#DistintivoQ
Calidad Turística



GUÍA DE USUARIO
TRANSPORTE TURÍSTICO



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. Unidades de transporte
4.5. Conductores / pilotos

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

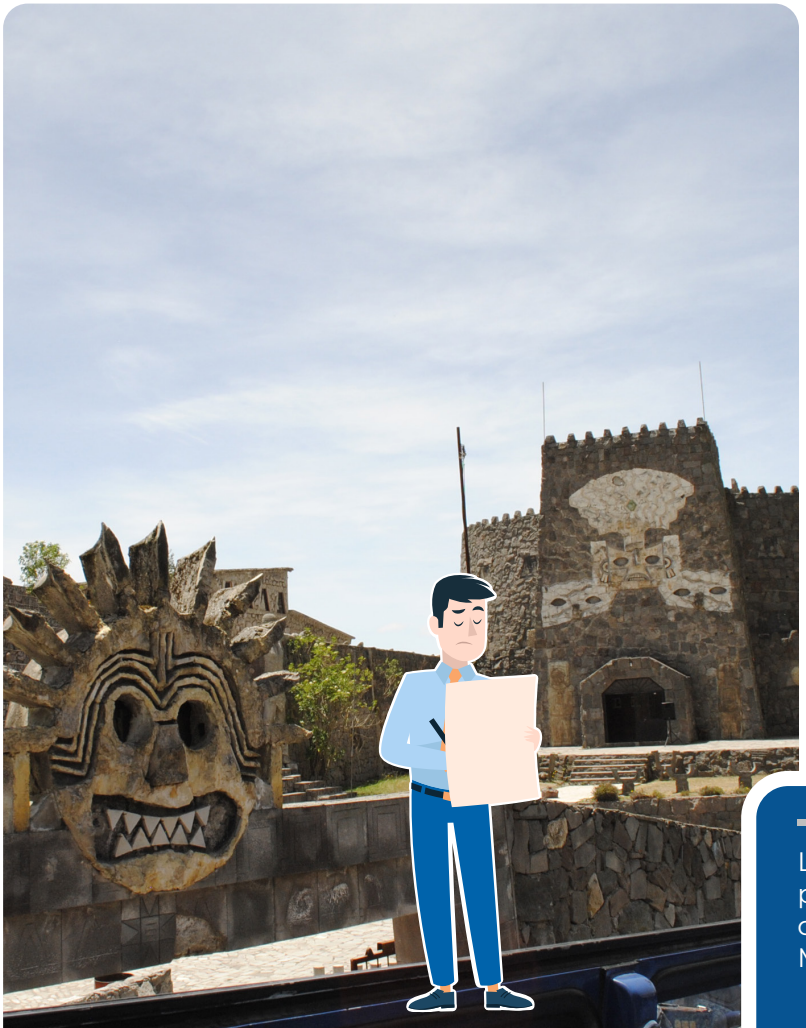
Capacitación





El manual debe abarcar procesos en todas las áreas, estar aprobado por la máxima autoridad y actualizarse al menos cada 2 años, en formato digital o físico

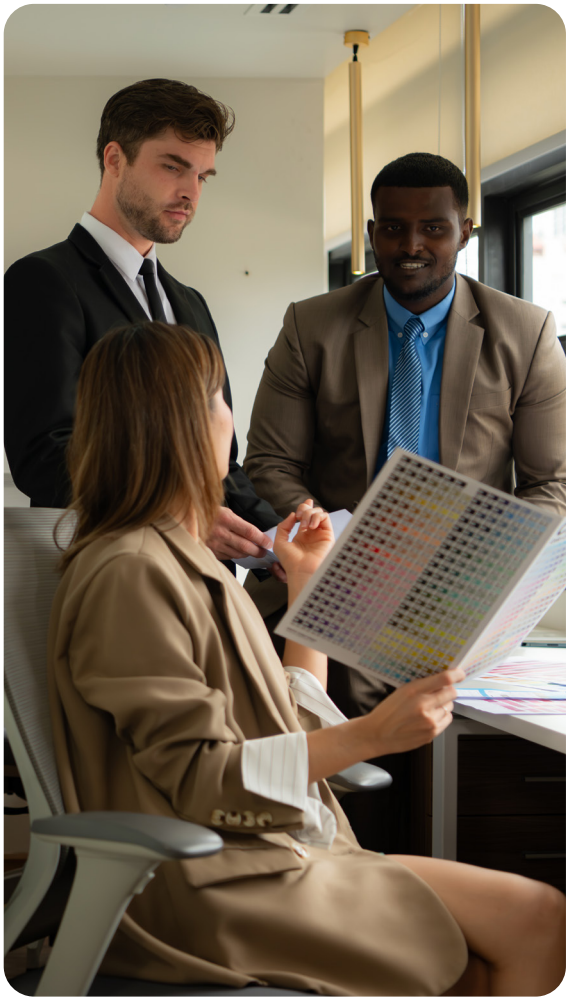
Gestión de políticas y procesos internos I Manuales, reglamentos y planes





La empresa tiene un reglamento interno de trabajo, que puede ser en formato digital o físico. Si emplea a más de diez trabajadores, debe registrarlo en la plataforma del Ministerio de Trabajo.





Las políticas deben ser compartidas a través de los medios internos de comunicación de la empresa y se debe mantener un registro de su divulgación a los empleados







Mantener un registro de mantenimientos preventivos y correctivos para vehículos, instalaciones, equipos y maquinaria. El documento, en formato digital o físico, incluye un inventario, un cronograma anual de mantenimiento preventivo y un registro anual de acciones de mantenimiento correctivo.





Capacitar con un plan de formación y charlas técnicas relacionadas con la actividad está preparado mediante un plan de capacitación y charlas técnicas relevantes para sus funciones.

Ámbito B:

Infraestructura y equipamiento

Infraestructura

General
Área de consumo de alimentos

Equipamiento

Servicios higiénicos o baterías sanitarias







Cuenta con sistemas de ventilación para prevenir la acumulación de olores, ya sean naturales o artificiales. Se realiza una inspección en áreas como baños, cocina y bodegas para garantizar su buen estado y evitar la acumulación de olores.







El área de preparación y consumo de alimentos para el equipo está limpia y ordenada, se comprueba el estado de las instalaciones mediante una observación directa.







Los baños cuentan con elementos de higiene y desinfección para clientes y personal, verificando su equipamiento, que incluye basurero, gancho, dispensador de jabón, alcohol en gel, espejo, secador o dispensador de toallas, papel higiénico y sistema de aromatización.

Ámbito C:

Gestión de calidad, servicio y atención al cliente

Información
Seguridad
Satisfacción al cliente interno y externo
Unidades de transporte
Conductores / pilotos





La información en medios digitales e impresos se actualiza y concuerda con los productos o servicios ofrecidos, asegurando que las imágenes y textos reflejen la realidad de la empresa y que los rótulos de identificación muestren la clasificación y categoría según el Registro de Turismo.





Comunicar y destacar el valor del Distintivo Q de Calidad Turística a través de materiales promocionales, medios y personal, informando a los clientes sobre sus beneficios.





La empresa ofrece información de seguridad a los clientes durante la prestación de servicios, con procedimientos detallados en el manual de procesos y en las descripciones de los puestos de seguridad.





Evalúar las opiniones de clientes, socios comerciales y empleados para impulsar mejoras continuas.





Ofrecer un sistema de custodia con códigos para equipaje y objetos personales, verificando el proceso, sistema informático, rastreo, unidades y asistencia.









La empresa aplica un código de ética para conductores/ pilotos y cuenta con un perfil: el documento, en formato digital o físico, registra la entrega y socialización, además de incluir licencias de conducción y pilotaje.

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

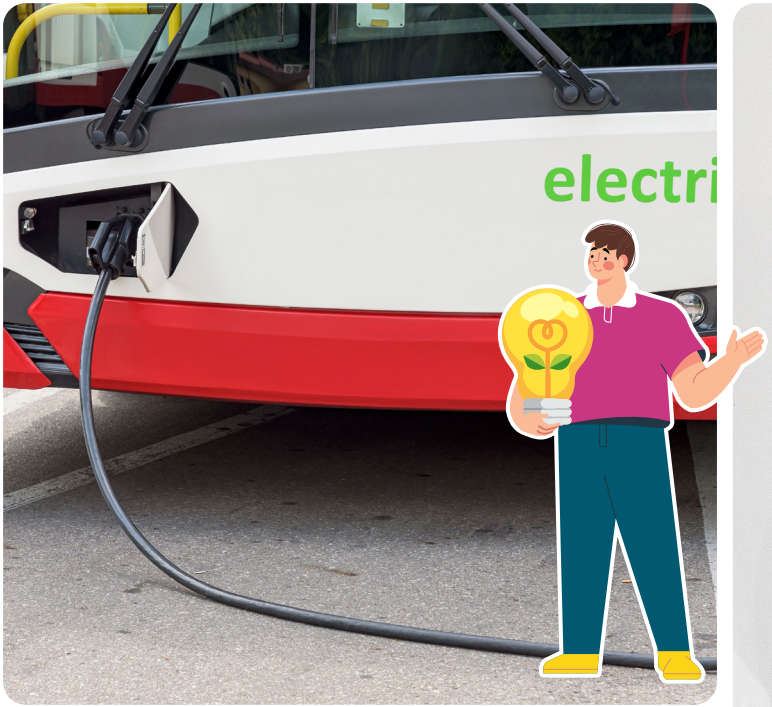
Costo - Beneficio



El establecimiento tiene áreas verdes propias o apadrinadas, como jardines verticales, techos verdes o huertos, sin impacto ambiental. Se documenta el convenio o autorización de uso de espacio público apadrinado y se identifican especies de flora endémica y/o nativa.

Ambiental I Fauna y Flora







Mantiener un registro histórico del consumo de energía con pautas para su uso eficiente, mostrando planillas y datos mensuales y anuales, así como el avance en la meta de ahorro ambiental, compartiéndolos con el equipo.





Utilizar insumos biodegradables y envases reutilizables para limpieza, unidades de transporte e higiene personal, con productos certificados y detalles en el manual de procesos.





Clasificar y entregar residuos especiales, orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales registrados, verificando y registrando la gestión durante los tours con procedimientos de recolección y disposición.







Las áreas operativas, administrativas y unidades de transporte cuentan con sistemas de tratamiento de aguas residuales antes de la disposición final, según lo establece el manual de procesos. En áreas urbanas, se conecta a la red pública de alcantarillado. Además, el manual incluye el procedimiento de higiene y saneamiento de las unidades de transporte.





Calcular y reducir anualmente la huella hídrica y de CO2, con informe de resultados y plan de acción registrado en el enlace de la Secretaría de Ambiente del DMQ: http://huelladeciudades.com/calculadorasquito/index.html







Apoyar la conservación del patrimonio natural mediante acciones como reforestación, limpieza de ríos, sensibilización ambiental y colaboración en proyectos y convenios.





Utilizar un sistema de indicadores para evaluar su impacto en la comunidad, realizando encuestas, actas de reuniones y acuerdos, y toma acciones correctivas según sea necesario.





Mantener un archivo documental de cada empleado, incluyendo registros con documentos personales, contratos, afiliaciones, certificados médicos y un cronograma de exámenes médicos.





Apoyar la preservación del patrimonio cultural: Realiza acciones para rescatar, conservar y difundir el patrimonio cultural, incluyendo proyectos, promoción de visitas y colaboración con instituciones dedicadas a la conservación cultural





Fomentar la adquisición de productos a pequeñas empresas locales y apoya proyectos de desarrollo: Promueve la economía local mediante la compra de productos de microempresas y proporciona espacios para reuniones locales de interés productivo.



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

www.visitquito.ec

visitquito.ec @visit_quito @visit_quito @VisitQuito Visit Quito