

MANUAL DE CALIDAD

DISTINTIVO DE CALIDAD TURÍSTICA CHINATOWN - USERA



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Comunidad
de Madrid



MADRID

Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU

www.chinatownmadrid.com

ÍNDICE

1. Presentación	3
2. ¿Qué es el distintivo de calidad turística - Chinatown Usera?	3
2.1. Beneficios de la participación	4
2.2. Principios que rigen el Distintivo de Calidad Turística	5
2.3. Alcance del distintivo	5
3. El propósito del manual	6
3.1. ¿Para qué sirve este manual?	6
3.2. Características del manual	7
3.3. ¿Cómo se usa este manual?	7
4. Estructura y funcionamiento del programa	8
4.1. Enfoque metodológico del proyecto	9
4.2. Fases de implantación	9
Fase 1. Diagnóstico inicial	10
Fase 2. Sensibilización y adhesión	10
Fase 3. Formación y asistencia técnica	11
Fase 4. Evaluación y concesión del distintivo	11
Fase 5. Difusión y evaluación final	12
4.3. Sistemas de puntuación	12
4.4. Niveles de distinción	14
4.5. Plazo de vigencia del distintivo	16
4.6. Relación entre check-lists, planes de mejora y niveles	16
5. Ejes e indicadores	17
5.1. Calidad del servicio	17
5.2. Satisfacción del cliente	19
5.3. Accesibilidad	21
5.4. Sostenibilidad	22
5.5. Seguridad alimentaria y manipulación higiénica de alimentos	24
6. Compromisos del participante	25
6.1. Cumplimiento normativo	25
6.2. Participación activa en el programa	26
6.3. Implantación de mejoras	26
6.4. Uso adecuado del distintivo	26
6.5. Acceso a información y comunicación	27
7. Preguntas frecuentes (FAQS)	28

1

PRESENTACIÓN

El Chinatown de Usera es una de las zonas de mayor concentración de la comunidad china en España, es por ello por lo que el distrito cuenta con un **carácter único y personal** que lo diferencia de otras zonas de Madrid gracias al colorido especial que los diferentes comercios, restaurantes y fiestas de la comunidad le aportan. Esta identidad tan propia se ha fundido en los últimos años con una incipiente e intensa vida cultural, en especial en lo relativo al arte moderno, así como con la oferta de espacios de interés limítrofes de diferentes tipologías, que proponen a los visitantes experiencias ligadas al deporte, los espectáculos y la arquitectura.

Este contexto de posicionamiento del distrito de Usera y el Chinatown como atractivo turístico de la ciudad de Madrid puede facilitar la creación de un **nuevo polo turístico en la capital**, favoreciendo de esta forma la descentralización de la actividad y diversificando la oferta de experiencias disponibles para los visitantes y turistas.

Para alcanzar este objetivo es primordial garantizar que dicha oferta turística cuente con unos **estándares de calidad** adecuados que garanticen la satisfacción de los visitantes y turistas. Por ello, desde el Ayuntamiento de Madrid y la Junta Municipal del Distrito de Usera se propone la creación, implantación y difusión del distintivo de Calidad Turística Chinatown - Usera.

Este proyecto se impulsa con el objetivo de reconocer, medir y elevar la calidad del tejido empresarial del distrito, reforzando su identidad multicultural y promoviendo un turismo competitivo, inclusivo y sostenible. El proyecto se enmarca en el **Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD)** y se despliega mediante una metodología clara, indicadores verificables y una secuencia de fases organizada para maximizar la eficiencia.

2

¿QUÉ ES EL DISTINTIVO DE CALIDAD TURÍSTICA CHINATOWN - USERA?

El Distintivo de Calidad Turística Chinatown - Usera es un **sello oficial** de reconocimiento municipal otorgado por la Junta Municipal del Distrito de Usera del Ayuntamiento de Madrid, que certifica que un establecimiento cumple una serie de estándares verificables de calidad turística, alineados con cuatro ejes fundamentales:

- Calidad del servicio.
- Satisfacción del cliente.
- Accesibilidad.
- Sostenibilidad.

Este distintivo es una metodología integral y práctica de **mejora continua**, diseñada para elevar el nivel de calidad del tejido empresarial del barrio a través de un estándar común y reforzar su identidad como destino turístico singular, multicultural y atractivo, mientras se aumenta la satisfacción de visitantes y residentes. El distintivo se obtiene tras superar el siguiente proceso:

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

Diagnóstico → Formación → Asistencia técnica individualizada → Implantación de mejoras verificadas → Evaluación externa

Tiene una validez anual, y su mantenimiento requiere consolidar los avances obtenidos y mantener los estándares de calidad. Todo este trabajo se materializa en un sello para el establecimiento. En resumen, el distintivo certifica que el establecimiento ha demostrado un **compromiso real** con la mejora, la atención multicultural, la profesionalización del servicio y la sostenibilidad.

2.1. BENEFICIOS DE LA PARTICIPACIÓN

- ✓ **Mejora de la calidad integral del servicio.** Los negocios cuentan con un acompañamiento que les permite organizar mejor sus procesos, fortalecer la atención al cliente y mejorar la presentación, accesibilidad y sostenibilidad de sus establecimientos.
- ✓ **Aumento de la satisfacción del cliente y reputación online.** La metodología incorpora herramientas para recoger opiniones (QR, encuestas), gestionar reseñas y optimizar la experiencia general. Esto influye directamente en las valoraciones de Google, recomendaciones y la repetición de visitas.
- ✓ **Formación gratuita y acompañamiento técnico individualizado** que incluyen sesiones formativas colectivas, visitas individuales de trabajo y asesoramiento y un soporte continuo de expertos técnicos durante el proceso.
- ✓ **Plan de Mejora Individual personalizado.** Cada establecimiento recibe un plan a medida donde se definen acciones concretas, plazos, responsables y evidencias necesarias para su demostración en la evaluación.
- ✓ **Aumento del atractivo turístico del barrio y del establecimiento.** Este distintivo forma parte de una estrategia general que pretende dotar a Usera y el Chinatown de identidad turística propia mientras se profesionaliza el sector a través de estándares homogéneos, lo cual puede ayudar a afianzar la satisfacción de los turistas y residentes derivando en una mejora de su imagen y atractivo.
- ✓ **Mejora de la competitividad.** Los establecimientos que completan un proceso de implantación de un sello de calidad suelen experimentar a medio plazo una mejora en sus procesos internos, un aumento de su eficiencia, una mayor claridad organizativa y una reducción de incidencias y quejas de clientes.
- ✓ **Aumento de la visibilidad del negocio.** Todos los establecimientos distinguidos contarán con una ficha pública trilingüe con fotografías, descripción, servicios, información accesible y buenas prácticas destacadas. También se dará visibilidad a estos establecimientos a través de otros medios como RRSS, campañas de comunicación, eventos y otros materiales promocionales.
- ✓ **Uso del sello Distintivo de Calidad Turística Chinatown - Usera,** que permite comunicar de manera inmediata el compromiso del establecimiento con la calidad, la implantación de buenas prácticas y fiabilidad de cara a visitantes y residentes.

2.2. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL DISTINTIVO DE CALIDAD TURÍSTICA CHINATOWN - USERA

El distintivo está basado en **cinco principios rectores**, que son los pilares metodológicos y filosóficos del programa, concretamente:

1. Mejora continua y profesionalización. El distintivo es un proceso progresivo que incluye diagnóstico, formación, mejora y evaluación para la evolución de la calidad de cada establecimiento.

2. Diversidad cultural e inclusión. Usera es un entorno multicultural, por ello el distintivo impulsa el respeto a la diversidad, la comunicación en varios idiomas y la comprensión intercultural.

3. Accesibilidad universal no solo física, también comunicativa y sensorial. El distrito tiene que ser un lugar donde cualquier persona pueda entrar, circular, entender la información y ser atendida adecuadamente.

4. Sostenibilidad ambiental, económica y social. Lo cual implica reducir residuos, usar recursos responsablemente, apoyar el producto local y promover prácticas sociales y comunitarias.

5. Transparencia, evidencias y trazabilidad. El programa busca que cada avance que se realiza sea fundamentado y argumentado, por ello cada fase queda documentada y registrada a través de check-lists de autoevaluación, registros de asistencia, Planes de Mejora Individuales, etc.

2.3. ALCANCE DEL DISTINTIVO

El distintivo de calidad está dirigido a todos los **establecimientos y negocios** ubicados en los barrios de Almendrales, Moscardó y Pradolongo del **distrito de Usera**, especialmente aquellos que se encuentran en las principales vías que conforman el Chinatown.

Concretamente, para poder participar en el programa, los establecimientos deben desarrollar actividades vinculadas con el turismo o de interés para los turistas que visiten el distrito, clasificándose en alguna de las siguientes categorías:

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- Academias
- Agencias de viajes
- Alojamientos
- Bares y cafeterías
- Comercios especializados
- Galerías de arte
- Hornos y pastelerías
- Restaurantes
- Servicios
- Supermercados asiáticos
- Otros



3

PROPÓSITO DEL MANUAL

El Manual de Calidad del Distintivo Chinatown Usera es el **documento central** que orienta, guía y da coherencia a todo el proceso de mejora continua de los establecimientos participantes. Su propósito es proporcionar un marco común, práctico y verificable que permita potenciar la calidad del servicio turístico en el distrito, garantizar una experiencia satisfactoria para los visitantes y consolidar una identidad propia basada en la multiculturalidad, la accesibilidad y la sostenibilidad.

Este manual constituye la **herramienta de referencia** para todos los participantes en el programa. El manual define de manera clara qué se entiende por calidad turística en el contexto de Usera y el Chinatown, cómo se mide, cómo se mejora y cómo se evidencia el cumplimiento de los estándares establecidos.

Su función no es únicamente informativa: el manual está diseñado para ser un **instrumento operativo**, es decir, un documento que se usa, consulta y actualiza durante todo el itinerario.

3.1. ¿PARA QUÉ SIRVE ESTE MANUAL?

El manual cumple **cuatro funciones** básicas:

- 1 **Establecer los estándares de calidad del distintivo.** Define los requisitos mínimos y deseables que un establecimiento debe cumplir en los cuatro ejes metodológicos del proyecto: Calidad del servicio, Satisfacción del cliente, Accesibilidad y Sostenibilidad, así como en el ámbito básico de Seguridad alimentaria y manipulación higiénica de alimentos. Estos estándares se expresan de forma práctica y clara para que cualquier establecimiento, independientemente de su tamaño, sector o idioma, pueda entenderlos y aplicarlos.

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- 2 Explicar cómo se mide la calidad.** El Manual traduce los indicadores del proyecto técnico en herramientas fáciles de usar como, por ejemplo, check-lists de evaluación/autoevaluación, plantillas para registrar incidencias, formularios de satisfacción, evidencias aceptables para auditoría o criterios para la puntuación final sobre 100. De este modo, el establecimiento sabe qué se evalúa, por qué y cómo.
- 3 Orientar la mejora continua.** El Manual no solo identifica lo que debe cumplirse, sino que también ofrece una serie de herramientas vinculadas que facilitan ejemplos, buenas prácticas, guías rápidas y planes de mejora individuales para que el negocio pueda avanzar paso a paso sin necesidad de conocimientos técnicos previos.
- 4 Asegurar una experiencia turística coherente en todo el barrio.** Todos los establecimientos siguen los mismos criterios y evidencias, lo que permite que el visitante se sienta atendido de forma profesional, encuentre espacios acogedores, accesibles y ordenados, identifique prácticas sostenibles y perciba la multiculturalidad del barrio. Esto fortalece la identidad turística del Chinatown de Usera y contribuye al posicionamiento del destino.

3.2. CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL

Este manual está diseñado para ser, en primer lugar, **sencillo y práctico**, ya que cada apartado explica lo necesario para poder aplicar los criterios sin tecnicismos y con herramientas listas para usar. Por otro lado, es **multicultural e inclusivo**, reflejando la realidad de Usera y facilitando su aplicación por negocios con diferentes idiomas o culturas.

Asimismo, aunque esté pensado especialmente para establecimientos pequeños, con poco personal o recursos limitados, el manual es útil **para negocios tanto grandes como pequeños** puesto que la metodología es aplicable independientemente de las características del servicio.

Por último, el manual está totalmente **alineado con la formación y la asistencia técnica** ya que define las diferentes fases del programa, así como, las herramientas diseñadas para acompañar a los participantes durante todo el proceso, **y con la evaluación**, explicando de forma transparente qué se evaluará en la Fase 4 y cómo se calcula la puntuación final.

3.3. ¿CÓMO SE USA ESTE MANUAL?

El manual debe usarse como una **hoja de ruta**, no solo como un documento informativo. La forma más eficaz de usarlo es:

- 1. Antes de adherirse.** El establecimiento revisa la sección principal de este manual para conocer qué implica participar, cuáles son los beneficios y qué estándares se espera que cumplan.

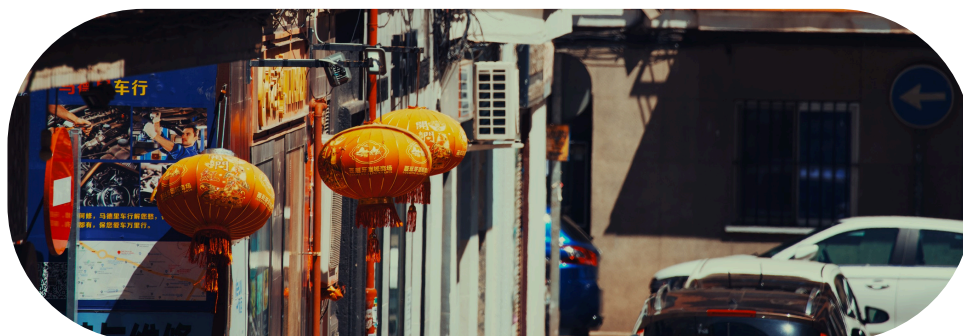
Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- 2. Durante las sesiones formativas.** El manual sirve de guía para comprender cada eje, aplicar ejemplos prácticos a través de sus guías y herramientas, detectar áreas de mejora y comenzar a plantear acciones a incluir en el Plan de Mejora Individual.
- 3. Durante las asistencias técnicas.** Es en esta fase donde el manual resulta más útil para los participantes. En él se mencionan las diferentes herramientas que se emplean durante el asesoramiento técnico y la elaboración y ejecución del Plan de Mejora Individual, es decir, sirve como documento brújula durante esta fase.
- 4. Como documento de trabajo diario.** A través de las herramientas que se indican y describen en este manual, los participantes pueden trabajar de forma autónoma, llevando a cabo la autoevaluación, utilizando las plantillas de registros, aplicando buenas prácticas sostenibles o revisando el check-list de accesibilidad semanal, entre otros.
- 5. Para preparar la evaluación final.** El establecimiento puede usar el manual para preparar la evaluación final que determinará su nivel de distinción, ya que a través de este podrá asegurarse del cumplimiento de los indicadores de cada eje, preparar el local de cara a la evaluación y calcular la puntuación estimada que se obtendrá en esta.
- 6. Después de obtener el distintivo.** El manual ayuda a mantener los estándares ya establecidos, así como a actualizar las buenas prácticas implementadas y progresar hacia niveles superiores.

Resumidamente, este manual es una **guía de referencia y una herramienta de trabajo** que pretende facilitar la profesionalización del sector turístico del distrito, acompañando a los establecimientos a lo largo de un proceso realista y progresivo, facilitando que los participantes:

- Comprendan qué significa la calidad turística en el Chinatown de Usera.
- Mejoren poco a poco, en base a unos mecanismos preestablecidos.
- Alcancen y mantengan estándares que eleven la experiencia del usuario.
- Reciban un reconocimiento público por el esfuerzo invertido.

Este Manual está diseñado para ser una herramienta viva, útil y cercana, y para convertirse en el pilar metodológico del Distintivo de Calidad Turística Chinatown - Usera.



4

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA

4.1. ENFOQUE METODOLÓGICO DEL PROYECTO

El Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera se basa en una **metodología integral, progresiva y verificable**, diseñada para acompañar a los establecimientos en un proceso de mejora continua, independientemente de su tamaño, sector o grado de madurez. Este enfoque está compuesto por **cinco pilares** fundamentales:

1.Ciclo de mejora continua. El programa sigue una estructura en la que cada establecimiento se diagnostica, se sensibiliza, se forma, recibe acompañamiento técnico, se evalúa y se reconoce. Este enfoque asegura una evolución gradual y realista.

2.Metodología basada en evidencias. Todas las mejoras deben ser observables y registrables a través de plantillas de registros, encuestas de satisfacción, comprobaciones de accesibilidad, acciones de sostenibilidad y mejoras documentadas en el Plan Individual. El programa cuenta con herramientas internas que garantizan la trazabilidad.

3.Acompañamiento técnico personalizado. Cada establecimiento recibe asistencias técnicas individuales y sesiones formativas que permiten adaptar la metodología y los estándares a su realidad.

4. Inclusión multicultural y accesibilidad universal. Dado que el Usera es un espacio multicultural, la metodología prioriza la comunicación multilingüe (español y chino y/o inglés), la atención inclusiva y la adaptación de barreras idiomáticas.

5.Coherencia con la estrategia turística del distrito. El distintivo contribuye a consolidar a Usera y el Chinatown como destino turístico organizado, accesible, sostenible y de calidad.

4.2 FASES DE IMPLANTACIÓN

El Programa del Distintivo se estructura en **cinco fases consecutivas**. A continuación, se detallan sus objetivos y actividades.

FASE 1. DIAGNÓSTICO INICIAL

El objetivo de esta fase es **identificar el tejido empresarial de la zona**, evaluar la calidad inicial mediante visitas y entrevistas y medir el punto de partida del distrito con respecto a los cuatro ejes que lo componen.

¿Qué actividades se desarrollan?

El equipo técnico visita a los establecimientos para realizar una entrevista de diagnóstico breve y estructurada que permite conocer la actividad, el desempeño en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, la accesibilidad y la sostenibilidad, así como la motivación para participar en fases posteriores del programa y cualquier posible barrera idiomática.

Por su parte, los establecimientos deben atender la visita (no requiere preparación previa), responder a preguntas sencillas sobre su negocio, conocer cómo funciona el programa y cuáles son sus beneficios y compartir el grado de interés en participar en fases posteriores.

De esta manera, en esta fase se obtiene una primera orientación sobre los puntos fuertes y áreas de mejora de la oferta local en relación a los ejes metodológicos de la zona Chinatown de Usera.

FASE 2. SENSIBILIZACIÓN Y ADHESIÓN

El objetivo de esta fase es **informar a los establecimientos del programa**, resolver dudas, motivar y generar confianza entre el tejido empresarial local y recoger formalmente las adhesiones al programa por parte de los establecimientos participantes.

¿Qué actividades se desarrollan?

El equipo técnico lleva a cabo sesiones informativas sobre el programa, se hace entrega del Manual de Calidad y se resuelve cualquier duda sobre los requisitos, tiempos, beneficios y materiales del programa. Además, se envían y gestionan los Protocolos de Adhesión de los establecimientos participantes.

Los establecimientos acuden a alguna de las sesiones informativas programadas, revisan la información entregada, plantean las dudas que les hayan podido surgir y, en caso de querer participar cumplimentan, firman y remiten el Protocolo de Adhesión.

Al final de esta fase los negocios participantes reciben la confirmación de su adhesión oficial al programa y el equipo técnico define el grupo de establecimientos participantes.

FASE 3. FORMACIÓN Y ASISTENCIA

En esta fase se busca **capacitar a los establecimientos en lo relativo a los estándares del distintivo, acompañar individualmente a cada negocio en su proceso de implantación** de la metodología y desarrollar el Plan de Mejora Individual de cada uno de ellos.

¿Qué actividades se desarrollan?

El equipo técnico lleva a cabo sesiones formativas de temáticas relacionadas con los ejes de la metodología (calidad del servicio, satisfacción del cliente, accesibilidad y sostenibilidad), así como otros temas de relevancia para el conjunto de Usera y el Chinatown. En estas sesiones se imparte formación a través de metodologías teóricas y participativas. Por otro lado, el equipo técnico también realiza visitas de asesoramiento individuales a cada establecimiento, en las cuales se elabora un diagnóstico del cumplimiento de los estándares, se identifican áreas prioritarias y se redacta un Plan de Mejora Individual.

Por su parte, los establecimientos participantes deben asistir a las jornadas formativas establecidas, recibir al asesor, colaborar con él durante las visitas y aplicar las mejoras acordadas, cumplimentando con ayuda del técnico, el Plan de Mejora Individual.

Al final de esta fase, los negocios participantes habrán recibido una formación básica en los ejes, habrán definido e implantado un Plan de Mejora Individual a partir de las áreas de mejora identificadas en la autoevaluación y estarán preparados para llevar a cabo la evaluación final del programa.

FASE 4. EVALUACIÓN Y CONCESIÓN DEL DISTINTIVO

El objetivo de esta fase es **evaluar de forma objetiva a los establecimientos** en lo relativo al cumplimiento de los indicadores de cada eje, comprobar las evidencias de implantación de mejoras del Plan de Mejora Individual y determinar el nivel de distinción que alcanza cada negocio.

¿Qué actividades se desarrollan?

Los evaluadores visitan los establecimientos en la fecha acordada con tal de llevar a cabo la revisión del grado de cumplimiento del estándar. Para ello, durante la visita, revisan check-lists, señalética, accesos, limpieza y presentación, registros, evidencias de implantación del Plan de Mejora y, si es necesario, tomarán fotografías como evidencia. Una vez realizada la evaluación y recogida toda la información necesaria, el evaluador desarrolla el Informe de Evaluación, donde se informa sobre el resultado de esta, el nivel de distinción, los puntos fuertes y las áreas de mejora del negocio evaluado.

Por su parte, los establecimientos, se comprometen a recibir y acompañar al evaluador durante todo el proceso, facilitando el acceso a todos los materiales impresos y digitales que solicite, resolviendo las dudas que le plantee y mostrando las mejoras aplicadas a lo largo de la Fase 3.

Como resultado de esta fase, los negocios participantes reciben un Informe de Evaluación personal a través del cual puede conocer el grado de cumplimiento de los indicadores metodológicos definidos, así como sus fortalezas y debilidades y el nivel de distinción que alcanza.

FASE 5. DIFUSIÓN Y EVALUACIÓN FINAL

Esta fase busca dar **visibilidad a los establecimientos** distinguidos, reforzar la identidad turística del Usera y el Chinatown y evaluar el impacto global del programa.

¿Qué actividades se desarrollan?

En esta fase se organiza y se realiza el Acto de Entrega Público de los distintivos, en el que se hace entrega del sello a todos los establecimientos que hayan completado el proceso y hayan superado la evaluación final. Además, también se crea una ficha informativa de cada establecimiento en la web del programa y se incluye a todos los distinguidos en las acciones de comunicación y promoción.

Los establecimientos solo tendrán que asistir al acto de entrega, recoger el distintivo y colocarlo en un lugar visible de su negocio. Además, colaborarán con la administración local en todo lo necesario para asegurar una correcta difusión de los resultados del programa. Por último, los establecimientos se comprometen a mantener las mejoras implantadas, así como el grado de cumplimiento de los estándares de la metodología.

De esta forma, al final de la Fase 5 los establecimientos tendrán más visibilidad, mayor reputación, mayor confianza de clientes y usuarios y resultarán más atractivos para turistas y residentes.

4.3. SISTEMAS DE PUNTUACIÓN

El sistema de evaluación del Distintivo de Calidad Turística Usera - Chinatown se basa en una **estructura sencilla, objetiva y totalmente coherente** con los check-lists de 25 puntos por eje diseñados para el programa. El objetivo es que cualquier establecimiento pueda entender claramente cómo se calcula su puntuación, qué se espera de él y qué nivel de distinción puede alcanzar.

La evaluación se estructura en **cuatro ejes temáticos, cada uno con un peso máximo de 25 puntos**, lo que permite obtener una **puntuación final sobre 100 puntos**:

1. Calidad del servicio – 25 puntos.
2. Satisfacción del cliente – 25 puntos.
3. Accesibilidad – 25 puntos.
4. Sostenibilidad – 25 puntos.

Cada eje cuenta con un check-list de evaluación y autoevaluación compuesto por ítems puntuables en escala 0 al 2, que permiten valorar.

0 puntos. No cumple.

1 punto. Cumple parcialmente.

2 puntos. Cumple totalmente.

La suma de todos los ítems da como resultado un valor de **0 a 25 puntos por eje**. Este formato de 25 puntos por cada eje garantiza simetría entre los cuatro ámbitos del distintivo, comprensión sencilla para los establecimientos, facilidad del cálculo del resultado final sin ponderaciones complejas y la alineación con un **sistema global de 0 a 100 puntos**.

¿CÓMO SE OBTIENE LA PUNTUACIÓN FINAL?

La puntuación del establecimiento es la suma directa de los cuatro ejes:

**Puntuación final = Calidad del servicio (0–25) + Satisfacción del cliente (0–25)
+ Accesibilidad (0–25) + Sostenibilidad (0–25)**

Ejemplo de un establecimiento:

- *Calidad del servicio: 18 de 25 puntos*
- *Satisfacción del cliente: 20 de 25 puntos*
- *Accesibilidad: 15 de 25 puntos*
- *Sostenibilidad: 17 de 25 puntos*

Puntuación final = 18 + 20 + 15 + 17 = 70 de 100 puntos totales

Este sistema de puntuación tan simple de interpretar permite a los establecimientos conocer inmediatamente su nivel actual, qué ejes deben reforzar y cómo planificar sus acciones de mejora.

EVIDENCIAS NECESARIAS PARA VALIDAR LA PUNTUACIÓN

Los check-lists de evaluación solo se consideran válidos si están respaldados por **evidencias observables o documentales**, que pueden incluir:

- Protocolos o guías de trato con el cliente.
- Registros de asistencia a formaciones.
- Formularios de quejas y sugerencias.

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- Encuestas de satisfacción.
- Registros de incidencias (satisfacción del cliente y accesibilidad).
- Capturas o notas internas de revisión de opiniones.
- Información sobre el establecimiento traducido en varios idiomas.
- Empleo de señalética y cartelería universal.
- Registro de consumos.
- Albaranes y facturas de proveedores locales.
- Evidencias de implantación de buenas prácticas sostenibles.
- Fotografías.
- Documentación vinculada a las acciones del Plan de Mejora Individual.
- Observación directa del evaluador.

Los establecimientos deben **disponer de estas evidencias** del cumplimiento de los diferentes indicadores en el momento de la **evaluación**, así como facilitar al evaluador su acceso a los mismos. Este enfoque está alineado con el principio de trazabilidad del programa, toda valoración debe poder demostrarse.

4.4. NIVELES DE DISTINCIÓN

Una vez obtenida la puntuación final de 0 a 100, el establecimiento se clasifica en uno de los siguientes **tres niveles de reconocimiento** definidos por la metodología del distintivo.

NIVEL PARTICIPANTE. 40 A 59 PUNTOS

Corresponde a los establecimientos que:

- Han completado el proceso de adhesión.
- Han participado en la formación y la asistencia técnica.
- Han implementado algunas mejoras iniciales.
- Cumplen con un mínimo de indicadores de los check-lists.



Este nivel reconoce el compromiso y el inicio del camino, especialmente importante para negocios que parten de situaciones más vulnerables o que requieren cambios progresivos.

Interpretación: El establecimiento se encuentra en fase de consolidación de mejoras. Está dando los pasos adecuados, pero todavía no cumple suficientemente los estándares para recibir un nivel de distinción superior.

NIVEL DISTINGUIDO. 60 A 84 PUNTOS

Corresponde a los establecimientos que:

- Cumplen la mayoría de los ítems de los check-lists.
- Han aplicado mejoras visibles en uno o varios ejes.
- Presentan un nivel adecuado de atención, satisfacción, accesibilidad y sostenibilidad.
- Han respondido correctamente a sugerencias del plan de mejora.



Este es el nivel que marca el **estándar de calidad esperado** por el distintivo.

Interpretación: El establecimiento ofrece una experiencia satisfactoria, bien valorada y consistente. Cumple con los estándares del distintivo y comunica compromiso con la calidad turística del distrito.

NIVEL EXCELENTE. 85 A 100 PUNTOS

Corresponde a los establecimientos que:

- Superan holgadamente los estándares mínimos.
- Presentan mejoras ejemplares, replicables y visibles.
- Destacan en varios ejes.
- Mantienen una presencia digital coherente y una relación proactiva con sus clientes.
- Sirven como referente dentro del barrio.



Este nivel de distinción está dirigido a aquellos establecimientos que **ya han interiorizado previamente la gran mayoría de los indicadores** propuestos, los cuales son estándares básicos de funcionamiento.

Interpretación: El establecimiento es un ejemplo de calidad turística en el entorno de Usera y el Chinatown. No solo cumple, sino que impulsa buenas prácticas que aportan valor al destino.

4.5. PLAZO DE VIGENCIA DEL DISTINTIVO

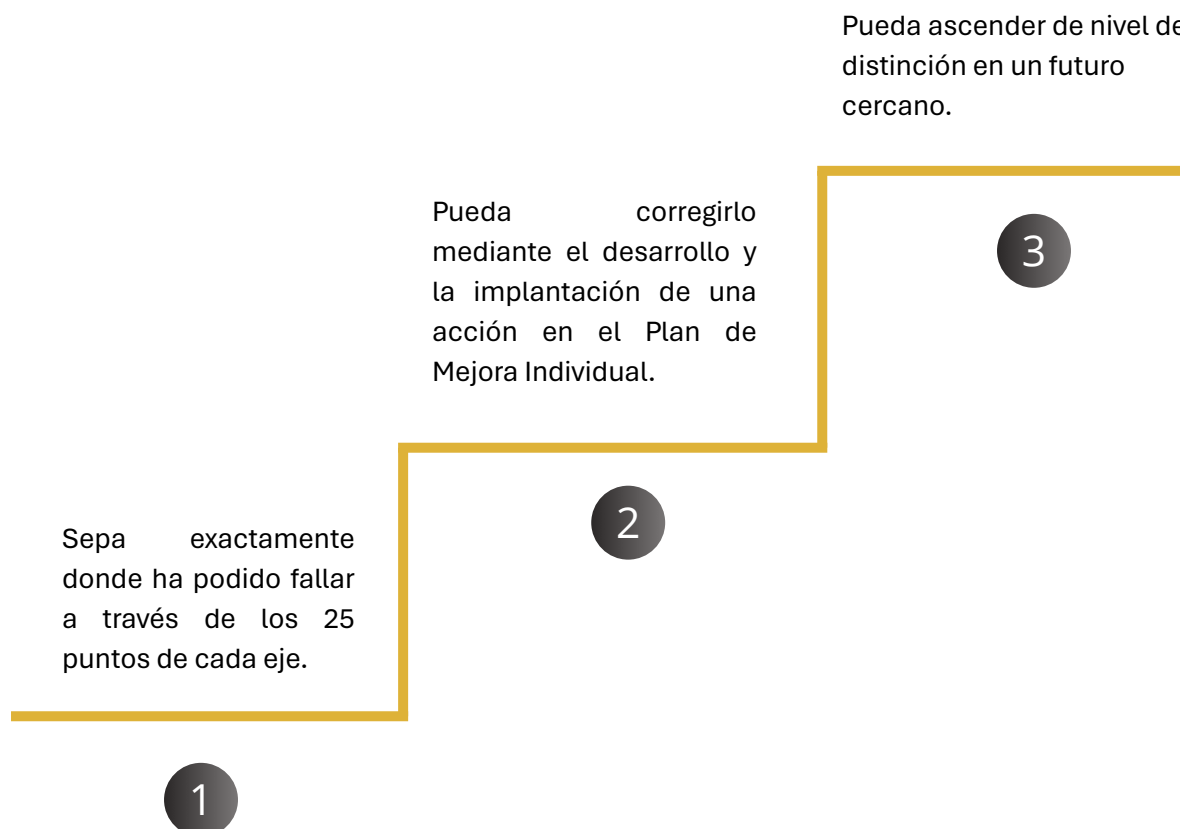
El distintivo obtenido tiene una **vigencia de un año** desde el momento de emisión de este. A la finalización de este plazo de vigencia, los establecimientos distinguidos deben realizar una nueva evaluación, en la que se revisará de nuevo el grado de cumplimiento de los ejes metodológicos establecidos.

Esta **nueva evaluación** sigue el mismo proceso establecido para la evaluación inicial de distinción y, determina (en función de la puntuación obtenida) si el establecimiento pasa a un nivel superior o, por el contrario, baja de nivel.

Por ello, es recomendable que los establecimientos distinguidos aprovechen todas las herramientas adquiridas durante el proceso de formación y asesoramiento para conocer sus puntos débiles y fuertes, y **continuar implantado mejoras de forma autónoma**.

4.6. RELACIÓN ENTRE CHECK - LISTS, PLANES DE MEJORA INDIVIDUALES Y NIVELES DE DISTINCIÓN

El sistema de puntuación planteado en la metodología del Distintivo de Calidad – Chinatown Usera está pensado para que el establecimiento:



5 EJES E INDICADORES

Para cada eje, existen diferentes objetivos, indicadores, evidencias aceptadas de cara a la evaluación y herramientas de apoyo diseñadas para ayudar a los establecimientos en la implantación del distintivo.

5.1. CALIDAD DEL SERVICIO

Este eje evalúa la calidad del servicio ofrecido por el establecimiento, entendida como la combinación entre atención al cliente, profesionalidad del personal, higiene, presentación y organización del espacio.



Objetivo: Asegurar una atención amable y efectiva, espacios limpios y ordenados, y personal informado y dispuesto a mejorar en los establecimientos participantes.

AC. ATENCIÓN Y TRATO AL CLIENTE

- **AC1.1 Saludo y bienvenida adecuada.** Se observa si el personal ofrece un saludo inicial cordial, contacto visual y disponibilidad básica cuando un cliente entra. Evalúa la primera impresión, clave en la percepción de calidad del visitante.
- **AC1.2 Comunicación clara, respetuosa y comprensible.** El personal se expresa con claridad, evita tonos bruscos o desinteresados y muestra respeto cultural. Considera también si adapta el lenguaje cuando detecta barreras idiomáticas (por ejemplo, uso de gestos o palabras clave en otro idioma).
- **AC1.3 Capacidad de explicar productos o servicios.** El personal demuestra conocimiento suficiente sobre lo que ofrece el establecimiento: precios, horarios, ingredientes, funcionamiento del servicio, promociones, alergias, etc. Evalúa el dominio del producto y capacidad de transmitir seguridad al visitante.
- **AC1.4 Resolución básica de dudas y problemas.** Se analiza si el personal sabe responder a preguntas simples, gestionar pequeñas incidencias y buscar soluciones sin generar conflicto. Muestra actitud proactiva y orientación al servicio.
- **AC1.5 Actitud general de servicio.** Se muestra disposición a ayudar, amabilidad, paciencia, reacción ante momentos de carga o clientes difíciles.

HL. HIGIENE Y PRESENTACIÓN

- **HL1.1 Limpieza general visible.** Estado de limpieza del suelo, mostradores, mesas, maquinaria, vitrinas y superficies. Se valoran olores, manchas visibles y presencia de residuos.
- **HL1.2 Orden y ausencia de obstáculos.** Espacios despejados, recorridos seguros, productos bien colocados, ausencia de cajas, trastos o elementos invadiendo zonas de tránsito. Evalúa organización interna y sensibilidad hacia la experiencia del visitante.
- **HL1.3 Presentación del producto o servicio.** En negocios de restauración o comercio: presentación atractiva, etiquetado claro y homogéneo, productos organizados. En servicios: entorno ordenado y materiales listos para su uso. Evalúa coherencia visual y profesionalidad.
- **HL1.4 Mantenimiento básico del establecimiento.** Revisa estado de iluminación, cartelería, pintura, mobiliario, maquinaria y señalética. Evalúa si existen elementos rotos, deteriorados o mal fijados que afecten a la seguridad o la imagen.

PF. PROFESIONALIZACIÓN Y FORMACIÓN

- **PF1.1 Existencia de pautas internas de atención.** El establecimiento cuenta con alguna forma de protocolo (oral o escrito) sobre trato al cliente, normas internas, roles del personal, respuesta a quejas, etc. No se exige formalidad, pero sí consistencia.
- **PF1.2 Información del personal sobre el proyecto.** El personal demuestra conocer la existencia del distintivo y que el negocio participa en él.
- **PF1.3 Formación previa o experiencia comprobable.** Valora si el personal tiene experiencia acreditada en atención al cliente o si ha recibido formaciones básicas internas o externas. No exige certificados formales, pero sí evidencias (por ejemplo: indicaciones del gerente, manual interno, etc.).
- **PF1.4 Compromiso con la formación del proyecto.** Evalúa apertura y disposición del personal a recibir formación futura en calidad, accesibilidad, atención intercultural, sostenibilidad, etc.

Herramientas de apoyo

- ✓ Manual Interno de Atención al Cliente.
- ✓ Manual Interno de Higiene y Presentación.
- ✓ Criterios de Uniformidad.
- ✓ Formulario de Quejas y Sugerencias.
- ✓ Check-list de Autoevaluación Calidad del Servicio.

5.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Este eje evalúa **cómo perciben los clientes la experiencia** ofrecida por el establecimiento, así como la capacidad del negocio para escuchar, gestionar y mejorar a partir de las opiniones recibidas.



Objetivo: Escuchar la voz del cliente, gestionar las opiniones y convertirlas en mejoras visibles.

RO. RECOGIDA SISTEMÁTICA DE OPINIONES

- **RO1.1 Existencia de un método para recoger opiniones.** El establecimiento dispone de una herramienta visible (encuesta QR, formulario en papel, sistema digital). Se valora la existencia real, no la cantidad de respuestas.
- **RO1.2 Disponibilidad del formulario para clientes.** El mecanismo está accesible en un lugar visible, mostrado por el personal o incorporado a la experiencia (QR en mesas, carteles, tickets, mostradores...).
- **RO1.3 Registro y almacenamiento de opiniones.** La empresa revisa, guarda y organiza los comentarios recibidos. Puede ser digital o físico. Se valora orden y trazabilidad.
- **RO1.4 Frecuencia de revisión.** El establecimiento revisa las opiniones con cierta periodicidad (semanal, quincenal o mensual), según tamaño del negocio. Evidencia: registro, capturas o notas internas.

GR.GESTIÓN Y RESPUESTA A OPINIONES Y RESEÑAS

- **GR1.1 Revisión periódica de reseñas en plataformas externas.** El establecimiento revisa Google Maps, TripAdvisor o redes sociales regularmente. Aunque no tenga perfil propio, debe monitorizar lo que aparece.

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- **GR1.2 Respuesta constructiva a críticas.** Evidencias de respuestas amables, agradecimientos, explicaciones o disculpas cuando sea necesario. Se valora un tono profesional.
- **GR1.3 Aprovechamiento de comentarios para mejorar.** El establecimiento identifica incidencias recurrentes y aplica pequeñas mejoras (cambios en horarios, servicio, productos...).
- **GR1.4 Promoción activa de comentarios positivos.** Se observa si el establecimiento coloca reseñas positivas en un lugar visible, o agradece públicamente la participación de clientes.

PD. PRESENCIA DIGITAL, INFORMACIÓN CLARA Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

- **PD1.1 Presencia digital mínima adecuada.** El establecimiento tiene visibilidad online suficiente para que el cliente pueda encontrarlo (Google, redes, web simple o perfil actualizado en portales especializados como TripAdvisor, The Fork, etc.). No se exige web propia.
- **PD1.2 Información clara disponible online.** Los canales digitales contienen información correcta sobre horarios, dirección, servicios y precios (cuando aplica). Evalúa fiabilidad para el visitante.
- **PD1.3 Valoración general positiva.** Media de las reseñas es mayor igual a 3,5 o tendencia al alza. No se penalizan negocios con pocas reseñas; se valora proporción y tono general.
- **PD1.4 Nivel básico de recomendación (NPS simplificado).** El NPS simplificado mide si los clientes recomendarían el establecimiento a otras personas. Es una forma rápida de saber si la experiencia ha sido tan buena como para que alguien diga: Sí, merece la pena venir aquí. En autoevaluación no se exige cálculo, basta con observar el equilibrio general.
- **PD1.5 Percepción de calidad según el evaluador.** Observación cualitativa basada en experiencia del evaluador como cliente-tipo: claridad, comodidad y experiencia.

Herramientas de apoyo

- ✓ Manual Interno de Satisfacción del Cliente.
- ✓ Encuesta de Satisfacción
- ✓ Formulario de Quejas y Sugerencias
- ✓ Registro de Incidencias.
- ✓ Check-list de Autoevaluación Satisfacción del Cliente.

5.3. ACCESIBILIDAD

Este eje evalúa si **el establecimiento es fácil de usar, entender y recorrer** para cualquier persona, independientemente de sus capacidades o idioma.



Objetivo: Solventar cualquier tipo de barreras de acceso y disfrute del establecimiento de forma sencilla y práctica.

AF. ACCESO FÍSICO AL ESTABLECIMIENTO

- **AF1.1 Entrada accesible.** La puerta de entrada permite la entrada de personas con movilidad reducida: apertura sencilla, ausencia de escalones o disponibilidad de rampa.
- **AF1.2 Anchura adecuada de paso.** Las entradas y pasillos permiten el acceso de carritos o sillas de ruedas (paso razonablemente amplio; no se exige medida exacta).
- **AF1.3 Desniveles salvados o minimizados.** Si hay escalones, existen soluciones: rampas portátiles, apoyos, alternativa accesible o asistencia visible.
- **AF1.4 Circulación interior sin obstáculos.** El espacio permite moverse sin chocarse con objetos: pasillos libres, mobiliario bien colocado, zona de espera accesible.
- **AF1.5 Iluminación suficiente en acceso y tránsito.** Iluminación adecuada para permitir el desplazamiento seguro y la lectura de señales.

SC. SEÑALÉTICA, INFORMACIÓN VISUAL Y COMUNICACIÓN MULTILINGÜE

- **SC1.1 Información básica visible.** Horarios, precios, normas o menús visibles y colocados a una altura y lugar accesibles.

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- **SC1.2 Uso de iconografía universal.** Empleo de pictogramas o símbolos intuitivos para identificar baños, entrada, pago, etc.
- **SC1.3 Información disponible en varios idiomas.** Al menos dos idiomas visibles (español y chino o inglés). No se exige traducción total, pero sí mínima comprensión.
- **SC1.4 Capacidad básica de atención en otro idioma.** El personal puede atender mínimamente en otro idioma, o dispone de materiales traducidos que faciliten la comunicación.

SA. SERVICIOS ADAPTADOS Y ELEMENTOS DE APOYO

- **SA1.1 Baño accesible o zona adaptada.** Baño con espacio suficiente, barras de apoyo o, si no hay baño, zona designada adaptable a personas con movilidad reducida.
- **SA1.2 Mobiliario adecuado.** Mesas, sillas y mostradores con altura adecuada o accesible; existencia de alternativas si el mobiliario fijo no lo permite.
- **SA1.3 Contrastes visuales y buena visibilidad.** Buena iluminación, colores diferenciados entre suelo/mobiliario, carteles legibles, reducción de reflejos.
- **SA1.4 Facilidades adicionales.** Elementos que facilitan la autonomía: señalización táctil simple, menús grandes, letra ampliada o apoyos visuales.

Herramientas de apoyo

- ✓ Manual Interno de Accesibilidad.
- ✓ Check-lists operativos de accesibilidad.
- ✓ Registro de incidencias de accesibilidad.
- ✓ Check-list de Autoevaluación Accesibilidad.

5.4. SOSTENIBILIDAD

Este eje evalúa si **el establecimiento actúa de forma responsable con el entorno**, gestionando bien sus recursos y promoviendo prácticas ambientales y sociales sostenibles.



Objetivo: Reducir impactos ambientales, optimizar recursos y fortalecer el vínculo con el comercio local.

RR. GESTIÓN DE RESIDUOS Y RECICLAJE

- **RR1.1 Separación básica de residuos.** El establecimiento separa al menos dos fracciones (orgánico/reciclaje). Se observan contenedores diferenciados o bolsas separadas.
- **RR1.2 Disponibilidad de contenedores identificados.** Existen cubos claramente señalizados (color, pegatina, icono) que facilitan al personal separar los residuos correctamente.
- **RR1.3 Gestión correcta de residuos reciclables.** Vidrio, papel/cartón o envases son depositados en contenedores municipales o puntos de reciclaje.
- **RR1.4 Orden y limpieza en la zona de residuos.** El área donde se almacenan los residuos está limpia, sin derrames y organizada.
- **RR1.5 Reducción de residuos desechables.** Se observan prácticas para reducir plásticos de un solo uso, envoltorios o consumibles desechables.

CE. CONSUMO EFICIENTE DE ENERGÍA Y AGUA

- **CE1.1 Uso de iluminación eficiente (LED u otras).** Sustitución parcial o total por luces de bajo consumo. No exige renovación completa, pero sí evidencias claras.
- **CE1.2 Control del uso de climatización.** Temperaturas razonables, uso moderado de aire acondicionado/calefacción, puertas no permanentemente abiertas en épocas extremas.
- **CE1.3 Medidas básicas de ahorro de agua.** Grifos con cierre automático, reducción de caudal, revisiones de fugas, cartelería de uso responsable o medidas similares.
- **CE1.4 Desconexión de equipos en desuso.** Se verifica que equipos eléctricos no esenciales se apagan fuera de horario o cuando no se utilizan.

CR. COMPRA RESPONSABLE Y APOYO AL PRODUCTO LOCAL

- **CR1.1 Uso parcial de proveedores locales.** Al menos una parte comprobable de las compras procede de proveedores del distrito o de proximidad. Se aceptan albaranes o indicaciones directas del negocio.

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- **CR1.2 Preferencia por productos sostenibles o reutilizables.** Elección de materiales reciclados, biodegradables o duraderos (bolsas, envases, material promocional...).
- **CR1.3 Promoción visible del producto local.** El establecimiento destaca elementos locales o sostenibles (carteles, recomendaciones, productos destacados, narrativas culturales).
- **CR1.4 Participación en iniciativas comunitarias o ambientales.** El establecimiento participa en actividades del barrio, campañas municipales, asociaciones o acciones colaborativas vinculadas a sostenibilidad.

Herramientas de apoyo

- ✓ Manual Interno de Sostenibilidad.
- ✓ Plantilla de Registro de Consumos.
- ✓ Guía de Buenas Prácticas en Sostenibilidad.
- ✓ Check-list de Autoevaluación Sostenibilidad.

5.5. ÁMBITO OBLIGATORIO: SEGURIDAD ALIMENTARIA Y MANIPULACIÓN HIGIÉNICA DE ALIMENTOS

Este ámbito se aplica solo a **bares, cafeterías, restaurantes y demás establecimientos que comercialicen alimentos elaborados** y es de obligado cumplimiento para optar a obtener el distintivo.

Evalúa si los establecimientos que manipulan o sirven alimentos lo hacen cumpliendo unas **condiciones mínimas de higiene, organización y protección**, para asegurar la experiencia del cliente y reducir riesgos alimentarios básicos. Este ámbito no sustituye normativas sanitarias oficiales ni inspecciones, pero sí verifica que el establecimiento cumple estándares mínimos observables.



Objetivo: Garantizar el cumplimiento de unas prácticas que aseguren la correcta manipulación de alimentos y la seguridad de todos los usuarios del establecimiento.

- **SM1.1 Protección de alimentos expuestos.** Los alimentos almacenados en vitrinas, tapas, mostradores o mesas están protegidos contra contaminación (tapas, vitrinas, film, campanas). No hay alimentos descubiertos expuestos al ambiente.

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- **SM1.2 Separación adecuada entre alimentos crudos y listos para consumo.** En barras o zonas visibles no hay mezcla entre crudos (carnes, pescados) y preparados. Evita contaminación cruzada.
- **SM1.3 Superficies de trabajo limpias y desinfectadas.** Barras, mesas de trabajo y zonas donde se manipulan alimentos están limpias, sin restos de elaboración, aceites o suciedad visible.
- **SM1.4 Utensilios limpios y correctamente almacenados.** Cubiertos, pinzas, bandejas y recipientes están limpios, secos y protegidos (no expuestos a polvo o contaminación).
- **SM1.5 Gestión básica del frío y calor.** Alimentos que requieren frío están en refrigeración adecuada; los calientes se mantienen cubiertos y/o en equipos de mantenimiento de temperatura (no se pide ver termómetro, solo lógica observable).
- **SM1.6 Control visual de caducidades o estados de conservación.** No se observan alimentos caducados, deteriorados, resecos o visiblemente en mal estado en vitrinas o zonas visibles al cliente.
- **SM1.7 Higiene del personal en la manipulación.** El personal que manipula alimentos tiene manos limpias, cabello recogido si procede, y evita tocar alimentos preparados con manos desnudas.
- **SM1.8 Gestión de residuos en zona de manipulación.** Papeleras cercanas con tapa o sistema limpio; no hay acumulación de desechos en barra o zona de servicio.

Herramientas de apoyo

- ✓ Check-list Autoevaluación Seguridad Alimentaria.
- ✓ Check-lists manipulación de alimentos.

6

COMPROMISOS DEL PARTICIPANTE

Para asegurar un correcto desarrollo del programa y una implantación efectiva de la metodología **el establecimiento debe asumir los siguientes compromisos** y cumplirlos a lo largo de todo el proceso.

6.1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El establecimiento se compromete a cumplir la normativa aplicable a su actividad, incluyendo:

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- Legislación municipal vigente.
 - Normativa de consumo, accesibilidad y derechos de las personas con discapacidad.
 - Normativa sanitaria, alimentaria y de higiene cuando proceda.
 - Normativa de seguridad, emergencias y riesgos laborales.
 - Normativa medioambiental.
- ✓ Además, el establecimiento debe disponer de **Declaración Responsable Urbanística** válida y presentada ante el Ayuntamiento de Madrid, aportando el justificante correspondiente y asumiendo la responsabilidad derivada de su contenido, conforme a los Artículos 27, 28 y Anexo II de la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid.

6.2. PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL PROGRAMA

El establecimiento acepta:

- Permitir la visita de diagnóstico inicial y proporcionar información veraz.
- Participar en las sesiones formativas o talleres colectivos.
- Recibir mínimo 3 asistencias técnicas individuales.
- Facilitar la implantación del Plan de Mejora Individual con el equipo técnico.
- Permitir la evaluación final en caso de optar al distintivo.

6.3. IMPLANTACIÓN DE MEJORAS

El establecimiento se compromete a avanzar en los ejes metodológicos del programa:

- Calidad del servicio.
- Satisfacción del cliente.
- Accesibilidad.
- Sostenibilidad.

6.4. USO ADECUADO DEL DISTINTIVO

En caso de superar la evaluación final y obtener el distintivo:

- Exhibir el distintivo físico en un lugar visible.
- Usar correctamente el distintivo digital según las normas que se faciliten.
- No utilizar la imagen del distintivo si se pierde la condición de establecimiento distinguido.
- Aceptar la reevaluación anual para mantener la certificación.

6.5. ACCESO A INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El establecimiento:

- Autoriza la inclusión de sus datos básicos en la web turística del distrito.
- Se compromete a mantener actualizada su información de contacto.
- Acepta recibir comunicaciones relacionadas con el programa.



7

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQS)

¿Qué negocios y establecimientos pueden participar en el programa?

Pueden participar todos los establecimientos ubicados en la zona Chinatown de Usera, las vías colindantes a esta zona y, de forma general, en los barrios de Almendrales, Moscardó y Pradolongo.

¿Qué vigencia tiene el distintivo?

El distintivo tiene una vigencia de un año desde la fecha de obtención de este. Una vez finalizado este tiempo, el establecimiento deberá realizar una nueva evaluación para volver a establecer su nivel de distinción.

¿Necesito web propia?

No. Basta con información actualizada en Google (horarios, dirección, fotos, etc.) o un canal digital mínimo; es clave para la percepción del cliente y la búsqueda del visitante/turista.

¿Cuánto tiempo lleva prepararse para la evaluación?

Depende del punto de partida. Por lo general el proceso de preparación para la evaluación llevará alrededor de tres semanas.

¿Qué evidencias son válidas de cara a la evaluación?

Fotos fechadas, registros, carteles y/o menús en varios idiomas, listas de asistencia a formaciones, facturas, etc. Toda evidencia que demuestre el cumplimiento de un indicador deberá estar ordenada y accesible durante la visita.

¿Qué pasa si no entiendo bien algún criterio del check-list o no sé cómo aplicar una mejora?

La metodología del distintivo está pensada para que nadie tenga que resolverlo solo. El equipo técnico del programa estará a disposición durante las formaciones, visitas de asesoramiento y durante todo el proceso a través de mail o teléfono para resolver todas las dudas que puedan surgir. No es necesario dominar la metodología desde el principio, porque el programa está estructurado para acompañar a los participantes en todo el proceso, paso a paso y sin excesivos tecnicismos.

¿Y si tengo una barrera de idioma?

El equipo de formación y asistencia técnica puede comunicarse en español e inglés. Además, contará con un intérprete chino. No dudes en solicitar su ayuda si la necesitas.

¿Qué ocurre si no alcanzo los 60 puntos necesarios para el nivel Distinguido?

No pasa nada. El programa distingue entre tres niveles (Participante, Distinguido y Excelente) y todos los negocios que completen el proceso reciben algún nivel de reconocimiento. Si tu puntuación global está entre 40 y 59, obtienes el nivel Participante, que reconoce tu implicación, el trabajo realizado y tu avance en los cuatro ejes del distintivo. Tu participación no termina aquí. El programa está diseñado como un ciclo anual de mejora, y en la siguiente edición podrás incorporar nuevas mejoras y podrás superar con más facilidad el umbral de los 60 puntos para convertirte en establecimiento Distinguido. El distintivo busca premiar el esfuerzo, la mejora progresiva y la constancia, no la perfección inmediata.

ESTE MANUAL OFRECE UNA GUÍA COMPLETA, CLARA Y ACCIONABLE PARA OBTENER Y MANTENER EL DISTINTIVO DE CALIDAD TURÍSTICA - CHINATOWN USERA

La clave es empezar por lo **sencillo**; autoevaluarse con los check-lists, identificar e implantar las acciones de mejora necesarias y registrar las evidencias. Con el acompañamiento del equipo técnico y el compromiso del establecimiento, la mejora se vuelve asequible, visible y sostenible.



Financiado por la Unión Europea - Next GenerationEU



www.chinatownmadrid.com