

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

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

INDUSTRIA DE REUNIONES - VENUE

| 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>Manuales, reglamentos y planes</b>           |  |  |        |           |           |
| 1   | Cuenta con un manual organizacional que incluye: misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama del establecimiento y perfil de cada puesto.  | * Documento que contiene:<br>a. Misión, visión, políticas, principios y valores;<br>b. Organigrama del establecimiento;<br>c. Perfil de cada puesto.<br>*El documento debe estar vigente (no más de 5 años).   | x      | x         |           |
| 2   | Cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa del establecimiento.  | *Manual de procesos y procedimientos por área operativa que incluya flujogramas y directrices de calidad en el servicio.<br>*El documento debe estar vigente y corresponder al organigrama actual del establecimiento y sus áreas operativas.  | x      | x         |           |
| 3   | Cuenta con reglamento interno para el personal, en el que se detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labora en el establecimiento.  | *Documento del reglamento interno con las obligaciones y derechos del talento humano.<br>*En caso de tener más de diez empleados deberá estar aprobado por la autoridad competente.  | x      | x         |           |
| 4   | Cuenta con un reglamento y comité de seguridad e higiene de trabajo, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral, conforme a lo dispuesto por la autoridad competente.  | *Documento con el reglamento de seguridad e higiene de trabajo.<br>*Acta de nombramiento del comité de seguridad e higiene.<br>*Actas de reuniones periódicas.<br>*Cuenta con un responsable de seguridad o comité de seguridad e higiene del trabajo, conforme a lo dispuesto por la autoridad competente.  | x      | x         | x         |
| 5   | Cuenta con un plan de marketing donde identifica sus metas, mercados objetivos, de oportunidad y cuenta con lineamientos de comunicación.  | *Documento del plan de marketing donde se identifican los mercados objetivo y de oportunidad.  | x      | x         |           |
| 6   | El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado y de acuerdo a la autoridad competente.  | *Documento del plan de evacuación, en caso de tener más de 50 m2. deberá tener la aprobación de la autoridad competente.   | x      | x         |           |
| <b>Gestión de políticas</b>                     |  |  |        |           |           |
| 7   | 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         |           |
| 8   | Las políticas se encuentran difundidas en los canales de comunicación de la empresa.   | *Políticas difundidas en sus medios de comunicación (web, redes sociales, dentro de la oficina)  | x      | x         |           |
| 9   | Dispone de un archivo documental físico o digital de cada trabajador, en el que incluya por lo menos contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados.  | *Se revisará carpetas individuales de cada uno de los trabajadores donde constará documentos personales, contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados.<br>*Cuenta con un cronograma de exámenes y chequeos médicos necesarios a sus trabajadores, de ser el caso incluye pruebas para detectar epidemias/pandemias.   | x      | x         |           |
| <b>Mantenimiento</b>                            |  |  |        |           |           |
| 10  | 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.<br>*Cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos y maquinaria.<br>*Cronograma anual de mantenimiento preventivo de instalaciones.<br>*Registro anual de acciones de mantenimiento correctivo en el establecimiento.<br>*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         |           |
| 11  | 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         |           |
| 12  | Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijadas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.  | *Observación directa del estado de las instalaciones eléctricas.<br>*Verificación de la última auditoría del Cuerpo de Bomberos.   | x      | x         |           |
| <b>Capacitación</b>                             |  |  |        |           |           |
| 13  | 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:<br>- Competencias laborales;<br>- Seguridad y Salud Ocupacional;<br>- Buenas prácticas ambientales;<br>- Buenas prácticas de manufactura;<br>- Atención a personas con discapacidad;<br>- Primeros Auxilios;<br>- Atención al cliente;<br>- Protocolos de bioseguridad.<br>*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>Contratos</b>                                |  |  |        |           |           |
| 14  | Cuenta con contratos de los servicios o productos donde se visualice las condiciones técnico-legales establecidas para la realización del evento.  | Presenta contratos en los que detalla al menos lo siguiente:<br>*Detalle de condiciones generales;<br>*Forma de pago;<br>*Servicios contratados;<br>*Cantidad de asistentes;<br>*Tipo de montaje;<br>*Equipos que van a utilizar;<br>*Cantidad de personal que van a intervenir en el evento;<br>*Horarios de prestación de servicio.<br>*Tipo de evento   | x      | x         |           |

| ÁMBITO B: RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL |  |  |   |   |   |
|--|--|--|---|---|---|
| Social   |  |  |   |   |   |
| 15   | Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.   | *Encuestas sobre el impacto del establecimiento en la comunidad.<br>*Actas de reuniones con la comunidad, sobre el impacto del establecimiento en el sector.<br>*Acciones correctivas generadas por el establecimiento.<br>*Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas.  | x | x |   |
| 16   | Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.   | *Fotografías de acciones generadas por el establecimiento a la comunidad.<br>*Aportes directos en escuelas, colegios o comunidades locales.<br>*Otras acciones de responsabilidad social y ambiental: Apoyo a proyectos sociales y ambientales.  | x | x |   |
| 17   | Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (proveedores locales).  | *Listado de productos locales y lugares de visita disponibles a nivel local y a precios justos.<br>*Respaldos de la compra de productos locales y cuantificación anual, en relación al total de compras.<br>*Convenios, acuerdos, cartas compromiso con microempresas locales para la exhibición de sus productos dentro del establecimiento o la visita a sus emprendimientos.<br>*Facilita ciertas áreas del establecimiento para reuniones locales de interés productivo<br>*Los proveedores deberán contar con permisos de ley correspondientes. | x | x |   |
| 18   | Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.   | *Listado de colaboradores que residen en las áreas circundante del establecimiento.<br>*Procedimiento para la contratación de servicios locales consta en los lineamientos de proveedores.<br>*Procedimiento para la convocatoria a personas de las comunidades locales/barrio a participar en las vacantes técnicas, operativas y administrativas del establecimiento, mismo que consta en el manual de procesos.   | x | x |   |
| Ambiental  |  |  |   |   |   |
| Fauna y flora  |  |  |   |   |   |
| 19   | Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, donde existe predominancia de especies de flora endémica y/o nativa.  | *Áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, sin que afecten al entorno natural.<br>*Identificación de especies de flora endémica y/o nativa identificadas.  | x | x | x |
| 20   | Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.  | *Documentación o Infografía de especies de flora y fauna endémica y/o nativa identificadas del DMQ.<br>*Información sobre las especies en peligro de extinción o amenazadas determinadas por la autoridad competente.  | x | x |   |
| 21   | El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestres y no mantiene, comercializa o consume, especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas.   | *Verificación del servicio de alimentos y bebidas, para el caso que contrate organizador de eventos, se revisara el portafolio que maneja.<br>*Observación en cocina, almacenamiento y alrededores del establecimiento.  | x | x |   |
| 22   | Para la fertilización y control de plagas de huertos, jardines y áreas boscosas, se utilizan insumos orgánicos, no peligrosos para el ambiente.  | *Abono orgánico utilizado por el establecimiento o trabajador contratado.<br>*Verificación de la elaboración de abono de compostera dentro del mismo establecimiento, sin emisión de olores que contaminen el entorno.<br>*Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son orgánicos.<br>*Verificación dentro y fuera del establecimiento.   | x | x | x |
| Gestión de recursos                                    |  |  |   |   |   |
| 23   | 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.<br>*Documento del proceso de captación de agua que sea avalada por la comunidad.  | x | x | x |
| 24   | 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:<br>- Planillas de consumo de agua mensual;<br>- Registro del consumo mensual y anual;<br>- Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida en los lineamientos de gestión ambiental.   | x | x |   |
| 25   | 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:<br>- En inodoros / llaves de agua y duchas de las áreas seleccionadas, tienen dispositivos de ahorro.<br>- Manual de procesos de uso correcto de agua.   | x | x |   |
| 26   | Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.  | *Observación directa.<br>*Procedimiento de purificación de agua, detallado en el manual de procesos del establecimiento.<br>*Técnicas como ozonificación, filtración y/o ebullición del agua son aplicadas para la obtención de agua segura.   | x | x | x |
| 27   | 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:<br>- Planillas de consumo de energía mensual;<br>- Registro de datos de consumo mensual y anual;<br>- Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida en los lineamientos para la gestión ambiental.   | x | x |   |
| 28   | Existen dispositivos ahorradores de energía, instalados de manera predominante en el establecimiento.  | *Verificación de áreas de uso del personal, habitaciones, áreas operativas y baños:<br>- Los puntos de energía del establecimiento cuentan con: focos ahorradores, focos led, regulador de intensidad de energía (dimmer), sensores de movimiento, entre otros;<br>- Manual de procesos de uso correcto de energía eléctrica.  | x | x |   |
| 29   | Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.   | *Observación directa.<br>*Cuenta con manual de uso.<br>*Cuenta con certificados de garantía.<br>*Contrato de compra y venta o facturas.  | x | x | x |
| Insumos, productos y materiales                        |  |  |   |   |   |
| 30   | 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.<br>*Listado de productos biodegradables para limpieza, desinfección y mantenimiento con respaldo bioquímico de biodegradabilidad por parte del productor.<br>*Verificación de los envases o productos recargables o reutilizables.<br>*Procedimiento de compra de productos biodegradables consta en el manual de procesos del establecimiento.   | x | x |   |

|   |  |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|
| 31  | 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.<br>*Procedimiento para la compra de productos locales o nacionales, consta en el manual de procesos del establecimiento.<br>*En caso de contar con proveedores, demostrar con fichas técnicas del producto.  | x | x |   |
| 32  | 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.<br>*En caso de contar con proveedores, presentar documentación de respaldo.   | x | x |   |
| 33  | 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.<br>*Verificación del estado de equipos e insumos.<br>*En caso de contar con proveedores, deberá solicitar que los equipos estén en buen estado y funcionamiento a través de la documentación pertinente, dicha documentación deberá estar como parte de sus respaldos.   | x | x |   |
| <b>Residuos Sólidos</b>                               |  |   |   |   |   |
| 34  | 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.<br>*Verificación del sitio de almacenamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos.<br>*Registro de residuos orgánicos e inorgánicos generados, pesados y entregados a gestores ambientales autorizados.<br>* 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>                              |  |   |   |   |   |
| 35  | 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.<br>*Lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de aguas residuales consta en el manual de procesos.<br>*En el área urbana cumple con la red pública de alcantarillado.  | x | x |   |
| 36  | 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.<br>*Verificar que el sitio de almacenamiento tenga señalización de área restringida o peligrosa.<br>*Registro de líquidos peligrosos generados, pesados y entregados a gestores ambientales, empresas o personas recicladoras registradas.<br>*Verificar trampas de grasa en áreas de cocina.   | x | x |   |
| <b>Contaminación</b>                                  |  |   |   |   |   |
| 37  | El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los asistentes y la convivencia con la fauna local.  | *Observación directa del uso de equipos dentro y fuera del establecimiento.<br>*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.<br>*Los equipos de sonidos deben estar dirigidos hacia el interior.  | x | x |   |
| 38  | 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 |
| 39  | Cuantifica la huella de CO2 anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.  | *Calculadora de CO2 que usa el establecimiento y parámetros de medición.<br>*Datos en toneladas equivalentes.<br>*Meta anual de disminución de CO2.<br>*Pueden ingresar y registrar al link de la Secretaría de Ambiente de la ciudad <a href="http://huelladeciudades.com/calculadorasquito/index.html">http://huelladeciudades.com/calculadorasquito/index.html</a>   | x | x |   |
| <b>Conservación del patrimonio natural y cultural</b> |  |   |   |   |   |
| 40  | Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural  | *Fotografías y documentos de los procesos de:<br>- Reforestación con especies nativas realizadas por el empresario en áreas devastadas;<br>- Rescate o conservación del patrimonio cultural (edificaciones patrimoniales, restos arqueológicos, sitios ancestrales, gastronomía típica, entre otras).<br>- De la limpieza o recuperación de orillas de ríos o quebradas.<br>*Sensibilización ambiental o cultural directa de la empresa en escuelas, colegios o a comunidades locales.<br>*Listado de proyectos relacionados, generados y los resultados obtenidos. | x | x |   |
| 41  | Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.  | *Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas:<br>- Registro de contribución económica o técnica a instituciones públicas, ONGs o colectivos sociales, encargados de realizar actividades de conservación del patrimonio natural o cultural.<br>- Promoción de visita a museos, conventos, iglesias, sitios prehispánicos sagrados, entre otros, áreas naturales protegidas públicas y/o privadas, disponibles a nivel local.   | x | x |   |
| 42  | 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> .<br>*Documentos o información que acredite o resalte el valor patrimonial arquitectónico del establecimiento y esté accesible al cliente.<br>*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>                        |  |   |   |   |   |
| 43  | Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.   | *Observación del área de almacenamiento que se encuentra rotulada, ordenada y limpia.<br>*NO APLICA para organizadores de eventos.  | x | x | x |

|  |   |  |   |   |   |
|--|---|--|---|---|---|
| 44   | El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación natural o artificial evitando la acumulación de olores y libre circulación del aire.  | *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 |   |
| 45   | Las áreas del establecimiento operativas y administrativas están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.  | *Observación directa.  | x | x |   |
| 46   | Las áreas designadas al ingreso de clientes y proveedores se encuentran libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).   | *Observación directa.  | x | x |   |
| 47   | 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.<br>*Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con facilidades para el uso del inodoro y lavamanos.<br>*El procedimiento para la atención de personas con discapacidad consta en el manual de procesos del establecimiento.<br>*Cumple de acuerdo a la normativa vigente. | x | x |   |
| <b>Accesos</b>   |   |  |   |   |   |
| 48   | Las áreas de ingreso de clientes se encuentran:<br>Libres de obstáculos.<br>Limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).  | *Observación directa.  | x | x |   |
| 49   | Cuenta con áreas de carga, descarga y áreas de bodegaje.  | *Observación directa.<br>Las áreas de carga y descarga de proveedores puede abastecer a diversos eventos al mismo momento, en caso de no contar con espacios suficientes, el establecimiento podrá manejar diferenciación de horarios en el proceso de montaje y estará implícito en la política de manejo de proveedores.   | x | x |   |
| <b>Infraestructura área de preparación de alimentos y bebidas</b>      |   |  |   |   |   |
| 50   | El área de almacenamiento (bodegas, repisas, entre otras.) de insumos secos e insumos frescos, congelados y refrigerados está correctamente dividida por tipo; los envases y productos se encuentran limpios, herméticos, inventariados y etiquetados con fechas de recepción y caducidad; no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir).   | *Observación directa de áreas de almacenamiento.<br>*Verificación de inventario y de etiquetas con fechas de elaboración /ingreso y de caducidad/egreso, que cumpla la norma PEPS.<br>*Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia.   | x | x | x |
| 51   | El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.  | *Observación directa de áreas de lavado que incluya: lavabo, desagües y sedimentadora de residuos (trampa de grasa).   | x | x | x |
| 52   | Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.   | *Observación directa de pisos y sumideros.   | x | x | x |
| <b>Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias</b> |   |  |   |   |   |
| 53   | 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.<br>*En el caso de ser un bien patrimonial y que el servicio higiénico no se encuentre independiente del área de alimentos:<br>- Se colocará algún dispositivo que separe las áreas.<br>- Se especifica que los lineamientos de limpieza sean con mayor frecuencia los cuales constan en el manual de procesos del establecimiento.   | x | x |   |
| 54   | Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.  | *Verificar que las condiciones de las instalaciones se encuentren en buen estado y sin signos de deterioro.<br>*De acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.  | x | x |   |
| <b>Equipamiento</b>  |   |  |   |   |   |
| <b>Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias</b>    |   |  |   |   |   |
| 55   | Los servicios higiénicos del cliente debe contar con:<br>-Basurero confunda o bolsa plástica y tapa<br>-Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero)<br>-Dispensador de jabón con este elemento disponible<br>-Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible<br>-Espejo<br>-Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible)<br>-Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible<br>-Sistema de aromatización. | *Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias.  | x | x |   |
| 56   | El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con:<br>-Pulsador de auxilio<br>- Barra de seguridad de acero inoxidable<br>- Sensor de iluminación.<br>- Señalización  | *Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias.<br>*Verificación de funcionamiento del pulsador de auxilio y del sensor de iluminación.<br>*Barra de seguridad debe cumplir norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2 239:2000<br>Accesibilidad de las personas al medio físico.<br>*Señalización en material resistente y sin signos de deterioro.   | x | x |   |
| 57   | Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.   | *Observación directa del área del cambiador.   | x | x |   |
| <b>Equipamiento para el área de alimentos y bebidas</b>                |   |  |   |   |   |
| 58   | Cuenta con mesas de trabajo, calentadores, vajilla cubertería y cristalería, utensilios de cocina (tablas de picar, ollas, litos), entre otros. Mismos que deben estar en buen estado y sin signos de deterioro.  | *En funcionamiento y sin signos de deterioro.<br>*En el caso de contar con proveedores deberá presentar la documentación de respaldo.  | x | x |   |
| 59   | Deberá contar con equipos de refrigeración y congelación.   | *En funcionamiento y sin signos de deterioro.<br>*En el caso de contar con proveedores deberá presentar la documentación de respaldo.  | x | x |   |
| <b>Equipamiento para área de eventos</b>                               |   |  |   |   |   |
| 60   | Cuenta con mesas y sillas, mantelería, decoración, stands, carpas, entre otros. Mismos que deben estar en buen estado y sin signos de deterioro.  | *Observación directa.<br>*Equipamiento acorde al tipo de evento.<br>*En caso de contar con proveedores se solicitará medios verificables (contratos, facturas, acuerdos escritos, entre otros).  | x | x |   |

| Equipamiento de escenarios                          |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 61  | Cuenta con pistas de baile, tarima, podio, entre otros. Mismos que deben estar en buen estado y sin signos de deterioro.  | *Observación directa.<br>*En caso de contar con proveedores se solicitará medios verificables (contratos, facturas, acuerdos escritos, entre otros).  | x | x |   |
| Equipamiento audio-visual                           |   |   |   |   |   |
| 62  | Cuenta con equipos de audio-video, computador con impresora, micrófonos, extensiones de luz, iluminación, equipos de proyección y pantalla, entre otros. Mismos que deben estar en buen estado y sin signos de deterioro.   | *Observación directa.<br>*En caso de contar con proveedores de los equipos se solicitará medios verificables (contratos, facturas, acuerdos escritos, entre otros).   | x | x |   |
| ÁMBITO D: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE |   |   |   |   |   |
| Personal  |   |   |   |   |   |
| 63  | 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.<br>*Se encuentran identificados por persona.<br>*Deben estar sin muestras de deterioro.   | x | x |   |
| 64  | El personal se encuentra uniformado de acuerdo al tipo de evento, cuenta con una placa o credencial identificativa.   | *Observación directa del uniforme, placa o credencial.<br>*Si el personal es nuevo se lo debe identificar como tal.<br><br>*En caso de contar con proveedores se solicitara medios verificables (fotografías, videos, contratos, entre otros)   | x | x |   |
| 65  | 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.  | *Observación directa del uniforme del personal de preparación de alimentos.<br>*Observación directa de la higiene del personal.<br>*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.<br>*Verificar que el uniforme se encuentre limpio y sin signos de deterioro.<br>*En caso de contar con proveedores se solicitara medios verificables (fotografías, videos, contratos, entre otros) | x | x |   |
| Información   |   |   |   |   |   |
| 66  | La información del "Venue" se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto, información de acceso al lugar (direcciones/mapa), señalización interna de movilización y distribución de espacios y medidas del espacio en pies o metros.<br>La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas. | *Verificación en la página web, redes sociales, propios del establecimiento con datos de contacto, mapa y servicios del establecimiento.<br>*Verificar si la empresa consta en plataformas de reservas.   | x | x |   |
| 67  | La información gráfica y de textos del "Venue" en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.   | *Las imágenes y textos son actualizadas y corresponden a la realidad de la empresa.<br>*Los rótulos de identificación del "venue" hacen referencia a la clasificación y categoría actual del establecimiento de acuerdo al Registro de Turismo.   | x | x |   |
| 68  | 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 |   |
| 69  | Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.   | *Base de datos de clientes y proveedores.<br>*Documentación de respaldo de la legalidad de los proveedores.   | x | x |   |
| 70  | Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.  | *Los mecanismos de pago son exhibidos en:<br>- Portafolio físico o digital de los productos;<br>- Página web propia;<br>- Plataformas digitales de comercialización;<br>- Correos de respuesta del área de ventas.<br>*Los mecanismos de pago constan en el documento de lineamientos de reservas/pago/cancelaciones.   | x | x | x |
| 71  | Las opciones alimenticias (menú), han sido evaluadas y cuentan con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.  | *Cuenta con evidencia del título o certificado profesional.<br>*Documento escrito de aprobación nutricional de los platos incorporados en la carta.   | x | x | x |
| 72  | Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.   | *Recetas de cada plato de la carta incluye:<br>- Ingredientes y sus medidas;<br>- Modo de preparación;<br>- Tiempos de cocción;<br>- Presentación de platos.<br>*El personal de cocina conoce el contenido y ubicación de las recetas estándar.<br>*Las recetas estándar forman parte del manual de operaciones.  | x | x |   |
| 73  | Existe información adicional a petición del cliente con los valores nutricionales de los platos de la carta o menú, con detalle calórico y de la sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.   | *Al menos 1 documento con información adicional hacia el cliente que incluya:<br>- Valores nutricionales;<br>- Detalle calórico;<br>- Sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.  | x | x |   |
| 74  | Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados, además brinda opciones vegetarianas, veganas u otras opciones para personas con restricciones alimenticias e informa sobre las opciones de menú para niños.   | *Carta incluye una descripción detallada de la carta o menú.  | x | x | x |
| 75  | Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.  | *Revisión de Información en plataformas digitales y en el establecimiento.<br>*Revistas, mapas, trípticos, folletos publicitarios, videos promocionales, pancartas.   | x | x |   |
| 76  | 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.   | *Verificación de la placa de Distintivo Q que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.<br>*Revisión de plataformas digitales.<br>*Se informa sobre los establecimientos con Distintivo Q, los cuales se encuentran en la página web www.quito.com.ec y en la aplicación móvil "Quito es mio".<br>*Los participantes que se encuentren en el proceso de obtención de Distintivo Q, no aplican el parámetro.  | x | x | x |

| Complementarios                           |   |  |   |   |   |
|---|---|--|---|---|---|
| 77  | Brinda el servicio de internet disponible para clientes.  | *Servicio de internet disponible al cliente.<br>*Conexión de internet es inmediata y no genera inconvenientes para el turista.<br>*Revisión de comentarios o quejas en relación a la conexión a internet, en las evaluaciones directas al cliente o comentarios en plataformas digitales.<br>*Este servicio se debe evaluar dentro de las encuestas de satisfacción del cliente. | x | x |   |
| 78  | Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.   | *Disponibilidad de asientos para niños, que no se encuentren con signos de deterioro;<br>*Verificación en las tarifas del establecimiento que no representan costos adicionales.   | x | x |   |
| 79  | 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.  | *Existe un área dentro del establecimiento asignada para estacionamiento.<br>*Convenio o contrato vigente con propietarios de estacionamiento externo para el uso de los clientes.<br>*Servicio de valet parking disponible para clientes, con o sin costo extra.<br>*En el caso de no contar con estacionamiento, esta información consta en sus medios digitales.              | x | x |   |
| 80  | Brinda el servicio de transporte con compañías legales y seguras para los asistentes de los eventos.  | *Listado físico o digital de transportes legales.  | x | x |   |
| 81  | Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al lugar del evento.   | *Existen cámaras de seguridad funcionando.<br>*Existe personal de seguridad contratado.<br>*Existe personal asignado a hacer rondas de seguridad durante el día y la noche.<br>*Existe botón de pánico.  | x | x |   |
| 82  | El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).   | *Infografía en el establecimiento.<br>*Publicaciones en plataformas digitales.<br>*Menú o carta.<br>*Precios.<br>* Espacio definido para mascotas.   | x | x | x |
| Satisfacción al cliente interno y externo |   |  |   |   |   |
| 83  | Cuenta con un procedimiento para recibir, 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 |   |
| 84  | Cuenta con un procedimiento para recibir, 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 |   |
| 85  | Cuenta con un procedimiento para recibir, 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 |   |
| 86  | Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.   | *Documento de análisis en físico o digital con procedimiento.<br>*Actas de reuniones.<br>*Balance de las capacitaciones brindadas versus la mejora de la calidad del servicio.   | x | x |   |
| 87  | El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.  | *Revisar que el sistema de fidelización al cliente se encuentra dentro del procedimiento de posventa.<br>*Revisar el sistema y verificar que este no atenta contra la privacidad del cliente.<br>*Base histórica de datos de clientes.   | x | x |   |
| ÁMBITO E: BIOSEGURIDAD                    |   |  |   |   |   |
| Medidas básicas de bioseguridad           |   |  |   |   |   |
| 88  | Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico entre estos: alfombras o bandejas desinfectantes de calzado.  | *Observación directa.<br>*Se encuentran limpias y sin deterioro.   | x | x |   |
| 89  | 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.<br>*Se encuentran limpias y sin deterioro.<br>*Cuenta con los elementos disponibles.  | x | x | x |
| 90  | 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 |
| Equipos de protección personal            |   |  |   |   |   |
| 91  | 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.<br>*Verificación de la ficha técnica de la calidad de los EPP.<br>*Registro de entrega o acta de entrega o recepción de los EPP.   | x | x |   |
| Gestión de higiene y salud                |   |  |   |   |   |
| 92  | El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas y operativas 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 |   |
| 93  | Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infecciosa, 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 |   |
| 94  | 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.<br>*Registro diario del control de temperatura de los trabajadores.  | x | x |   |
| 95  | El responsable 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.  | x | x |   |
| 96  | Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de todo equipo antes, durante y después del montaje del evento.  | *Verificación del procedimiento de desinfección y sanitización dentro del manual de procesos.  | x | x |   |

| Infografías de bioseguridad         |   |   |   |   |  |
|-------------------------------------|---|---|---|---|--|
| 97                                  | Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas, alimentos, folletería, equipos tecnológicos, utensilios, etc, entre los asistentes al evento.                   | *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.  | x | x |  |
| 98                                  | Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas.  | *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.  | x | x |  |
| 99                                  | 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 |  |
| 100                                 | Señaliza el distanciamiento con guías de piso en material resistente al alto tráfico en: áreas que se realice el evento, servicios higiénicos o baterías sanitarias y accesos.      | *La señalización se encuentre limpia y sin signos de deterioro.   | x | x |  |
| 101                                 | El portafolio de servicios se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.          | *Observación directa del portafolio de servicios.<br>*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.   | x | x |  |
| Disposición de desechos infecciosos |   |   |   |   |  |
| 102                                 | 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 contenedor.<br>*Verificación de la señalización que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.           | x | x |  |
| Medios de pago                      |   |   |   |   |  |
| 103                                 | Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.   | *Verificación de los medios digitales.<br>*Proceso de desinfección para las tarjetas de debito, crédito y para el dinero en efectivo. | x | x |  |