

Resolución Administrativa EPMGDT-GG-CC-2019-032

Carla Cárdenas Ramírez
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO
QUITO – TURISMO

Considerando:

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República consagra que los servidores públicos y unos quienes actúen en ejercicio de una potestad estatal ejercerán únicamente las competencias que el ordenamiento jurídico prevé;

Que, el artículo 315 de la Constitución de la República, consagra que las empresas públicas funcionarán como sociedades de derecho público, personería jurídica propia, autonomía administrativa y financiera, parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;

Que, el artículo 10 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas determina que el Gerente General de la Empresa ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será en consecuencia el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa;

Que, el artículo 11 numeral 8 y 15 de la ley Orgánica de Empresas Públicas establecen como atribución del Gerente General, aprobar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de la ley; así como el adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estratégicas de negocio competitivas;

Que, mediante Ordenanza Metropolitana No. 001 que aprobó el Código Municipal, para el Distrito Metropolitano de Quito sancionada el 29 de marzo de 2019 compiló la normativa metropolitana vigente, manteniendo el contenido íntegro de la Ordenanza Metropolitana No. 309 en el Capítulo VI, artículo I.2.131 determina lo siguiente: "(...) Créase la empresa pública denominada "EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO"(...)", cuya misión es aprovechar el alto potencial que tiene el Distrito Metropolitano de Quito como destino turístico, a través de la comercialización de productos, servicios; y el fenómeno de un turismo de calidad, diseñando y ejecutando acciones de gestión, desarrollo, fortalecimiento y promoción del destino y su sector turístico para hacer de esta actividad un factor que contribuya a su desarrollo económico y social, competitivo y sostenible;

Que, mediante resolución EPMGDT-GG-CC-2018-396 del 20 de noviembre de 2018, Verónica Sevilla Gerente de Quito Turismo expidió el "REGLAMENTO PARA LA ENTREGA USO, RENOVACIÓN Y APLICACIÓN DEL 'DISTINTIVO Q' A LA CALIDAD TURISTICA", cuyo

artículo 1 señala: “Objeto del Reglamento. Determinar las condiciones y requisitos para la entrega, uso, renovación y aplicación del ‘Distintivo Q’ a la calidad turística”;

Que, en sesión ordinaria de 03 de julio de 2019 mediante Resolución 003-07-2019, el Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo resolvió designar como Gerente General a la Magister Carla Cárdenas expidiéndose el nombramiento mediante acción de personal 062-ISE-2019 de 03 de julio del 2019;

Que, mediante memorando EPMGDT-DC-2019-00588, Mónica del Valle Directora de Calidad, solicita a la Gerencia Jurídica “[...] analice y se genere el cuerpo legal correspondiente para incorporar la norma técnica para “Establecimientos que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural ‘Huecas’ dentro del reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del ‘Distintivo Q’ a la calidad turística [...]”;

Que, a fin de tener un cuerpo normativo actualizado acorde a los diferentes servicios que implementa Quito Turismo; y

En ejercicio de las atribuciones y facultades conferidas por la Constitución de la República y La Ley

RESUELVE

Artículo 1.- Reformar.- El “REGLAMENTO PARA LA ENTREGA, USO, RENOVACIÓN Y APLICACIÓN DEL ‘DISTINTIVO Q’ A LA CALIDAD TURÍSTICA.” emitido mediante resolución EPMGDT-GG-CC-2018-396 del 20 de noviembre de 2018.

Artículo 2.- Objeto.- Esta resolución tiene por objeto desarrollar la guía del procedimiento a seguir para propietarios de establecimientos que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural “Huecas”, que quieran aplicar al programa “Distintivo Q”, y los beneficios que este trae.

Artículo 3.- Ámbito.- Esta resolución se aplicará de forma obligatoria a todos los establecimientos participantes que de manera voluntaria deseen aplicar al programa de reconocimiento a la Calidad Turística “DISTINTIVO Q” en el ámbito de lo normado mediante esta resolución.

Artículo 4.- Incorpórese al “REGLAMENTO PARA LA ENTREGA, USO, RENOVACIÓN Y APLICACIÓN DEL “DISTINTIVO Q” A LA CALIDAD TURÍSTICA.” emitido mediante resolución EPMGDT-GG-CC-2018-396 del 20 de noviembre de 2018, la norma de calidad turística “Distintivo Q” para los establecimientos de alimentos y bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural “HUECAS”.

Artículo 5.- Agréguese como inciso a continuación del artículo 7 del reglamento que se reforma, el texto siguiente:

“En el caso de aquellos establecimientos que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural “HUECAS” cuyos propietarios deseen aplicar o acogerse a los beneficios del programa “Distintivo Q”, deberán cumplir con los requisitos que se encuentran establecidos en la norma de calidad turística aquí desarrollada, y que se encuentran en el formulario anexo a esta resolución.”

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- En los casos de los representantes de establecimientos, cuya situación se enmarque en lo dispuesto en esta resolución y que hayan aplicado al programa “Distintivo Q”, deberán cumplir con el mismo plazo de adecuación, que para el resto de actividades normadas en la resolución EPMGDT-GG-CC-2018-396 del 20 de noviembre de 2018.

DISPOSICION FINAL. - La presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la página web de Quito Turismo.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dada en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a

28 OCT 2019



CARLA CÁRDENAS RAMÍREZ
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO
-QUITO TURISMO-

Acción	Responsable	Sigla	Fecha	Sumilla
Elaborado por:	H. Jiménez	GJ	17/10/2019	HJ
Revisado por:	M. Del Valle	DC	17/10/2019	DC
Aprobado por:	M. Calderón	GJ	17/10/2019	MC

0115 130 10

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 NO
- 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 NO

Personal

- 3.-Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo. SI NO
- 4.-El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas, cuenta con certificados médicos actualizados. SI NO

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 NO
- 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 NO

ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial

Compras

- 7.-El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales. SI NO
- 8.-El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad. SI NO

Protección y conservación ambiental

- 9.-Dentro de los insumos de limpieza para uso en las áreas operativas (cocina y baños), utiliza productos biodegradables. SI NO
- 10.-Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso. SI NO
- 11.-Deposita correctamente los residuos en tachos de basura de acuerdo a su señalización y al material reciclable. SI NO
- 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 NO
- 13.-Los aceites usados, son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local. SI NO

ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento

INFRAESTRUCTURA

Infraestructura general

- 14.-Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza. SI NO
- 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 NO
- 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24.-Señaliza las áreas restringidas y de uso exclusivo del personal, áreas peligrosas o con material inflamable.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26.-Cuenta con informativo del correcto lavado de manos en el área de preparación de alimentos.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27.-El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EQUIPAMIENTO

Equipamiento general

28.-El establecimiento cuenta con equipamiento que ahorra el uso de agua y energía.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30.-Posee al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32.-Cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o extractores evitando la acumulación de olores.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34.-El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación por separado.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35.-El área de almacenamiento de productos refrigerados y congelados se encuentra ordenada, limpia dividida por tipo de alimento.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39.-Las tablas para picar son plásticas (polipropileno) y se diferencian para cada clase de alimentos.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40.-El área de producción cuenta con utensilios de preaparación de alimentos y bebidas como: pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores entre otros, en buen estado.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Equipamiento área de personal

41.-El establecimiento cuenta con un área para el resguardo de las pertenencias destinada para el personal.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

43.-Las áreas de ingreso de clientes se encuentran libres de obstáculos y limpias.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Satisfacción al cliente

47.-Aplica procedimientos para receptar los reclamos y sugerencias de los clientes, brindando el seguimiento correspondiente.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Material promocional

49.-Se promociona al establecimiento por medios de comunicación, evitando la publicidad engañosa.

SI	NO	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Registro y seguimiento

Cocina

51.-Descongela los alimentos con previa anticipación en el área de refrigeración.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

52.-Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos etiquetados con fechas de recepción y caducidad.

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 oxigenada, 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

56.-Exhibe en un lugar visible al consumidor el número del servicio integrado de seguridad ECU 911

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Handwritten initials: "M" and "H" in blue ink.

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. (anécdotas, 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.

M

RESOLUCION ADMINISTRATIVA No. EPMGDT-GG-VS-2018-396

Verónica Sevilla L
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN
DE DESTINO TURÍSTICO -QUITO TURISMO-

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador consagra que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;
- Que,** el citado artículo determina que las empresas públicas funcionarán como sociedades de derecho público, con personería jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;
- Que,** el artículo 10 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas determina que el Gerente General de la empresa ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será en consecuencia el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa;
- Que,** el artículo 11 numeral 8 y 15 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas establece como una atribución del Gerente General, aprobar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de la Ley; así como el adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas;
- Que,** el artículo 77 literal e) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, otorga atribuciones y obligaciones a las máximas autoridades de las instituciones del Estado, una de ellas la de: "...e) *Dictar los correspondientes reglamentos y demás normas secundarias necesarias para el eficiente, efectivo y económico funcionamiento de sus instituciones...*";
- Que,** mediante Ordenanza No. 309, de fecha 19 abril 2010 se creó la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- (EPMGDT), de derecho público, cuya misión es aprovechar el alto potencial que tiene el Distrito Metropolitano de Quito como destino turístico, a través de la comercialización de productos, servicios y el fomento de un turismo de calidad, diseñando y ejecutando acciones de gestión, desarrollo, fortalecimiento y promoción del destino y su sector turístico, para hacer de esta actividad un factor que contribuya a su desarrollo económico y social, competitivo y sostenible;

0000038

1

TURISMO

Que, la EPMGDT - tiene entre sus principales objetivos la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos para el posicionamiento de la ciudad de Quito como destino turístico sostenible a nivel nacional e internacional a través de:

- La comercialización de productos y servicios relacionados directa e indirectamente con la actividad turística;
- El fomento del turismo de calidad;
- El diseño y ejecución de acciones de gestión y desarrollo con un enfoque urbano, rural, cultural y técnico;
- El impulso al desarrollo sostenible (ambiental, económico y social) de la ciudad;
- La realización de acciones orientadas a la promoción nacional e internacional de la oferta turística de la ciudad de Quito;
- El fortalecimiento de la competitividad del sector turístico con articulación público - privada y otras alianzas estratégicas, adecuándolas a las nuevas necesidades del mercado;
- El impulso para la colaboración y coordinación de la política turística local en sus relaciones con otras administraciones públicas y organismos de finalidad similar en el conjunto del Estado y a nivel internacional;

Que, desde el año 2000, el Ministerio de Turismo del Ecuador enfocó su estrategia de desarrollo turístico hacia un turismo sostenible, lo que significó que las políticas públicas y las estrategias debían promover criterios de cuidado ambiental, cultural e involucramiento social en las actividades turísticas;

Que, en el año 2001 el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, firmó el primer Convenio de Descentralización de Competencias Turísticas con el Ministerio de Turismo, que le otorga las facultades para el desarrollo turístico local; y, a partir de la creación de la EPMGDT las estrategias de turismo han sido implementadas por esta organización;

Que, la EPMGDT, como entidad pública de gestión del desarrollo turístico del Distrito Metropolitano de Quito, dentro de su planificación estratégica, en el año 2011 desarrolló un mecanismo para estimular el mejoramiento de los servicios turísticos y las prácticas de gestión empresarial. Es así que se llevó adelante la implementación del programa "Distintivo Q" a la Calidad Turística, el cual reconoce a los establecimientos turísticos que voluntariamente se han involucrado en el programa y han cumplido con los estándares de calidad;

Que, desde el arranque de este proyecto (año 2011), se adoptaron varios mecanismos de trabajo, a través de servicios de asistencia técnica y capacitación para la implementación de estándares básicos de la norma de certificación de turismo sostenible vinculadas al proyecto piloto del "Distintivo Q";

Que, en abril del año 2013 se expidió el primer Reglamento General del "Distintivo Q" con el objeto de determinar las condiciones para la entrega, uso, renovación y aplicación, contando de esta manera con un instrumento que ha permitido definir de manera clara todo el proceso del "Distintivo Q";

- Que,** en el año 2014, se identificó la necesidad de contar con una normativa desarrollada y expedida por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, es así que mediante Resolución Administrativa Nro. 953 -GG-LEC-2014 de fecha 26 de febrero 2014, se expidió una segunda versión del “Reglamento General del “Distintivo Q” a la Calidad Turística”, mismo que en su anexo 4 incluye la Norma de Calidad para el “Distintivo Q” dirigido a establecimientos turísticos de alojamiento, alimentos & bebidas;
- Que,** el Concejo Metropolitano de Quito, expide la Ordenanza Metropolitana de Creación de Empresas Públicas No. 0309 de 16 de abril de 2010, publicada en el Registro Oficial No. 186 del 5 de mayo del 2010, en su Sección Sexta crea la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, de conformidad con la Ley Orgánica de Empresas Públicas. En sesión extraordinaria de 06 de febrero de 2017, el Directorio de la EPMGDT resolvió designar como Gerente General de la EPMGDT a Verónica Sevilla L., expidiéndose el nombramiento mediante acción de personal N° 087-2017 de 06 de febrero de 2017;
- Que,** en el año 2017 se realizó una evaluación de los 5 años de implementación de “Distintivo Q”, y que con los resultados se han incorporado mejoras al proceso de obtención de “Distintivo Q” y actualizado los estándares de Alimentos y Bebidas y Alojamiento;
- Que,** en el año 2017, se integran al programa “Distintivo Q”, empresas operadoras turísticas para reforzar la cadena de valor;
- Que,** mediante memorando N° EPMGDT-DC-2018-0842 de 18 de septiembre de 2018, la Directora de Calidad, remitió a la Gerencia General la solicitud de aprobación u observaciones para continuar con el proceso de registro de Marca del “Distintivo Q” e impresión del folleto del programa, en sumilla inserta la Gerente General aprobó el Manual de Marca;
- Que,** mediante memorando N° EPMGDT-DC-2018-0909 de 17 de octubre de 2018, la Directora de Calidad remitió a la Gerencia Jurídica, el borrador del Reglamento de “Distintivo Q”;
- Que,** mediante memorando N° EPMGDT-QT-GJ-2018-374 de 22 de octubre del 2018, el Gerente Jurídico, remitió a la Gerente General el memorando N° EPMGDT-DC-2018-0909, que contiene el Proyecto de Reglamento General del Reconocimiento “Distintivo Q” a la calidad Turística, para conocimiento y aprobación. En sumilla inserta la Gerente General, dispuso proceder con revisión y trámite conforme a normativa vigente y solicitar a la Dirección de Comunicación la aprobación de diseños;
- Que,** mediante memorando N° EPMGDT-QT-GJ-2018-380 de 24 de octubre de 2018, la Gerencia Jurídica remitió a la Dirección de Comunicación el Reglamento General del Reconocimiento “Distintivo Q” a la Calidad Turística, para conocimiento y revisión de los diseños Marca “Distintivo Q” y se coordine con la Gerencia General, la respectiva aprobación;
- Que,** mediante memorando EPMGDT-DC-2018-174 de 31 de octubre de 2018, la funcionaria DIGITAL CONTENT MANAGER, de la Dirección de Comunicación, informó que: “[...] *para*”

conocimiento y revisión de los diseños Marca "Distintivo Q", se informa que una vez revisado los diseños se encuentran aprobados por esta Dirección, ya que los mismos están bajo lineamientos de la Marca Ciudad". La Gerente General dispone continuar con el trámite de registro;

Que, es necesario armonizar y definir políticas y procedimientos internos comunes para la entrega, uso, renovación y aplicación del "Distintivo Q" a la Calidad; y,

En ejercicio de las atribuciones y facultades conferidas por la Constitución de la República, Ley,

RESUELVE

Expedir el **REGLAMENTO PARA LA ENTREGA, USO, RENOVACIÓN Y APLICACIÓN DEL "DISTINTIVO Q" A LA CALIDAD TURÍSTICA.**

TITULO I

Art. 1.- Objeto del Reglamento.- Determinar las condiciones y requisitos para la entrega, uso, renovación y aplicación del "Distintivo Q" a la Calidad Turística.

Art. 2.- Ámbito de Aplicación.- El presente reglamento es de cumplimiento obligatorio para todos los establecimientos que participen en el programa "Distintivo Q".

Art. 3.- Objeto del Programa.- El programa de calidad turística "Distintivo Q", se creó para impulsar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos a través de la mejora de la oferta turística. Para esto se construyó una normativa con estándares técnicos, medibles y objetivos, que en su conjunto promueven la calidad en un marco de sostenibilidad para la operación de los establecimientos turísticos participantes en el programa.

La presencia de la marca Distintivo "Q" a la calidad turística garantiza:

- a. Que el establecimiento está legalmente registrado en el Catastro Turístico del Distrito Metropolitano de Quito;
- b. Que cumple con un porcentaje igual o mayor al 80% de los parámetros de evaluación de la Norma de Calidad Turística para el Distintivo "Q".
- c. Que realiza esfuerzos constantes para mejorar su nivel de calidad en la prestación de servicios turísticos.
- d. Que los productos y servicios ofertados corresponden a su actividad y categoría.
- e. Que el turista recibirá productos de alta calidad, a través de la implementación de procesos higiénicos en la manipulación, preparación y presentación de alimentos (Buenas Prácticas de Manufactura); capacidad de respuesta de los empleados ante cualquier inconveniente presentado en el servicio, servicio destacado a sus clientes, procesos de venta claros y confiables, monitoreo de sus impactos en la operación turística.
- f. Que el establecimiento implementa prácticas responsables con el ambiente.
- g. Que el establecimiento implementa prácticas responsables con su entorno laboral y es parte de un tejido social sano.

Art. 4.- Principios del Programa “Distintivo Q”.- El programa “Distintivo Q” se fundamenta en los siguientes principios:

1. **Legalidad**, el programa “Distintivo Q” trabaja únicamente con las empresas turísticas que cumplen con las normas y leyes nacionales para su funcionamiento.
2. **Sostenibilidad turística**, la normativa “Distintivo Q” está estructurada de manera que se abordan temas ambientales, sociales, y económicos para asegurar que la oferta del destino en su operación se convierta en un medio de valoración de la naturaleza, la cultura y la diversidad. La normativa “Distintivo Q”, es aplicable para establecimientos situados en zonas rurales o urbanas.
3. **Innovación y emprendimiento**, el programa “Distintivo Q”, está abierto a todos los establecimientos turísticos de las actividades Alimentos y Bebidas, Alojamiento y TTOO, sin importar su tiempo de funcionamiento, su categoría, o su vocación. El programa busca dotar de estructura y distinción a aquellos emprendedores que apuestan por el turismo. Por otra parte, el programa “Distintivo Q” está en constante revisión e innovación de su estructura y normativa para adaptar el programa a las necesidades e intereses del turismo y convertirse en una herramienta útil para los miembros.
4. **Igualdad**, el programa “Distintivo Q”, a través de su reglamento y normativa se ocupa de mantener procesos claros que garanticen un trato idéntico para todos sus miembros y postulantes.
5. **Fiabilidad y objetividad**, es fundamental para el Programa transmitir confianza, sobre la permanencia y respaldo del programa “Distintivo Q” como una iniciativa de calidad turística gestionada y respaldada por la EPMGDT Quito Turismo. La confidencialidad de la información de cada inspección es una prioridad y los datos de establecimientos no son publicados ni utilizados. Los procedimientos y documentos del programa “Distintivo Q” son claros, precisos y elaborados de manera que las verificaciones estén sustentadas con registros. Todo hallazgo es documentado con fotografías y respaldado por la persona que acompaña al verificador durante su visita.
6. **Mejora continua**, el programa “Distintivo Q” es consistente con su objetivo de “calidad turística” y como tal, aplica en su operación la planificación, ejecución, revisión e incorporación de mejoras. Como acción fundamental el programa realiza periódicamente acciones de retroalimentación con sus miembros.
7. **Accesible e inclusivo**, el programa “Distintivo Q” apoya y promueve que la oferta de establecimientos turísticos se convierta en una experiencia de viaje de excelencia. El programa “Distintivo Q”, promueve la eliminación de barreras físicas y de servicio para personas con discapacidades o grupos minoritarios.

Art. 5.- Titular.- El titular del programa “Distintivo Q” y de su marca es la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y es la única autorizada para utilizar la marca, metodología y normativa del programa.

Art. 6.- Alcance del Programa: El programa “Distintivo Q”, se aplicará para las actividades tipificadas en la Ley de Turismo, actividades conexas al turismo y destinos turísticos. Para que una actividad sea reconocida con “Distintivo Q”, la EPMGDT Quito-Turismo deberá elaborar los estándares técnicos aplicables. La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico implementará el programa de acuerdo a sus competencias en el Distrito Metropolitano de Quito y podrá extender convenios de implementación para otras zonas nacionales o internacionales.

Art. 7.- Actividades o servicios.- Las actividades que cuentan con norma “Distintivo Q” y que pueden ser reconocidas son: Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Tour Operadores. (Anexo 1)

TITULO II COMITÉ DE CALIDAD

Art. 8.- Objeto: Se constituirá un Comité de Calidad, para el programa “Distintivo Q” que verificará el cumplimiento del presente reglamento y actuará como asesor para la mejora continua del programa.

El comité estará constituido por:

- La Gerencia General o su delegado que será el Director de Calidad;
- Los delegados de las Direcciones agregadoras de valor de Quito Turismo;
- Un representante de cada actividad turística reconocida por “Distintivo Q”; y,
- 2 representantes de la Academia

La gerencia General actuará como vocero de este comité.

El comité designará un secretario entre sus miembros.

Art. 9.-Periodicidad: Los delegados y representantes se mantendrán por dos años en el Comité de Calidad del “Distintivo Q”, y al finalizar cada año se realizará un informe de resultados que será entregado a la Gerencia General de Quito Turismo y a los establecimientos reconocidos con “Distintivo Q”.

Art. 10.-Selección: Los representantes de los establecimientos “Distintivo Q” serán propuestos al comité por su tiempo de permanencia en el programa. Si existiera más de un establecimiento con el mismo número de años con el reconocimiento “Distintivo Q”, se propondrá al representante de aquel establecimiento con mayor puntaje promediado en todos los años de participación en “Distintivo Q”.

Si existiese más de un establecimiento con estas características, se realizará un proceso de votación simple, entre los establecimientos de cada actividad turística con “Distintivo Q”.

Art. 11.-Responsabilidades del Comité.- Los miembros deberán:

- Asistir a las reuniones del Comité que serán convocadas por la Gerencia General de Quito Turismo;
- Realizar el seguimiento a los informes trimestrales de la Dirección de Calidad sobre el cumplimiento de objetivos del Programa;
- Mantener confidencialidad sobre los temas tratados;

- Proponer mejoras al programa “Distintivo Q”;
- Los representantes de los establecimientos serán uno de los canales de comunicación con los establecimientos miembros del “Distintivo Q”; y,
- Los miembros del Comité motivarán a establecimientos turísticos para su participación en el programa “Distintivo Q”.

TITULO III PROCESO DE APLICACIÓN AL “DISTINTIVO Q”

Art. 12.- Requisitos de aplicación al “Distintivo Q”.- El establecimiento interesado en formar parte del programa de reconocimiento a la calidad turística “Distintivo Q”, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Contar con el registro turístico y constar como establecimiento activo dentro del Catastro de Establecimientos Turísticos de la localidad en la que aplica;
2. Contar con la LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas) vigente;
3. Certificado del IESS de no contar con mora patronal;
4. Certificado del SRI de no contar con mora impositiva;
5. Hoja de vida del establecimiento postulante. (Participación en festivales, ferias, eventos y capacitación turística.);
6. Presentar el formulario de aplicación para la obtención del “Distintivo Q”; (Anexo 2)
7. Presentar la Carta de Compromiso firmada por el propietario o representante legal del establecimiento; (Anexo 3).

En caso de que el establecimiento participante tenga en su infraestructura y/o servicios compartidos (patios de comidas) presentará un certificado de responsabilidad o carta compromiso de cumplimiento de los criterios “Distintivo Q”, por parte del responsable de aquellos servicios, en el formato establecido. (Anexo 3)

Nota: La aplicación al programa “Distintivo Q” se realizará por cada establecimiento.

Art. 13.- Revisión: Quito Turismo para la implementación del programa “Distintivo Q” a la Calidad Turística, recibirá y revisará la información entregada por el establecimiento u organización, y los resultados de la siguiente información:

- Revisión de valores pendientes de pago con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo.
- Revisión de procesos de sanción en la Agencia Metropolitana de Control, por incumplimiento de la normativa vigente.

Art. 14.- Aprobación de participación: Una vez efectuada la revisión, Quito Turismo para la implementación del programa Distintivo “Q” a la Calidad Turística, emitirán su aprobación o negativa para que un establecimiento forme parte del programa a la Calidad Turística “Distintivo Q”.

La adhesión al proyecto no indica en ningún caso la autorización para el uso de la marca, ya que este corresponde al inicio del proceso, más no al reconocimiento del establecimiento, lo que acreditaría el uso de la marca. 

0000085

7

Si un establecimiento no fuese aprobado, podrá aplicar para una siguiente edición de “Distintivo Q” cuando su documentación se encuentre en regla.

TITULO IV

PROCESO DE OBTENCIÓN DEL “DISTINTIVO Q” POR PRIMERA VEZ

Art. 15.-Proceso de obtención de “Distintivo Q”: Un establecimiento obtendrá el reconocimiento “Distintivo Q” después de completar con el proceso que contiene las siguientes etapas:

1. Designación del Equipo “Distintivo Q” en establecimiento;
2. Capacitación;
3. Verificación; y,
4. Aprobación.

Art. 16.-Equipo “Distintivo Q” en establecimiento.- El establecimiento que participe en el proceso “Distintivo Q” deberá designar un equipo de implementación del programa entre los colaboradores de su establecimiento. Es indispensable la designación de un Auditor Interno y otro personal operativo que acompañe en la implementación. El número de personas del equipo es una decisión individual del establecimiento.

Cuando se trate de cadenas de establecimientos con los mismos propietarios, se podrá conformar un equipo “Distintivo Q” que podrá atender hasta 3 establecimientos.

Art. 17.-Proceso de Capacitación: Quito Turismo abrirá anualmente convocatorias para nuevos establecimientos “Distintivo Q”. La capacitación deberá incluir la formación para auditorías internas, y charlas técnicas en temas que fortalezcan la calidad y la sostenibilidad como: manipulación de alimentos, contratos laborales, turismo, prevención de incendios, manejo de residuos y seguridad.

El establecimiento turístico deberá cumplir con el 100% de participación y/o aprobación de las capacitaciones convocadas para la formación de auditores internos y las charlas técnicas como parte del proceso de obtención de “Distintivo Q”.

Aquellas capacitaciones técnicas que no forman parte del proceso de reconocimiento serán de participación voluntaria.

Art. 18.- Proceso de verificación: Los establecimientos estarán sujetos a verificaciones técnicas para evaluar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q”:

Establecimientos Nuevos: El primer año de participación, los establecimientos que apliquen para el reconocimiento “Distintivo Q”, tendrán las siguientes verificaciones:

- a) **Primera verificación:**
 - La fecha de la primera verificación será notificada al establecimiento turístico que se encuentra en proceso de obtención del “Distintivo Q”.

- El tiempo destinado para la verificación al establecimiento, dependerá de la infraestructura y operación del mismo.
- La verificación en base a la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” será considerada como aprobada al cumplir por lo menos el 80% de los parámetros verificados.

b) Segunda verificación:

- En caso de que el establecimiento no apruebe el cumplimiento de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” en la primera verificación, podrá efectuarse una segunda verificación en un plazo acordado entre las partes, que no será mayor a 90 días.
- En esta segunda verificación se revisarán los estándares incumplidos en la primera verificación, excepto si se verifica que existen incumplimientos que comprometan la seguridad del cliente, serán incluidos en el reporte.
- La verificación en base a la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” será considerada como aprobada al cumplir por lo menos el 80% de los parámetros verificados.

Si el establecimiento no supera el porcentaje de cumplimiento de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” en la segunda verificación, el establecimiento no podrá continuar con el proceso de reconocimiento “Distintivo Q”.

Resultados: Después de cada verificación, Quito Turismo entregará un informe técnico de los criterios cumplidos y aquellos en los que puede mejorar su aplicación con el propósito de que gestionen los cambios pertinentes en el plazo acordado. (Anexo 4)

Art. 19.- Aprobación de “Distintivo Q”.- Quito Turismo entregará el “Distintivo Q” a la Calidad Turística, a los establecimientos que cumplan con los requisitos y las condiciones señaladas en los artículos precedentes.

Un establecimiento obtiene el reconocimiento Distintivo “Q” a la Calidad Turística cuando recibe por parte de la EPMGDT, un certificado que contiene su reconocimiento con la vigencia de dicho reconocimiento. Así mismo se otorgará una placa de reconocimiento que deberá colocarse en un lugar visible del establecimiento de acuerdo al manual de uso de la marca (Anexo 5).

Art. 20.- Vigencia.- El “Distintivo Q” a la Calidad Turística, tendrá vigencia de 1 año a partir de la entrega del Certificado.

TITULO V PROCESO DE RENOVACION DEL “DISTINTIVO Q”

Art. 21.- Renovación del Distintivo “Q”.- Un establecimiento que cuenta con el reconocimiento “Distintivo Q” podrá renovarlo mediante el formulario adjunto a este Reglamento denominado “Expresión de Renovación” en un plazo no mayor a 15 días de la notificación de vencimiento del reconocimiento (Anexo 6). Para la renovación, los establecimientos deberán mantener su LUAE vigente y su Registro Turístico. @

0000034

Si un establecimiento no manifiesta su decisión de renovación, en el plazo establecido, se entenderá que abandona el programa “Distintivo Q”, por lo tanto Quito Turismo retirará su placa, y no tendrá acceso a los beneficios del programa.

Art. 22.- Verificación de renovación:

- Quito Turismo definirá un cronograma interno para la ejecución de las verificaciones de renovación. Según el tipo de verificación se podrá o no notificar al personal del establecimiento de dicha visita.
- La verificación o verificaciones de renovación se realizarán en base a la Norma de Calidad Turística vigente para el “Distintivo Q”. La verificación será considerada como aprobada al cumplir por lo menos el 80% de promedio de los parámetros evaluados en cada una de las visitas. En el caso de que el establecimiento no cumpla con el porcentaje mínimo requerido para la renovación después de que todas las visitas han sido realizadas, se establecerá un plazo no mayor a 45 días para que gestione los cambios y mejoras pertinentes.
- Si en el promedio, el establecimiento no alcanzara el porcentaje mínimo requerido (80%), no se renovará el “Distintivo Q” y el establecimiento entrará en el proceso de desvinculación.
- El establecimiento solo podrá aplicar nuevamente en la siguiente convocatoria para “Distintivo Q”.

Art. 23.- Resultados: Después de cada verificación de renovación, Quito Turismo entregará un informe técnico de mejoras al establecimiento, con el propósito de que gestionen los cambios pertinentes en el plazo acordado.

**TITULO VI
RECONOCIMIENTOS ESPECIALES “DISTINTIVO Q”**

Art. 24.- Reconocimientos especiales.- El programa “Distintivo Q” podrá incluir reconocimientos especiales de su programa para galardonar a los establecimientos que sobresalen por su compromiso de mejora.

Art. 25.- Categorías:

“Distintivo Q” Oro.- Se entregará esta distinción a los establecimientos que han obtenido su reconocimiento “Distintivo Q” de manera consecutiva durante el 90% o más de duración del Programa y con una calificación igual o mayor al 90% promedio. En la placa deberán constar los años por los que se otorga ese reconocimiento especial. Por ejemplo:

Inicio de programa 2011	90% de permanencia
2018 (7)	6 años
2019 (8)	7 años
2020 (9)	8 años

“Distintivo Q” Platino.- Se entregará esta distinción a los establecimientos que logren el 100% de calificación anual. En la placa deberán constar el año en que se otorga ese reconocimiento especial.

TITULO VII

BENEFICIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS RECONOCIDOS CON "DISTINTIVO Q"

Art. 26.- El programa "Distintivo Q" deberá ofrecer beneficios a los establecimientos turísticos que forman parte de este Programa. Los beneficios se referirán a los siguientes ámbitos:

- a) **Asesoría Técnica:** Los establecimientos recibirán un informe detallado del cumplimiento de la norma "Distintivo Q" con las sugerencias de mejora y los hallazgos detectados. Este informe es un insumo técnico para gestionar la operación de cada establecimiento; además los establecimientos "Distintivo Q" contarán con asesoría en temas técnicos turísticos.
- b) **Capacitación:** Los establecimientos "Distintivo Q" tendrán gratuidad en las capacitaciones técnicas, organizadas y contratadas directamente por Quito Turismo. Quito Turismo organizará, charlas magistrales para los establecimientos "Distintivo Q".

Los establecimientos "Distintivo Q" recibirán, talleres comerciales y de producto, dictados por funcionarios de Quito Turismo para mejorar su participación en Ferias nacionales e internacionales.

Los establecimientos "Distintivo Q", podrán postular a un empleado o propietario para recibir una beca para el aprendizaje de idioma Inglés con el 100% de descuento en la matrícula (sujeto a disponibilidad y convenios vigentes por parte de Quito Turismo).

- c) **Promoción:** Los establecimientos "Distintivo Q" serán promocionados con su nombre comercial en los medios digitales de Quito Turismo. Los establecimientos con "Distintivo Q" podrán utilizar su certificado, placa y otros elementos del programa "Distintivo Q", de acuerdo al Manual de Marca;
- d) **Festivales:** Los establecimientos "Distintivo Q" podrán participar con inscripción preferencial en los festivales gastronómicos o comerciales organizados directamente por Quito Turismo.
- e) **Fam y Press Trips:** Información sobre el programa "Distintivo Q" difundida en los viajes de familiarización y de prensa que organiza Quito Turismo.
- f) **Ferias nacionales e internacionales, presentaciones de Destino:** El programa "Distintivo Q" será promocionado y comunicado en las que participa Quito Turismo.
- g) **Campaña Promocional:** Anualmente, hasta que se encuentre debidamente posicionada Quito Turismo lanzará una campaña promocional para posicionar la marca "Distintivo Q" al público final; y,
- h) **Otros:** Vínculos comerciales, alianzas, innovación entre otros mecanismos de apoyo también serán gestionados por Quito Turismo como fomento a la calidad y sostenibilidad turística. 

TITULO VIII SEGUIMIENTO, REVOCATORIA Y RENUNCIA

Art. 27.- Seguimiento.- Quito Turismo, podrá implementar acciones de seguimiento a los establecimientos que hayan obtenido el “Distintivo Q” en cualquier momento del año con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la normativa vigente aplicable a esa actividad.

Las acciones de seguimiento son las siguientes:

- a) Verificación de permisos y autorizaciones vigentes para el funcionamiento del establecimiento;
- b) Verificación de los registros de seguimiento a cargo de auditor interno del establecimiento;
- c) Verificación de quejas y denuncias de los usuarios de los establecimientos con “Distintivo Q”;
- d) Verificación completa de los parámetros de calidad turística para el “Distintivo Q”; y,
- e) Otras determinadas por Quito Turismo.

Art. 28.- Revocatoria.- Quito Turismo, podrá revocar el “Distintivo Q” de un establecimiento en los siguientes casos:

- 1) Incumplimiento de los parámetros de calidad turística para el “Distintivo Q” que evidencie un porcentaje menor al 80% establecido como mínimo;
- 2) Quejas o denuncias notificadas, analizadas y evaluadas por Quito Turismo, siguiendo el debido proceso; y,
- 3) Procesos de sanción o multas no subsanadas relacionadas con la EPMGDT.

Art. 29.- Renuncia.- El establecimiento portador del reconocimiento “Distintivo Q” a la Calidad Turística puede renunciar en cualquier momento a dicha distinción, misma que deberá ser notificada por escrito a Quito Turismo y se hará efectiva la renuncia cuando Quito Turismo o las instituciones autorizadas confirmen su recepción (Anexo 7).

El establecimiento que renuncia al “Distintivo Q”, no podrá postular a su renovación hasta después de 1 año de su desvinculación del programa.

Art. 30.- Retiro de placa y otros materiales: El establecimiento que renuncie sea revocado o retirado del reconocimiento “Distintivo Q” deberá entregar la placa física que avala dicho reconocimiento y otros materiales con la marca “Distintivo Q” entregados para su uso.

El establecimiento que no forme parte del “Distintivo Q” deberá retirar la marca e información del programa de todo su material comunicacional y del establecimiento, que será verificado por la Dirección de Calidad.

TITULO IX CONFIDENCIALIDAD, DERECHOS Y OBLIGACIONES

Art. 31.- Confidencialidad: Quito Turismo tratará de forma confidencial toda la información, datos y documentos de los establecimientos a los que pueda tener acceso durante los procesos de concesión, o renovación del Certificado y hará uso exclusivo de dicha información, datos o documentos para los fines de certificación contemplados en este Reglamento.

Art. 32.- Obligaciones de los establecimientos con “Distintivo Q”.- Los establecimientos turísticos que sean portadores de esta distinción están obligados a:

- a) Aplicar y cumplir con el Código de Ética de “Distintivo Q”; (Anexo 9)
- b) Notificar por escrito a Quito Turismo todas las modificaciones que realice entorno a su giro de negocio y que puedan afectar a la conformidad de los servicios brindados;
- c) Facilitar toda la información requerida por Quito Turismo para el proceso de verificación de la aplicación de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q”;
- d) Asistir con responsabilidad y compromiso a todo el programa de capacitación para la obtención del reconocimiento;
- e) Aplicar y difundir la información recibida en las capacitaciones dentro del establecimiento turístico y difundirla a todo el personal;
- f) Implementar las mejoras correspondientes de acuerdo con el informe remitido por Quito Turismo para la implementación en el establecimiento; y,
- g) Difundir en su material promocional, y en su establecimiento el programa “Distintivo Q”.

Art. 33.- Derechos.- Los establecimientos turísticos que sean portadores de esta distinción tienen derecho a:

- a) Recibir un informe técnico después de cada verificación que incluya recomendaciones que facilitan la implementación de prácticas sostenibles y monitoreo continuo;
- b) Acceso a los beneficios del programa “Distintivo Q”;
- c) Conformación de grupos locales para fortalecer el destino desde la visión de calidad, y promocionarse de manera conjunta, tratar problemática sectorial local y buscar un aprovechamiento en conjunto, acceso o gestión en compras, etc.; y,
- d) Comunicar al usuario los logros alcanzados como impacto del programa.

TITULO X QUEJAS Y DENUNCIAS

Art. 34.- Recepción de quejas y denuncias.- La satisfacción del cliente es uno de los indicadores de calidad de un establecimiento, por lo tanto la recepción de quejas o denuncias se convierte en una herramienta para la evaluación de establecimientos. El proceso de tratamiento de quejas se realizará siguiendo el debido proceso y serán procesadas a través de un Comité de quejas.

Una queja o denuncia será receptada por cualquier medio escrito ante Quito Turismo, que deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del establecimiento denunciado
- Detalle de la queja o denuncia

- Firma de responsabilidad.

Art. 35.- Comité de Quejas.- Estará conformado por:

- Un delegado de la Gerencia General (presidencia y voto dirimente)
- Un delegado de la Gerencia Jurídica.
- Un delegado de las áreas agregadoras de valor de Quito Turismo.

La Dirección de Calidad actuará como Secretaría de este Comité, y la decisión sobre la sanción por una queja o denuncia será por mayoría simple.

Art. 36.- Plazo.- Luego de receptada la queja o denuncia y realizada la verificación correspondiente, el Comité Interno notificará la resolución acordada por escrito al establecimiento en un término no mayor a 30 días.

Art. 37.- Sanciones.- Quito Turismo a través del Comité de Quejas analizará la gravedad de las quejas o denuncias, o mal uso de la marca y se definirá si procede la sanción al establecimiento que podrá ser:

- Comunicación de llamado de atención;
- Retiro del “Distintivo Q” con la posibilidad de aplicar nuevamente, después de un año calendario; y,
- Retiro del “Distintivo Q” y la imposibilidad de aplicar nuevamente.

En el caso de incurrir en las sanciones detalladas en este artículo, Quito Turismo podrá iniciar las acciones legales que crea convenientes.

TITULO XI USO Y APLICACIÓN DE LA MARCA “DISTINTIVO Q”

Art. 38.- Uso de la marca “Distintivo Q” a la calidad turística.- La titularidad de la marca e imagen del “Distintivo Q” a la Calidad Turística es propiedad exclusiva de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo-, entidad que permitirá la entrega y uso de la misma, a otras instituciones a través de convenios y/o acuerdos de cooperación.

Art.39.- Objetivo de la marca.- La marca tiene como finalidad identificar a los establecimientos turísticos que forman parte del Programa “Distintivo Q” y han obtenido su reconocimiento por haber mejorado la calidad de sus servicios y productos comerciales a través del Programa “Distintivo Q”, y que contribuyen al posicionamiento y competitividad de la ciudad de Quito y sus productos turísticos.

Art. 40.- Manual de Uso de la Marca: El manual de uso, de la marca del programa “Distintivo Q”, anexo a esta resolución tiene como objetivo aclarar dudas sobre cómo aplicar la marca, y logotipo en distintos proyectos gráficos. Se detalla información sobre composición de la marca, colores corporativos, tipografías y aplicaciones de piezas gráficas principales.

El uso correcto del manual de marca “Distintivo Q”, permitirá adecuadamente resolver su aplicación en diversos contextos y piezas gráficas en general.

Art. 41.- Uso y Aplicación de la marca.- Exclusivamente los establecimientos turísticos reconocidos por Quito Turismo o las entidades autorizadas, podrán utilizar la marca “Distintivo Q” a la Calidad Turística, previo a completar el proceso de obtención de “Distintivo Q”, determinado en el Título IV de esta resolución.

El uso de la placa de “Distintivo Q” a la Calidad Turística será obligatorio para los establecimientos que hayan obtenido este reconocimiento.

La marca de reconocimiento “Distintivo Q” puede ser aplicada de las siguientes maneras:

1. En folletos, artículos y reportes de la empresa, que haya obtenido el reconocimiento.
2. Anuncios corporativos, publicaciones y sitio web.
3. Señalización, elementos promocionales.
4. En equipo de exhibición y demostración de la empresa.

Art. 42.- Prohibiciones.- En relación con el uso de la marca “Distintivo Q” está prohibido:

- a) La utilización del “Distintivo Q”, en establecimientos turísticos que no han pasado por un proceso de verificación, reconocido por Quito Turismo o las instituciones autorizadas;
- b) La utilización del “Distintivo Q”, que induzca a error al turista respecto del alcance del servicio reconocido;
- c) La utilización del “Distintivo Q” cuando el establecimiento ya no es parte del programa.
- d) Está prohibido alterar la marca y logotipo. Debe ser impresa de acuerdo al manual de uso de la marca anexo a este reglamento.
- e) El reconocimiento “Distintivo Q”, es intransferible. Está prohibido cederlo o transferirlo de un establecimiento a otro, o cuando un establecimiento cambia su nombre comercial.
- f) Un establecimiento turístico no podrá utilizar la marca después que formalmente Quito Turismo haya notificado su desvinculación del programa de Calidad en función a lo determinado en este Reglamento, por tanto deberá devolver la placa y no podrá utilizar la marca en ningún documento, página web o en cualquier otro medio de promoción del establecimiento.

TITULO XII

ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES, NORMATIVA, RELACIÓN CON OTRAS MARCAS DE CERTIFICACIÓN Y MEJORA CONTÍNUA.

Art. 43.- Quito Turismo como propietaria del programa “Distintivo Q”, es la única institución competente para firmar acuerdos con otras instituciones públicas o privadas para la entrega, uso, renovación y aplicación del “Distintivo Q” a la Calidad Turística a las que se les llamará “instituciones autorizadas”.

Art. 44.- Quito Turismo es la única institución autorizada para homologar el programa “Distintivo Q” con otras marcas de certificación turística, de calidad turística, sostenibilidad turística o similares.

Art. 45.- Quito Turismo es la única institución autorizada para modificar las normas técnicas del programa “Distintivo Q”, sus procedimientos y formatos de aplicación. Cuando se identifique la necesidad de modificar o incluir nueva normativa al programa “Distintivo Q”, el proceso deberá

contener las siguientes fases: identificación de necesidad-elaboración de propuesta técnica-revisión técnica-piloto en campo-validación-expedición-resolución.

Art. 46.- Cuando se realicen modificaciones de normativa técnica, Quito Turismo evaluará la pertinencia del tiempo necesario para implementar la modificación en los establecimientos participantes en el programa y en las instituciones autorizadas para ejecutar el Programa "Distintivo Q" en otros destinos.

Art. 47.- Quito Turismo y las instituciones autorizadas deberán mantener una metodología de consulta de satisfacción al cliente dirigida a los establecimientos participantes en el programa y reportar los resultados a Quito Turismo periódicamente.

Art. 48.- Quito Turismo, como propietario del programa "Distintivo Q", podrá realizar evaluaciones a los establecimientos que han recibido el reconocimiento "Distintivo Q" a través de otras instituciones autorizadas y un seguimiento y auditoría a los convenios firmados.

Art. 49.- Cuando el "Distintivo Q" sea aplicado fuera del Distrito Metropolitano de Quito, este reglamento se adaptará a las condiciones de cada institución autorizada siempre y cuando mantenga la estructura y deberá ser avalado por Quito Turismo como parte del convenio firmado.

TITULO XIII

APROBACIÓN DE ANEXOS Y MARCA "DISTINTIVO Q" A LA CALIDAD TURÍSTICA

Art. 50.- Se aprueban los anexos y la MARCA "DISTINTIVO Q" A LA CALIDAD TURÍSTICA, adjuntos a esta Resolución.

TITULO XIV

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

"Distintivo Q": Es el nombre del programa voluntario de calidad y sostenibilidad turística, de propiedad de la EPMGDT Quito Turismo.

Calidad Turística: El Consejo Ejecutivo de la OMT aprobó en su 103ª reunión, celebrada en mayo 2016 en Málaga, España la siguiente definición de calidad de un destino turístico "La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural"

Instituciones autorizadas: Organizaciones, empresas públicas o privadas que mantienen un convenio con la EPMGDT para la entrega, uso, renovación y aplicación del "Distintivo Q" a la Calidad Turística.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Será responsable de la ejecución de la presente Resolución, la Dirección de Calidad de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.

SEGUNDA.- En caso de oscuridad sobre el alcance de las disposiciones del presente Reglamento, las interpretará la Gerencia Jurídica de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico con el carácter de obligatorio.

DISPOSICIONES FINALES Y DEROGATORIAS

PRIMERA.- La presente Resolución, entrará en vigencia a partir de su suscripción y será publicada en la página web institucional.

SEGUNDA.- Deróguese expresamente el “Reglamento General del Distintivo Q a la Calidad Turística” expedido mediante Resolución Administrativa Nro. 953 –GG-LEC-2014 y cualquier otra norma de igual o menor jerarquía que se oponga a la presente.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dada en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los veinte días del mes de noviembre del dos mil dieciocho.



Verónica Sevilla L.

GERENTE GENERAL

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO
QUITO TURISMO**

ACCIÓN	RESPONSABLE	SIGLA	FECHA	SUMILLA
Elaborado por:	M. Riquetti	DC	20/11/2018	
Revisado por:	P. Moyón	GJ	20/11/2018	
Revisado por:	E. Rodríguez	GJ	20/11/2018	
Revisado por:	J. Montalvo	GJ	20/11/2018	
Revisado por:	R Samaniego	DMICE	20/11/2018	

0000030

ANEXOS:

- **Anexo 1:** Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q: Alimentos y Bebidas, Alojamiento y Tour Operadores.
- **Anexo 2:** Formulario de aplicación para la obtención del Distintivo Q
- **Anexo 3:** Carta de Compromiso
- **Anexo 4:** Formato de Informe Técnico de Resultados Distintivo Q
- **Anexo 5:** Manual de uso de Marca
- **Anexo 6:** Expresión de renovación
- **Anexo 7:** Formulario de desvinculación del programa Distintivo Q.
- **Anexo 8:** Formulario de Quejas
- **Anexo 9:** Código de ética Distintivo Q