

#DistintivoQ
Calidad Turística

GUÍA DE USUARIO
ALIMENTOS & BEBIDAS



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

ÁMBITO A: Gestión administrativa y legal









Contar con un manual organizacional que abarque nuestra misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama y perfiles de puestos. Este documento se revisa y actualiza al menos cada dos años, garantizando que estemos siempre alineados con nuestros objetivos y valores.







Implementamos y mantenemos procesos y procedimientos en áreas clave como calidad, sostenibilidad, accesibilidad, organización y protocolos de bioseguridad.

Contamos con un plan de marketing que define metas, identifica oportunidades y establece objetivos claros. Este plan también guía nuestra comunicación en redes sociales, medios de comunicación y otras estrategias para destacar aún más.







Nuestras políticas en calidad, sostenibilidad, accesibilidad, organización y bioseguridad están en nuestro documento oficial, aprobado por Cuenta con registro de asistencia. Disponible en formato digital o físico, se revisa y actualiza al menos cada dos años.



Planificamos y realizamos mantenimientos preventivos de instalaciones, equipos y maquinaria de forma cuidadosa y eficiente, según un cronograma establecido. Contamos con un plan que incluye tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo, con información detallada como inventario, calendario anual de mantenimientos y registro de acciones realizadas. Esto garantiza mantener todo en óptimas condiciones.

ÁMBITO A: Gestión administrativa y legal



Nuestro plan de capacitaciones y charlas técnicas beneficia a quienes participan en nuestra actividad. Confirmamos títulos académicos y certificados de nuestros profesionales, que incluyen competencias laborales, formación en seguridad, salud, medio ambiente, manufactura, atención a discapacitados, primeros auxilios, servicio al cliente y otras áreas específicas.

Ámbito B:

Infraestructura y equipamiento

Infraestructura

General
Área de cocina
Servicios higiénicos o baterías sanitarias

Equipamiento

Servicios higiénicos o baterías sanitarias
Área de comedor y cocina

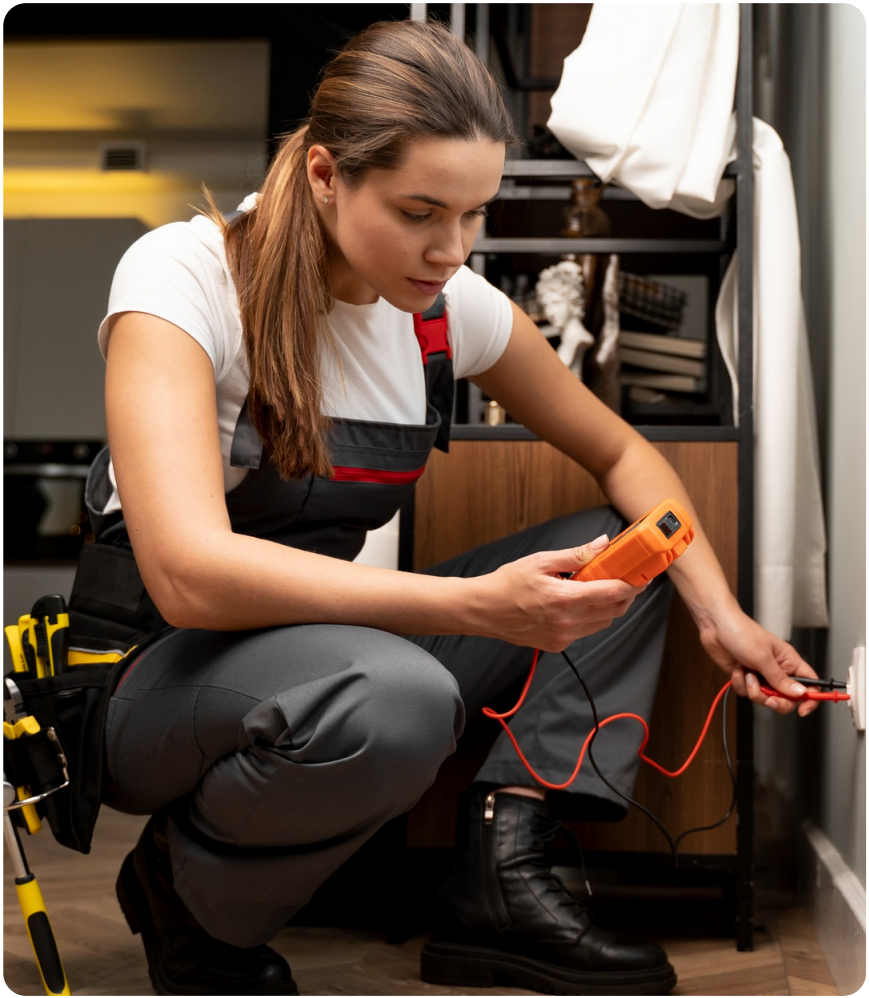


Es clave tener materiales y revestimientos de fácil limpieza en áreas operativas y administrativas para prevenir deterioro y humedad. Observamos directamente para asegurarnos de que todo esté en orden.

Infraestructura I General



Para garantizar el buen estado de nuestras instalaciones eléctricas, revisamos regularmente para asegurarnos de que no haya cajetines abiertos ni cables expuestos. Además, en nuestra reciente auditoría con los Bomberos, se verificaron las medidas de seguridad eléctrica.





Para garantizar el buen estado de nuestras instalaciones eléctricas, revisamos regularmente para asegurarnos de que no haya cajetines abiertos ni cables expuestos. Además, en nuestra reciente auditoría con los Bomberos, se verificaron las medidas de seguridad eléctrica.







Observamos directamente para verificar la presencia de área de lavado, espacio de cocina y sumidero para mantenimiento y limpieza. En el área de lavado, confirmamos acero inoxidable y pisos antideslizantes, y en cuanto al sumidero, comprobamos que sea adecuado para líquidos de mantenimiento y limpieza, sin necesidad de adaptaciones en bienes patrimoniales sin sumidero.

AMBITO B: Infraestructura y equipamiento







Contamos con un baño separado de la zona de preparación de alimentos para garantizar la higiene. Verificamos esto siguiendo el reglamento y observando directamente. En casos de bienes patrimoniales, aplicamos medidas de separación si es necesario.







En las áreas de congelación y refrigeración, almacenamos los productos necesarios para nuestras operaciones. Organizamos los productos según su tipo, asegurándonos de mantener el orden, la limpieza, el inventario y las etiquetas de fechas, cumpliendo con la norma PEPS.

Ámbito C:

Gestión de calidad, servicio y atención al cliente

Información
Complementarios
Satisfacción al cliente interno y externo



Para verificar si usamos una plataforma digital propia y su estado, revisa nuestra presencia en línea y plataformas de reservas. Puedes buscar información en nuestra página web, redes sociales y otros canales, además de verificar nuestra presencia en plataformas de reservas.









Para garantizar la estandarización de las recetas en nuestro menú, verificamos medidas, instrucciones y presentación según nuestro manual de operaciones. Las recetas estandarizadas detallan todo en nuestro menú, asegurando que el equipo de cocina esté bien informado.





Verifica la disponibilidad de estacionamiento del establecimiento revisando nuestros medios digitales. Comprobamos si hay estacionamiento propio, alianzas con externos o servicio de valet parking, además de consultar plataformas en línea para más detalles.









Ofrecemos opciones de asientos y entretenimiento para niños. Verifica estos servicios observando la disponibilidad de asientos en buen estado y asegurándote de que nuestras tarifas no incluyan costos adicionales.





Hemos implementado procedimientos específicos para recibir, manejar, evaluar y dar seguimiento a la satisfacción y quejas de clientes, proveedores y personal. Estos procedimientos están documentados y contienen metodologías y sistemas específicos para cada caso.

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





Puedes conocer nuestras áreas verdes, ya sean propias o apadrinadas, observándolas directamente o revisando un documento con los convenios y autorizaciones correspondientes.



El registro histórico de consumo de agua, con medidas para su conservación y uso eficiente, se documenta en planillas mensuales y anuales. Este registro se comparte regularmente con nuestro equipo.





En nuestro establecimiento, clasificamos, registramos y entregamos nuestros residuos a gestores ambientales registrados. Hacemos verificaciones en el área de residuos, documentando la cantidad generada y entregada a los gestores autorizados. Si gestionamos nuestros propios residuos, también incluimos directrices en nuestro manual de procesos.







En nuestro establecimiento, la zona para desechos líquidos especiales, como aceites usados, está señalizada. Encuéntrala viendo los letreros o consultando a nuestro personal. Al entregarlos, seguimos procedimientos con gestores autorizados y mantenemos registros detallados. Además, la zona de almacenamiento para aceites usados cuenta con medidas de seguridad, como un cubeto y un piso impermeabilizado. ¡Nos comprometemos con prácticas ambientales responsables!









En el establecimiento, controlamos los niveles de ruido de la música y actuaciones en vivo mediante sistemas y monitoreo, asegurándonos de cumplir con los límites permitidos y seguir las directrices de la Secretaría de Ambiente del DMQ.







En nuestro establecimiento, contribuimos a la preservación del patrimonio natural mediante acciones como reforestación, limpieza de ríos, sensibilización ambiental, proyectos, y colaboramos con alianzas, aportes económicos y apoyo técnico a instituciones y ONG dedicadas a la conservación.





En el último año, el establecimiento ha contribuido al avance y bienestar de la comunidad a través de diversas iniciativas, evaluando su impacto y proporcionando información sobre su contribución al progreso comunitario.







El establecimiento promueve una conducta empresarial responsable a través de acciones internas, comunicación mediática y la provisión de guías e infografías disponibles en https://www.yorespeto.ec







El establecimiento contribuye a la preservación del patrimonio cultural mediante visitas a lugares históricos, formando parte del inventario de patrimonio y educando a los clientes. También apoya instituciones y actividades de conservación cultural para impulsar el desarrollo local.





El establecimiento respalda la economía local al adquirir insumos y productos de MIPYMES y productores locales. También apoya iniciativas productivas, mantiene un listado de proveedores locales, establece convenios para exhibir emprendimientos locales y facilita espacios para reuniones de interés productivo.



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

www.visitquito.ec

visitquito.ec @visit_quito @visit_quito @VisitQuito Visit Quito