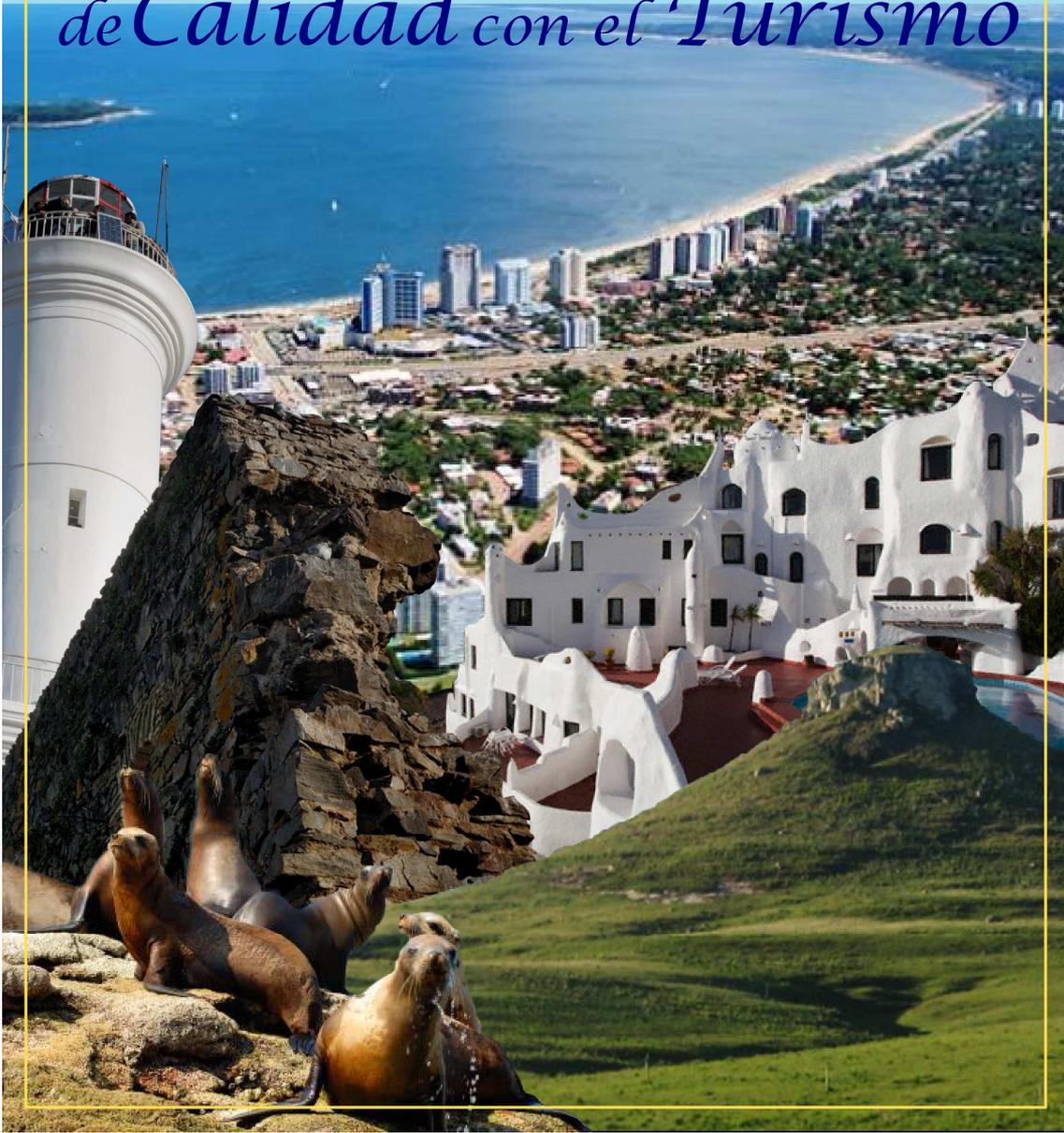


Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo



Derechos Reservados Instituto Nacional de Calidad

Queda autorizada la reproducción parcial de este documento citando la fuente.

A solicitud del Director Nacional de Turismo Don Benjamín Liberoff, coordinaron con el Ing. Quím. Gonzalo Blasina, Director Ejecutivo de INACAL, el equipo de trabajo para el desarrollo del Modelo. El mismo se denominó “Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo”, sigue la misma línea del Modelo de Mejora Continua del Premio Nacional de Calidad. Éste es el máximo reconocimiento que hace la República Oriental del Uruguay a las organizaciones que se destacan en la Mejora Continua de procesos, a través de un enfoque de cambio hacia la Gestión Total de Calidad.

Equipo de Elaboración, Redacción y Edición:

A/S E.G.C Lourdes Vasek – INACAL
Ing. Liliana Odriozola - INACAL
Arq. Mariela Trujillo- MINTURD
Sr. Carlos Faroppa - MINTURD

Equipo de Validación

Agradecemos la colaboración brindada a:
MINTURD- Ministra, Doña Liliam Kechichián
MINTURD – Director Nacional de Turismo, Lic. Benjamín Liberoff

Se destaca la colaboración de las siguientes personas, sin la cual no hubiera sido posible la mejora del contenido:

Florencio Vega, Dirección de Turismo Intendencia de Colonia.
Gracia Rodríguez, Unión de Productores Uruguayos.
Laura Aishemberg, LSQA.
Mariela Silvera, Colegio de Técnicos en Higiene y Prevención de Accidentes del Uruguay.
Orlando Scasso, Dirección de Turismo de Canelones.
Ing. Roberto Marvid.
Rossana Pereyra, Dirección de Turismo Intendencia de Rocha.

Prólogo

El Modelo será una valiosísima ayuda, tanto para los empresarios turísticos como para sus visitantes, considerados individualmente, podrá ayudarle a ser sostenible y rentable.

¿Por qué los servicios turísticos necesitan Mejora Continua?

Desde las etapas de diseño (determinación de lo que constituye la idoneidad para el uso, elección de un diseño que responda a las necesidades conocidas del usuario y materialización de este diseño en especificaciones), hasta en las de operación y mercadeo de un servicio, es mucho lo que se puede hacer en nuestro país para la aplicación de metodologías de mejora continua en los sectores turísticos.

Debido a que es una industria tan grande, el turismo es examinado muy de cerca en términos de sus impactos sobre el ambiente, la cultura y las sociedades.

Comprender que la sostenibilidad es el resultado de la integración y balance entre el dinero, el ambiente y los aspectos sociales de las personas que integran la empresa, de manera que podremos asegurar mejores resultados empresariales, sociales y ambientales, si el uso de los recursos de la empresa es racional, equitativo, medido y eficiente.

¿Qué es el Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo?

El presente modelo ha sido iniciativa de INACAL y Ministerio de Turismo en forma conjunta con la finalidad de:

- **Asegurar** la gestión interna de las empresas turísticas y centros-servicios vinculados al turismo, establecer controles en los procesos que garanticen la satisfacción de los clientes y garantizar la seguridad y confort de las instalaciones.
- **Permite** a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva.

Posibilita:

- **sus propias evaluaciones** mediante un Modelo que les permite trabajar avanzando las sucesivas etapas con el ritmo que cada uno estime adecuados;
- **enseñanza durante la aplicación**, ya que el Modelo ha sido concebido con el criterio de que, además de una herramienta de evaluación, lo sea de autoaprendizaje;
- **obtener reconocimientos formales** por parte de INACAL - MINTURD los que contemplan tres grados de avance, y que sirven de **estímulo externo** a la gestión de las organizaciones del sector.
- **Permite**
Su desarrollo proporciona una visión general del establecimiento y facilita la comprensión de los evaluadores externos (si las peticiones de la organización a la evaluación externa).
El Modelo prevé cuatro instrumentos para su puesta en marcha: información, formación, asesoría individual y asesoría colectiva; dispuestos en una secuencia temporal lógica.

Validación

Entendemos por Validación el proceso por el cual la empresa/ servicio turístico realizará la autoevaluación del Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo con el objetivo de evaluar su utilidad.

No necesariamente las organizaciones deben tener todo lo solicitado en el Modelo de autoevaluación sino que con el correr del tiempo se van a incorporar buenas prácticas.

Modelo de autoevaluación

Descripción

1. Conformado por cinco áreas:

- ✓ Liderazgo.
- ✓ Enfoque en el Cliente (interno y externo).
- ✓ Gestión de Procesos y Prevención de Riesgos.
- ✓ Gestión Medioambiental.
- ✓ Resultados

2. Para cada área se han explicitado un conjunto de prácticas que se han considerado básicas para lograr las máximas posibilidades de éxito (resultados y permanencia).
3. Respecto a la medición.

Se proporciona una planilla de cálculo que mostrará los resultados de la autoevaluación. Los cálculos realizados por esta planilla se basan en la explicación que sigue:

Para cada criterio se ha determinado un puntaje, como se muestra en el ejemplo: LIDERAZGO = 100 puntos.

La autoevaluación se realiza de 1 a 5, de un estado inicial a un avance destacado. Cada nivel de evaluación expresa una posible identificación del avance sobre cada práctica de gestión.

Cada una de las prácticas tiene asignado un puntaje, que multiplicado por el número, 1 a 5, de la franja con que se sintió más identificado, dará un puntaje máximo al que llamamos “nivel de excelencia”. La sumatoria de cada área dará el puntaje en cual se encuentra con un máximo de 500 puntos.

La utilización del puntaje tiene el propósito de permitir, de una forma más tangible, comparar a la organización en dos momentos distintos (igual, mejor o peor).

Cuando la autoevaluación es igual o superior a 3 se debe presentar evidencia de la práctica en forma escrita (fotocopias de documentos, gráficas, etc.).

4. Niveles de evaluación.
Requisitos que el modelo exige para acceder a un determinado puntaje, para determinar en qué estado de avance se identifica.

Criterio 1. Liderazgo:

Este criterio trata de identificar cómo los líderes conducen la gestión de la empresa y definir los principios que guían el comportamiento de las personas en la creación de un entorno dirigido a la promoción de mejoras. También busca identificar cómo el análisis del desempeño de la empresa se hace para verificar que los objetivos / metas se están alcanzando.

Criterio 2. Enfoque en el Cliente (interno y externo):

Este criterio busca identificar el conocimiento que la empresa tiene de sus clientes y mercado, identificar sus necesidades y su grado de satisfacción como así también cómo son tratados sus reclamos.

Es la base de la empresa, que permite que ésta funcione y sea el elemento diferenciador de su competencia. El desempeño de cada integrante de la empresa va a depender, en forma importante, de los conocimientos y habilidades que posea para ejecutar su trabajo, así como de su grado de motivación y del nivel de satisfacción en la empresa. Por eso es relevante tener un sistema de trabajo en equipo, que promueva y fomente la participación en las decisiones de su

nivel, conocer su opinión y reconocer sus aportes, así como también tener programas de capacitación acorde con las necesidades tanto del trabajador como de la empresa.

Criterio 3. Gestión de Procesos y Prevención de Riesgos:

Este criterio busca identificar los principales procesos de la empresa (prestación del servicio/producto), cómo son ejecutados.

Considera el proceso productivo principal de la empresa y sus procesos de apoyo. Es importante que la empresa ponga atención en la eficiencia y eficacia de sus procesos. La eficiencia, se refiere a lograr el máximo rendimiento de los recursos que se utilizan en los procesos, y la eficacia tiene relación con el cumplimiento de los objetivos. Junto con lo anterior, debe desarrollar relaciones con sus proveedores, basados en la comunicación y retroalimentación.

Criterio 4. Gestión Medioambiental:

Analiza los procedimientos mediante los cuales la empresa integra sus valores con el cumplimiento de su responsabilidad hacia el medio ambiente y cómo los desarrolla en su gestión. Examina cómo cumple con todos los requisitos legales y reglamentarios en vigencia, cuál es su compromiso con los conceptos de desarrollo sustentable y eco-eficiencia, y participa en acciones que contribuyen a elevar la calidad de vida de sus habitantes.

Criterio 5. Resultados:

Este criterio pretende obtener datos que permitan el cálculo de algunos indicadores relacionado con aspectos financieros, de procesos y clientes.

Los reconocimientos que podrán otorgarse son:

1. Premio Compromiso de Calidad con el Turismo Oro, avance destacable;
2. Premio Compromiso de Calidad con el Turismo Plata, avance significativo;
3. Premio Compromiso de Calidad con el Turismo Bronce, avance medio.

Criterios de evaluación:

1.- Liderazgo	No se ha avanzado al respecto 1 Estado inicial (enfoque)	Se ha analizado su realización 2 Avance parcial (enfoque)	Hay evidencia que la acción requerida ha sido realizada 3 Avance medio (implantación)	Hay evidencia que la acción requerida se ha realizado sistemáticamente 4 Avance significativo (implantación)	Hay evidencia que la acción requerida ha mejorado 5 Avance destacable (resultados)
1. La dirección/ propietario define la Visión y Política de sostenibilidad empresarial. (5 puntos)	La práctica de gestión correspondiente es nula o escasa.	Hay evidencia de que se ha discutido la posibilidad de implementar lo solicitado en la práctica de gestión, pero no se ha realizado aún.	Hay evidencia de la implantación de todo el contenido de la práctica de gestión, incluyendo la participación de los empleados y difusión de lo implantado en los casos que corresponda.	Hay evidencia que demuestra que la práctica de gestión: 1) se realiza sistemáticamente y 2) es evaluada: se ha medido su efectividad o nivel de cumplimiento del objetivo para el que fue implementada.	Se puede demostrar que la práctica de gestión ha sido mejorada: la forma en que se realiza actualmente la práctica de gestión es claramente mejor de cómo se hacía antes.

¿Con qué nos encontramos al realizar la autoevaluación?

Se encontrará con una tabla Excel donde la primer hoja muestra el puntaje total, a medida que vaya completando los diferentes criterios en las hojas siguientes podrá ver el resultado.

En la segunda hoja encontrará el primer criterio para autoevaluarse denominado “Liderazgo”:

Criterios del Modelo de autoevaluación de Turismo			
		Puntaje	Viendo resultados
1	Liderazgo	100	0
2	Enfoque en el Cliente	100	0
3	Gestión de Procesos y Prevención de Riesgos	100	0
4	Gestión Medioambiental	80	0
5	Resultados	120	0
	Total:	500	0
	Nombre de la empresa/servicio turístico:		
	Fecha de la autoevaluación:		
	Correo donde enviar la autoevaluación:		sys@inacal.com.uy

Primer criterio:

1) Liderazgo	Autoevaluación	Nivel de excelencia	Puntos asignados	PUNTAJE DEL CRITERIO
1.1 La dirección/ propietario define la Visión de la empresa.		10	0	0
1.2. La dirección/ propietario establece una Misión concreta que haga realidad la visión.		10	0	
1.3 Se planifican las actividades del año, se asegura que todo el personal del establecimiento lo conozca ya sea estable o safral.		10	0	
1.4 La dirección/ propietario, realiza evaluaciones periódicas (quincenal o mensual) que permite que sus trabajadores conozcan y participen de la evaluación.		10	0	
1.5 La dirección/ propietario retroalimenta a sus trabajadores y establece de común acuerdo, acciones correctivas y/o preventivas.		10	0	
1.6 La dirección/ propietario utiliza información estadística, operativa, financiera y comercial para la toma de decisiones a corto y mediano plazo.		5	0	
1.7 La dirección participa en asociaciones para prospectar nuevos negocios y/o usos de nuevas tecnologías y actividades de promoción del destino.		5	0	
1.8 La dirección/ propietario se capacita en temas de gestión de Calidad de empresas y Mejora Continua.		10	0	
1.9 La dirección/ propietario establece un Plan de Formación para el personal con el objetivo de educar en la cultura de la calidad que podrá incluir algunos de los siguientes aspectos en función de las tareas del personal: idiomas, informática, procedimientos de gestión y servicio al cliente.		10	0	
1.10 La empresa cumple las leyes y normas contables, financieras, laborales y medioambientales y realiza acciones mas allá de las obligatorias hacia la responsabilidad social.		5	0	
1.11 La dirección/ propietario participa en programas para mejorar la calidad de vida de la comunidad local.		5	0	
1.12 La dirección/ propietario establece un estilo de gestión para actuar en forma responsable, facilitando el liderazgo y el trabajo en equipo.		5	0	
1.13 La empresa es innovadora en sus sistemas de gestión y en el desarrollo de sus productos/ servicios		5	0	

El segundo criterio:

2) Enfoque en el Cliente	Autoevaluación	Nivel de excelencia	Puntos asignados	PUNTAJE DEL CRITERIO
A - Cliente interno				
2.A1 A Se definen los perfiles ocupacionales por competencias, las características inherentes al rol y orientado a cumplir los objetivos de los procesos.[1]		10	0	0
2.A2 Se cuenta con un plan de capacitación.[2]		10	0	
2.A3 Existe un organigrama, se dispone de una metodología para la detección de necesidad, reclutamiento, selección e ingreso de los trabajadores al establecimiento.		5	0	
2.A4 Se realiza un análisis sistemático de la brecha detectada entre las competencias existentes de los trabajadores y las necesarias, para el mejor desempeño de sus funciones y cumplimiento de la planificación estratégica.		5	0	
2.A5 Tiene definida de manera clara su producto y/o servicio para saber cuáles recursos materiales y personas se requiere para alcanzarlo, anticipa los requerimientos y usos de los recursos de la empresa.		5	0	
2.A6 Se logra estabilidad y duración del personal en un cargo, minimizando las renunciaciones y despidos, existe un plan en caso de ausencias.		5	0	
2.A7 Fomenta el liderazgo y la responsabilidad de todos los trabajadores, para generar compromiso.		5	0	
2.A8 Fomenta la equidad y justicia para lograr la lealtad del personal.		5	0	
2.A9 Se logra el espíritu de equipo que hace que todos trabajen dentro de la empresa con gusto. Este aspecto es una de las mayores fortalezas de la empresa.		5	0	
2.A10 Permite diseñar y ejecutar acciones para que el personal se desarrolle en sus puestos, especialmente, si tienen que tomar decisiones, coordinar acciones empresariales o brindar servicios al cliente.		5	0	
2.A11 Se garantiza la adecuación de los puestos de todos los trabajadores, incluso de aquellos con alguna discapacidad física, psíquica o sensorial.		5	0	
B - Cliente externo				
2.B1 La empresa identifica claramente los segmentos de mercado atractivos de acuerdo a sus potenciales.		5	0	0
2.B2 Los materiales promocionales son precisos y completos y no prometen más de lo que la empresa puede brindar.[3]		10	0	
2.B3 Existe itinerarios accesibles para que todas las personas puedan hacer uso del establecimiento y se desarrollan estrategias de formación, información y comunicación con criterios de accesibilidad.		5	0	
2.B4 Tiene definido el sistema de comunicación con sus clientes en forma sencilla y segura.		5	0	
2.B5 Se posee mecanismos para medir la satisfacción de los clientes.		5	0	
2.B6 Se toman las medidas correctivas cuando es apropiado.		5	0	
TOTAL DEL CRITERIO				0

Tercer criterio:

3) Gestión de procesos y prevención de riesgos.	Autoevaluación	Nivel de excelencia	Puntos asignados	PUNTAJE DEL CRITERIO
3.1 Tiene definido sus procesos clave.		5	0	0
3.2 Todo el personal conoce y aplica los procedimientos establecidos en el plan de seguridad interno.		10	0	
3.3 El personal sabe como actuar en caso de accidente de algún trabajador o cliente.		10	0	
3.4 Existe en el establecimiento y están en lugar visible los teléfonos de servicios médicos y de seguridad.		10	0	
3.5 Se realizan reuniones periódicas con el objetivo de difundir los mecanismos operacionales.		10	0	
3.6 Se encuentran visibles afiches y letreros de seguridad.		10	0	
3.7 Existe una inducción para el personal nuevo que ingresa al establecimiento.		5	0	
3.8 Existe un plan de prevención de riesgo en el establecimiento en función del nivel de riesgo de los puestos de trabajo.		10	0	
3.9 Existe una planilla de planificación de prevención en seguridad.		5	0	
3.10 Se cuenta con un plan de capacitación al personal.		5	0	
3.11 Cuenta con objetivos y políticas escritas para higiene.		5	0	
3.12 Se asegura el cumplimiento de los objetivos establecidos en la política de higiene		5	0	
3.13 Se asegura el buen uso y mantenimiento de equipos.		5	0	
3.14 Trabaja sistemáticamente en la mejora continua de sus procesos clave.		5	0	

Cuarto criterio:

4) Gestión Medioambiental	Autoevaluación	Nivel de excelencia	Puntos asignados	PUNTAJE DEL CRITERIO
4.1 El establecimiento promueve las buenas prácticas de educación ambiental, tanto dentro como fuera de la organización [1].		10	0	0
4.2 El personal tiene conocimientos sobre las presiones ambientales de la zona y también, de las buenas prácticas que se deben implementar para hacerles frente.[2]		5	0	
4.3 La empresa es un contribuyente proactivo respecto al cuidado del medio ambiente.		5	0	
4.4 La empresa implementa prácticas para reducir la contaminación causado por el ruido, la iluminación, la erosión y los contaminantes del aire y el suelo. [3]		5	0	
4.5 Se realiza un tratamiento de residuos amigable con el Medioambiente.		10	0	
4.6 Se considera el ahorro energético y el uso de alguna energía alternativa.		5	0	
4.7 Se promueve con sus clientes internos y externos el cuidado de recursos naturales (ej. Prácticas del cuidado del uso del agua, áreas protegidas).		5	0	
4.8 Desarrolla productos o servicios que no produzcan impactos indebidos sobre el ambiente, que sean seguros, que presenten el mejor rendimiento en términos de consumo de energía y recursos naturales.		5	0	
4.9 La empresa propone acciones concretas de seguridad y salubridad, cuidado del personal, equipos, herramientas, recursos, seguridad en la gestión de servicios, entre otros.		10	0	
4.10 Informa a su personal y a los turistas sobre el calentamiento global, sus implicancias para la empresa y las maneras de mitigar sus efectos.		5	0	
4.11 Sigue las medidas que incrementan la eficiencia energética y el ahorro de energía así como las de disminución de los desechos sólidos, todas ellas contribuyen a minimizar la contaminación a través de una reducción en la fuente.[4]		5	0	
4.12 Adquiere limpiadores y detergentes biodegradables, efectivos en agua fría, evita los que contengan sustancias tóxicas, tales como el cloro.		5	0	
4.13 Cuenta con actividades de difusión en la comunidad.		5	0	

[1] La educación ambiental es una buena herramienta para lograr ese objetivo, ya que fomenta la adquisición de conocimientos sobre el ambiente natural y los retos que enfrenta, teniendo en consideración la relación entre el ser humano y su entorno; de esa manera, promueve el desarrollo sostenible y la búsqueda de soluciones, no obstante, la educación ambiental no se debe quedar en la enseñanza de conceptos, sino que tiene que conducir a la participación y a la realización de ellos.

[2] Brinde motivación para que los colaboradores sean consecuentes con sus acciones dentro y fuera de la empresa. Invite, periódicamente, a profesionales locales (guarda parques, educadores ambientales y los mismos miembros de su personal) para que colaboren con los esfuerzos de educación ambiental de su empresa. Instelos a difundirles un buen mensaje a los turistas, al personal de la empresa y demás habitantes de la comunidad. Propicie un foro de discusión al final de cada actividad.

[3]. La industria turística genera mucha contaminación (gases, ruido, desechos, contaminación visual y aguas servidas). Los atractivos turísticos clave se deterioran debido a los agentes contaminantes y dañan la biodiversidad.

[4]. Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Una gran cantidad de actividades humanas generan toneladas de desechos sólidos diariamente. Los desechos orgánicos o biodegradables, como los restos de alimento, tardan menos tiempo en descomponerse naturalmente que los no biodegradables, como los plásticos.

Quinto criterio:

5) Resultados	Autoevaluación	Nivel de excelencia	Puntos asignados	PUNTAJE DEL CRITERIO
Es preciso monitorear en forma continua y sistemática, verificando el desempeño y resultados, así como la identificación de sus fortalezas y debilidades y poder recomendar medidas y acciones correctivas para optimizar los resultados respecto a:				
5.1 Satisfacción de los empleados		20	0	0
5.2 Horas hombre de capacitación		20	0	
5.3 Satisfacción de los usuarios del servicio		20	0	
5.4 Cuidado del Medioambiente		20	0	
5.5 Seguridad y salubridad		20	0	
5.6 Utilidad y rentabilidad de la empresa.		20	0	

[1] Basándose en la visión, misión y valores empresariales debe hacerse un análisis de la situación actual de la empresa, que abarque sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

En la siguiente hoja de cálculo podrá encontrar un breve instructivo.

¿Cómo me autoevaluo?

Cada criterio tiene un puntaje global y a su vez, cada uno de ellos contiene un número variable de prácticas que también tienen su propio puntaje. Cuando posicio sobre cualquiera de las celdas de las columnas se desplegará una lista con los valores posibles de 1 a 5. Seleccione el adecuado y haga Click. El valor ingresa automáticamente, el puntaje general del criterio se observa a su derecha.

No se ha avanzado al respecto	Se ha analizado su realización	Hay evidencia que la acción requerida ha sido realizada	Hay evidencia que la acción requerida se ha realizado sistemáticamente	Hay evidencia que la acción requerida ha mejorado
1 Estado inicial (enfoque)	2 Avance parcial (enfoque)	3 Avance medio (implantación)	4 Avance significativo (implantación)	5 Avance destacable (resultados)
La práctica de gestión correspondiente es nula o escasa.	Hay evidencia de que se ha discutido la posibilidad de implementar la práctica de gestión, pero no se ha realizado aún.	Hay evidencia de la implantación de todo el contenido de la práctica de gestión, incluyendo la participación de los funcionarios y difusión de lo implantado en los casos que corresponda.	Hay evidencia que demuestra la práctica de gestión: 1) se realiza sistemáticamente y 2) es evaluada: se ha medido su efectividad o nivel de cumplimiento del objetivo para el que fue implementada.	Se puede demostrar que la práctica de gestión ha sido mejorada: la forma en que se realiza actualmente la práctica de gestión es claramente mejor de cómo se hacía antes.



Recordamos que si su autoevaluación es igual o superior a 3 debe presentar evidencia de la práctica.

Importante: el Reglamento vigente se encuentra en nuestra Web www.inacal.org.uy

En INACAL quedamos a vuestras órdenes por cualquier consulta.

La última hoja muestra el glosario.

GLOSARIO	
ACCIÓN CORRECTIVA:	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
ACCIÓN PREVENTIVA:	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. (Fuente: Norma UNIT-ISO 9000:2000)
BIODIVERSIDAD:	Es la diversidad natural de los organismos vivos y es la complejidad ecológica en la que ocurre. Se puede entender como una combinación de varios componentes jerárquicos: ecosistema, comunidad, especies, poblaciones y genes en un área definida. (Fuente: Cambio climático y turismo – Medidas de adaptación y mitigación)
CALENTAMIENTO GLOBAL:	El calentamiento global es un incremento, en el tiempo, de la temperatura media de la atmósfera terrestre y de los océanos. La temperatura se ha elevado, desde finales del siglo XIX, debido a la actividad humana, principalmente por las emisiones desde finales del siglo XIX de CO ₂ , que incrementaron el efecto invernadero. Se estima que las temperaturas continuarán subiendo en el futuro si continúan las emisiones de gases de efecto invernadero. (Fuente: Cambio climático y turismo – Medidas de adaptación y mitigación)
CALIDAD:	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Fuente: Norma UNIT-ISO 9000:2000)
COMPETENCIA:	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes (Fuente: Norma UNIT-ISO 9000:2000)
EFFECTO INVERNADERO:	Es un fenómeno climático, natural y normal, provocado por la acumulación de gases naturales y artificiales en la atmósfera. El efecto invernadero permite que la temperatura promedio de la Tierra sea de 14°C; si este fenómeno no existiera la temperatura sería 30°C menor. Las actividades humanas han añadido a la atmósfera cantidades extraordinarias de gases, multiplicando su efecto peligrosamente. (Fuente: Cambio climático y turismo – Medidas de adaptación y mitigación)
GESTIÓN DE LA CALIDAD:	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad
INNOVACIÓN:	Aplicación de nuevas ideas, procesos, productos, servicios y prácticas en la cadena de valor turística destinadas a elevar la eficiencia, eficacia, mejorar la calidad y/o alcanzar nuevos mercados a través de iniciativas acordes al desarrollo sostenible. (Fuente: Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009 – 2020)
MEJORA CONTINUA:	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva. (Fuente: Norma UNIT-ISO 9000:2000)
MISIÓN:	La razón de ser de la organización, unidad, división, la que justifica su existencia continuada.
PLANIFICACIÓN:	Proceso ordenado y sistemático de toma de decisiones que apunta a asegurar el desarrollo de la actividad previendo su curso al identificar una serie de variables para su análisis. (Fuente: Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009 – 2020)
PROCEDIMIENTO:	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (Fuente: Norma UNIT-ISO 9000:2000)
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (Fuente: Norma UNIT-ISO 9000:2000)
SISTEMA DE GESTIÓN:	Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de calidad es un conjunto de actividades que se establecen para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
TURISMO:	Fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos fuera de su lugar de residencia habitual, por un período superior a las 24 horas, generando interacciones con otros entornos sociales, económicos y culturales. (Basado en: De la Torre Padilla, FCE, 1980)
VISIÓN:	Es la definición de lo que la organización quiere ser en un futuro (hacia dónde quiere llegar). Recoge las metas y logros planteados.

¿Qué organizaciones pueden postularse?

Podrán participar del Premio Compromiso de Calidad con el Turismo, organizaciones inscriptas en el Registro de Operadores Turísticos del Ministerio de Turismo y Deporte, en los casos en los que la reglamentación vigente lo disponga establecidas en el territorio nacional.

No son elegibles organizaciones:

- con actividades fuera de la República Oriental del Uruguay que imposibilite evaluar sus principales funciones en el territorio nacional;
- con 50 % o más de su fuerza de trabajo situada fuera del país.

Respecto a las partes de organizaciones, no son elegibles cuando:

- no se pueden evaluar en todas las áreas del correspondiente Modelo;
- no pueden ser identificadas como unidades discretas de producción o prestadoras de servicio, o no es posible distinguirlas con respecto a otras unidades de la misma organización.

Beneficios por participar:

La sobrevivencia de una empresa esta directamente relacionada a su capacidad de atender las necesidades y expectativas de sus clientes.

- a) La empresa / servicio turístico recibirá un Informe de Retroalimentación. El mismo es elaborado por expertos, que en forma objetiva le servirá de orientación para continuar progresando y, en caso de que hayan alcanzado un grado de avance que amerite uno de los tres grados de reconocimiento formales, recibirán una visita previa de evaluadores técnicos que avalarán la autoevaluación y conocerán en el sitio, mediante entrevistas a cada organización, posibilitando un mejor apoyo para su progreso.
- b) Reducción de costos.
- c) Aumento de la productividad y consecuentemente su competitividad.
- d) Sin lugar a dudas el aporte y la experiencia que se adquiere es muy fructífera porque agrega valor en lo profesional y personal, estimulando la creación de una cultura de aprendizaje para le mejora continua

Flujograma del Proceso de Premios

