

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

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

OPERADOR TURÍSTICO

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL					
Gestión de políticas y procesos internos					
Manuales, reglamentos y planes					
1	Cuenta con un manual organizacional que incluye: misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama del establecimiento y perfil de cada puesto.	* Documento que contiene: a. Misión, visión, políticas, principios y valores; b. Organigrama de la empresa; c. Perfil de cada puesto. *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. *El documento debe estar vigente y corresponder al organigrama actual de la empresa 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, de acuerdo a los lineamientos de la autoridad competente.	x	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. *Acta de nombramiento del comité de seguridad e higiene. *Actas de reuniones periódicas. *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	Cuenta con un manual de procedimientos de contingencia para la operación turística, en el que esté identificados y valorados los riesgos de la operación turística, aprobado por la gerencia.	*Documento con el mapa de riesgos por producto estándar. *Procedimiento para la atención de riesgos consta en el manual de procesos.	x	x	
Gestión de políticas					
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 y 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 y en el establecimiento).	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. *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	
Mantenimiento					
10	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos, vehículos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	*Listado con el inventario de equipos, vehículos y maquinaria del establecimiento. *Cronograma anual de mantenimiento preventivo de instalaciones, equipos, vehículos y maquinaria. *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. *Registro anual de acciones de mantenimiento correctivo en el establecimiento.	x	x	
11	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. *Verificación de la última auditoría del Cuerpo de Bomberos.	x	x	
Capacitación					
12	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, buenas prácticas ambientales, seguridad y salud ocupacional, 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; - Buenas prácticas ambientales; - Seguridad y Salud Ocupacional; - 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	
13	Cuenta con un programa de capacitación para los guías para actualizar sus conocimientos en los paquetes turísticos de la empresa.	*Cronograma anual de capacitación técnica a los guías. *Registro de cada capacitación ejecutada, que incluya fecha, temática tratada y listado firmado de participante.	x	x	
ÁMBITO B: RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL					
Social					
14	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. *Actas de reuniones con la comunidad, sobre el impacto del establecimiento en el sector. *Acciones correctivas generadas por el establecimiento. *Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas.	x	x	

15	<p>Conta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.</p>	<p>*Fotografías de acciones generadas por el establecimiento a la comunidad. *Aportes directos de la empresa en escuelas, colegios o comunidades locales. *Otras acciones de responsabilidad social y ambiental: Apoyo a proyectos sociales y ambientales.</p>	x	x	
16	<p>Conta con un procedimiento de diseño de productos turísticos sostenibles, a la medida o estandarizados, que incluya la incorporación de comunidades locales, la promoción del patrimonio natural y cultural, la incorporación de proveedores locales que cuenten con estándares de calidad y asegure un número máximo de pasajeros por guía para garantizar calidad en el servicio y la sostenibilidad del destino.</p>	<p>*Un documento de lineamientos para el diseño de producto que incluya al patrimonio natural, cultural, proveedores locales. *Listado de productos locales y lugares de visita disponibles a nivel local y a precios justos. *Convenios, acuerdos, cartas compromiso con microempresas locales para la exhibición de sus productos y la visita a sus emprendimientos. *Conta con un máximo de pasajeros por guía como política empresarial.</p>	x	x	
Ambiental					
Fauna y flora					
17	<p>El establecimiento dentro de sus productos y servicios no promociona ni comercializa lugares y especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestre; no mantiene ni comercializa, especies vegetales y animales ni elementos procedentes de estos, que estén en peligro y/o amenazadas sin las autorizaciones correspondientes.</p>	<p>*No aloja, ni exhibe, ni promueve, ni comercializa la visita a sitios con especies vivas de fauna silvestre sin las autorizaciones correspondientes. *No exhibe ni comercializa elementos procedentes de especies de fauna silvestre (p.e. huesos, plumas,, pieles, etc.). *No alimenta, ni comercializa establecimientos que alimentan artificialmente a la vida silvestre (comederos y bebederos). *No promueve ni comercializa establecimientos donde se consuma fauna silvestre, excepto en aquellos casos que cuenta con los permisos de las autoridades competentes (zoocriaderos). *Información sobre las especies en peligro de extinción o amenazadas determinadas por la autoridad competente.</p>	x	x	
Gestión de recursos					
18	<p>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 del establecimiento.</p>	<p>*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de agua mensual; - Registro del consumo mensual y anual; - Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida por la empresa en los lineamientos de gestión ambiental.</p>	x	x	
19	<p>Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.</p>	<p>*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; - Si no cuenta con dispositivos ahorradores, verificar si en los lineamientos de gestión ambiental se cuenta con directrices de cambio de estos insumos por ahorradores, cuando se hayan averiado.</p>	x	x	
20	<p>Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.</p>	<p>*Observación directa. *Procedimiento de purificación de agua, detallado en el manual de procesos del establecimiento. *Técnicas como ozonificación, filtración y/o ebullición del agua son aplicadas para la obtención de agua segura.</p>	x	x	x
21	<p>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 del establecimiento.</p>	<p>*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de energía mensual; - Registro de datos de consumo mensual y anual; - Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida por la empresa en los lineamientos para la gestión ambiental.</p>	x	x	
22	<p>Existen dispositivos ahorradores de energía, instalados de manera predominante en el establecimiento.</p>	<p>*Verificación de áreas de uso del personal, habitaciones, áreas operativas y baños: - Los puntos de energía del establecimiento cuentan con: focos ahorradores, focos led, regulador de intensidad de energía (dimmer), sensores de movimiento, entre otros; - Si no cuenta con dispositivos ahorradores, verificar si en los lineamientos de gestión ambiental se cuenta con directrices de cambio de estos insumos por ahorradores.</p>	x	x	
23	<p>Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.</p>	<p>*Observación directa. *Cuenta con manual de uso. *Cuenta con certificados de garantía. *Contrato de compra y venta o facturas.</p>	x	x	x
Insumos, productos y materiales					
24	<p>Conta 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.</p>	<p>*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. *Procedimiento de compra de productos biodegradables consta en el manual de procesos del establecimiento.</p>	x	x	
25	<p>Conta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.</p>	<p>*Listado de productos nacionales o locales de limpieza, desinfección y mantenimiento. *Procedimiento para la compra de productos locales o nacionales, consta en el manual de procesos del establecimiento.</p>	x	x	
26	<p>Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil.</p>	<p>*Listado con el inventario de equipos e insumos con: fecha de adquisición y registro de mantenimiento. *Verificación del estado de equipos e insumos.</p>	x	x	
Residuos Sólidos					

27	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.	<ul style="list-style-type: none"> *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	
28	Durante los tours existe un procedimiento para la recolección, clasificación y disposición de residuos sólidos generados	<ul style="list-style-type: none"> *Documento con el procedimiento de recolección, clasificación y disposición de residuos durante la operación. * Registro Fotográfico. 	x	x	
Contaminación					
29	Cuantifica la huella de CO2 del establecimiento anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> *Calculadora de CO2 que usa el establecimiento y parámetros de medición. *Datos en toneladas equivalentes. *Meta anual de disminución de CO2. *Pueden ingresar y registrar al link de la Secretaría de Ambiente de la ciudad http://huelladeciudades.com/calculadorasquito/index.html 	x	x	
Conservación del patrimonio natural y cultural					
30	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural.	<ul style="list-style-type: none"> *Fotografías y documentos de los procesos de: <ul style="list-style-type: none"> - Reforestación con especies nativas realizadas por el establecimiento en áreas devastadas; - Rescate o conservación del patrimonio cultural (edificaciones patrimoniales, restos arqueológicos, sitios ancestrales, gastronomía típica, entre otras); -La limpieza o recuperación de orillas de ríos o quebradas. *Sensibilización ambiental o cultural directa o a través de medios digitales de la empresa en escuelas, colegios, comunidades locales y clientes. *Tours y paquetes turísticos promoviendo la conservación natural y cultural de los destinos. *Listado de proyectos relacionados, generados y los resultados obtenidos. 	x	x	
31	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.	<ul style="list-style-type: none"> *Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas: <ul style="list-style-type: none"> - Registro de contribución económica o técnica a instituciones públicas, ONGs o colectivos sociales, encargados de realizar actividades de conservación del patrimonio natural o cultural; - 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	
32	En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	<ul style="list-style-type: none"> *Verificación del predio en el Informe de Regulación Metropolitana IRM en el sistema municipal https://pam.quito.gob.ec/mdmq_web_irm/irm/buscarPredio.jsf. *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
AMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
33	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.	x	x	
34	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación natural o artificial evitando la acumulación de olores.	<ul style="list-style-type: none"> *Observación de los sistemas de ventilación que garanticen la no acumulación de olores en las áreas administrativas y operativas (baños, cocina, bodegas entre otros). *En caso de que tengan un área de preparación de alimentos se pedirá un sistema de extracción de olores. 	x	x	x
35	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	<ul style="list-style-type: none"> *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	
Infraestructura área de cocina					
36	El área de almacenamiento (bodegas, repisas, entre otras.) donde se encuentran insumos secos e insumos frescos se encuentran limpias y ordenadas; los envases y productos se encuentran en empaques herméticos y etiquetados con fechas de recepción y caducidad.	<ul style="list-style-type: none"> *Observación directa de áreas de almacenamiento. *Verificación de etiquetas con fechas de elaboración /ingreso y de caducidad/egreso, que cumpla la norma PEPS. *Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia. 	x	x	x
Equipamiento					
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias					
37	Los servicios higiénicos del cliente debe contar con: <ul style="list-style-type: none"> -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	

38	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	
ÁMBITO D: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE					
Personal					
39	El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias y alimentación.	*Existen las siguientes áreas en conjunto o separado, destinadas al personal: -para dejar sus pertenencias; -para alimentarse; *Las áreas se encuentran señalizadas como áreas restringidas al cliente y de uso exclusivo del personal. *Verificación del área de casilleros, armarios, cajoneras, lockers, etc. debe estar ordenada, limpia, sin signos de deterioro e identificado por persona.	x	x	
40	El personal cuenta con un distintivo de la empresa.	*Observación directa del uniforme, placa o credencial. *Si el personal se encuentra en entrenamiento debe estar identificado.	x	x	
Información					
41	La información del establecimiento se encuentra al menos en una plataforma digital donde se especifica: servicios principales, complementarios y diferenciadores que brinde el establecimiento, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). 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. *Verificar si la empresa consta en plataformas de reservas.	x	x	
42	Provee información al cliente sobre los trámites legales, sanitarios, aduaneros, seguros necesarios y asistencia al viajero.	*En plataformas digitales, revisar información del destino y seguros de viaje.	x	x	
43	Provee información sobre los niveles de dificultad de los tours o paquetes turísticos que oferta.	*Todo paquete de la empresa cuenta con especificación de nivel de dificultad.	x	x	
44	La información gráfica y de textos 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. *Los rótulos de identificación del establecimiento hacen referencia a la clasificación y categoría actual del establecimiento de acuerdo al Registro de Turismo.	x	x	
45	La capacidad de respuesta a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 24 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	
46	Cuenta con una base de datos digital de clientes, así como de agencias de servicios turísticos proveedoras de clientes, proveedores de servicios (alojamiento, guías, transporte, alimentación, recreación, todos estos registrados ante la autoridad competente).	*Base de datos de clientes. *Base de datos de proveedores de productos y servicios. *Documentación de respaldo de la legalidad de los proveedores de la empresa.	x	x	
47	Solicita al cliente información específica sobre condiciones de salud, discapacidad y otros, con el fin de evitar inconvenientes durante la operación de los servicios contratados.	*Las imágenes o textos deben tener fechas de vigencia en medios digitales e impresos. *Las imágenes son actualizadas y corresponden a la realidad de la empresa y de sus platos. *Los rótulos de identificación del establecimiento hacen referencia a la clasificación y categoría actual del establecimiento de acuerdo al Registro de Turismo. *Los textos explican la situación actual del establecimiento.	x	x	
48	Los precios de servicios y productos a disposición del cliente desglosan los impuestos para pasajeros nacionales.	*Los precios exhibidos son sin impuestos para extranjeros y se agregan impuestos para nacionales. *Los precios se encuentran accesibles a la vista y revisión del cliente.	x	x	
49	Los paquetes, servicios y productos entregados a los clientes tienen una descripción de lo que incluyen y no incluyen.	*Paquetes turísticos en digital y físico cuentan con ítem de lo que incluye y no incluye.	x	x	
50	En el caso de promociones y ofertas, detalla las características y condiciones específicas para acceder a estas.	*Promociones tienen link de términos y condiciones visibles ante el pasajero.	x	x	x
51	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. *Revistas, mapas, trípticos, folletos publicitarios, videos promocionales, pancartas.	x	x	
52	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, personal y guías.	*Verificación de la placa de Distintivo Q que se encuentre limpia y sin signos de deterioro. *Revisión de plataformas digitales. *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 mío". *Los participantes que se encuentren en el proceso de obtención de Distintivo Q, no aplican el parámetro.	x	x	x
Seguridad					
53	La empresa tiene información sobre seguridad a ser acatada por el cliente durante la prestación de los servicios contratados.	*Existe un procedimiento de seguridad para interiores y exteriores del establecimiento que consta en el manual de procesos y en la descripción del puesto de las personas encargadas de la seguridad. *Existe un listado con teléfonos de instituciones y personas clave a contactar en caso de eventualidades. *Existe un código de conducta para el pasajero durante el contrato de los servicios.	x	x	
54	Para la provisión u operación de actividades de aventura, la empresa o proveedor contratado cumple con la normativa nacional vigente y los procedimientos de seguridad para promover la integridad física del cliente y el respaldo legal de la empresa.	*Listado de actividades y proveedores de aventura. *Reglamento de aventura que corresponde al equipamiento y guías. *Descargo de responsabilidad. *Seguros provistos por la empresa.	x	x	x

55	Cuenta con un sistema de comunicación directo durante la operación, entre la oficina y los guías o encargados de los grupos de pasajeros operados directa e indirectamente.	*Sistema de comunicación funcionando. *Observación directa y prueba de funcionamiento.	x	x	
56	Cuenta con seguros con cobertura de responsabilidad civil.	*Seguro vigente. *Seguro específica cobertura de responsabilidad civil.	x	x	
57	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	*Existen cámaras de seguridad funcionando de acuerdo a la normativa vigente. *Existe personal de seguridad contratado. *Existe personal asignado a hacer rondas de seguridad durante el día y la noche. *Existe botón de pánico.	x	x	
Satisfacción al cliente interno y externo					
58	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente en la venta y post venta.	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción al cliente en la venta y post venta.	x	x	
59	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del trade en la venta y post venta.	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción al trade en la venta y post venta.	x	x	
60	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	
61	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, trade 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	
62	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	
63	El personal de atención directa al cliente habla un idioma extranjero.	*Carpeta con el CV del personal de atención al cliente cuenta con respaldos de suficiencia del idioma extranjero priorizado en el establecimiento.	x	x	
Productos					
64	La empresa incluye en su portafolio de productos, a tours, paquetes, programas del destino en el que se encuentra registrada.	*Portafolio en físico o digital con la información de la ciudad.	x	x	
65	La empresa desarrolla nuevos productos turísticos o actualiza los existentes.	*Productos nuevos vs los productos actuales (innovados).	x	x	x
66	Antes de la operación de un tour, programa o paquete turístico la empresa se asegura que todas las condiciones contractuales se han cumplido (guianza, proveedores, información del turista).	*Proceso de conformación de las condiciones contractuales.	x	x	
67	Brinda opciones de viaje para personas con discapacidad, tercera edad, grupos especiales, personas con mascotas, entre otros.	*Paquetes turísticos establecidos para estos segmentos.	x	x	
Guías					
68	La empresa cuenta con un código de ética para guías y conductores que es conocido y aplicado.	*Código de ética.	x	x	
69	Cuenta con registros de evaluación a guías de turismo del último año.	*Registro de las evaluaciones.	x	x	
70	Cuenta con un perfil del guía de acuerdo a los paquetes turísticos.	*Archivo físico o digital con la documentación legal. *Listado o consulta en la plataforma de la autoridad competente.	x	x	
71	Provee a todo guía contratado un guión base con información relevante, de acuerdo a los tours que oferta en sus paquetes estándar o a la medida.	*Listado de guías contratados. *Guión base por producto turístico estandarizado y a la medida. *Interpretación de los sitios de visita que incluya los aspectos naturales, culturales y sociales del sitio que visita.	x	x	
ÁMBITO E: BIOSEGURIDAD					
Medidas básicas de bioseguridad					
72	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico, entre otros: alfombras o bandejas desinfectantes de calzado.	*Observación directa. *Se encuentran limpias y sin deterioro.	x	x	
73	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de las oficinas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, dispensador de jabón líquido, dispensador de alcohol en gel, dispensador de toallas de papel desechables y basurero de pedal.	*Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro. *Cuenta con los elementos disponibles.	x	x	x
74	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					
75	El establecimiento proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para el cliente interno y externo.	*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 o acta de entrega/recepción de los EPP.	x	x	
Gestión de higiene y salud					
76	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	
77	Revisa, refuerza y registra el plan de limpieza y desinfección del establecimiento.	*Documento de plan de limpieza.	x	x	
78	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	
79	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	
80	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	

Infografías de bioseguridad					
81	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	
82	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	
83	Señaliza el distanciamiento con guías de piso en material resistente al alto tráfico en: Ingreso, recepción y servicios higiénico o baterías sanitarias.	*La señalización se encuentra limpia y sin signos de deterioro. *En caso de que no cuente con atención directa al cliente, no aplica.	x	x	x
84	Las tarifas y precios de servicios se exponen mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.	*Observación directa de infografía en físico o digital. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
Disposición de desechos infecciosos					
85	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	*Observación directa del contenedor o basurero. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
Medios de pago					
86	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos. En caso de dinero en efectivo cuenta con proceso de desinfección.	*Verificación de los medios digitales. *Proceso de desinfección para las tarjetas de debito, crédito y para el dinero en efectivo.	x	x	