” son espacios en los que cada operador (empresario, empleado, etc.) puede dar consejos, expresar opiniones, sugerir, poner sus conocimientos y su creatividad al servicio del sistema de calidad respecto a problemáticas identificadas.



Los círculos de calidad tienen como objetivo principal permitir el nacimiento de un sistema local con la calidad como meta común y al mismo tiempo como una herramienta de cohesión. Adicionalmente, tienen el objetivo de identificar problemas comunes y definir soluciones pragmáticas que puedan ser implementadas por todos los actores turísticos del territorio interesados.

- i) Los círculos de la calidad del Destino POP pueden ser Sectoriales o Intersectoriales:
  - o Los Círculos Sectoriales tratan asuntos específicos de un sector determinado;
  - o Mientras los Círculos Intersectoriales tratan asuntos que por su naturaleza se refieren a diferentes sectores o asuntos sobre el desarrollo del sistema de calidad en general.

### **Participantes**

Todos los participantes en un Círculo de la Calidad tienen que ser registrados anteriormente en el “*Programa de los Círculos de Calidad*”. La suscripción al Programa se realiza por parte de cada persona interesada (empleados y empresarios) enviando el Módulo de Adhesión (Módulo A en anexo al presente reglamento) al Directivo del CTDPP y contextualmente de la empresa de pertenencia. La adhesión no tiene costo y tiene que ser renovada cada año.

Los participantes en un círculo de calidad pueden ser empleados de la misma empresa o de empresas diferentes, según las necesidades.

Los círculos pueden estar formados por un número mínimo de 5 personas hasta un máximo de 10 personas más un facilitador.

Sólo una vez que haya finalizado un ciclo de trabajo se podrán integrar nuevos participantes (por “ciclo de trabajo” se entiende la propuesta de solución de un asunto / temática tratada).

### **Activación de un Círculo de Calidad**

Un Círculo de Calidad puede activarse por iniciativa directa del Consejo Ejecutivo del CTDPP (metodología *top-down*), o si lo solicitan directamente uno o más empleados y/o empresarios de una misma empresa o de varias empresas (metodología *bottom-up*).

Cuando el Círculo de la Calidad se active por iniciativa del CTDPP, éste publicará un aviso para todos los interesados según el “Módulo B” que se anexa al presente reglamento.

Cuando el Círculo de Calidad se active por iniciativa de los empleados y/o empresarios, un número mínimo de 5 y máximo 10 empleados y/o empresarios enviarán al CTDPP y al Directorio de la/s empresa/s donde trabajan una carta de Expresión de Interés según el “Módulo C” que se anexa al presente reglamento. El Consejo Ejecutivo del CTDPP y de la/s empresa/s involucradas tendrán un plazo máximo de 15 días para aprobar el Círculo de Calidad propuesto. Para la validez del Círculo, será necesaria la aprobación del Consejo Ejecutivo del CTDPP y de la/s empresa/s involucrada/s.

## **Funcionamiento de un Círculo de Calidad**

**Temáticas:** las temáticas a tratar por un Círculo de la Calidad pueden ser muy variadas. Los participantes están obligados a identificar la temática de interés para la que se solicita la constitución de un Círculo de la Calidad antes de su organización y tiene que estar claramente especificada en el Módulo B o C. *(Algunos ejemplos de temáticas que se pueden tratar son los siguientes: artesanía típica local, platos típicos locales, utilización de productos agrícolas locales, conocimiento de la historia y las tradiciones locales, asignación de los puntos con el Programa “Me gusta”, relación / colaboración con otros sectores, etc.)*

**Asuntos a tratar:** las discusiones de cada temática tiene que estar relacionadas con uno o más asuntos específicos y el objetivo es identificar una solución concreta al/los asunto/s específico/s que pueda ser implementada inmediatamente por parte de todos los interesados. Los asuntos específicos pueden indicarse en los Módulos B y C, sin embargo no es obligatorio, ya que los participantes de un Círculo pueden considerar oportuno identificar los asuntos específicos sólo durante las actividades del Círculo mismo. *(Algunos ejemplos de asuntos específicos pueden ser los siguientes: cómo aumentar la utilización de objetos artesanales locales como equipamiento de bares, pub, etc.; cómo garantizar que todos los restaurantes que participan en el proceso de calidad ofrezcan productos típicos locales; etc.).*

### **Facilitador:**

- las tareas del Facilitador son las siguientes: i) guiar y controlar el grupo de participantes durante las discusiones; ii) identificar los asuntos específicos cuando todavía no se hayan identificado en la presentación del módulo de organización del Círculo (Módulos B y C); iii) facilitar la discusión, aclarando bien la temática, los respectivos asuntos y sus problemáticas, los objetivos específicos del Círculo de

Calidad; iv) apoya las discusiones para que lleguen a identificar soluciones a los problemas identificados; v) mantener las relaciones con el CTDPP y los directorios de las empresas involucradas, informándolos constantemente de los resultados de las reuniones; vi) rellenar los Módulos D1 y D2 (resumen de las reuniones y resultados obtenidos) y enviarlos al CTDPP.

- El CTDPP organizará un banco de datos que incluya el listado de los facilitadores que han manifestado interés en participar en el Programa de los Círculos de Calidad.
- Los facilitadores podrán ser miembros y/o empleados del CTDPP o personas externas, además según las necesidades, el CTDPP puede elegir al facilitador entre los participantes mismos de un Círculo cuando esta persona demuestre liderazgo y habilidad para facilitar el trabajo de grupo.

#### ***Frecuencia y duración de los encuentros:***

- Según las necesidades, las reuniones pueden organizarse cada 2 o 4 semanas. El/los organizador/es del Círculo de Calidad tendrá/n que especificar la frecuencia de los encuentros en los Módulos B o C. En caso de motivación justificada, se puede proponer una frecuencia de encuentros diferente de la establecida en el presente reglamento.
- Cada reunión tendrá una duración mínima de una hora y máxima de dos horas y, según las necesidades, se organizará durante o fuera del horario de trabajo. En cualquier caso, las empresas tienen que considerar el tiempo necesario para participar en las reuniones de los Círculos de Calidad como tiempo de trabajo de sus empleados.

#### ***Duración del Círculo de Calidad:***

- El Círculo de Calidad tendrá una vida (duración) máxima de seis meses y durante este periodo podrán organizarse un máximo de seis reuniones. El/los organizador/es del Círculo de Calidad tendrá/n que especificar el número de encuentros y la duración total de los Módulos B o C.
- El Círculo de la Calidad podrá tener una duración inferior a lo indicado cuando el facilitador considere que se han logrado los objetivos específicos por los cuales se había organizado el Círculo de Calidad. En este caso, el facilitador tendrá que preparar una carta de cierre del Círculo indicando los objetivos logrados y la información de cierre anticipado del Círculo de Calidad.

## Módulo A:

### Carta de Adhesión al Programa de los Círculos de Calidad

Para:

**CTDPP**  
Dirección: xxxx  
Tel. Xxxx

**Empresa** "xxxxx" (nombre de la empresa)  
Sr. "xxxx" (nombre del Director responsable)

Estimados señores,

Por la presente, el presente Sr./Sra. \_\_\_\_\_, residente en \_\_\_\_\_, C.I. n. \_\_\_\_\_, quisiera expresar mi voluntad de adherir al *Programa de los Círculos de Calidad* organizado por el CTDPP.

A tal fin, declaro:

- conocer y respetar todos los artículos del Reglamento del *Programa de los Círculos de Calidad*;
- mantener siempre una conducta adecuada, profesional y seria durante la participación en los Círculos de Calidad en el respeto del CTDPP, de la empresa que represento (donde trabajo) y de los demás participantes en los Círculos de la Calidad;
- participar con gran entusiasmo para el logro de los resultados esperados;
- respetar las sugerencias y el trabajo del facilitador que será seleccionado para dirigir el/los Círculo/s en que participaré
- no pretender un compenso adicional por parte de mi empresa o el CTDPP por mi participación en las reuniones organizadas en el ámbito del *Programa de los Círculos de Calidad*.

Comparto con Ustedes la intención de favorecer el desarrollo de la calidad de los servicios turísticos del Destino Puerto Plata, valorizar sus atractivos históricos y naturales, hacer lo posible para preservar y difundir la historia y cultura de nuestro territorio y respetar a los turistas y las comunidades locales directamente o indirectamente implicadas en el desarrollo turístico del Destino Puerto Plata.

Atentamente,

(Sr./Sra. xxxxxxxxxxx)

Por aceptación:

**CTDPP**  
Sr. \_\_\_\_\_  
(especificar cargo)

**Empresa**<sup>2</sup> "xxxxx" (nombre de la empresa)  
Sr. "xxxx" (nombre del Director responsable)

**Módulo B:**

**Carta para la organización de un Círculo de la Calidad (CTDPP)**

En el ámbito del modelo de calidad adoptado por el CTDPP con el fin de favorecer el desarrollo de la calidad de los servicios turísticos y el respeto de quienes participan en la oferta turística, el CTDPP ha organizado el Programa de los círculos de calidad.

Los Círculos de la Calidad son espacios en los que cada persona involucrada puede dar consejos, expresar opiniones, sugerir, poner sus conocimientos y su creatividad al servicio del sistema.

Con la presente, el CTDPP invita a los empleados y/o empresarios del sector -----(*especificar el sector*) a expresar su interés para organizar Círculos de la Calidad sobre ----- (*especificar la temática*).

Cada círculo tendrá una duración máxima de seis meses y durante este periodo se podrán organizar máximo n.6 reuniones de dos horas cada una.

Todos los interesados tendrán que enviar la “Carta para la organización de un Círculo de la Calidad” (*Modelo C*) a la siguiente dirección de e-mail \_\_\_\_\_ o por correo ordinario a:

**CTDPP**

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

La Carta incluirá por lo menos las siguientes informaciones:

- i) nombre de los participantes al Círculo (mínimo 5 – máximo 10)
- ii) si es posible, asuntos específicos que se quieren discutir en el ámbito de la temática identificada con la presente invitación
- iii) duración del Círculo y número estimado de reuniones y agenda de los encuentros;
- iv) representante del grupo de personas que constituirá el Círculo de la Calidad.

Se recuerda que, para su aceptación final, la “Carta para la organización de un Círculo de Calidad” tendrá que estar firmada por el CTDPP y por el responsable de la/s empresa/s en que trabajan las personas que quieren organizar el Círculo.

La fecha ultima para el envío de las Cartas es el -----, a las ----- horas. Todas las Cartas entregadas después dela fecha y la hora indicadas serán rechazadas.

Todas las Cartas que no respeten lo indicado en la presente invitación, serán rechazadas. El CTDPP enviará una carta al representante de los grupos rechazados justificando la no aceptación.

-----(fecha), ----- (lugar).

Atentamente,

(Sr./Sra. xxxxxxxxxxx)

CTDPP

**Módulo C:**

**Carta para la organización de un Círculo de la Calidad (grupo de personas)**

Para:

**CTDPP**  
Dirección: xxxx  
Tel. Xxxx

**Empresa** “xxxxx” (nombre de la empresa)  
Sr. “xxxx” (nombre del Director responsable)

Estimados señores,

En el ámbito del modelo de calidad adoptado por el CTDPP con el fin de favorecer el desarrollo de la calidad de los servicios turísticos y el respeto de quienes participan en la oferta turística, solicitamos al CTDPP y a la/s empresa/s (*indicar el nombre de las empresas en que trabajan las personas que participarán en el Círculo*) la organización de un Círculo de Calidad.

Los participantes en el Círculo de la Calidad son los siguientes (mínimo 5 – máximo 10):

- 1. (*nombre*) \_\_\_\_\_, (*empresa*) \_\_\_\_\_, (*cargo*) \_\_\_\_\_
- 2. (*nombre*) \_\_\_\_\_, (*empresa*) \_\_\_\_\_, (*cargo*) \_\_\_\_\_
- 3. (*nombre*) \_\_\_\_\_, (*empresa*) \_\_\_\_\_, (*cargo*) \_\_\_\_\_
- 4. (*nombre*) \_\_\_\_\_, (*empresa*) \_\_\_\_\_, (*cargo*) \_\_\_\_\_
- 5. (*nombre*) \_\_\_\_\_, (*empresa*) \_\_\_\_\_, (*cargo*) \_\_\_\_\_
- 6. (*nombre*) \_\_\_\_\_, (*empresa*) \_\_\_\_\_, (*cargo*) \_\_\_\_\_
- 7. (*nombre*) \_\_\_\_\_, (*empresa*) \_\_\_\_\_, (*cargo*) \_\_\_\_\_
- 8. *etc....*

El Representante de los participantes al Círculo de la Calidad es el/la Sr./Sra. \_\_\_\_\_.

El Círculo de la Calidad se constituye para tratar la siguiente temática: \_\_\_\_\_, tendrá una duración de \_\_\_\_ meses y se celebrarán un total de \_\_\_\_ reuniones. Las reuniones se organizarán en el siguiente lugar (*indicar dirección*) \_\_\_\_\_, según la agenda y el horario que se detalla a continuación:

Reuniones	Fecha	Hora
Reunión#1	<i>Indicar el día</i>	desde ____ hasta ____
Reunión#2	<i>Indicar el día</i>	desde ____ hasta ____

Reunión#3	<i>Indicar el día</i>	desde ____ hasta ____
-----------	-----------------------	-----------------------

Los asuntos específicos que serán tratados durante las reuniones del Círculo de Calidad son los siguientes: i) \_\_\_\_\_; ii) \_\_\_\_\_; iii) etc..

*(en caso de que se prefiera identificar los asuntos específicos con la ayuda del facilitador durante la primera reunión, eliminar esta parte y sustituirla con: “Los asuntos específicos a discutir serán identificados durante la primera reunión del Círculo con la ayuda del Facilitador”).*

Los participantes en el presente Círculo proponen al Sr. \_\_\_\_\_ como Facilitador del grupo (de Facilitadores instituido por el CTDPP).

*(cuando todavía no se haya identificado un Facilitador, eliminar esta parte y sustituirla con: “El Facilitador será seleccionado por el CTDPP entre los profesionales incluidos en su banco de datos”)*

----- (fecha), ----- (lugar).

Atentamente,

(Sr./Sra. xxxxxxxxxxx)

Por aceptación:

**CTDPP**  
Sr. \_\_\_\_\_  
*(especificar cargo)*

**Empresa**<sup>3</sup> “xxxxx” (nombre de la empresa)  
Sr. “xxxx” (nombre del Director responsable)

<sup>3</sup> Firmando la presente Carta de Adhesión, la empresa correspondiente autoriza al empleado solicitante a participar en las reuniones del (de los) *Círculo/s de Calidad*.



## **COMENTARIOS FINALES**

Para el desarrollo de ésta consultoría se necesita una persona que le pueda dar seguimiento a los dos últimos entregables para completar la puesta en valor de la misma. También aprovechar a través del Ministerio de Turismo quien está iniciando un Distintivo de Calidad igual al identificado para el Destino Puerto Plata en Santo Domingo, para que de manera conjunta entre ambas instituciones puedan darle seguimiento para el éxito de esta propuesta de calidad.

**Dayana Rodríguez**