

#DistintivoQ
Calidad Turística

GUÍA DE USUARIO
HUECAS PATRIMONIALES



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
2.3. Servicios higiénicos o baterías sanitarias

3. Equipamiento

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

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





Tenemos un “Manual del Negocio” que describe nuestra misión, visión, objetivos, políticas, principios, valores, organigrama y perfiles de puestos. Este documento es aprobado por la máxima autoridad y se actualiza al menos cada 2 años.





Cuenta con un documento que abarca políticas en calidad, sostenibilidad, accesibilidad universal, organización y protocolos de bioseguridad. Este documento, aprobado por la máxima autoridad, se actualiza al menos cada 2 años.





Contamos con un programa de limpieza para cada área del establecimiento, con registros diarios y históricos, almacenados en formato físico o digital durante al menos los últimos 3 meses.







El equipo se encuentra capacitado y es profesional en el área relacionada a la actividad. Cuenta con registro de asistencia a charlas técnicas, y ofrecemos acceso a capacitación adicional a través de Quito Turismo.

Ámbito B:

Infraestructura y equipamiento

Infraestructura

General
Área de consumo de alimentos

Equipamiento

Servicios higiénicos o baterías sanitarias







Nuestras instalaciones eléctricas están protegidas y en buen estado. Realizamos observaciones directas para garantizar que no haya cajetines abiertos o cables expuestos. También, verificamos la última auditoría realizada por el Cuerpo de Bomberos.





Los productos en congelación y refrigeración están porcionados y organizados según su tipo, y verificamos su estado mediante observación directa. También, mantenemos un inventario ordenado con etiquetas que incluyen fechas de elaboración/ingreso y caducidad/ egreso, siguiendo la norma PEPS.

Ámbito C:

Gestión de calidad, servicio y atención al cliente

Información
Complementarios
Satisfacción al cliente interno y externo





Todas las recetas de nuestra carta están estandarizadas, incluyendo ingredientes, medidas, modo de preparación, tiempos de cocción y presentación de platos. Nuestro personal de cocina conoce estas recetas que forman parte del manual de operaciones.



Informamos a los clientes sobre el impacto positivo del reconocimiento Distintivo Q mediante materiales promocionales, medios y personal. Verificamos que la placa esté visible y en buen estado. También usamos plataformas digitales como www.visitquito.ec y la aplicación “VisitQuito” para promocionarlo.





Ofrecemos servicio de internet para nuestros clientes, con conexión inmediata y sin problemas. Revisamos comentarios y quejas relacionados con la conexión en encuestas de satisfacción y plataformas digitales.





Somos un establecimiento pet friendly y ofrecemos facilidades para mascotas. Contamos con infografías, señalización, publicaciones en plataformas digitales y un espacio definido, además de un menú específico y precios.

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





Analizamos la satisfacción del cliente, proveedores y personal para mejorar continuamente. Mantenemos un documento de análisis, actas de reuniones y evaluamos el impacto de las capacitaciones en la calidad del servicio.

Gestión de calidad I Satisfacción al cliente interno y externo

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





No introducimos especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestre, ni mantenemos, comercializamos ni consumimos especies animales y vegetales en peligro o amenazadas. Verificamos la conformidad con esta política en nuestra carta y en todas las áreas del establecimiento.

Ambiental I Fauna y Flora





Tenemos procedimientos y dispositivos de ahorro de agua en todo el establecimiento, junto con un manual que describe el uso adecuado del agua. Verificamos que estas medidas se apliquen en áreas de uso tanto del personal como de los clientes.





Utilizamos sistemas alternativos de energía amigables con el medio ambiente, como energía solar y eólica. Verificamos esto mediante observación directa y documentación que incluye manuales de uso, certificados de garantía, contratos de compra y venta o facturas.





Usamos insumos y productos biodegradables para limpieza y mantenimiento, con envases reutilizables. Contamos con certificados de biodegradabilidad y un procedimiento de compra en nuestro manual de procesos.







Difundimos nuestras acciones para reducir los plásticos de un solo uso a través de nuestros medios de comunicación y revisamos artículos relacionados en dichos medios.

Ambiental | Insumos, productos y materiales





Clasificamos y registramos residuos entregados a gestores registrados. Mantenemos registros y seguimos lineamientos en nuestro manual de procesos para el manejo de residuos.





Almacenamos y entregamos aceites usados a gestores ambientales. Mantenemos registros y cumplimos con medidas de seguridad en el área de almacenamiento.





Tenemos sistemas de música y artistas en vivo, y realizamos monitoreo para asegurarnos de que los niveles de ruido cumplan con los límites permitidos, de acuerdo con los informes de la Secretaría de Ambiente del DMQ.





Contribuimos a la conservación del patrimonio natural mediante acciones como reforestación, limpieza de ríos y quebradas, y programas de sensibilización ambiental. Mantenemos registros de proyectos, convenios y contribuciones a organizaciones que trabajan en la conservación del patrimonio natural.





Mantenemos registros de nuestras contribuciones a la comunidad local, que incluyen fotografías de nuestras acciones, apoyo a escuelas, colegios y comunidades, así como otras iniciativas de responsabilidad social.



Nuestro equipo está uniformado según el concepto del establecimiento y usa placas o credenciales identificativas. También seguimos medidas de higiene personal y los empleados de preparación de alimentos no usan accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos.







Mantenemos la tradición de cocinar con utensilios y cocinas ancestrales o tradicionales, como fogones de leña o estufas de gas, que se encuentran en buen estado con registros de mantenimiento.





El establecimiento o fundador ha sido destacado en medios de comunicación, como revistas, radio, televisión y periódicos, resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.





Contribuye a la conservación del patrimonio cultural mediante acciones como el rescate y promoción de elementos culturales, mantiene registros de proyectos y contribuciones a organizaciones que trabajan en la conservación del patrimonio cultural.





Promueve el desarrollo local y prioriza la contratación de personal de la comunidad donde opera, con listado de colaboradores locales.

Económico I Costo - Beneficio



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

www.visitquito.ec

visitquito.ec @visit_quito @visit_quito @VisitQuito Visit Quito