

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

GUÍA DE USUARIO  
NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

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

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
<b>ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL</b>					
<b>Gestión de políticas y procesos internos</b>					
<b>Administrativo</b>					
1	Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	* Documento que contiene: a. Misión, visión, políticas, principios y valores; b. Organigrama del establecimiento; c. Perfil de cada puesto. *El documento debe estar vigente (no más de 5 años).	x	x	
2	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones).	*Documento que contiene las políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales.	x	x	
<b>Personal</b>					
3	Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo.	* Documento que contiene las funciones del personal.	x	x	
4	El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas, cuenta con certificados médicos actualizados.	* Certificados médicos actualizados.	x	x	
<b>Mantenimiento</b>					
5	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	*Listado con el inventario de equipos y maquinaria del establecimiento. *Cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos y maquinaria. *Cronograma anual de mantenimiento preventivo de instalaciones. *Registro anual de acciones de mantenimiento correctivo en el establecimiento. *De acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, se detalla por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado y próximo mantenimiento.	x	x	
6	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.	*Se verifica los registros diarios y/o históricos de limpieza de las diferentes áreas en forma física, digital.	x	x	
7	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	*Observación directa del estado de las instalaciones eléctricas. *Verificación de la última auditoria del Cuerpo de Bomberos.	x	x	
<b>Capacitación</b>					
8	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	*Cronograma anual de capacitación técnica al personal, en donde se especifiquen los siguientes: - Competencias laborales; - Seguridad y Salud Ocupacional; - Buenas prácticas ambientales; - Buenas prácticas de manufactura; - Atención a personas con discapacidad; - Primeros Auxilios; - Atención al cliente; - Protocolos de bioseguridad. *Registro de cada capacitación ejecutada, que incluya fecha, temática tratada y listado firmado de participantes o certificado de participación (para casos de capacitadores externos).	x	x	
<b>ÁMBITO B: RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL</b>					
<b>Social</b>					
<b>Compras</b>					
9	El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.	*Listado de proveedores locales	x	x	
10	El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.	*Fichas técnicas de los productos, facturas de compras.	x	x	
<b>Ambiental</b>					
<b>Gestión de recursos</b>					
11	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	*No aplica para establecimientos que cuenten con la red pública de agua potable. *Documento del proceso de captación de agua que sea avalada por la comunidad.	x	x	
12	Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso.	*Facturas, inventarios.	x	x	
13	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de agua mensual; - Registro del consumo mensual y anual.	x	x	
14	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	*Verificación de áreas de uso del personal, habitaciones, áreas operativas y baños: - En inodoros / llaves de agua y duchas de las áreas seleccionadas, tienen dispositivos de ahorro. - Manual de procesos de uso correcto de agua.	x	x	

15	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de energía mensual; - Registro de datos de consumo mensual y anual.	x	x	
<b>Insumos, productos y materiales</b>					
16	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	*Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son productos biodegradables. *Listado de productos biodegradables para limpieza, desinfección y mantenimiento con respaldo bioquímico de biodegradabilidad por parte del productor. *Verificación de los envases o productos recargables o reutilizables. *Procedimiento de compra de productos biodegradables consta en el manual de procesos del establecimiento.	x	x	
17	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	*Listado de productos nacionales para productos de limpieza, desinfección y mantenimiento. *Procedimiento para la compra de productos locales o nacionales, consta en el manual de procesos del establecimiento.	x	x	
18	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	*Listado de alimentos de origen local o nacional.	x	x	
19	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil.	*Listado con el inventario de equipos e insumos con: fecha de adquisición y registro de mantenimiento. *Verificación del estado de equipos e insumos.	x	x	
<b>Residuos Sólidos</b>					
20	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	*Verificación de residuos orgánicos e inorgánicos clasificados por tipo. *Verificación del sitio de almacenamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos. *Registro de residuos orgánicos e inorgánicos generados, pesados y entregados a gestores ambientales autorizados. * En el caso que la empresa maneje sus residuos deberá presentar los lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de residuos orgánicos e inorgánicos que consta en el manual de procesos de la empresa.	x	x	
<b>Residuos líquidos</b>					
21	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	*Sistemas de tratamiento que aplican principalmente en áreas rurales o áreas naturales. *Lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de aguas residuales consta en el manual de procesos. *En el área urbana cumple con la red pública de alcantarillado.	x	x	
22	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	*Listado de desechos líquidos peligrosos generados, con sus especificaciones de almacenamiento. *Verificar sitio de almacenamiento tengan señalización de área restringida o peligrosa. *Registro de líquidos peligrosos generados, pesados y entregados a gestores ambientales, empresas o personas recicladoras registradas. *Verificar trampas de grasa en áreas de cocina.	x	x	
<b>Contaminación</b>					
23	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	*Observación directa del uso de equipos dentro y fuera del establecimiento. *Revisar los comentarios de clientes en plataformas digitales y en los resultados de la evaluación directa de satisfacción del cliente, respecto a la generación de ruido que alteró su experiencia dentro del establecimiento. *Los equipos de sonidos deben estar dirigidos hacia el interior.	x	x	
24	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo a los lineamientos permitidos por la autoridad competente.	*Cuenta con el informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico validado con la autoridad competente.	x	x	x
<b>Conservación del patrimonio natural y cultural</b>					
25	En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	*Verificación del predio en el Informe de Regulación Metropolitana IRM en el sistema municipal <a href="https://pam.quito.gob.ec/mdmq_web_irm/irm/buscarPredio.jsf">https://pam.quito.gob.ec/mdmq_web_irm/irm/buscarPredio.jsf</a> . *Documentos o información que acredite o resalte el valor patrimonial arquitectónico del establecimiento y esté accesible al cliente. *Infografías, trípticos, fotografías, plataformas digitales, carteles con la historia del inmueble o guión escrito que comparta el personal.	x	x	x
<b>AMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</b>					
<b>Infraestructura</b>					
<b>Infraestructura general</b>					
26	Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza.	*Observación directa.	x	x	
27	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.	*Observación directa.	x	x	

28	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	*El establecimiento cuenta por ejemplo con: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación, entre otros. *Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con facilidades para el uso del inodoro y lavamanos. *El procedimiento para la atención de personas con discapacidad consta en el manual de procesos del establecimiento. *Cumple de acuerdo a la normativa vigente.	x	x	
<b>Infraestructura área de cocina</b>					
29	El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	*Observación directa.	x	x	
30	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	*Observación directa.	x	x	
31	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.	*Observación directa.	x	x	
<b>Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias</b>					
32	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	* De acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias. *En el caso de ser un bien patrimonial y que el servicio higiénico no se encuentre independiente del área de alimentos: - Se colocará algún dispositivo que separe las áreas. - Se especifica que los lineamientos de limpieza sean con mayor frecuencia los cuales constan en el manual de procesos del establecimiento.	x	x	
<b>Equipamiento</b>					
<b>Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias</b>					
33	Los servicios higiénicos del cliente debe contar con: -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias.	x	x	
34	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: - Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias. *Verificación de funcionamiento del pulsador de auxilio y del sensor de iluminación. *Barra de seguridad debe cumplir norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2 239:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico. *Señalización en material resistente y sin signos de deterioro.	x	x	
<b>Equipamiento del área de comedor y cocina</b>					
35	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.	*Observación de los sistemas de ventilación que garanticen la no acumulación de olores en las áreas administrativas y operativas (baños, cocina, comedor, bodegas entre otros).	x	x	
36	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.	*Verificar del inventario del menaje y observación directa del mismo.	x	x	
37	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	*Verificar que se encuentran en buen estado, limpios y sin signos de deterioro.	x	x	
38	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	*Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro.	x	x	
39	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	*Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro.	x	x	
40	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente.	*Observación directa en procesos de congelación o descongelación. *El procedimiento debe constar en el manual de procedimientos.	x	x	
41	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, evitando la contaminación cruzada.	*Se verifica que los fluidos y residuos de la descongelación no goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación. *Se verifican que se ubican las carnes y pescados crudos en la parte inferior.	x	x	
42	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso.	*Observación directa de cumplimiento.	x	x	
<b>ÁMBITO D: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					
<b>Personal</b>					
43	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	*Verificación de un área ordenada y limpia, pueden ser casilleros, armarios, cajoneras, lockers, etc. *Se encuentran identificados por persona. *Deben estar sin muestras de deterioro.	x	x	
44	El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	*Observación directa del uniforme, placa o credencial. *Si el personal es nuevo se lo debe identificar como tal.	x	x	

45	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Observación directa del uniforme del personal de preparación de alimentos.</li> <li>*Observación directa de la higiene del personal.</li> <li>*El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos y no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo, ni uñas largas.</li> <li>*Verificar que el uniforme se encuentre limpio y sin signos de deterioro.</li> <li>*En caso de contar con proveedores se solicitará medios verificables (fotografías, videos, contratos, entre otros)</li> </ul>	x	x	
<b>Información</b>					
46	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Verificación en la página web, redes sociales, propios del establecimiento con datos de contacto, mapa y servicios del establecimiento.</li> <li>*Verificar si la empresa consta en plataformas de reservas.</li> </ul>	x	x	
47	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Las imágenes y textos son actualizadas y corresponden a la realidad de la empresa.</li> <li>*Los rótulos de identificación del establecimiento hacen referencia a la clasificación y categoría actual del establecimiento de acuerdo al Registro de Turismo.</li> </ul>	x	x	
48	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	*En plataformas digitales, revisar respuestas del establecimiento a las preguntas de los clientes, verificando la diferencia entre la fecha y hora de llegada de la solicitud y de respuesta del personal.	x	x	
49	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Base de datos de clientes y proveedores.</li> <li>*Documentación de respaldo de la legalidad de los proveedores.</li> </ul>	x	x	
50	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Los mecanismos de pago son exhibidos en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta;</li> <li>- Página web propia;</li> <li>- Plataformas digitales de comercialización;</li> <li>- Correos de respuesta del área de ventas.</li> </ul> </li> <li>*Los mecanismos de pago constan en el documento de lineamientos de reservas/pago/cancelaciones.</li> </ul>	x	x	x
51	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Carta incluye una descripción detallada de los principales ingredientes utilizados.</li> <li>*En las evaluaciones al cliente realizadas por la empresa o las observaciones en redes sociales, no realiza cambios de ingredientes sin previa aceptación.</li> </ul>	x	x	x
52	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Revisión de Información en plataformas digitales y en el establecimiento.</li> <li>*Revistas, mapas, trípticos, folletos publicitarios, videos promocionales, pancartas.</li> </ul>	x	x	
53	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Verificación de la placa de Distintivo Q que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.</li> <li>*Revisión de plataformas digitales.</li> <li>*Se informa sobre los establecimientos con Distintivo Q, los cuales se encuentran en la página web <a href="http://www.quito.com.ec">www.quito.com.ec</a> y en la aplicación móvil "Quito es mío".</li> <li>*No aplica para los participantes que se encuentren en el proceso de obtención de Distintivo Q.</li> </ul>	x	x	x
<b>Complementarios</b>					
54	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Servicio de internet disponible al cliente.</li> <li>*Conexión de internet es inmediata y no genera inconvenientes para el turista.</li> <li>*Revisión de comentarios o quejas en relación a la conexión a internet, en las evaluaciones directas al cliente o comentarios en plataformas digitales.</li> <li>*Este servicio se debe evaluar dentro de las encuestas de satisfacción del cliente.</li> </ul>	x	x	
55	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Disponibilidad de asientos para niños, que no se encuentren con signos de deterioro;</li> <li>*Verificación en las tarifas del establecimiento que no representan costos adicionales.</li> </ul>	x	x	
56	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Existe un área dentro del establecimiento asignada para estacionamiento.</li> <li>*Alianza vigente con propietarios de estacionamiento externo para el uso de los clientes.</li> <li>*Servicio de valet parking disponible para clientes, con o sin costo extra.</li> <li>*En el caso de no contar con estacionamiento, esta información consta en sus medios digitales.</li> </ul>	x	x	
57	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras para los clientes.	*Listado físico o digital de transportes legales.	x	x	
58	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Existen cámaras de seguridad funcionando.</li> <li>*Existe personal de seguridad contratado.</li> <li>*Existe personal asignado a hacer rondas de seguridad durante el día y la noche.</li> <li>*Existe botón de pánico.</li> </ul>	x	x	
59	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Infografía en el establecimiento.</li> <li>*Publicaciones en plataformas digitales.</li> <li>*Menú o carta.</li> <li>*Precios.</li> <li>*Espacio definido para mascotas.</li> </ul>	x	x	x

Satisfacción al cliente interno y externo					
60	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción al cliente.	x	x	
61	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción a los proveedores.	x	x	
62	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción al personal.	x	x	
63	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	*Documento de análisis en físico o digital con procedimiento. *Actas de reuniones. *Balance de las capacitaciones brindadas versus la mejora de la calidad del servicio.	x	x	
64	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	*Revisar que el sistema de fidelización al cliente se encuentra dentro del procedimiento. *Revisar el sistema y verificar que este no atenta contra la privacidad del cliente. *Base histórica de datos de clientes.	x	x	
Gastronomía patrimonial con identidad cultural					
65	El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	*Observación de la carta o menú.	x	x	
66	Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido.	Documentos o cualquier medio verificable. (fotografías, videos entre otros).	x	x	
67	Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales.	Equipamiento en buen estado con registros de mantenimiento. Fogones de leña, estufas de gas entre otros.	x	x	
68	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	Documentos o cualquier medio verificable. Además se especifica la puntuación de calificación de acuerdo a los años que ha heredado la familia en mantener el negocio, siendo 4 el puntaje más alto a mayor a 41 años de herencia familiar y sucesivamente en forma decreciente a menor puntaje. Menor a 20 años = 1 21 a 30 años = 2 31 a 40 años = 3 Mayor a 41 años = 4	x		
			x		
			x		
			x		
69	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	Documentos o cualquier medio verificable. Además se especifica la puntuación de calificación de acuerdo a los años de existencia del establecimiento, siendo 4 el puntaje más alto a mayor a 41 años y sucesivamente en forma decreciente a menor puntaje. Menor a 20 años = 1 21 a 30 años = 2 31 a 40 años = 3 Mayor a 41 años = 4	x		
			x		
			x		
			x		
70	El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio desde su origen.	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
71	Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento.	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
72	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	Carta, menú o menudero donde se especifique el producto con los precios donde se resultará el promedio total de precios de los productos ofertados., siendo los siguientes rangos de: \$ 1 a \$ 4 = 4 \$ 5 a \$ 8 = 3 \$ 9 a \$ 12 = 2 \$ 13 en adelante = 1	x		
			x		
			x		
			x		
73	El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen.	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
74	Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
75	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.	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
76	Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
ÁMBITO E: BIOSEGURIDAD					
Medidas básicas de bioseguridad					
77	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico	*Observación directa. *Se encuentran limpias y sin deterioro.	x	x	
78	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal.	*Observación directa, que se encuentren limpias y sin signos de deterioro. *Se encuentran limpias y sin deterioro. *Cuenta con los elementos disponibles.	x	x	x

79	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	x
<b>Equipos de protección personal</b>					
80	La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	*Observación directa del uso de los EPP, que se encuentren limpios y sin deterioro. *Verificación de la ficha técnica de la calidad de los EPP. *Registro de entrega o acta de entrega o recepción de los EPP.	x	x	
<b>Gestión de higiene y salud</b>					
81	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo a los lineamientos de la autoridad competente.	*Documento de protocolos y procedimiento de bioseguridad, en el que especifique los lineamientos.	x	x	
82	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes.	*Documento en donde se detallan medidas preventivas e incorpora los lineamientos determinados por la autoridad pertinente, ante los casos sospechosos y confirmados.	x	x	
83	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento.	*Observación directa de la aplicación del control de temperatura. *Registro diario del control de temperatura de los trabajadores.	x	x	
84	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica.	*Verificación de medios digitales como: Web, redes sociales, entre otros; donde se informe sobre las medidas de bioseguridad.	x	x	
85	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.	*Verificación del procedimiento de desinfección y sanitización dentro del manual de procesos.	x	x	
<b>Infografías de bioseguridad</b>					
86	Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas, alimentos o utensilios con otros comensales.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
87	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
88	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
89	Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
90	El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.	*Observación directa del menú. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
<b>Disposición de desechos infecciosos</b>					
91	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	*Observación directa del tacho. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
<b>Medios de pago</b>					
92	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	*Verificación de los medios digitales. *Proceso de desinfección para las tarjetas de debito, crédito y para el dinero en efectivo.	x	x	
<b>Servicio a domicilio - Delivery</b>					
93	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	*Documento físico o digital, incorpora los lineamientos determinados por la autoridad competente. *Fotografías y videos	x	x	x