

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

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

CONSIDERANDO:

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

0000088

1

TURISMO

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

### **RESUELVE**

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

### **TITULO I**

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

## **TITULO II COMITÉ DE CALIDAD**

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

El comité estará constituido por:

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

La gerencia General actuará como vocero de este comité.

El comité designará un secretario entre sus miembros.

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

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

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

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

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





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

#### **TITULO IV**

##### **PROCESO DE OBTENCIÓN DEL "DISTINTIVO Q" POR PRIMERA VEZ**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

**b) Segunda verificación:**

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

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

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

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

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

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

## TITULO V PROCESO DE RENOVACION DEL “DISTINTIVO Q”

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

0000034

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

**Art. 22.- Verificación de renovación:**

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

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

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

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

**Art. 25.- Categorías:**

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

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

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



## TÍTULO VII

### BENEFICIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS RECONOCIDOS CON “DISTINTIVO Q”

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

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

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

Los establecimientos “Distintivo Q”, podrán postular a un empleado o propietario para el aprendizaje de idioma Inglés con el 100% de descuento en la matrícula y convenios vigentes por parte de Quito Turismo).

Los establecimientos “Distintivo Q” serán promocionados con su nombre en los medios digitales de Quito Turismo. Los establecimientos con “Distintivo Q” recibirán certificado, placa y otros elementos del programa “Distintivo Q”, con el sello de Marca;

Los establecimientos “Distintivo Q” podrán participar con inscripción preferencial en los festivales gastronómicos o comerciales organizados directamente por Quito Turismo.

La información sobre el programa “Distintivo Q” difundida en los viajes de prensa que organiza Quito Turismo.

En las ferias nacionales, presentaciones de Destino: El programa “Distintivo Q” será promocionado y comunicado en las que participa Quito Turismo.

Anualmente, hasta que se encuentre debidamente posicionada la marca “Distintivo Q” se lanzará una campaña promocional para posicionar la marca “Distintivo Q”.

Se fomentarán alianzas, innovación entre otros mecanismos de apoyo y gestión por Quito Turismo como fomento a la calidad y sostenibilidad.

Los establecimientos “Distintivo Q” recibirán una beca para el aprendizaje de idioma Inglés (sujeito a disponibilidad).

c) **Promoción:** Los establecimientos “Distintivo Q” podrán utilizar su nombre en los medios digitales de acuerdo al Manual de Marca;

d) **Festivales:** Los establecimientos “Distintivo Q” tendrán preferencia en los festivales gastronómicos o comerciales organizados directamente por Quito Turismo.

e) **Fam y Press Trips:** Información sobre el programa “Distintivo Q” difundida en los viajes de prensa que organiza Quito Turismo.

f) **Ferias nacionales e internacionales, presentaciones de Destino:** El programa “Distintivo Q” será promocionado y comunicado en las que participa Quito Turismo.

g) **Campaña Promocional:** Anualmente, hasta que se encuentre debidamente posicionada la marca “Distintivo Q” se lanzará una campaña promocional para posicionar la marca “Distintivo Q”.

h) **Otros:** Vínculos comerciales, alianzas, innovación entre otros mecanismos de apoyo y gestión por Quito Turismo como fomento a la calidad y sostenibilidad.

## TITULO VIII SEGUIMIENTO, REVOCATORIA Y RENUNCIA

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

Las acciones de seguimiento son las siguientes:

- a) Verificación de permisos y autorizaciones vigentes para el funcionamiento del establecimiento;
- b) Verificación de los registros de seguimiento a corto y medio largo del establecimiento;
- c) Verificación de quejas y denuncias de los usuarios de los establecimientos con “Distintivo Q”;
- d) Verificación puntual de los parámetros de calidad turística para el “Distintivo Q” y;
- e) Otros documentos por Quito Turismo.

**Art. 28.- Sanción.-** Quito Turismo, podrá retirar el “Distintivo Q” de los establecimientos en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de los parámetros de calidad turística para el “Distintivo Q” que exhibe un porcentaje menor al 80% establecido como mínimo;
- b) Quejas o denuncias verificadas, evaluadas y concluidas por Quito Turismo, respecto al establecimiento y;
- c) Procesos de quejas o multas no subsanados relacionados con la actividad.

**Art. 29.- Revocación.-** El establecimiento portador del reconocimiento “Distintivo Q” o la Ciudad Turística puede ser objeto de revocación definitiva o de una suspensión, siendo que la revocación se aplica por escrito a Quito Turismo y se hará efectiva la revocación cuando Quito Turismo o las respectivas autoridades competentes lo deciden (Anexo 7).

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

**Art. 30.- Retiro de placa y otros establecimientos Omitidos.-** Los establecimientos que deciden ser retirados o retirados del reconocimiento “Distintivo Q” deberán retirar la placa QTO que porta dicho reconocimiento y otros materiales con la marca “Distintivo Q” entregados para su uso.

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



## TÍTULO IX DERECHOS Y OBLIGACIONES

CONFIDENCIALIDAD

Se mantendrá de forma confidencial toda la información, datos y documentos que pueda tener acceso durante los procesos de concesión, o renovación del Certificado y documentos para los fines de certificación con

**Art. 31.- Confidencialidad:** Quito Turismo tendrá acceso a todos los datos y documentos de los establecimientos turísticos que sean portadores de esta distinción

**Art. 32.- Obligaciones de los establecimientos turísticos que sean portadores de esta distinción:**

- a) Aplicar y cumplir con el Código de Ética y
- b) Notificar por escrito a Quito Turismo todo cambio de giro de negocio y que puedan afectar a
- c) Facilitar toda la información requerida para la aplicación de la Norma de Calidad
- d) Asistir con responsabilidad y compromiso en la obtención del reconocimiento;
- e) Aplicar y difundir la información turística en el establecimiento turístico y difundirla en su material promocional, y
- f) Implementar las mejoras correspondientes de acuerdo con el informe remitido por Quito Turismo para la implementación del programa "Distintivo Q".
- g) Difundir en su establecimiento el programa "Distintivo Q".

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

- a) Recibir un informe técnico después de cada verificación que incluya recomendaciones que faciliten la implementación de prácticas sostenibles y monitoreo continuo;
- b) Acceso a los beneficios del programa "Distintivo Q";
- c) Fortalecer el destino desde la visión de calidad, y participar en la problemática sectorial local y buscar un desarrollo en compras, etc.; y,
- d) Comunicar al usuario los logros alcanzados como impacto del programa.

## TÍTULO X QUEJAS Y DENUNCIAS

La satisfacción del cliente es uno de los indicadores de calidad de un establecimiento, por lo tanto la recepción de quejas o denuncias se convierte en una herramienta para la evaluación de establecimientos. El proceso de tratamiento de quejas se procesará a través de un Comité de quejas.

Cualquier medio escrito ante Quito Turismo, que contenga la siguiente información:

denunciado

**Art. 34.- Recepción de quejas y denuncias.-** La recepción de quejas y denuncias se realizará siguiendo el debido proceso y será

Una queja o denuncia será receptada por el establecimiento turístico y deberán contener como mínimo la siguiente información:

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

0000082

13

**TURISMO**

- Firma de responsabilidad.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

## TÍTULO XII

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **TITULO XIII**

#### **APROBACIÓN DE ANEXOS Y MARCA “DISTINTIVO Q” A LA CALIDAD TURÍSTICA**

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

### **TITULO XIV**

#### **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

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

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

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



## DISPOSICIONES GENERALES

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

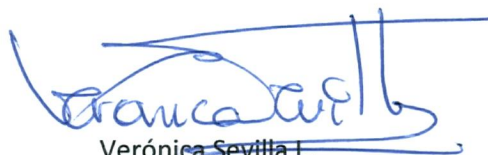
**SEGUNDA.-** En caso de oscuridad sobre el alcance de las disposiciones del presente Reglamento, las interpretará la Gerencia Jurídica de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico con el carácter de obligatorio.

## DISPOSICIONES FINALES Y DEROGATORIAS

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

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

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



Verónica Sevilla L.

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

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

0000030

#### **ANEXOS:**

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