

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA  
 "DISTINTIVO Q".

## ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS QUE OFERTAN GASTRONOMÍA PATRIMONIAL CON IDENTIDAD CULTURAL "HUECAS"

## ÁMBITO A: Gestión administrativa

## Administrativo

- |  |                                |                                |
|--|--------------------------------|--------------------------------|
| 1.-Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.   | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |
| 2.-En caso que el establecimiento no cuente con accesibilidad para personas con discapacidad, deberá contar con un protocolo por escrito para la atención a personas con discapacidad. | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |

## Personal

- |   |                                |                                |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| 3.-Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo.   | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |
| 4.-El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas, cuenta con certificados médicos actualizados. | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |

## Capacitación

- |  |                                |                                |
|--|--------------------------------|--------------------------------|
| 5.-El personal que labora en el área de alimentos y bebidas ha recibido capacitaciones en las áreas de: recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |
| 6.-El personal que atiende de manera directa al consumidor, cuenta con capacitaciones en atención al cliente y capacitaciones en atención a personas con discapacidad.                                       | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |

## ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial

## Compras

- |   |                                |                                |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| 7.-El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.  | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |
| 8.-El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad. | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |

## Protección y conservación ambiental

- |   |                                |                                |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| 9.-Dentro de los insumos de limpieza para uso en las áreas operativas (cocina y baños), utiliza productos biodegradables.   | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |
| 10.-Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso.   | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |
| 11.-Deposita correctamente los residuos en tachos de basura de acuerdo a su señalización y al material reciclable.  | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |
| 12.-Los residuos son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos de recolección existentes en la ciudad. | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |
| 13.-Los aceites usados, son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.   | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |

## ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento

## INFRAESTRUCTURA

## Infraestructura general

- |   |                                |                                |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| 14.-Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza.  | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |
| 15.-Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad. | SI<br><input type="checkbox"/> | NO<br><input type="checkbox"/> |

16.- El establecimiento dispone de infraestructura (móvil o fijo) para la accesibilidad de personas con discapacidad.  SI  NO

**Infraestructura del área de cocina**

17.-El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.  SI  NO

18.-El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.  SI  NO

19.- Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza.  SI  NO  N/A

**Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias**

20.-El establecimiento cuenta con servicios higiénicos o baterías sanitarias de acuerdo a la normativa vigente.  SI  NO

**Señalización**

21.-Informa, motiva y promueve el uso eficiente del agua tanto en áreas operativas, del personal así como en áreas de atención al cliente con señalización clara, legible y resistente.  SI  NO

22.-Informa, motiva y promueve el uso eficiente de energía, tanto en áreas operativas, del personal así como en áreas de atención al cliente con señalización clara, legible y resistente.  SI  NO

23.-Informa y promueve con señalización clara, legible y resistente en áreas de atención al cliente, el no utilizar y comprar plásticos de un solo uso.  SI  NO

24.-Señaliza las áreas restringidas y de uso exclusivo del personal, áreas peligrosas o con material inflamable.  SI  NO

25.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.  SI  NO

26.-Cuenta con informativo del correcto lavado de manos en el área de preparación de alimentos.  SI  NO

27.-El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.  SI  NO

**EQUIPAMIENTO**

**Equipamiento general**

28.-El establecimiento cuenta con equipamiento que ahorra el uso de agua y energía.  SI  NO

**Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias**

29.-Basurero con tapa y bolsa plástica, dispensador de jabón, dispensador de gel antibacterial, dispensador de papel higiénico, con estos elementos disponibles, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas desechables de mano) y sistema de aromatización.  SI  NO

30.-Posee al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.  SI  NO

**Equipamiento del área de comedor**

31.-Dispone de menaje (platos, cubertería, cristalería) necesario para atender al 100% de su aforo y en buen estado.  SI  NO

32.-Cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o extractores evitando la acumulación de olores.  SI  NO

**Equipamiento del área de cocina**

33.-El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor.  SI  NO  N/A

34.-El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación por separado.  SI  NO

35.-El área de almacenamiento de productos refrigerados y congelados se encuentra ordenada, limpia dividida por tipo de alimento.  SI  NO

- 36.-Los alimentos secos se encuentran almacenados en envases herméticos y en estanterías de fácil limpieza en un ambiente seco, ventilado y limpio.  SI  NO
- 37.-Los alimentos frescos se encuentran almacenados y ordenados según su tipo y en estanterías de fácil limpieza en un ambiente seco, ventilado y limpio.  SI  NO
- 38.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.  SI  NO
- 39.-Las tablas para picar son plásticas (polipropileno) y se diferencian para cada clase de alimentos.  SI  NO
- 40.-El área de producción cuenta con utensilios de preparación de alimentos y bebidas como: pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores entre otros, en buen estado.  SI  NO

#### Equipamiento área de personal

- 41.-El establecimiento cuenta con un área para el resguardo de las pertenencias destinada para el personal.  SI  NO

### ÁMBITO D: Calidad de servicio y atención al cliente

#### Presentación y servicios

##### Accesos

- 42.-Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libres de obstáculos.  SI  NO
- 43.-Las áreas de ingreso de clientes se encuentran libres de obstáculos y limpias.  SI  NO

##### Personal

- 44.-El personal de atención al cliente se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con un identificativo del nombre del personal y nombre comercial.  SI  NO
- 45.-El personal de preparación de alimentos utiliza vestimenta como chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protegido con malla, champiñón o cofia.  SI  NO
- 46.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que generen contaminación cruzada de alimentos, uñas cortas y no utiliza perfumes en el área de producción y servicio.  SI  NO

##### Satisfacción al cliente

- 47.-Aplica procedimientos para receptor los reclamos y sugerencias de los clientes, brindando el seguimiento correspondiente.  SI  NO

##### Servicios

- 48.-Cuenta con información turística de la ciudad y del país, y el personal conoce, ayuda y facilita la información correspondiente a sus clientes.  SI  NO

##### Material promocional

- 49.-Se promociona al establecimiento por medios de comunicación, evitando la publicidad engañosa.  SI  NO  N/A
- 50.-Los precios ofertados incluyen impuestos y el servicio (según categoría), con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA.  SI  NO

##### Registro y seguimiento

##### Cocina

- 51.-Descongela los alimentos con previa anticipación en el área de refrigeración.  SI  NO
- 52.-Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos etiquetados con fechas de recepción y caducidad.  SI  NO
- 53.-Los productos cárnicos son almacenados en la parte inferior de la refrigeración y/o congelación en porciones de acuerdo a su tipo (carne, mariscos entre otros) evitando contaminar de manera sanguinolenta otros productos y/o alimentos.  SI  NO

54.-Cuenta con dispensador de jabón líquido, gel desinfectante y toallas de papel desechables con estos elementos para el aseo de las manos del personal.  SI  NO

#### Seguridad

55.-El establecimiento cuenta con botiquín de primeros auxilios al menos con los siguientes elementos no caducados algodón hidrófilo, tira adhesiva-curita, tijeras, linterna, tela adhesiva, agua oxigenadas, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, gasa para quemaduras, suero fisiológico/vendas elásticas, mascarillas, manual de primeros auxilios.  SI  NO

56.-Exhibe en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911  SI  NO

#### Mantenimiento

57.-Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.  SI  NO

58.-Cuenta con un registro histórico de mantenimiento periódico de la maquinaria y equipos del establecimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, donde se detalla por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.  SI  NO

59.-Cuenta con registros del mantenimiento de las instalaciones eléctricas, con la finalidad de evitar posibles cortos circuitos.  SI  NO

60.-Cuenta con registros del mantenimiento de las redes de agua, con la finalidad de evitar fugas de agua y desperdicio del recurso.  SI  NO

61.-Cuenta con registros de control de plagas.  SI  NO

#### PARÁMETROS DIFERENCIADORES

##### Patrimonial - Tradicional

62.-El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.  SI  NO

63.-Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido.  SI  NO

64.-Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales.  SI  NO

65.-El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de:  
a) Menor a 20 años   
b) 21 a 30 años   
c) 31 a 40 años   
d) Mayor a 41 años

66.-El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de:  
a) Menor a 20 años   
b) 21 a 30 años   
c) 31 a 40 años   
d) Mayor a 41 años

67.-El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio desde su origen.  SI  NO

68.-Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento.  SI  NO

69.-El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre:  
a) \$ 1 a \$ 4   
b) \$ 5 a \$ 8   
c) \$ 9 a \$ 12   
d) \$ 13 en adelante

70.-El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen.  SI  NO

71.-Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anecdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).  SI  NO

72.- El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.  SI  NO

73.-Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.  SI  NO

#### DEFINICIÓN

**ESTABLECIMIENTOS QUE OFERTAN GASTRONOMÍA PATRIMONIAL CON IDENTIDAD CULTURAL "HUECA"**: Denominación popular que se da a los lugares donde se prepara alimentos y bebidas patrimoniales ecuatorianas, con una variedad de productos e ingredientes de raigambre tradicional, de un saber hacer, de generación en generación que se distinguen de los establecimientos de comidas convencionales.