#DistintivoQ
Calidad Turística



GUÍA DE USUARIO

RECREACIÓN, DIVERSIÓN Y ESPARCIMIENTO - **VENUES**



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 preparación de alimentos y/o bebidas
2.3. Servicios higiénicos o baterías sanitarias

3. Equipamiento

3.1. Servicios higiénicos o baterías sanitarias
3.2. Área de preparación de alimentos y/o bebidas

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



Desarrollar y actualizar un manual de procesos y procedimientos, que debe contener los procedimientos de todas las áreas, ser aprobado por la autoridad máxima, en formato digital o físico, y actualizarse cada dos años.

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







Disponer de un plan estratégico de marketing que incluye metas, segmentos clave y estrategias de comunicación, puede ser digital o físico, requiere aprobación de la máxima autoridad y se actualiza constantemente.







Integrar políticas de calidad, sostenibilidad, accesibilidad universal, organización y protocolos de bioseguridad. En formato digital o físico, incluye políticas específicas para cada área, requiere aprobación de la máxima autoridad y se revisa y actualiza al menos cada dos años.





Ejecutar y gestionar un programa de limpieza para todas las áreas operativas, incluyendo baños, cocina, bodegas y otras zonas. Requiere procedimientos registrados en formato digital o físico y el mantenimiento de registros de limpieza diaria e históricos por al menos 3 meses.







El personal se capacita con un plan que incluye charlas técnicas sobre la actividad, verificando la idoneidad académica y certificados en competencias laborales, en formato digital o físico según la necesidad del área.

Ámbito B:

Infraestructura y equipamiento

Infraestructura

General
Área de cocina

Equipamiento

Servicios higiénicos o baterías sanitarias
Área de comedor y cocina
Habitaciones





Cuenta con sistemas de ventilación y extracción para prevenir la acumulación de olores, verificando su buen estado y funcionamiento.







El área de lavado, hecha de acero inoxidable resistente a la corrosión y fácil de limpiar, previene la acumulación de grasa, olores y contaminación. Se verifica que cumpla con estas características y esté en buen estado para garantizar la higiene adecuada.





Servicio higiénico se encuentra separado de la zona de preparación de alimentos y bebidas. En caso de ser un bien patrimonial y la separación no es independiente, se instala un dispositivo para separarlas.







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





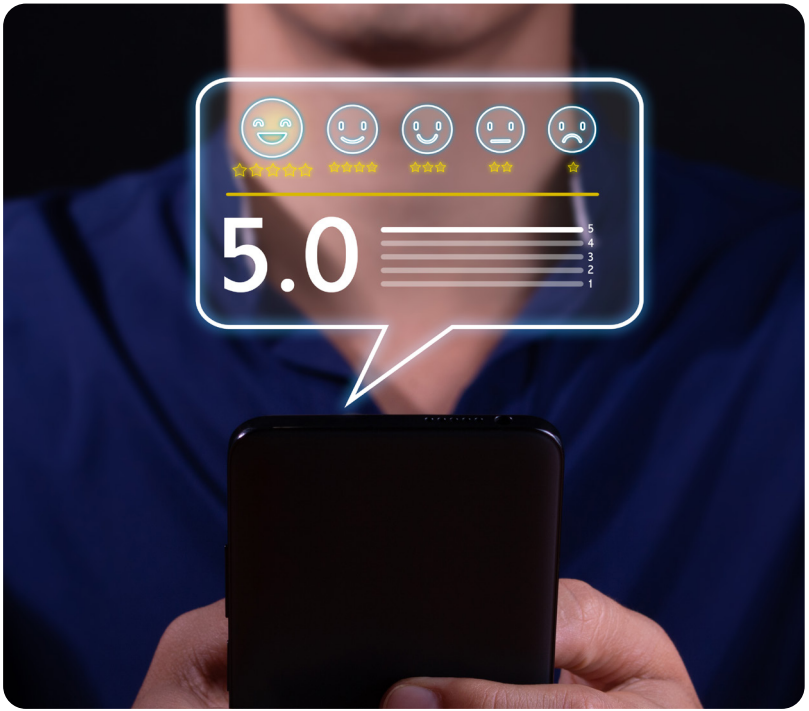


Los productos congelados y refrigerados están porcionados por tipo y deben llevar etiquetas con fechas de elaboración, ingreso y caducidad, siguiendo la norma PEPS.

Equipamiento I Área de preparación de alimentos y/o bebidas

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

Información
Complementarios
Satisfacción al cliente interno y externo







El establecimiento responde a preguntas de potenciales clientes en menos de 12 horas en todos los canales de comunicación, verificando la puntualidad de las respuestas en plataformas digitales mediante comparación de fechas y horas de solicitud y respuesta.





La empresa informa a los clientes sobre los beneficios del Distintivo Q de Calidad Turística a través de materiales promocionales, medios y personal. Se verifica la visibilidad y estado de la placa Distintivo Q, así como la presencia en plataformas digitales, excluyendo a quienes están en proceso de obtener el Distintivo Q







Ofrecer servicio de Internet para clientes dentro del establecimiento. Se verifica la disponibilidad y calidad del servicio, revisando comentarios y quejas, y evaluando en las encuestas de satisfacción del cliente.







Poseer un procedimiento para manejar la satisfacción y quejas del personal, incluyendo recepción, gestión, evaluación y seguimiento. Se requiere un documento en formato físico o digital que describa la metodología, sistema y procedimiento para medir la satisfacción del 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



Emplear insumos orgánicos en la fertilización y control de plagas en jardines horizontales/verticales, techos verdes y huertos. Se verifica el uso de abono orgánico y la elaboración de compost sin generar olores que afecten el entorno.







Hay procedimientos y dispositivos de ahorro de energía en todo el establecimiento. Se requiere un manual de uso eficiente de energía y mantener registros en formato físico o digital, como planillas de consumo mensual y datos de consumo mensual y anual.







Ofrecer alternativas a productos de plástico desechables y las pone a disposición del público. Es necesario disponer de fichas técnicas de productos alternativos, artículos reutilizables, biodegradables y compostables, junto con órdenes de compra.







Clasificar, entregar y registrar residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas para reciclaje o tratamiento. Se verifica la clasificación con registros y se incluyen lineamientos en el manual de procesos si la empresa gestiona sus residuos.







Disponer de un sistema de alcantarillado público o tratamiento de aguas residuales antes de su disposición final. Se verifica la presencia del sistema y la inclusión de lineamientos en el manual de procesos para su tratamiento y disposición final.







Contar con sistemas de música ambiental y actuaciones en vivo, con informes de monitoreo de ruido para cumplir con los límites permitidos por la Secretaría de Ambiente del DMQ.

Ambiental I Contaminación





Aportar a la conservación del patrimonio natural mediante acciones como reforestación y colaboración con instituciones y ONG en proyectos de conservación.







Presentar un informe de responsabilidad social empresarial que evalúa el impacto en la comunidad, abordando contribuciones al desarrollo local, conducta empresarial responsable, gestión de residuos y conservación del patrimonio natural.

Social I Contribución al desarrollo local







Verificar que el personal utilice uniformes adecuados, porte identificación y mantenga medidas de higiene personal, con especial atención al personal de cocina.







Informar a los clientes sobre el valor arquitectónico del establecimiento o sector, verificando la condición patrimonial en el Informe de Regulación Metropolitana (IRM).







Promover la compra de insumos y productos locales, manteniendo listados y estableciendo convenios con MIPYMES y agro productores locales.

Económico | Costo - Beneficio



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

www.visitquito.ec

visitquito.ec @visit_quito @visit_quito @VisitQuito Visit Quito