

#DistintivoQ
Calidad Turística

GUÍA DE USUARIO
ALOJAMIENTO



Introducción

Bienvenido a la guía de usuario de la normativa de Calidad Turística Distintivo Q. Este documento ha sido creado con el propósito de brindar una guía esencial para comprender, implementar y beneficiarse de las normas de calidad en la industria turística. En un mundo cada vez más competitivo y orientado hacia la satisfacción del cliente, la normativa de calidad turística se ha convertido en un instrumento fundamental para el éxito y la mejora continua de las organizaciones y destinos turísticos.

¿Para qué sirve este manual?

Este manual tiene como objetivo principal servir como una herramienta de referencia y consulta para el equipo de trabajo de los establecimientos miembros del programa Distintivo Q. Aquí encontrarás información detallada sobre los siguientes aspectos:

- **Entendimiento de la normativa:** Te proporcionaremos una visión general de las normas de calidad turística, explicando su importancia, alcance y los beneficios que ofrecen a las organizaciones y a los destinos turísticos en general.
- **Implementación práctica:** Te guiaremos a través del proceso de implementación de estas normas en tu organización o destino turístico. Esto incluye la planificación, ejecución y seguimiento de acciones específicas para cumplir con los estándares de calidad.
- **Mejora continua:** La calidad en el turismo es un proceso en constante evolución. Te proporcionaremos consejos y estrategias para mantener y mejorar constantemente los estándares de calidad en tu empresa o destino.
- **Evaluación y reconocimiento:** Aprenderás sobre los procesos de evaluación y reconocimiento que te permitirán demostrar oficialmente el cumplimiento de las normas de calidad turística, lo que puede aumentar la confianza de tus clientes y mejorar tu posición en el mercado.

¿Para qué sirve este manual?

Este manual está diseñado para ser de fácil acceso y referencia. Cada sección está organizada de manera lógica y acompañada de ejemplos y consejos prácticos. Para utilizarlo de manera efectiva, te sugerimos seguir estos pasos:

- **Familiarízate con el contenido:** Lee la tabla de contenido y navega por las secciones para tener una idea general del contenido del manual.
- **Identifica tus necesidades:** Determina qué aspectos específicos de la normativa de calidad turística son relevantes para tu organización.
- **Consulta cuando sea necesario:** Utiliza el manual como referencia cuando necesites información detallada o consejos prácticos sobre la implementación de estándares de calidad turística.
- **Mantente actualizado:** Asegúrate de estar al tanto de las actualizaciones y cambios en las normas y regulaciones turísticas que puedan intervenir en tu operación.

Resumen

Este manual de usuario de la normativa de Calidad Turística Distintivo Q está diseñada para ser tu guía confiable en el camino hacia la excelencia en la industria turística. Con la información y herramientas proporcionadas aquí, estarás mejor preparado para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que el sector turístico ofrece en términos de calidad, sostenibilidad y satisfacción del cliente.

¡Comencemos este viaje hacia la mejora continua!

Ámbito A: Gestión administrativa y legal

1. Gestión de políticas y procesos internos

1.1. Manuales, reglamentos y planes
1.2. Gestión de políticas
1.3. Mantenimiento
1.4. Capacitación

Ámbito B: Infraestructura y equipamiento

2. Infraestructura

2.1. General
2.2. Área de cocina

3. Equipamiento

3.1. Servicios higiénicos o baterías sanitarias
3.2. Área de comedor y cocina
3.3. Habitaciones

Ámbito C: Gestión de calidad, servicio y atención al cliente

4.1. Información
4.2. Complementarios
4.3. Satisfacción al cliente interno y externo

Ámbito D: **Sostenibilidad turística**

5. Ambiental

5.1. Fauna y flora
5.2. Gestión de recursos
5.3. Insumos, productos y materiales
5.4. Residuos sólidos
5.5. Residuos líquidos
5.6. Contaminación
5.7. Conservación del patrimonio natural

6. Social

6.1. Contribución al desarrollo local
6.2. Conducta empresarial responsable

7. Cultural

7.1. Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales

8. Económico

8.1. Costo - Beneficio

Ámbito A:

Gestión administrativa y legal

Gestión de políticas y procesos internos

Manuales, reglamentos y planes

Gestión de políticas

Mantenimiento

Capacitación

ÁMBITO A: Gestión administrativa y legal

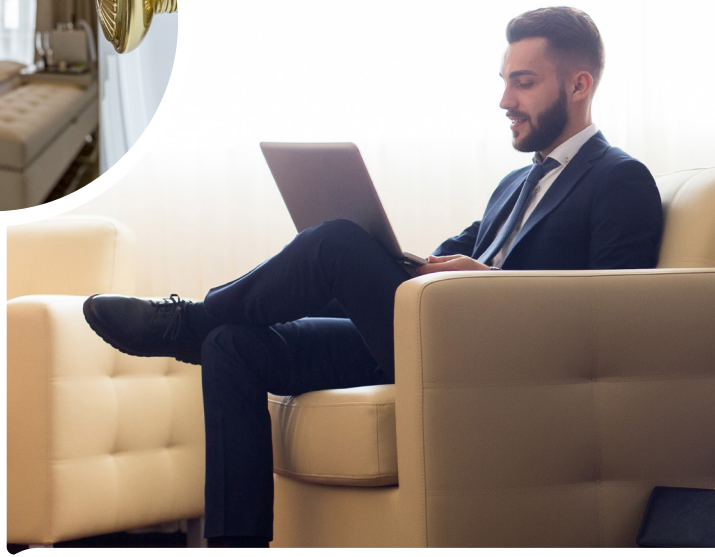




Debe contar con un manual organizacional que incluya la misión, visión, políticas, principios y valores, el organigrama del establecimiento y el perfil de cada puesto.





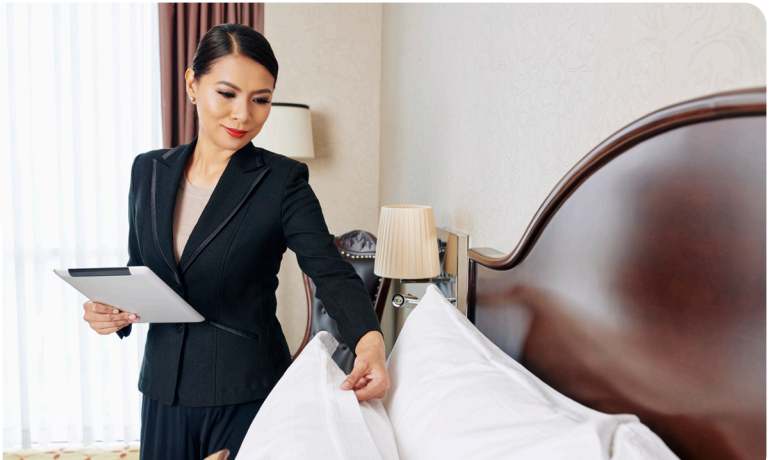


Plan de marketing que identifique sus objetivos, públicos clave y establezca cómo comunicarse a través de redes sociales, medios de comunicación y otras estrategias.

Gestión de políticas y procesos internos I Manuales, reglamentos y planes







Nuestra empresa cuenta con un documento que abarca políticas en calidad, sostenibilidad, accesibilidad universal, organización y protocolos de bioseguridad.







Debemos tener un plan de mantenimiento anual para equipos e instalaciones. Este plan puede ser en formato digital o en papel y debe incluir una lista de equipos, registros de mantenimiento, y fichas técnicas que contengan fechas, nombres de responsables, observaciones y firmas para un mantenimiento efectivo.

ÁMBITO A: Gestión administrativa y legal







Verificar los títulos académicos y los certificados en diversas competencias relacionadas con nuestra actividad, como seguridad, salud, ambiente, buenas prácticas, atención al cliente y más. Utilizamos fuentes públicas y privadas para estas capacitaciones y mantenemos registros de asistencia. También nos beneficiamos de las oportunidades de capacitación ofrecidas por Quito Turismo.

Gestión de políticas y procesos internos | Capacitación

Ámbito B:

Infraestructura y equipamiento

Infraestructura

General
Área de cocina

Equipamiento

Servicios higiénicos o baterías sanitarias
Área de comedor y cocina
Habitaciones







Mantener todo fresco y sin olores desagradables, aseguramos tener sistemas de ventilación y extracción en áreas como baños, cocina, comedor y bodegas en el establecimiento.







Nuestras áreas operativas y administrativas deben estar construidas con materiales fáciles de limpiar y mantenerse en buen estado, sin señales de deterioro ni humedad. Realizamos inspecciones regulares para asegurarnos de que se cumplan estos requisitos.







Asegurar que nuestros pisos de cocina sean seguros, simplemente debemos verificar si son antideslizantes o si hemos agregado superficies antideslizantes.







Asegurar de tener todo lo necesario para mantener la higiene, como basureros, ganchos, dispensadores de jabón y alcohol en gel, espejos, secadores automáticos o toallas de mano, dispensadores de papel higiénico y sistemas de aromatización, disponibles para nuestros clientes y equipo de trabajo.







Las tablas de cortar en la cocina, recomendamos usar tablas de plástico. Es importante tener una tabla separada para cada tipo de alimento y asegurarse de que estén siempre limpias y en buen estado.







Los insumos secos y frescos, asegurémonos de que estén almacenados correctamente y clasificados por categoría. Verifiquemos las áreas de almacenamiento, comprobemos el inventario y las etiquetas con fechas de entrada y vencimiento siguiendo la norma PEPS. Además, mantengamos el área seca, ventilada y limpia.

Ámbito C:

Gestión de calidad, servicio y atención al cliente

Información
Complementarios
Satisfacción al cliente interno y externo







Queremos que nuestros clientes sepan lo especial que es contar con el distintivo 'Q'. Lo compartimos en nuestros materiales promocionales, a través de los medios y con nuestro personal. Además, siempre mantendremos visible y en buen estado la placa de Distintivo Q, y también puedes encontrar información en nuestras plataformas digitales y en la herramienta www.visitquito.ec y la app móvil 'VisitQuito'







Queremos asegurarnos de que siempre sepas cómo puedes pagar. Por eso, encontrarás información sobre nuestras formas de pago en nuestra carta, en nuestra página web, en las plataformas de compra en línea y en nuestros correos de respuesta. Además, también estarán detalladas en nuestro documento de políticas de reservas, pagos y cancelaciones.







Debe disponer de un sistema de botón de seguridad, cámaras de vigilancia y personal de seguridad en colaboración con la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) más cercana.









Disponer de un documento de análisis, en formato físico o digital, que incluye procedimientos, actas de reuniones y evaluaciones de las capacitaciones ofrecidas en relación a la mejora de la calidad del servicio. Este análisis se utiliza para identificar oportunidades de mejora y tomar acciones con el objetivo de mejorar la satisfacción de clientes, proveedores y personal.

Ámbito D:
Sostenibilidad turística

Ambiental

Fauna y flora
Gestión de recursos
Insumos, productos y materiales
Residuos sólidos
Residuos liquidos
Contaminación
Conservación del patrimonio natural

Social

Contribución al desarrollo local
Conducta empresarial responsable

Cultural

Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales

Económico

Costo - Beneficio







Mantener estas áreas de manera respetuosa con el medio ambiente, se utilizan insumos orgánicos no dañinos. Para verificar la presencia de estas áreas verdes, se puede hacer una observación directa en el establecimiento o solicitar un documento que detalle el acuerdo o autorización para el uso de espacios públicos apadrinados.







Mantiener un registro, que puede ser físico o digital, que incluye planillas de consumo mensual de agua, así como un seguimiento del consumo mensual y anual. Además, se registra el progreso anual hacia el cumplimiento de las metas de ahorro establecidas en los lineamientos de gestión ambiental. Este registro se comparte con el equipo de trabajo para promover el uso responsable del agua.





Comprobar la existencia de envases o productos recargables o reutilizables a través de una observación directa en el establecimiento o revisando el procedimiento de compra de productos biodegradables en el manual de procesos.

Ambiental | Insumos y materiales





Además, en caso de que la empresa se encargue de la gestión de sus residuos, debe contar con procedimientos definidos para su tratamiento y/o disposición final, los cuales deben estar reflejados en su manual de procesos.







El espacio destinado al almacenamiento de aceite de cocina usado, considerado un desecho especial, debe contar con un cubeto que tenga una capacidad del 110% del volumen de almacenamiento más grande, no debe estar conectado a ningún desagüe, debe tener un piso impermeable y contar con un kit antiderrames.





Para confirmar el cumplimiento de este requisito, se puede realizar una observación directa del uso de equipos tanto dentro como fuera del establecimiento y verificar que los equipos de sonido estén orientados hacia el interior. Además, se establece la prohibición de utilizar sistemas de amplificación en el espacio público.





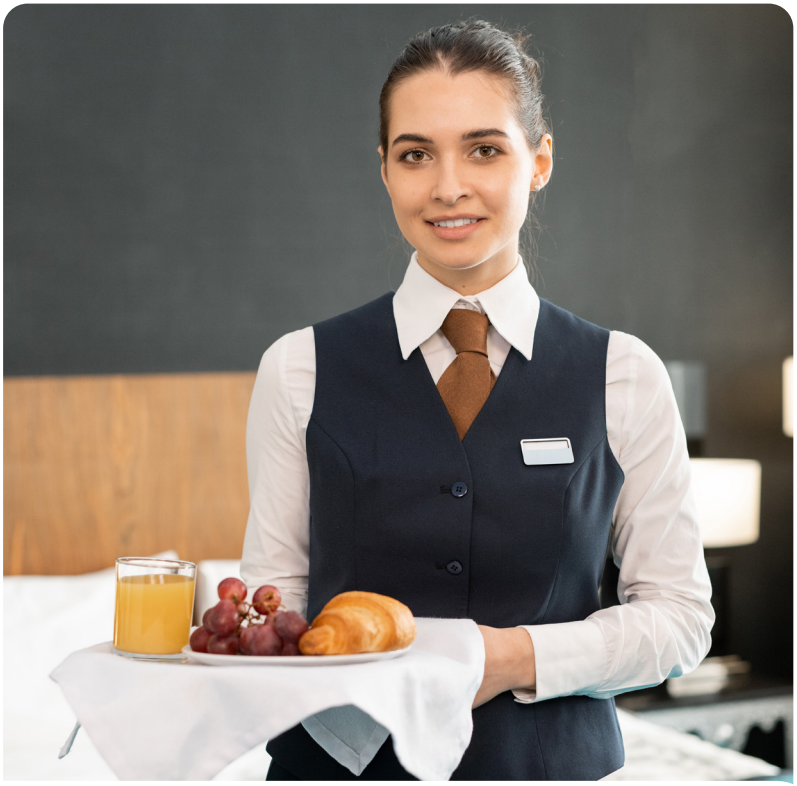


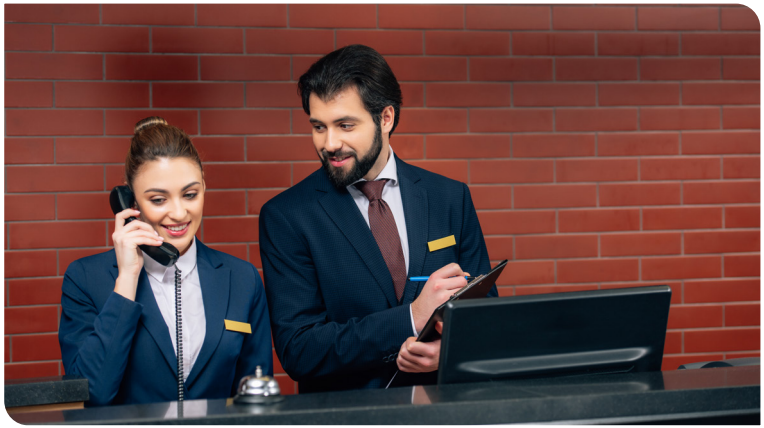
Realizar acciones concretas para contribuir a la preservación del patrimonio natural, tales como campañas de reforestación, limpieza y recuperación de áreas cercanas a ríos o quebradas, así como la sensibilización ambiental en escuelas, colegios y comunidades.





Contar con encuestas que evalúen su impacto en la comunidad, además de mantener actas de reuniones, llevar a cabo acciones correctivas y establecer convenios que beneficien a la comunidad.







Involucra la entrega de reconocimientos por parte del Ministerio de Trabajo y la implementación de documentos y acciones relacionadas con las buenas prácticas laborales.





Fomenta la exploración de museos, conventos, iglesias, y sitios prehispánicos significativos, entre otros lugares de interés cultural. En el caso de que el establecimiento esté catalogado como patrimonio histórico y cultural, se brinda información a los clientes sobre el valor arquitectónico del edificio o la zona.







Colabora con microempresas locales, promoviendo la exhibición de sus productos y visitas a sus emprendimientos. Además, proporciona áreas dentro de sus instalaciones para reuniones de interés productivo en la comunidad.

Económico | Costo - Beneficio



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

www.visitquito.ec

visitquito.ec @visit_quito @visit_quito @VisitQuito Visit Quito