

Resolución Administrativa EPMGDT-GG-CC-2019-032

Carla Cárdenas Ramírez

GERENTE GENERAL

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO
QUITO – TURISMO

Considerando:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

28 OCT 2019



CARLA CÁRDENAS RAMÍREZ

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

Acción	Responsable	Sigla	Fecha	Sumilla
Elaborado por:	H. Jiménez	GJ	17/10/2019	Hy
Revisado por:	M. Del Valle	DC	17/10/2019	(W)
Aprobado por:	M. Calderón	GJ	17/10/2019	

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA
"DISTINTIVO Q".

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

AMBITO A: Gestión administrativa

Administrativo

- 1.-Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.
- 2.-En caso que el establecimiento no cuente con accesibilidad para personas con discapacidad, deberá contar con un protocolo por escrito para la atención a personas con discapacidad.

SI	NO
☐	☐
SI	NO
☐	☐

Personal

- 3.-Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo.
- 4.-El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas, cuenta con certificados médicos actualizados.

SI	NO
☐	☐
SI	NO
☐	☐

Capacitación

- 5.-El personal que labora en el área de alimentos y bebidas ha recibido capacitaciones en las áreas de: recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos.
- 6.-El personal que atiende de manera directa al consumidor, cuenta con capacitaciones en atención al cliente y capacitaciones en atención a personas con discapacidad.

SI	NO
☐	☐
SI	NO
☐	☐

AMBITO B: Responsabilidad social empresarial

Compras

- 7.-El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.
- 8.-El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.

SI	NO
☐	☐
SI	NO
☐	☐

Protección y conservación ambiental

- 9.-Dentro de los insumos de limpieza para uso en las áreas operativas (cocina y baños), utiliza productos biodegradables.
- 10.-Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso.
- 11.-Deposita correctamente los residuos en tachos de basura de acuerdo a su señalización y al material reciclable.
- 12.-Los residuos son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos de recolección existentes en la ciudad.
- 13.-Los aceites usados, son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.

SI	NO
☐	☐
SI	NO
☐	☐
SI	NO
☐	☐
SI	NO
☐	☐

AMBITO C: Infraestructura y equipamiento

INFRAESTRUCTURA

Infraestructura general

- 14.-Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza.
- 15.-Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.
- 16.- El establecimiento dispone de infraestructura (móvil o fijo) para la accesibilidad de personas con discapacidad.

SI	NO
☐	☐
SI	NO
☐	☐
SI	NO
☐	☐

Infraestructura del área de cocina

44

18.-El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.

SI NO
☐ ☐

19.- Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza.

SI NO N/A
☐ ☐ ☐

Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias

20.-El establecimiento cuenta con servicios higiénicos o baterías sanitarias de acuerdo a la normativa vigente.

SI NO
☐ ☐

Señalización

21.-Informa, motiva y promueve el uso eficiente del agua tanto en áreas operativas, del personal así como en áreas de atención al cliente con señalización clara, legible y resistente.

SI NO
☐ ☐

22.-Informa, motiva y promueve el uso eficiente de energía, tanto en áreas operativas, del personal así como en áreas de atención al cliente con señalización clara, legible y resistente.

SI NO
☐ ☐

23.-Informa y promueve con señalización clara, legible y resistente en áreas de atención al cliente, el no utilizar y comprar plásticos de un solo uso.

SI NO
☐ ☐

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

SI NO
☐ ☐

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

SI NO
☐ ☐

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

SI NO
☐ ☐

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

SI NO
☐ ☐

EQUIPAMIENTO

Equipamiento general

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

SI NO
☐ ☐

Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias

29.-Basurero con tapa y bolsa plástica, dispensador de jabón, dispensador de gel antibacterial, dispensador de papel higiénico, con estos elementos disponibles, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas desechables de mano) y sistema de aromatización.

SI NO
☐ ☐

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

SI NO
☐ ☐

Equipamiento del área de comedor

31.-Dispone de menaje (platos, cubtería, cristalería) necesario para atender al 100% de su aforo y en buen estado.

SI NO
☐ ☐

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

SI NO
☐ ☐

Equipamiento del área de cocina

33.-El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor.

SI NO N/A
☐ ☐ ☐

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

SI NO
☐ ☐

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

SI NO
☐ ☐

36.-Los alimentos secos se encuentran almacenados en envases herméticos y en estanterías de fácil limpieza en un ambiente seco, ventilado y limpio.

SI NO
☐ ☐

37.-Los alimentos frescos se encuentran almacenados y ordenados según su tipo y en estanterías de fácil limpieza en un ambiente seco, ventilado y limpio.

SI NO
☐ ☐

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

SI NO
☐ ☐

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

SI	NO
☐	☐

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

SI	NO
☐	☐

Equipamiento área de personal

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

SI	NO
☐	☐

AMBITO D: Calidad de servicio y atención al cliente

Presentación y servicios

Accesos

42.-Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libres de obstáculos.

SI	NO
☐	☐

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

SI	NO
☐	☐

Personal

44.-El personal de atención al cliente se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con un identificador del nombre del personal y nombre comercial.

SI	NO
☐	☐

45.-El personal de preparación de alimentos utiliza vestimenta como chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protegido con malla, champiñón o cofia.

SI	NO
☐	☐

46.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que generen contaminación cruzada de alimentos, uñas cortas y no utiliza perfumes en el área de producción y servicio.

SI	NO
☐	☐

Satisfacción al cliente

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

SI	NO
☐	☐

Servicios

48.-Cuenta con información turística de la ciudad y del país, y el personal conoce, ayuda y facilita la información correspondiente a sus clientes.

SI	NO
☐	☐

Material promocional

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

SI	NO	N/A
☐	☐	☐

50.-Los precios ofertados incluyen impuestos y el servicio (según categoría), con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA.

SI	NO
☐	☐

Registro y seguimiento

Cocina

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

SI	NO
☐	☐

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

SI	NO
☐	☐

53.-Los productos cárnicos son almacenados en la parte inferior de la refrigeración y/o congelación en porciones de acuerdo a su tipo (carne, mariscos entre otros) evitando contaminar de manera sanguinolenta otros productos y/o alimentos.

SI	NO
☐	☐

54.-Cuenta con dispensador de jabón líquido, gel desinfectante y toallas de papel desechables con estos elementos para el aseo de las manos del personal.

SI	NO
☐	☐

Seguridad

55.-El establecimiento cuenta con botiquín de primeros auxilios al menos con los siguientes elementos no caducados algodón hidrófilo, tira adhesiva-curita, tijeras, linterna, agua oxigenada, guantes de látex, desinfectante, sobres de gasa estéril, gasa en rollo, gasa para quemaduras, suero fisiológico/vendas elásticas, mascarillas, manual de primeros auxilios.

SI	NO
☐	☐

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

SI	NO
☐	☐

RV

W

Mantenimiento

57.- Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.

SI	NO
☐	☐

58.- Cuenta con un registro histórico de mantenimiento periódico de la maquinaria y equipos del establecimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, donde se detalla por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento.

SI	NO
☐	☐

59.- Cuenta con registros del mantenimiento de las instalaciones eléctricas, con la finalidad de evitar posibles cortos circuitos.

SI	NO
☐	☐

60.- Cuenta con registros del mantenimiento de las redes de agua, con la finalidad de evitar fugas de agua y desperdicio del recurso.

SI	NO
☐	☐

61.- Cuenta con registros de control de plagas.

SI	NO
☐	☐

PARÁMETROS DIFERENCIADORES

Patrimonial - Tradicional

62.- El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.

SI	NO
☐	☐

63.- Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido.

SI	NO
☐	☐

64.- Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales.

SI	NO
☐	☐

65.- El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de:

- a) Menor a 20 años
- b) 21 a 30 años
- c) 31 a 40 años
- d) Mayor a 41 años

SI
☐
☐
☐
☐

66.- El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de:

- a) Menor a 20 años
- b) 21 a 30 años
- c) 31 a 40 años
- d) Mayor a 41 años

SI
☐
☐
☐
☐

67.- El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio desde su origen.

SI	NO
☐	☐

68.- Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento.

SI	NO
☐	☐

69.- El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre:

- a) \$ 1 a \$ 4
- b) \$ 5 a \$ 8
- c) \$ 9 a \$ 12
- d) \$ 13 en adelante

SI
☐
☐
☐
☐

70.- El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen.

SI	NO
☐	☐

71.- Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).

SI	NO
☐	☐

72.- El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.

SI	NO
☐	☐

73.- Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.

SI	NO
☐	☐

DEFINICIÓN

ESTABLECIMIENTOS QUE OFERTAN GASTRONOMÍA PATRIMONIAL CON IDENTIDAD CULTURAL "HUECA": Denominación popular que se da a los lugares donde se prepara alimentos y bebidas patrimoniales ecuatorianas, con una variedad de productos e ingredientes de raigambre tradicional, de un saber hacer, de generación en generación que se distinguen de los establecimientos de comidas convencionales.