

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS PARA USO DE LA MARCA DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO



Rutas del
PAISAJE CULTURAL CAFETERO
Mil experiencias, un destino



EJECUTADO POR



OPERADO POR



ESTRATEGIA



PRÓLOGO

El **“Manual de Buenas Prácticas Turísticas”** de **“Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**, es un compendio de requisitos y criterios indispensables para construir un destino turístico sostenible y competitivo, con calidad y enfoque a atender una demanda cada vez más exigente y mejor informada.



EJECUTADO POR



OPERADO POR



ESTRATEGIA



Este manual es una herramienta que busca orientar a los prestadores de servicios turísticos en el cumplimiento de requisitos para el uso de la marca del Paisaje Cultural Cafetero (PCC)



- ❖ HOSPEDAJES
- ❖ TOUR OPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES.
- ❖ ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE COMIDAS Y BEBIDAS.
- ❖ PRESTADORES DE SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE
- ❖ PARQUES TEMÁTICOS
- ❖ TURISMO DE AVENTURA: PARAPENTISMO CANOPY, CABALGATAS, KAYAKING, RAFTING, TREKKING (CAMINATAS) , TIROLESA Y ARBORISMO.



EJECUTADO POR



OPERADO POR



ESTRATEGIA



Objetivos

La implementación del “**Manual de Buenas Prácticas Turísticas**” tiene como premisas:

- Fomentar la cultura cafetera en la región.
- Integrar a los sectores pertenecientes a la cadena productiva del turismo.
- Promover y verificar la legalidad del producto y servicios en el sector turístico.
- Promover las buenas prácticas de sostenibilidad turística a nivel social, cultural, económico y ambiental.
- Elevar la calidad y competitividad del destino turístico.



EJECUTADO POR



OPERADO POR



ESTRATEGIA



ANEXO INFORMATIVO I – INFORMACIÓN DE INTERÉS: Leyes, decretos y resoluciones

Este anexo presenta un listado de referencias, es decir, el conjunto específico de leyes, decretos y resoluciones, vigentes a la fecha de publicación de este manual (**noviembre de 2019**), los cuales están asociados con los temas legales que trata este documento.

Este listado no se constituye en una lista exhaustiva, detallada o específica; por tanto, no está completa y su inclusión en el presente documento se hace solo con propósito de orientación.

Es responsabilidad del usuario de este manual identificar la legislación vigente aplicable, incluida la reglamentación local.

Decreto 410 de 1971: Por el cual se expide el Código de Comercio (**Registro Mercantil/ Requisitos tributarios**).

Ley 30 de 1986: "Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Estupeficientes y se dictan otras disposiciones".

Ley 124 de 1994: "Por la cual se prohíbe e Expendio de Bebidas Embriagantes a Menores de Edad y se dictan otras disposiciones".

Ley 1335 de 2009: "Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumidor del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana".

Ley 14 del 1983: Por el cual se fortalecen los físicos de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones. (**Impuestos de Industria y Comercio**).

Ley 300 de 1996: Por el cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. (**Registro Nacional de Turismo**).

Ley 1558 de 2012: Por el cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

Ordenanza 031 de 2007 (Quindío): Por medio de la cual se adopta la normatividad para establecer requisitos mínimos de instalación y servicios para el funcionamiento de los alojamientos rurales del departamento del Quindío.

Ordenanza 025 de 2009 (Quindío): Por medio de la cual se adoptan requisitos mínimos de instalaciones y servicios para los funcionamientos de los alojamientos rurales del departamento del Quindío.

Ley 388 de 1997: Por la cual se modifica la Ley 9 de 1989, y la Ley 2 de 1991 y se dictan otras disposiciones. (**Uso de suelo**).

Ley 232 de 1995: Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales.

Decreto 3075 de 1997: Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones. (**Buenas Prácticas de Manufactura**).

Decreto 1594 de 184: Por el cual se reglamente parcialmente el Título I de la Ley 9 de 1979, así como el Capítulo II del Título VI – Parte III – Libro II y el Título III de la Parte III Libro I del Decreto 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos. (**Permiso de vertimientos**).

Requisitos legales.

Decreto 1541 de 1978: Por el cual se reglamenta la Parte III del Libro II del Decreto-Ley 2811 de 1974: "De las aguas no marítimas" y parcialmente la Ley 23 de 1973. Permiso de concesión de aguas.

Ley 1209 de 2008: Por medio de la cual se establecen normas de seguridad en piscinas.

Decreto 4000 de 2004: Por el cual se dictan disposiciones sobre la expedición de visas, control de extranjeros y se dictan otras disposiciones en materia de migración.

Ley 9 de 1979 (Artículos 90 a 97): Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. / Resolución 2400 de 1979: Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Decreto 919 de 1989: Por el cual se organiza el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1016 de 1989: Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. **(Planes de Emergencia).**

Ley 361 de 1997: Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

Ley 679 de 2001: Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.

Ley 1329 de 2009: Por medio de la cual se modifica el Título IV de la Ley 599 de 2000 y se dictan otras disposiciones para contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

Ley 124 de 1994: Por la cual se prohíbe el Expendio de Bebidas Embriagantes a Menores de Edad y se dictan otras disposiciones.

Ley 1335 de 2009: Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana.

Ley 1383 de 2010: Por la cual se reforma la Ley 769 de 2002 – Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 174 de 2001: Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial.

Ley 1225 de 2008: Por la cual se regulan el funcionamiento y operación de los parques de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento, atracciones mecánicas y ciudades de hierro, parques acuáticos, temáticos, ecológicos, centros interactivos, zoológicos y acuarios en todo el territorio nacional y se dictan otras disposiciones.

Resolución 3860 de 2015, por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por la unidades sectoriales de normalización para las actividades turismo de aventura y sostenibilidad turística.

Decreto 2063 de 2018, por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística.

Decreto 377 de 2013: Por el cual se reglamenta la protección de datos suministrados por el usuario.

Parágrafo del Artículo 32 de la Ley 1558 de 2012 dispuso que: “La información contenida en las Tarjetas de Registro Hotelero será remitida al DANE

Que los requisitos de la Tarjeta de Registro Hotelero contemplados en el artículo 2.2.4.4.12.4 del Decreto número 1074 de 2015, se deben ajustar a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 32 de la Ley 1558 de 2012

Artículo 2o. Sistema de información para el reporte de extranjeros (SIRE). “Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 714 de 2015

Ley **2294 De 2023** “Por El Cual Se Expide El Plan Nacional De Desarrollo 2022- 2026 “Colombia Potencia Mundial De La Vida”,

NORMAS TÉCNICAS ESPECIFICAS DE SOSTENIBILIDAD – NTC

- NTC 6502 - SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD PARA AGENCIAS DE VIAJES.REQUISITOS.
- NTC-6496-2020-SISTEMA-DE-GESTION-DE-LA-SOSTENIBILIDAD-PARA-LOS-ESTABLECIMIENTOS-GASTRONOMICOS-BARES-Y-SIMILARES-REQUISITOS
- NTC-6503-2021-SISTEMA-DE-GESTION-DE-LA-SOSTENIBILIDAD-PARA-ESTABLECIMIENTOS-DE-ALOJAMIENTO-REQUISITOS.
- NTC-6506-2021-REQUISITOS-PARA-LA-PRESTACION-DEL-SERVICIO-DE-TRANSPORTE-TURISTICO-TERRESTRE.
- NTC-6523-2021-TURISMO-DE-AVENTURA-BUENAS-PRACTICAS-PARA-LA-SOSTENIBILIDAD-REQUISITOS-Y-RECOMENDACIONES
- NTC-ISO-21101-2020-TURISMO-DE-AVENTURA-SISTEMAS-DE-GESTION-DE-SEGURIDAD-REQUISITOS
- GTC-327-2020-DIRECTRICES-SOBRE-EL-DESARROLLO-DE-ESPECIFICACIONES-AMBIENTALES-PARA-ESTABLECIMIENTOS-DE-ALOJAMIENTO

REQUISITOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH)

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- Gestión eficiente del agua (grifos ahorradores, recolección de agua de lluvia).
- Uso de energía renovable (paneles solares,).
- Reducción de residuos (reciclaje, compostaje, eliminación de plásticos).
- Uso de materiales de construcción ecológicos y sostenibles.
- Conservación de biodiversidad en áreas cercanas

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL

- Contratación inclusiva y equitativa, con enfoque en comunidades locales y grupos vulnerables.
- Capacitación continua del personal en temas de sostenibilidad y atención al cliente.
- Condiciones laborales seguras y justas.
- Integración de la cultura local en la experiencia turística, promoviendo el respeto por el patrimonio cultural y natural.
- Participación en programas de responsabilidad social comunitaria.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD ECONOMICA

- Apoyo a la economía local comprando productos y servicios a proveedores locales y éticos.
- Promoción del ecoturismo y turismo cultural como oferta central.
- Generación de empleo sostenible y bien remunerado.
- Creación de alianzas con otras empresas sostenibles para fortalecer el impacto local.
- Desarrollo de programas de fidelización de clientes basados en prácticas sostenibles

REQUISITOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH)

CRITERIOS DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Atención personalizada y eficiente (check-in rápido, respuesta rápida a solicitudes).
- Capacitación en el paisaje cultural cafetero (conocimiento de la historia del café, cultivo, cosecha, preparación, tipos de bebidas, entre otros)
- Comunicación fluida y accesible en Inglés y Español.
- Disponibilidad de servicio 24/7.
- Encuestas de satisfacción y mecanismos para recoger la retroalimentación de los huéspedes.
- Informar y promover los atractivos, prestadores de servicios y actividades relacionadas con **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Recibir al turista con una taza de café del **Paisaje Cultural Cafetero**

CRITERIOS DE CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

- Habitaciones cómodas y equipadas según corresponda, con buena iluminación y ventilación adecuada.
- En lo posible contar con baños separados por género equipados con los elementos correspondientes (sanitarios con tapa y aro, espejo, dispensador de papel, portarrollos, papel higiénico, cesto para papeles con tapa)
- Mantenimiento regular de las instalaciones.
- Accesibilidad para personas con movilidad reducida.
- Espacios comunes bien equipados (Wi-Fi, zonas de descanso, gimnasio)
- Uso de equipamiento moderno y funcional
- Contar con zonas de recepción y atención a clientes (según corresponda) y de parqueo debidamente caracterizados y señalizados

CRITERIOS DE CALIDAD EN GESTIÓN Y OPERATIVIDAD

- Optimización de los procesos de reservas y cancelaciones (incluidas plataformas digitales).
- Sistemas de gestión hotelera eficaces que permiten la trazabilidad y seguimiento del servicio.
- Actualización constante en sistemas tecnológicos
- Suministrar información requerida por **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”** para consolidación de datos estadísticos de la región

CRITERIOS DE CALIDAD EN SEGURIDAD

- Planes de emergencia y evacuación actualizados.
- Capacitación del personal en primeros auxilios y seguridad en el trabajo.
- Vigilancia y control de acceso en áreas sensibles (habitaciones, estacionamientos).
- Seguro Hotelero y póliza de responsabilidad civil

REQUISITOS PARA AGENCIA DE VIAJES Y TOUR OPERADORES DE DESTINO

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- Promoción de destinos sostenibles y de bajo impacto ambiental.
- Uso de tecnologías digitales para minimizar el uso de papel (boletos electrónicos, aplicaciones móviles).
- Preferencia por proveedores de transporte con vehículos sostenibles o energéticamente eficientes.
- Compensación de la huella de carbono a través de proyectos de reforestación u otras iniciativas ambientales.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL

- Educación a los turistas sobre prácticas responsables durante el viaje (respeto por las comunidades, conservación del entorno natural).
- Inclusión de actividades que apoyan a las comunidades locales y respetan sus tradiciones y costumbres.
- Fomento de la diversidad cultural y de género en la contratación y capacitación del personal.
- Promoción de un turismo inclusivo, accesible para personas con discapacidad o necesidades especiales.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD ECONOMICA

- Impulso de alianzas con proveedores locales y pequeñas empresas para dinamizar la economía local.
- Oferta de productos y servicios que promueven la economía circular.
- Transparencia en las políticas de precios y beneficios hacia las comunidades locales.
- Desarrollo de paquetes turísticos sostenibles que incluyen transporte ecológico y alojamiento sostenible.
- Incentivar a los turistas a consumir productos y servicios locales mediante descuentos o promociones.

REQUISITOS PARA AGENCIA DE VIAJES Y TOUR OPERADORES DE DESTINO

CRITERIOS DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Asesoría personalizada y profesional (ofertas ajustadas a las necesidades del cliente).
- Respuesta ágil a consultas y cambios de itinerario.
- Capacitación en el paisaje cultural cafetero (conocimiento de la historia del café, cultivo, cosecha, preparación, tipos de bebidas, entre otros)
- Comunicación clara y precisa antes, durante y después del servicio.
- Servicio multicanal (atención por teléfono, correo electrónico, redes sociales).
- Encuestas de satisfacción y mecanismos para recoger la retroalimentación de los huéspedes.
- Tarifas de los hospedajes y servicios prestados acorde con las publicadas por cada establecimiento
- Informar y promover los atractivos, prestadores de servicios y actividades relacionadas con **“Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a **“Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- En lo posible contar con una persona que domine el idioma inglés asegurando una comunicación asertiva.

CRITERIOS DE CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

- Instalaciones físicas accesibles y cómodas (en caso de oficinas físicas).
- Uso de tecnología avanzada en la gestión de reservas (portales web, aplicaciones móviles).
- Disponer con los equipos y/o elementos de oficina adecuados para la prestación del servicio (equipos de cómputo, conexión a internet, entre otros)
- Espacios de atención modernos y equipados para reuniones con los clientes (en caso de atención presencial).
- En lo posible contar con baños separados por género

CRITERIOS DE CALIDAD EN GESTIÓN Y OPERATIVIDAD

- Gestión eficiente de proveedores y colaboradores (cumplimiento de plazos, calidad del servicio ofrecido por terceros).
- Cumplimiento de normativas legales y fiscales en la prestación del servicio.
- Herramientas de gestión que permiten evidenciar la trazabilidad de los servicios ofrecidos a cada cliente.
- Actualización constante de la oferta de destinos, precios y servicios complementarios.
- Suministrar información requerida por **“Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”** para consolidación de datos estadísticos de la región

CRITERIOS DE CALIDAD EN SEGURIDAD

- Planes de contingencia ante imprevistos (cancelaciones, cambios en el itinerario).
- Evaluación y validación de los proveedores de servicios (alojamientos, transporte, guías turísticas).
- Garantías de protección de datos personales y financieros del cliente.
- Incluir pólizas de responsabilidad civil

REQUISITOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE COMIDA Y BEBIDAS SITIOS NOCTURNOS

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- Reducción del desperdicio alimentario (donación de alimentos no utilizados, compostaje de restos orgánicos).
- Uso de ingredientes locales, orgánicos y de temporada.
- Minimización del uso de plásticos y envoltorios de un solo uso (ofrecimiento de envases biodegradables o reutilizables).
- Instalación de sistemas eficientes de energía y agua en cocinas y zonas de servicio.
- Reducción de la huella de carbono mediante la compra de productos sostenibles.
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a” **Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL

- Condiciones laborales dignas y equitativas para todo el personal.
- Inclusión de elementos culturales locales en el menú y el ambiente del establecimiento.
- Participación en iniciativas comunitarias como eventos locales o campañas de sensibilización social.
- Formación continua en prácticas culinarias sostenibles.
- Fomento de la equidad de género y la diversidad cultural en la contratación de personal.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD ECONOMICA

- Apoyo a productores locales, cooperativas agrícolas y emprendedores locales.
- Creación de redes de cooperación con otros restaurantes y comercios sostenibles.
- Establecimiento de precios justos que reflejan la calidad y sostenibilidad de los productos.
- Promoción de la economía circular a través del uso de envases retornables y reducción de desperdicios.
- Fomento de prácticas de comercio justo en la cadena de suministro.

REQUISITOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE COMIDA Y BEBIDAS SITIOS NOCTURNOS

CRITERIOS DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Atención rápida y eficiente (tiempos de espera mínimos).
- Atención personalizada según las preferencias y restricciones alimenticias del cliente.
- Capacitación constante del personal en servicio al cliente y protocolos de atención.
- Encuestas de satisfacción y mecanismos para recoger la retroalimentación de los clientes.
- Capacitación continua al personal sobre paisaje cultural cafetero (conocimiento de la historia del café, cultivo, cosecha, preparación, tipos de bebidas, entre otros)
- Informar y promover los atractivos, prestadores de servicios y actividades relacionadas con **"Rutas del Paisaje Cultural Cafetero"**
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a **"Rutas del Paisaje Cultural Cafetero"**
- Recibir al turista con una taza de café del **Paisaje Cultural Cafetero**

CRITERIOS DE CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

- Instalaciones con suficiente movilidad, ventilación, limpias y en buen mantenimiento
- Cocina equipada con tecnología moderna y materiales adecuados
- Ambientes confortables para los clientes (iluminación, temperatura, acústica adecuada).
- Equipos para niños y ambientes seguros para ellos
- En lo posible contar con baños separados por género equipados con los elementos correspondientes (sanitarios con tapa y aro, espejo, dispensador de papel, portarrollos, papel higiénico, cesto para papeles con tapa)
- Implementación de herramientas de gestión de inventarios eficientes.
- En lo posible contar con zonas de parqueo bien definidas
- Zona para disposición de basuras con buena ventilación

CRITERIOS DE CALIDAD EN GESTIÓN Y OPERATIVIDAD

- Gestión eficiente de los tiempos de preparación y entrega de los pedidos.
- Control de calidad riguroso de los ingredientes y platos servidos.
- **Cumplimiento de normativas sanitarias y de higiene alimentaria de acuerdo a la normatividad vigente.**
- Curso de manipulación de alimentos para colaboradores (meseros, chef, ayudantes de cocina, entre otros)
- Certificaciones de calidad alimentaria (cuando corresponde).
- Determinar la capacidad máxima del establecimiento sin excederla
- Supervisión constante del proceso de compra, almacenamiento y preparación de los alimentos.
- Suministrar información requerida por **"Rutas del Paisaje Cultural Cafetero"** para consolidación de datos estadísticos de la región

CRITERIOS DE CALIDAD EN SEGURIDAD

- **Cumplimiento de normativas de seguridad e higiene (limpieza de espacios, protocolos contra la contaminación cruzada).**
- Planes de emergencias sanitarias y prevención de riesgos laborales.
- Equipos de cocina y utensilios en perfecto estado y con mantenimiento periódico.
- Señalización de salidas de emergencia y equipos de seguridad (extintores, alarmas).

REQUISITOS PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- Uso de vehículos de bajo consumo de combustible, eléctricos o híbridos.
- Implementación de sistemas de gestión para minimizar las emisiones de CO₂ (mantenimiento regular, planificación eficiente de rutas).
- Reducción del uso de materiales contaminantes y adopción de tecnologías limpias para el mantenimiento de flotas.
- Promoción de compra y consumo de bienes y servicios locales
- Compensación de emisiones de carbono mediante proyectos de reforestación o similares.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL

- Capacitación continua del personal en prácticas de conducción ecológica y seguridad.
- Promoción del respeto a las comunidades locales por parte de los conductores y guías.
- Accesibilidad para personas con movilidad reducida en el transporte.
- Creación de conciencia ambiental en los pasajeros mediante materiales educativos sobre la sostenibilidad durante el viaje.
- Respeto de los derechos laborales de los conductores y empleados, con condiciones de trabajo justas.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD ECONOMICA

- Preferencia por proveedores locales para el mantenimiento de los vehículos y la adquisición de repuestos.
- Colaboración con operadores turísticos sostenibles y otras empresas locales.
- Creación de incentivos para turistas que elijan opciones de transporte sostenibles.
- Establecimiento de precios competitivos que reflejan el uso de tecnologías limpias y la reducción del impacto ambiental.
- Optimización de rutas para reducir costos operativos y mejorar la eficiencia energética.

REQUISITOS PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

CRITERIOS DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Atención al cliente eficiente y amable antes, durante y después del servicio.
- Comunicación clara sobre horarios, rutas y condiciones del servicio.
- Capacitación continua en atención al cliente para los conductores y el personal al igual en **"Paisaje Cultural Cafetero"** (conocimiento de la historia del café, cultivo, cosecha, preparación, tipos de bebidas, entre otros)
- Retroalimentación al cliente mediante encuestas de satisfacción.
- Informar y promover los atractivos, prestadores de servicios y actividades relacionadas con **"Rutas del Paisaje Cultural Cafetero"**
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a **"Rutas del Paisaje Cultural Cafetero"**

CRITERIOS DE CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

- Vehículos en perfecto estado y bien mantenidos.
- Accesibilidad para personas con movilidad reducida (rampas, asientos adaptados).
- Vehículos equipados con Wi-Fi, cargadores y comodidades para los pasajeros.
- Mantenimiento preventivo regular y sistemas de control o GPS de flota actualizados.

CRITERIOS DE CALIDAD EN GESTIÓN Y OPERATIVIDAD

- Planificación eficiente de rutas para minimizar los tiempos de espera y viaje.
- Cumplimiento de normativas legales y de transporte en materia de seguridad vial.
- Sistemas de reservas y control de ocupación automatizados.
- Capacitación del personal en conducción responsable, seguridad vial y primeros auxilios.
- Control riguroso de los tiempos de descanso de los conductores.
- Suministrar información requerida por **"Rutas del Paisaje Cultural Cafetero"** para consolidación de datos estadísticos de la región

CRITERIOS DE CALIDAD EN SEGURIDAD

- Cumplimiento estricto de las normativas de seguridad vial (uso de cinturones, estado de los neumáticos, condiciones del vehículo).
- Equipamiento de seguridad en los vehículos (extintores, botiquines de primeros auxilios).
- Monitoreo en tiempo real de la ubicación y estado de los vehículos mediante GPS.
- Planes de contingencia y procedimientos de emergencia para accidentes o imprevistos en ruta. Y cumplimiento del PESV.

REQUISITOS PARA PARQUES TEMATICOS

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- Programas de reciclaje, compostaje, eliminación de plásticos de un solo uso.
- Uso de fuentes de energía renovables (paneles solares, sistemas de ahorro de energía).
- Reutilización de agua, sistemas de riego eficientes, dispositivos de ahorro de agua en baños y cocinas.
- Planificación y gestión sostenible del Destino, donde exista ésta oportunidad.
- Integración de áreas verdes y promoción de la conservación de especies locales.
- Identificar con su nombre local y nombre científico las especies de flora y Fauna mas representativas del entorno.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL

- Accesibilidad universal para personas con discapacidades físicas o cognitivas.
- Fomento del empleo local y apoyo a las comunidades aledañas.
- Programas educativos sobre conservación, biodiversidad y sostenibilidad para los visitantes.
- Apoyo a eventos y proyectos de desarrollo local, fomentando la identidad cultural.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD ECONOMICA

- Compra de productos y servicios a empresas locales para dinamizar la economía.
- Implementación de programas de reutilización y reducción de desperdicios.
- Promoción de experiencias turísticas que minimicen el impacto ambiental y fomenten el respeto por la naturaleza.

REQUISITOS PARA PARQUES TEMATICOS

CRITERIOS DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Servicio rápido y eficiente para visitantes en diferentes puntos del parque.
- Formación constante del personal en atención al cliente y resolución de problemas. Y en paisaje cultural cafetero (conocimiento de la historia del café, cultivo, cosecha, preparación, tipos de bebidas, entre otros)
- en lo posible disponer de diferentes sistemas alternos de pago
- Señalización en varios idiomas, guías de información y mapas accesibles para todos los visitantes.
- Encuestas de satisfacción y mecanismos de mejora continua.
- Informar y promover los atractivos, prestadores de servicios y actividades relacionadas con **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**

CRITERIOS DE CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

- Revisión constante de las atracciones y áreas de descanso para garantizar su buen estado.
- Rutas y atracciones adaptadas para personas con movilidad reducida.
- Áreas de descanso, zonas de sombra, baños limpios y bien mantenidos.
- Identificar la capacidad de carga mediante estudios técnicos para ,anejar condiciones de prestación de servicios preservando la seguridad de personal y visitantes .
- Mantener fichas técnicas de cada atracción o dispositivo de entretenimiento expedidas por el fabricante y/o Instalador .
- Contar con un área de restaurante o cafetería, ejerciendo control sobre los requisitos legales de quienes realizan la operación.
- Contar con parqueaderos definidos y señalizados.

CRITERIOS DE CALIDAD EN GESTIÓN Y OPERATIVIDAD

- Implementación de sistemas automatizados para la gestión de boletos, reservas y seguimiento del flujo de visitantes.
- Cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a los parques temáticos.
- Planes de contingencia y procedimientos de emergencia para accidentes o imprevistos que se puedan presentar
- Disponer y capacitar al personal en primeros auxilios
- Suministrar información requerida por **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”** para consolidación de datos estadísticos de la región.
- Acreditar la vigencia de la póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual .

REQUISITOS PARA CLUBES DEPORTIVOS Y EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE VUELO (PARAPENTISMO)

CRITERIOS DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Revisión y mantenimiento periódicos de paracaídas, arneses y cascos.
- Instructores experimentados y con licencias en normas de seguridad aérea.
- Instrucciones claras sobre procedimientos y medidas de seguridad.
- En lo posible brindar acompañamiento personalizado en español o inglés donde se brinde la información previamente al cliente sobre (numero de participantes, condiciones climáticas, duración de la actividad, recomendaciones, riesgos, entre otros)
- Capacitación continua a todo el personal en atención al cliente y en temas relacionados con el paisaje cultural cafetero (conocimiento de la historia del café, cultivo, cosecha, preparación, tipos de bebidas, entre otros)
- Informar y promover los atractivos, prestadores de servicios y actividades relacionadas con **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a **” Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Definir los criterios para suspender o reprogramar la actividad.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

- Realización de la actividad en áreas designadas, respetando la vida silvestre.
- Minimizar el uso de vehículos motorizados para acceder a las zonas de despegue.
- Sensibilización de los turistas sobre la importancia de la conservación de la naturaleza.

CRITERIOS DE LEGALIDAD

- Cumplimiento con las regulaciones locales para empresas que ofrecen parapentismo.
- Cobertura de seguros de responsabilidad civil y accidentes para los participantes.
- Cumplimiento de las normativas de seguridad aérea y espacios aéreos regulados.

CRITERIOS DE GESTIÓN Y OPERATIVIDAD

- Suministrar información requerida por **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”** para consolidación de datos estadísticos de la región
- Contar con personal capacitado en temas relacionados en (primeros auxilios, curso de piloto biplaza, control de ala, primeros auxilios, entre otros)
- Contar como mínimo con los equipos necesarios para la prestación del servicio , garantizando que estos estén en perfectas condiciones de acuerdo a la ficha técnica del equipo.
- Identificar, evaluar y socializar los riesgos asociados a la actividad antes, durante y después de la prestación del servicio incluyendo el alistamiento de los equipos.
- Caracterización de los clientes (peso- estado de salud, condición física, experiencia y competencias técnicas entre otros)

REQUISITOS PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE DESPLAZAMIENTO EN CABLES (CANOPY, TIROLESA Y ARBORISMO)

CRITERIOS DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Utilización de cables de acero, arneses y cascos certificados por organismos internacionales de seguridad.
- Guías con formación en primeros auxilios y rescate en alturas.
- Verificación y pruebas de resistencia periódicas de las estructuras y anclajes.
- En lo posible brindar acompañamiento personalizado en español o inglés donde se brinde la información previamente al cliente sobre (numero de participantes, condiciones climáticas, duración de la actividad, recomendaciones, riesgos, entre otros)
- Capacitación continua a todo el personal en atención al cliente y en temas relacionados con el paisaje cultural cafetero (conocimiento de la historia del café, cultivo, cosecha, preparación, tipos de bebidas, entre otros)
- Informar y promover los atractivos, prestadores de servicios y actividades relacionadas con **"Rutas del Paisaje Cultural Cafetero"**
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a **"Rutas del Paisaje Cultural Cafetero"**
- Definir los criterios para suspender o reprogramar la actividad,

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

- Instalación de cables y plataformas sin dañar la vegetación o la fauna circundante.
- Estructuras construidas con materiales reciclables o de bajo impacto ambiental.
- Información sobre los ecosistemas locales durante la actividad.
- **CRITERIOS DE LEGALIDAD**
- Cumplimiento de normativas locales para la instalación de tirolesas y estructuras en áreas naturales.
- Capacitación del personal en seguridad y manejo de emergencias. (Certificaciones)
- Pólizas de seguro para accidentes y daños a terceros.

CRITERIOS DE GESTIÓN Y OPERATIVIDAD

- Suministrar información requerida por **"Rutas del Paisaje Cultural Cafetero"** para consolidación de datos estadísticos de la región
- Identificar, evaluar y socializar los riesgos asociados a la actividad antes, durante y después de la prestación del servicio incluyendo el alistamiento de los equipos.
- Contar como mínimo con los equipos necesarios para la prestación del servicio , garantizando que estos estén en perfectas condiciones de acuerdo a la ficha técnica del equipo.
- Caracterización de los clientes (peso- estado de salud, condición física, experiencia y competencias técnicas entre otros)

REQUISITOS PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS GUIADOS DE CABALGATAS

CRITERIOS DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Monitoreo continuo de la salud y condiciones de los caballos.
- Instructores con conocimiento sobre manejo de caballos y seguridad.
- Elección de senderos seguros y con señalización adecuada.
- En lo posible brindar acompañamiento personalizado en español o inglés donde se brinde la información previamente al cliente sobre (numero de participantes, condiciones climáticas, duración de la actividad, recomendaciones, riesgos, entre otros)
- Sillas y monturas en buen estado y cómodas
- Capacitación continua a todo el personal en atención al cliente y en temas relacionados con el paisaje cultural cafetero (conocimiento de la historia del café, cultivo, cosecha, preparación, tipos de bebidas, entre otros)
- Informar y promover los atractivos, prestadores de servicios y actividades relacionadas con **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a **” Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Definir los criterios para suspender o reprogramar la actividad.

CRITERIOS DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

- Zonas de cuidado de los caballos con buen mantenimiento y adecuadas debidamente

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

- Uso de rutas que minimicen el impacto en el ecosistema y la flora.
- Asegurar que los caballos sean alimentados, cuidados y tratados de manera ética.
- Integrar a las comunidades locales como guías o proveedores de servicios complementarios

CRITERIOS DE LEGALIDAD

- Autorizaciones del uso de espacios protegidos o áreas privadas.
- Cumplimiento de normativas locales o internacionales sobre el tratamiento ético de animales.
- Capacitación del personal en cabalgaduras y equipos, búsqueda y rescate y primeros auxilios.(Certificaciones)
- Cobertura de riesgos para turistas y animales
- Pólizas de seguro para accidentes y daños a terceros.

CRITERIOS DE GESTIÓN Y OPERATIVIDAD

- Suministrar información requerida por **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”** para consolidación de datos estadísticos de la región
- Identificar, evaluar y socializar los riesgos asociados a la actividad antes, durante y después de la prestación del servicio incluyendo el alistamiento de los equipos.
- Caracterización de los clientes (peso- estado de salud, condición física, experiencia y competencias técnicas entre otros)
- Contar como mínimo con los equipos necesarios para la prestación del servicio , garantizando que estos estén en perfectas condiciones de acuerdo a la ficha técnica del equipo.

REQUISITOS PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS GUIADOS DE KAYAKING, RAFTING EN RIOS Y BLSAJE

CRITERIOS DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Revisiones periódicas de botes, remos, chalecos salvavidas y cascos.
- Personal certificado en rescate acuático y primeros auxilios.
- Evaluación de la dificultad de las rutas y condiciones del agua antes de cada salida.
- Capacitación continua a todo el personal en atención al cliente y en temas relacionados con el paisaje cultural cafetero (conocimiento de la historia del café, cultivo, cosecha, preparación, tipos de bebidas, entre otros)
- En lo posible brindar acompañamiento personalizado en español o inglés donde se brinde la información previamente al cliente sobre (numero de participantes, itinerarios de actividades, condiciones climáticas, duración de la actividad, recomendaciones, riesgos, entre otros)
- Informar y promover los atractivos, prestadores de servicios y actividades relacionadas con **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Definir los criterios para suspender o reprogramar la actividad.

CRITERIOS DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

- En lo posible emplear sistemas de comunicación durante el recorrido

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

- Actividades diseñadas para minimizar la contaminación o alteraciones del ecosistema acuático.
- Botes y equipamiento fabricados con materiales duraderos y de bajo impacto ambiental.
- Sensibilización sobre la protección de los recursos hídricos.

CRITERIOS DE LEGALIDAD

- Autorizaciones de las autoridades locales o parques nacionales para el uso de áreas fluviales.
- Cobertura para accidentes y rescates en aguas rápidas.
- Seguir las normativas locales de seguridad acuática.

CRITERIOS EN GESTIÓN Y OPERATIVIDAD

- Suministrar información requerida por **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”** para consolidación de datos estadísticos de la región
- Identificar, evaluar y socializar los riesgos asociados a la actividad antes, durante y después de la prestación del servicio incluyendo el alistamiento de los equipos.
- Caracterización de los clientes (peso- estado de salud, condición física, experiencia y competencias técnicas entre otros)
- Inspección de lugares y reconocimiento de terrenos
- Contar como mínimo con los equipos necesarios para la prestación del servicio , garantizando que estos estén en perfectas condiciones de acuerdo a la ficha técnica del equipo.

REQUISITOS PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS GUIADOS DE CAMINATAS A CAMPO ABIERTO (TREKKING)

CRITERIOS DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Instructores capacitados en senderismo, primeros auxilios y rescate en zonas remotas.
- Caminos bien marcados y adecuados al nivel de los participantes.
- Suministro de equipamiento apropiado para el terreno y las condiciones climáticas.
- En lo posible brindar acompañamiento personalizado en español o inglés donde se brinde la información previamente al cliente sobre (numero de participantes, itinerarios de actividades, condiciones climáticas, duración de la actividad, recomendaciones, riesgos, entre otros)
- Capacitación continua a todo el personal en atención al cliente y en temas relacionados con el paisaje cultural cafetero (conocimiento de la historia del café, cultivo, cosecha, preparación, tipos de bebidas, entre otros)
- Informar y promover los atractivos, prestadores de servicios y actividades relacionadas con **”Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a **” Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**
- Definir los criterios para suspender o reprogramar la actividad.

CRITERIOS DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

- En lo posible emplear sistemas de comunicación durante el recorrido
- Provisión de equipos de seguridad y primeros auxilios

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

- Aplicación de la filosofía de "No dejar rastro" durante el recorrido.
- Preferencia por senderos preexistentes para evitar la erosión o degradación del entorno.
- Uso de guías y servicios locales para dinamizar la economía rural.

CRITERIOS DE LEGALIDAD

- Cumplimiento de regulaciones de acceso a áreas protegidas o reservas naturales.
- Seguimiento de las regulaciones locales sobre la protección de los senderistas.
- Cobertura para situaciones de emergencia durante el recorrido.
- Personal calificado y certificado (asoguias)

CRITERIOS DE GESTIÓN Y OPERATIVIDAD

- Suministrar información requerida por **“Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”** para consolidación de datos estadísticos de la región
- Identificar, evaluar y socializar los riesgos asociados a la actividad antes, durante y después de la prestación del servicio incluyendo el alistamiento de los equipos.
- Caracterización de los clientes (peso- estado de salud, condición física, experiencia y competencias técnicas entre otros)
- Rutas debidamente señalizadas con kilometraje acumulado, con puntos de hidratación y control en el recorrido
- Inspección de lugares y reconocimiento de terrenos

LINEAMIENTOS DE BIOSEGURIDAD Y MANEJO INTELIGENTE DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS)

Definición de Bioseguridad

- La bioseguridad se refiere a las prácticas y medidas implementadas para prevenir la exposición a agentes biológicos que puedan causar daños a la salud humana, animal y ambiental. Esto incluye el manejo seguro de residuos generados en entornos sanitarios, laboratorios y otras instalaciones.
- Capacitar al personal sobre la importancia de la bioseguridad en el manejo de residuos, asegurando que todos comprendan los riesgos y las prácticas adecuadas.
- Implementar un sistema de gestión que permita la revisión y mejora continua de los procesos de bioseguridad
- Realizar una evaluación de riesgos para identificar posibles amenazas biológicas en el entorno laboral.
- Actualizar periódicamente esta evaluación para reflejar cambios en las operaciones o en la normativa.
- Desarrollar y documentar políticas claras de bioseguridad que establezcan protocolos y procedimientos a seguir.
- Asegurarse de que estas políticas sean accesibles y comprensibles para todos los empleados.
- Proveer el equipo de protección personal adecuado (guantes, mascarillas, batas, etc.) y asegurarse de que se use correctamente.
- Establecer protocolos para la limpieza y desinfección de EPP y otros equipos.

Manejo de Residuos Sólidos y Líquidos

- Establecer un sistema claro para clasificar los residuos en categorías (orgánicos, inorgánicos, peligrosos, reciclables, etc.) desde el punto de generación.
- Asegurarse de que todos los contenedores de residuos estén correctamente etiquetados para facilitar su manejo.
- Proveer contenedores apropiados para cada tipo de residuo, garantizando que sean resistentes y estén en buen estado.
- Colocar los contenedores en lugares accesibles y visibles para fomentar su uso adecuado.
- Desarrollar y documentar procedimientos claros para el manejo, transporte y disposición de residuos sólidos y líquidos.
- Proporcionar formación regular a los empleados sobre las prácticas adecuadas de manejo de residuos.
- Colaborar con empresas autorizadas para la recolección y tratamiento de residuos peligrosos.
- Asegurarse de que la eliminación de residuos cumpla con las regulaciones locales, nacionales e internacionales.
- Implementar sistemas para prevenir derrames o fugas de residuos líquidos, incluyendo el uso de bandejas de contención y sistemas de sellado. (plan de emergencias)
- Promover iniciativas de reciclaje dentro de la empresa, incluyendo la colocación de contenedores de reciclaje adecuados.
- Implementar prácticas que favorezcan la reutilización de materiales y productos.
- Llevar un registro detallado de la generación, manejo y disposición de residuos, así como de las capacitaciones realizadas.
- Estar dispuesto a actualizar procedimientos y prácticas en función de nuevas regulaciones o mejores prácticas.

ANEXO INFORMATIVO 2 – Principios Éticos

Toda persona natural o jurídica perteneciente a las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero" debe actuar bajo principios de buena fe porque su presencia y el uso del distintivo de la marca siempre redunden en beneficio de la misma, de su actividad turística y del destino. Por este motivo, el beneficiario perteneciente a las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero" se compromete a ajustar sus actos a los principios de la ética en general, así como a las normas del presente código de ética.

DEBERES DE LOS BENEFICIARIOS

El beneficiario perteneciente a "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero" procurará por todos los medios a su alcance, lograr el reconocimiento profesional de su actividad y su sentido de servicio a la comunidad, así como el reconocimiento para sus colegas. Asimismo prestará su máximo apoyo a las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero", ayudando a fortalecerlas para que a su vez proteja los intereses colectivos del destino turístico.

Son deberes de los beneficiarios los siguientes:

1. Ser diligente en la defensa de los intereses del público usuario, asegurándole por todos los medios a su alcance la información ante cualquier contingencia.
2. Ser respetuoso de los derechos de los usuarios de los servicios, asegurando en sus contrataciones el buen cumplimiento tanto de lo convenido como de las normas.
3. Colaborar con los colegas que requieran su apoyo para desarrollar su actividad, protegiendo los intereses de los mismos en la medida compatible con los propios.
4. El beneficiario se obliga a informar a los directivos de las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero", sobre los hechos y faltas graves relacionadas con la actividad turística.
5. El beneficiario se compromete a aceptar y acatar los deberes establecidos en este documento.

Conductas Irregulares:

Podrán ser consideradas irregulares las siguientes conductas:

1. Comprometer la opinión de las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero" sin autorización previa y expresa.
2. Cumplir funciones distintas a las autorizadas por el gobierno de acuerdo con su categoría y razón social.
3. Comercializar servicios que no cumplan con el objeto del Registro Mercantil y el Registro Nacional de Turismo.
4. Incumplir los compromisos adquiridos con las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero" o con los deberes del presente código de ética.
5. Incumplir sin causa justificada, los compromisos financieros y/o la prestación de los servicios turísticos propios y/o adquiridos con proveedores de servicios turísticos desarrollados por terceros.
6. Formular conceptos u opiniones o utilizar medios o sistemas encaminados a crear confusión, desacreditar o desviar la clientela de otros, de su establecimiento de comercio o de sus productos y servicios.
7. Cualquier práctica que pueda considerarse publicidad engañosa y/o competencia desleal.



Vr 2. Octubre 31 de 2024

CAPITULO BUENAS PRACTICAS ALIMENTOS Y BEBIDAS

PCC



EJECUTADO POR



OPERADO POR



ESTRATEGIA





SEGURIDAD +



SANIDAD +



CALIDAD



EXITO

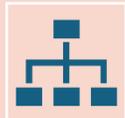
REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO



Requisitos de ley



Requisitos de la norma



Requisitos de la organización



Requisitos del cliente



Certificar: **Externo evalúa el cumplimiento de requisitos**



Implementar: **Acción de poner en práctica, requisitos**

PLAN DE SANEAMIENTO BÁSICO



DOCUMENTO CON
PROGRAMAS PSB



CERTIFICADO SANIDAD



INFRAESTRUCTURA
SANITARIA – RES 2674



CURSO
MANIPULACIÓN DE
ALIMENTOS



CAPACITACIÓN 10
HORAS
COMPLEMENTARIAS



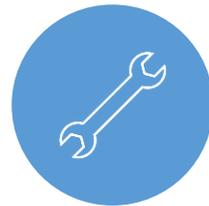
CONTROL PLAGAS



REGISTROS
PROGRAMAS
SANITARIOS



CONTROL DE
TEMPERATURAS
EQUIPOS Y ALIMENTOS



MANTENIMIENTOS
PREVENTIVOS Y
CORRECTIVOS



MANTENIMIENTOS
TRAMPAS DE GRASAS Y
POZOS SÉPTICOS



Hoja de vida
maquinaria y equipo

PLAN DE SANEAMIENTO BÁSICO



Zonas limpias, seguras
y ordenadas



Dosificación productos
químicos



Área químicos
completa



Kit de seguridad



Punto ecológico



Separación de residuos



Contenedores óptimas
condiciones



Certificado gestores
residuos



Rótulos áreas,
alimentos, equipos



Código colores: tablas,
canastillas y elementos
de aseo

FORMALIZACIÓN



USO DE SUELOS VISIBLE



POLIZAS DE SEGUROS



RUT O NIT VISIBLE QUE INCLUYA LA ACTIVIDAD COMERCIAL



PERMISOS AMBIENTALES ANTE LA CRQ



REGISTRO MERCANTIL VISIBLE



INCENTIVOS TRIBUTARIOS



REGISTRO DE INDUSTRIA Y COMERCIO PAGÓ



RNT ACTIVO Y VISIBLE



PAGO DE DERECHOS DE AUTOR



PROPIINA VOLUNTARIA



POLITICA DE DATOS



FONTUR



FACTURACIÓN Y NOMINA ELECTRONICA



ESCNNA-CODIGO DE CONDUCTA

REQUISITOS DE CALIDAD



Área definidas y delimitadas



Sillas para niños



Orden y limpieza seguridad



Zona parqueo



Zona de niños segura



Baterías sanitarias



Disponibilidad de transporte. Taxis, Uber, etc..



Control de Vendedores informales



Cilindros de gas alejados y protegidos



Verificación de estampilla de licores



Verificación de capacidad de carga



Control del volumen - límites permisibles



Horarios legales



Gestión de recursos

REQUISITOS DE CALIDAD



Vajilla, cristalería y
cubertería.
Homogénea y en buen
estado



Código de colores para
tablas, limpiadores,
contenedores



Registro de reservas



Tiempos de espera
para servido adecuado



Políticas visibles



Información completa
menús, cartas, tarifas,
horarios,
prohibiciones



Información en varios
idiomas



Señalética informativa
y de seguridad



Control de redes
sociales



Evaluación satisfacción
Encuestas, PQRS y/o
felicitaciones



Pet friendly



Acceso a wifi



Toma corrientes



Áreas ventiladas y
aireadas

Requisitos de personal

 Hojas de vida de colaboradores

 Contrato

 Pago Seguridad y Prestaciones sociales

 Examen de ingreso y control médico anual

 Presentación vestuario, EPP, higiene personal,

 Registro de Entrega de EPP / por cargo

 Áreas para colaboradores completa

 Capacitaciones competencias laborales

 Evaluación de la satisfacción del cliente y la sostenibilidad: encuesta física y/o virtual

 Personal bilingüe

 Recetas estandarizadas

 Primeras entradas primeras salidas

REQUISITOS DE SEGURIDAD



SGSST
Implementado



Riesgos y
peligros



Accidentes e
Incidentes



Inspecciones de
áreas



Certificado de
bomberos



Plan de
emergencias



Mapa de
evacuación



teléfonos de
emergencias



kit de primeros
auxilios



Kit
contra incendios

REQUISITOS NORMATIVOS



Diseños constructivos con criterios sostenibles



Cocinas ventiladas y aireadas (natural o mecánica)



Ambientación e imagen acorde al tipo de restaurante



Listado de cumplimiento de requisitos legales



Contexto de la organización



Necesidades y expectativas de las partes interesadas



Líder de organización calidad y/o sostenibilidad



Política de sostenibilidad



Programas con objetivos de sostenibilidad o plan de objetivos



Plan de comunicaciones



Documentos codificados y estandarizados y con control de la información



Documento de revisión por la dirección



Certificaciones en calidad, bioseguridad, productos verdes, inocuidad, etc.



Avisos informativos sostenibilidad y destino



Matriz de aspectos e impactos



Matriz auditiva, visual y atmosférica



Máquina y equipo de bajo consumo



Maquinaria y equipo en óptimas condiciones



Compra de productos al por mayor



Utensilios reutilizables



Registro de consumo de agua



Registro de consumo de energía.

REQUISITOS NORMATIVOS



Registro de consumo de químicos



Productos químicos amigables con el medio ambiente



Contenedores control de químicos



Registro de residuos generados orgánicos, inorgánicos y aprovechables



Líder de organización calidad y/o sostenibilidad



Listado de colaboradores y proveedores - priorizar comunidad local



Programa de selección y evaluación de proveedores



Convenios con proveedores locales



Manual de roles, funciones y responsabilidades, deberes y derechos



Plan y Soportes de capacitaciones de sostenibilidad en todos los ejes



Actividad ambiental - soporte



, Actividad social - soporte.



Usar o promocionar artesanías o productos locales



Recibir al turista con taza de café



Capacitaciones sobre el PCC



Fuentes de energía eficientes



Sistemas de agua eficiente.



Manejo de GEI y SAO

REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD



Zonas de parqueadero y recreación aptas para personas con discapacidad



Actividades recreativas, esparcimiento y aire libre, inclusive



Baños sociales - accesibles



Rampa de acceso, pasamanos, amplio, ojalá antideslizantes y libres de objetos



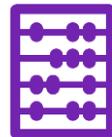
Corredores amplios, espacios libres de objetos en el piso ascensores,



Inclusión de personas con capacidades limitadas,



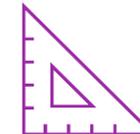
Carta de Menú: tipografía adecuada o braille



Carta de Menú especiales para personas con diferentes tipos de intolerancias



Personal manejo de lenguaje de señas



Verificación dimensiones de puertas (90 cm) y mesas (75 cm)



Permisos para acoger a los perros guías