#DistintivoQ
Calidad Turística




# GUÍA DE USUARIO

## OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA



# 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 consumo de alimentos

### 3. Equipamiento

3.1. Servicios higiénicos o baterías sanitarias

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

4.1. Información
4.2. Seguridad
4.3. Satisfacción al cliente interno y externo
4.4. Productos
4.5. Guías

## 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






Cuenta con un manual que abarca su misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama y perfiles de puestos. Este documento debe ser aprobado por la máxima autoridad y actualizado cada 2 años.





Tiene un reglamento de higiene y seguridad, que puede ser en formato digital o físico. Si tiene más de diez trabajadores, debe ser aprobado por el Ministerio de Trabajo. Si no se requiere un reglamento en el establecimiento, no es necesario cumplir con este requisito.





Comunica las políticas de la empresa a través de sus canales de comunicación, registra la socialización con los trabajadores y difunde las políticas en medios como la web, redes sociales y sistemas internos de comunicación de la empresa.






Mantiene un cronograma de mantenimiento para instalaciones y equipos, con registros anuales de acciones, responsables y observaciones. También posee un listado actualizado de la maquinaria y equipos del establecimiento.

## ÁMBITO A: Gestión administrativa y legal





Capacitación técnica y títulos académicos relacionados con la actividad. Verificamos certificados en competencias laborales, seguridad, salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, y más.

# Ámbito B:

## Infraestructura y equipamiento

### Infraestructura

General
Área de consumo de alimentos

### Equipamiento

Servicios higiénicos o baterías sanitarias







Área específica para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento, la cual está debidamente etiquetada, organizada y mantenida en condiciones de limpieza y orden.







Áreas destinadas a la preparación y consumo de alimentos para nuestro equipo de trabajo se mantienen en condiciones de limpieza y orden, lo cual es verificado mediante observación directa de las instalaciones.








Verificar regularmente la presencia de basureros, ganchos, dispensadores de jabón y alcohol en gel, espejos, secadores automáticos o dispensadores de toallas de mano, dispensadores de papel higiénico y sistemas de aromatización.

# Ámbito C:

## Gestión de calidad, servicio y atención al cliente

Información
Seguridad
Satisfacción al cliente interno y externo
Productos
Guías





Mantener información actualizada en plataformas digitales propias y contratadas, como nuestra página web y redes sociales, que incluye datos de contacto, ubicación y servicios.






Ofrecer información turística actualizada y relevante en múltiples formatos, incluyendo plataformas digitales, materiales impresos como revistas, mapas, trípticos y folletos, así como videos promocionales y pancartas en nuestras instalaciones.






Disponer de sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas exteriores, que incluyen cámaras en funcionamiento, personal de seguridad contratado y un sistema de Botón de Seguridad conectado a la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) cercana.





Tener un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y dar seguimiento a la satisfacción y quejas del personal, con un documento en formato físico o digital que sigue una metodología y sistema establecidos.





Antes de iniciar un tour o paquete turístico, verificar el cumplimiento de todas las condiciones contractuales a través de un proceso de confirmación.





Suministrar a nuestros guías un guion base que contiene información relevante adaptada a los tours que ofrecemos, con guiones estándar y personalizados para cada producto turístico.

# Ámbito D:
# Sostenibilidad turística

## Ambiental

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

## Social

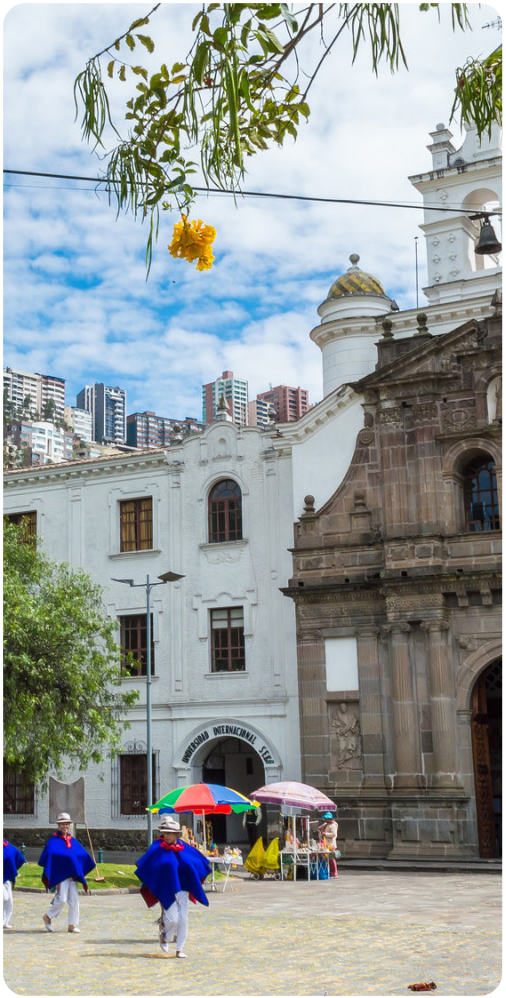
Contribución al desarrollo local
Conducta empresarial responsable

## Cultural

Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales

## Económico

Costo - Beneficio





Tenemos áreas verdes propias o apadrinadas, como jardines horizontales, verticales, techos verdes y huertos. Estas áreas se mantienen sin afectar el entorno natural. Además, contamos con un documento que especifica el convenio o autorización para el uso de espacio público apadrinado, y hemos identificado las especies de flora endémica y nativa en estas áreas.



Tener procedimientos y dispositivos de ahorro de energía en todo el establecimiento, junto con un manual para el uso eficiente de la electricidad. Mantenemos registros, tanto físicos como digitales, que incluyen planillas de consumo mensual y registros de datos de consumo tanto mensuales como anuales.









Ofrecer productos alternativos a los plásticos de un solo uso, como artículos reutilizables, biodegradables y compostables, que están disponibles para el público. Además, mantenemos fichas técnicas de estos productos y registros de órdenes de compra o adquisición.





Clasificar, registrar y entregar residuos a gestores ambientales autorizados. También, durante los tours, seguimos un procedimiento para gestionar los residuos sólidos de manera adecuada.

**Ambiental I** Residuos sólidos







Tener sistemas de tratamiento de aguas residuales para áreas rurales o naturales, y seguimos lineamientos para su tratamiento y disposición final, como se detalla en el manual de procesos. En áreas urbanas, utilizamos la red pública de alcantarillado.






Calcular y reducir nuestra huella hídrica y de CO2 anualmente, y compartimos los resultados en un informe. Además, registramos y enviamos esta información a la Secretaría de Ambiente del DMQ.





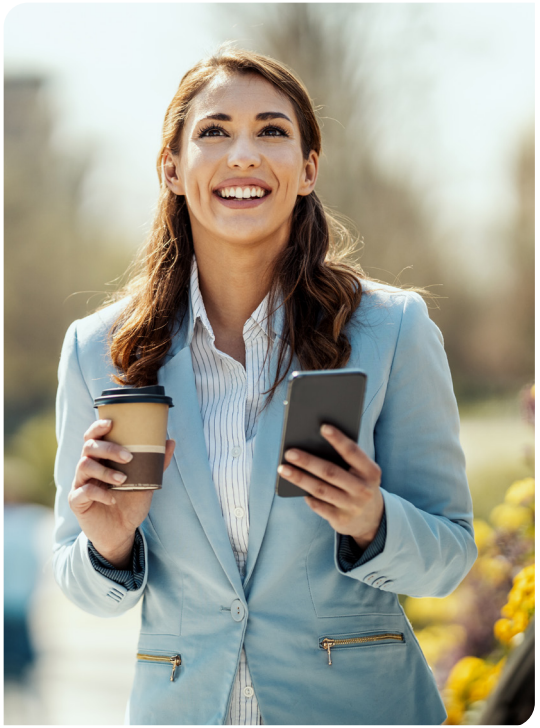
Contribuir a la conservación del patrimonio natural con reforestación, limpieza de cuerpos de agua y programas de sensibilización. Llevamos un registro de proyectos, convenios y contribuciones a organizaciones que trabajan en conservación.





Tener un sistema de indicadores para evaluar nuestro impacto en la comunidad. Utilizamos encuestas y actas de reuniones para recopilar información. También, tomamos acciones correctivas y establecemos convenios y cartas compromiso con nuestras alianzas.





Implementar buenas prácticas laborales con nuestro equipo, incluyendo reconocimientos del Ministerio de Trabajo, con documentos y acciones correspondientes.



Contribuir a la conservación del patrimonio cultural mediante rescate, conservación y promoción de elementos culturales. También fomentamos visitas a lugares culturales y colaboramos con organizaciones para esta causa.






Promover el desarrollo local mediante buenas prácticas, incluyendo la contratación preferencial de residentes locales. Mantenemos registros de colaboradores de las áreas cercanas.



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

www.visitquito.ec

visitquito.ec @visit_quito @visit_quito @VisitQuito Visit Quito