

## REGLAMENTO PARA LA INSTITUCIONALIZACION DEL PREMIO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE, OTORGADO POR LA ASOCIACION COSTARRICENSE DE PROFESIONALES EN TURISMO

Premio a la calidad en el Servicio al Cliente en el sector Hotelero, Gastronómico, Operadores de Turismo y Afines.

### **Ante...**

El sensible fallecimiento de nuestro socio don Enrique Torrent Saura, cuya vida fue un ejemplo de calidad humana extraordinaria y, cuya vocación por la industria de los servicios turísticos fue también un testimonio permanente de calidad, hospitalidad y profesionalismo.

### **Tomando en cuenta...**

El gran aporte que don Enrique brindó al desarrollo turístico de Costa Rica, con su ejemplo y enseñanzas, aplicadas principalmente al arte de brindar un servicio de la más alta calidad a los clientes.

### **Considerando...**

Que la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo ha instaurado desde el año 1988 los Premios Nacionales al Mérito Profesional en Turismo, para reconocer a quienes se destacan por un desempeño profesional de excelencia en las actividades turísticas, premios que tradicionalmente se otorgan con motivo de las celebraciones anuales del "Día Mundial del Turismo", cada año el 27 de setiembre.

### **Ha resuelto...**

Crear el Premio ENRIQUE TORRENT SAURA, que será entregado a personas que se hayan destacado por un desempeño de excelencia en servicio al cliente, en aquellas áreas en las que existe mayor contacto con los turistas.

El Premio consistirá en una estatuilla u objeto cuyo diseño y texto refleje fielmente su finalidad.

### **De las bases:**

Como candidatos a este Premio pueden participar personas físicas que estén o haya trabajado en el sector turístico, desempeñando funciones en las que por su naturaleza se dé permanentemente la mayor relación o contacto directo con los clientes, tanto turistas nacionales como extranjeros. La posición jerárquica o el

nivel académico que el candidato presente, no serán considerados como factor determinante por el Jurado.

El premio nunca puede ser declarado desierto.

Requisitos:

- Puede ser o no asociado de Acoprot.
- Haberse desempeñado por lo menos 5 años en posiciones de servicio directo al cliente.
- Ser patrocinado por clientes o empresas que hayan recibido frecuentemente sus servicios.
- Ser personas que se comprometieron excepcionalmente con el servicio al cliente y así lo demuestran en sus labores diarias.
- Debe ser postulado por terceros.
- Debe desempeñarse en el territorio nacional.

De la Comisión Evaluadora:

La Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo, designará una Comisión Evaluadora integrada por tres personas y un miembro de junta directiva, de las mejores calificaciones profesionales que recibirá todas las postulaciones hasta la fecha de cierre. La Comisión podrá efectuar visitas en pleno o por medio de algunos de sus miembros a los establecimientos donde trabajen los candidatos para observar anónimamente su desempeño.

Esta Comisión Evaluadora, estará conformada por asociados con experiencia en servicio al cliente (algunos instructores y personas recomendadas). Una vez aceptado el cargo de miembro de la comisión solo podrá declinarlo por renuncia, pero si hace abandono de sus obligación por un periodo que la junta considera oportuno, podrá ser sustituido.

La Comisión evaluadora tendrá el establecimiento de parámetros de medición a evaluar para la designación del ganador, dichos parámetros deben ser aprobados por la Junta Directiva de ACOPROT.

Una vez completa la revisión de las candidaturas y la evaluación, la Comisión seleccionará los tres finalistas, quien obtenga las mejores calificaciones, según los parámetros establecidos, será el acreedor del galardón del año,.

La resolución mediante la cual se otorgue el premio al “Enrique Torrent Saura” que aquí se instituye, deberá contar con el voto afirmativo de las dos terceras partes de los miembros de junta directiva presentes en sesión, con derecho a voz y voto.

La Junta directiva tendrá a obligación de darle seguimiento a la comisión, a través del miembro de Junta que se nombre, la comisión solo podrá ser exonerada de sus obligaciones por fuerza mayor.

En el mes de agosto si no hay avance de la comisión, la Junta directiva deberá de tomar las medidas respectivas a efecto de logra el cometido de tener la terna de candidatos para setiembre de cada año.

Fechas:

1. La Comisión Evaluadora será constituida en el mes de junio de cada año.
2. La Convocatoria será publicada en la primera semana del mes de julio de cada año.
3. Se recibirán candidaturas hasta la última semana de julio de cada año.
4. La Comisión deberá evaluar las candidaturas en el mes de agosto.
5. Los nombres seleccionados se entregarán a la Junta Directiva de ACOPROT en la primera semana de septiembre, para ser ratificados y registrados en Actas.
6. La entrega de los Premios se efectuará en la ceremonia anual de Los Premios Nacionales al Mérito Profesional en Turismo, durante la celebración de la Semana del Día Mundial del Turismo.
7. Se invitará al homenajado y su familia en un tanto máximo de cuatro personas.

.....  
Reglamento aprobado en acta No. 52-4 de la Asamblea General Ordinaria del 30 de noviembre 2016.