

---

# REGLAMENTO DEL PREMIO COMPROMISO DE CALIDAD CON EL TURISMO 2019

(Aprobado 08/02/2019)

## I. Acerca del Premio Compromiso de Calidad con el Turismo

**Artículo 1º. (Concepto)** El Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo ha sido desarrollado por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) y el Ministerio de Turismo (MINTUR) con el propósito de facilitar y apoyar a las empresas del sector, como un instrumento de fácil comprensión que muestre el progresivo camino hacia una gestión más competitiva, sistemática y sustentable en procura de la Gestión Total de Calidad.

El Premio Compromiso de Calidad con el Turismo será administrado y otorgado por INACAL, y entregado anualmente por el Presidente de la República o por quien éste delegue, en acto público, conjuntamente con el Premio Nacional de Calidad.

**Artículo 2º. (Órgano competente)** Compete al INACAL atento a lo dispuesto por el Decreto 17/008, artículo 2 literal h y j, disponer de una amplia cartera de opciones de modelos de mejora continua para adaptarse al entorno de los distintos usuarios y otorgar un mayor espectro de reconocimiento a los esfuerzos de mejora de la calidad que estimule a mayor número de empresas e instituciones a emprenderlos.

El otorgamiento de este Premio se regirá por este Reglamento en forma específica, y por el Reglamento General de Reconocimientos aprobado por INACAL en los aspectos generales que sean pertinentes.

**Artículo 3º. (Objetivos)** Son objetivos del Premio Compromiso de Calidad con el Turismo:

- a) promover y estimular el conocimiento y establecimiento de procesos de Gestión Total de Calidad, utilizando los criterios del Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo, en las organizaciones del sector;
- b) mejorar el desempeño de las Organizaciones, promoviendo la mejora continua de su gestión, a través de un sistema de reconocimiento público al nivel alcanzado por estas organizaciones;
- c) promover la toma de conciencia en los empresarios, y otros actores, sobre la importancia de la mejora de la gestión como factor competitivo clave para el desarrollo;
- d) reconocer los esfuerzos integrales hacia la Gestión Total de Calidad de las organizaciones y hacer conocer las experiencias exitosas en la materia.

**Artículo 4º. (Principios generales)** Para que una organización pueda participar en el proceso de selección para el Premio Compromiso de Calidad con el Turismo, deberá estar inscrita en el Registro de Operadores Turísticos del Ministerio de Turismo, en los casos en los que la reglamentación vigente lo disponga.

## **II. Descripción General del Premio Compromiso de Calidad con el Turismo**

**Artículo 5º. (Modelo de Autoevaluación de Gestión)** El Premio se otorgará en base al Modelo de Autoevaluación de Turismo.

**Artículo 6º. (Reconocimientos)** Los reconocimientos que podrán otorgarse son:

- a) Premio Compromiso de Calidad con el Turismo Oro, avance destacable;
- b) Premio Compromiso de Calidad con el Turismo Plata, avance significativo;
- c) Premio Compromiso de Calidad con el Turismo Bronce, avance medio.

Podrán otorgarse el número de distinciones que el Consejo de Premiación apruebe, pudiendo ser declarado desierto si, a juicio de los órganos competentes, los requisitos no son adecuadamente satisfechos.

En el caso de los reconocimientos b) y c), se requerirá el consentimiento de la organización para recibirlo públicamente.

**Artículo 7º. (Tamaño de las Organizaciones)** En este Premio podrán participar las organizaciones de **hasta 199 personas** inscritas en el Registro de Operadores Turísticos del Ministerio de Turismo y partes de estas que, estén en condiciones de presentar objetivos y resultados propios identificables del resto de la organización.

## **III. Quiénes Pueden Aspirar al Premio Compromiso de Calidad con el Turismo**

**Artículo 8º. (Elegibilidad)** Podrán participar del Premio Compromiso de Calidad con el Turismo, organizaciones establecidas en el territorio nacional y deberán estar inscritas en el Registro de Operadores Turísticos del Ministerio de Turismo, en los casos que la reglamentación vigente lo disponga.

No son elegibles organizaciones:

- con actividades fuera de la República Oriental del Uruguay que imposibilite evaluar sus principales funciones en el territorio nacional;
- no se pueden evaluar en todos los criterios del 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.

**Artículo 9º. (Requisitos de Postulación)** Las organizaciones aspirantes deberán completar su postulación, antes de la fecha y hora establecidas en el cronograma vigente para la edición correspondiente. **NO SE ACEPTARÁN POSTULACIONES NI DOCUMENTACIÓN FUERA DEL PERÍODO ESTABLECIDO.**

La postulación incluye presentar:

- a) **Formulario de Postulación** con todos sus campos completos;
- b) **Resumen Descriptivo** de la organización (cuya extensión no excederá un máximo de 4 carillas);
- c) **Certificados** de encontrarse al día con **DGI** (Dirección General Impositiva), **BPS** (Banco de Previsión Social); y de cumplimiento con la Ley 16074 (Accidentes del trabajo y Enfermedades profesionales del **BSE** (Banco de Seguros del Estado). En caso que los certificados venciera durante el proceso de premiación, deberá remitir su actualización;
- d) **Declaración jurada** informando sobre los expedientes administrativos o jurisdiccionales en curso y de los terminados en los últimos 12 meses, en que el Estado (Poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Tribunal de lo Contencioso Administrativo, Entes Autónomos, Servicios Descentralizados, Gobiernos Departamentales, etc.) sea parte y surjan -o puedan surgir- deudas o sanciones contra la organización aspirante. Por ej. deberá informarse sobre expedientes relativos a cuestiones tributarias, de defensa del consumidor y de preservación del medio ambiente;
- e) **Declaración** de haber tomado acciones sobre las O.M. del último informe de retroalimentación recibido por INACAL, en caso que corresponda (si se han postulado anteriormente a alguno de los reconocimientos); las que luego deberán detallarse junto con los anexos, en un **adicional especial de no más de 19 carillas**;
- f) **Declaración jurada** de que tiene todos los certificados de habilitación que correspondan a la realización de sus actividades, o se han iniciado los trámites correspondientes a las actividades e instalaciones del giro utilizadas por el postulante, ya sean propias o rentadas;
- g) Constancia de registro de operadores del Ministerio de Turismo (**ROT**), en caso de corresponder;

Las organizaciones que hayan sido distinguidas con los reconocimientos “b” o “c” de acuerdo al artículo 6º, podrán postularse nuevamente al año siguiente. Las que hayan sido galardonadas con el reconocimiento “a” deberán esperar dos años para postularse dentro del mismo Modelo o postularse en cuanto lo desee, al Premio Nacional de Calidad;

Una organización no podrá participar en más de un Premio o Reconocimiento por año salvo indicación expresa de INACAL en cada convocatoria. A título de ejemplo de excepción, se cita la presentación al reconocimiento en Equidad de Género, postulación que puede convocarse en forma complementaria y asociada a la postulación dentro de otro Premio o Reconocimiento.

#### **IV. Proceso de Evaluación**

**Artículo 10º. (Formulario de Inscripción)** Las organizaciones aspirantes deberán llenar dicho formulario en los siguientes términos:

- a) datos de la organización;
- b) nombre, razón social, domicilio y teléfono;
- c) nombre, cargo y correo electrónico del directivo de mayor rango en la organización;
- d) número total de trabajadores;
- e) si participa toda la organización o sólo una de sus divisiones o plantas;
- f) nombre, cargo, correo electrónico y teléfono/celular de la persona de contacto de la organización con el INACAL;
- g) en todos los casos las hojas serán formato A4 y tamaño de letra no menor a 11 Tahoma o Arial;
- h) toda otra información que INACAL considere pertinente.

**Artículo 11º. (Resumen Descriptivo)** Debe incluir aspectos generales de la organización, aportando la siguiente información:

- Tipo de bienes o servicios principales producidos.
- Mercado al que están dirigidos (local, regional, internacional, etc.).
- Descripción de los principales clientes (consumidores, otras organizaciones, gobierno, etc.).
- Descripción general del personal ocupado, incluyendo número, nivel educativo, etc.
- Principales requerimientos de materias primas y suministros.
- Mención de las normas particulares que rigen el funcionamiento de la actividad que desarrolla la organización, si corresponde.
- Otros factores que la organización considere importantes.

En caso de tratarse de una filial, sucursal o parte autónoma, debe suministrarse una descripción de la estructura organizacional, nexos de relación con la organización mayor y una comparación de número de empleados, volumen de ventas, bienes y servicios suministrados por la aspirante y por la principal.

La extensión de este documento puede ser de **un máximo de 4 carillas**, en hojas formato A4, tipo de letra no menor a 11 Tahoma o Arial y con membrete de la organización aspirante.

**Artículo 12º. (Contenido del Formulario de Autoevaluación)** El Formulario de Autoevaluación presenta cinco Criterios, los que constituyen los pilares fundamentales en torno a los cuales se identifican las prácticas de gestión que conducen a la organización en la consecución de sus objetivos y cuya implementación les permitirá aumentar la calidad de su gestión, productividad y alcanzar una mayor competitividad.

Para cada Criterio se determinan cinco franjas o niveles de evaluación. Estos Criterios se componen de prácticas cuyo grado de cumplimiento determina el puntaje.

Cuando la organización se autoevalúe en los niveles 3 (avance medio), 4 (avance significativo) y 5 (avance destacable) debe presentar un **Anexo Explicativo** de dicho criterio, el cual **no podrá exceder las 40 carillas totales**, en hojas formato A4 y tamaño de letra no menor a 11 Tahoma o Arial.

**El Formulario de Autoevaluación y los Anexos Explicativos deberán ser enviados ÚNICAMENTE EN FORMATO ELECTRÓNICO** vía e-mail a [secretaria@inacal.org.uy](mailto:secretaria@inacal.org.uy) debiendo recibir confirmación de recepción de la documentación en un plazo no mayor a 24hs., de lo contrario se considera no recibido. Al momento de asignarle un equipo evaluador para su estudio, se les consultará a los mismos, si desean tener esa documentación impresa, en caso afirmativo, INACAL le otorgará a la organización 5 días hábiles para traer esa documentación impresa.

Toda la información presentada por las organizaciones aspirantes, debe ser demostrable, verificable y documentada.

**Artículo 13º. (Análisis de la Documentación)** INACAL analizará y evaluará la documentación presentada: el Formulario de Inscripción y de Autoevaluación de las organizaciones aspirantes y verificará que se cumplan todos los requisitos que habilitan su participación. En caso de imposibilidad de participación le será comunicado a la organización.