

#DistintivoQ
Calidad Turística

# GUÍA DE USUARIO
## BARES & DISCOTECAS



# 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

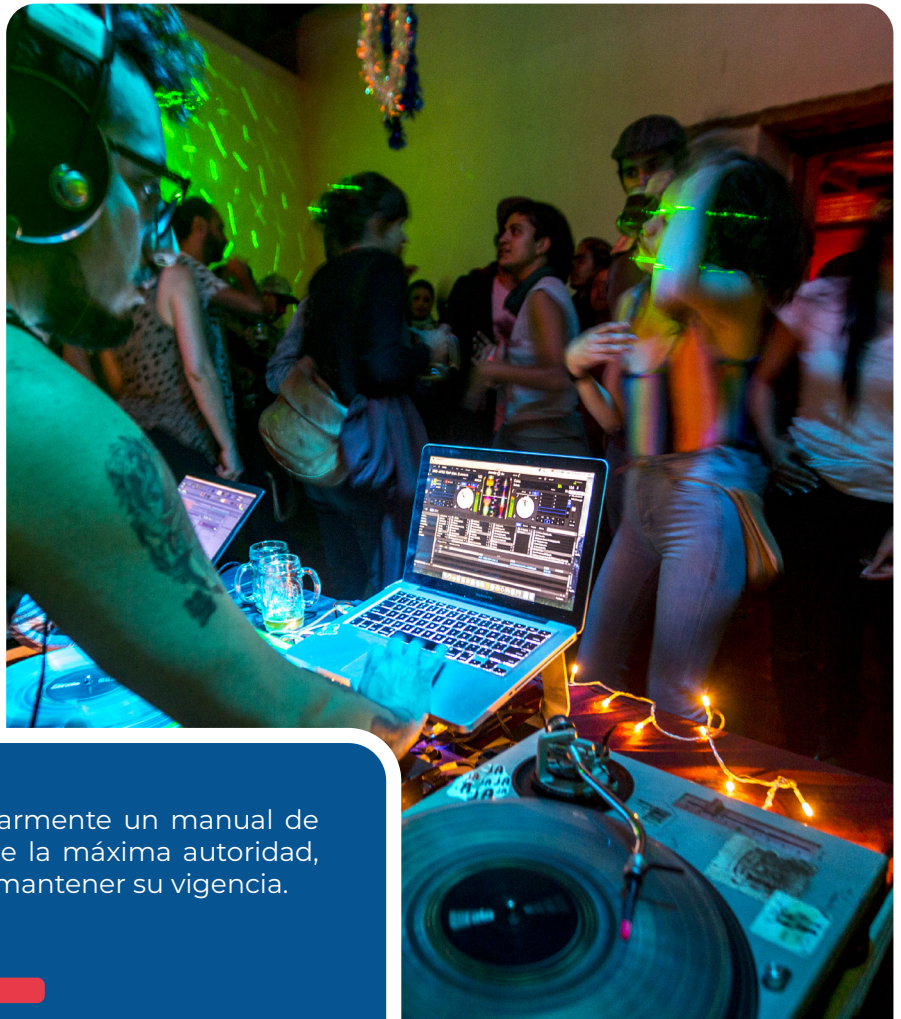
Manuales, reglamentos y planes

Gestión de políticas

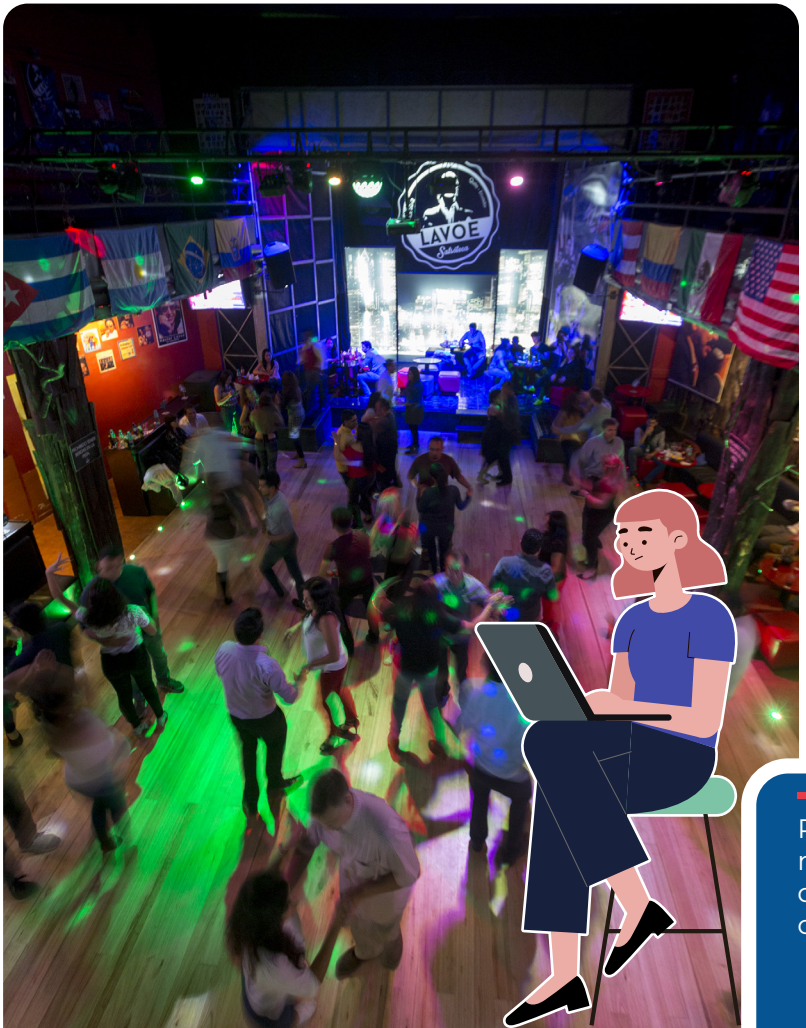
Mantenimiento

Capacitación





Fundamental es establecer y actualizar regularmente un manual de procesos y procedimientos, con aprobación de la máxima autoridad, sometiéndolo a revisiones cada dos años para mantener su vigencia.

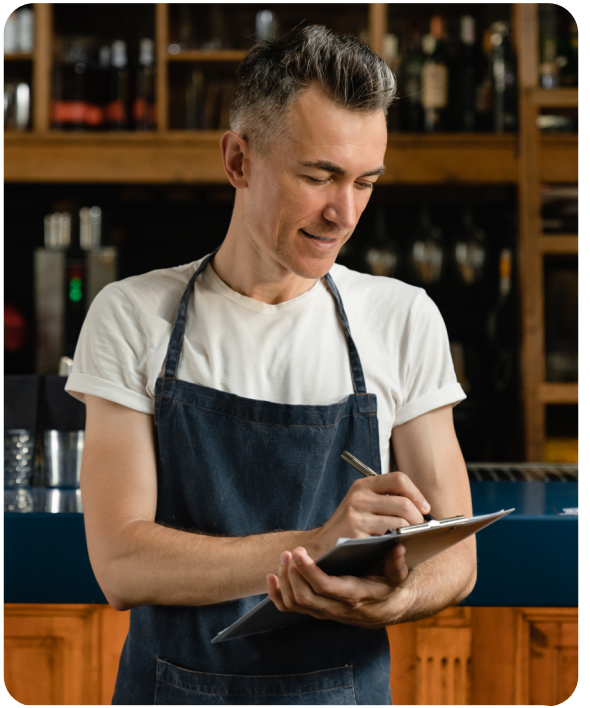


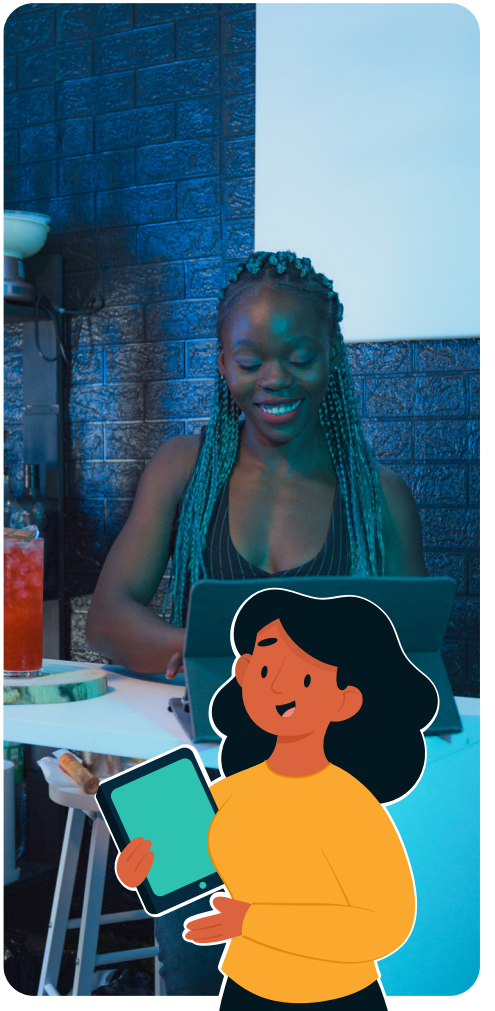





Plan de marketing, en formato digital o físico, identifica metas y mercados objetivos, y proporciona lineamientos de comunicación en redes sociales, medios masivos y otras estrategias.







Comunica las políticas a través de los canales internos de la empresa. Es importante registrar y compartir estas políticas con los empleados, así como difundirlas a través de los medios de comunicación internos y externos de la empresa, como la página web, redes sociales y sistemas de comunicación interna.







Registra el mantenimiento programado de instalaciones, equipos y maquinaria, tanto preventivo como correctivo, ya sea en formato digital o físico. Esto incluye un inventario, cronograma anual de mantenimiento preventivo y registro anual de acciones correctivas.





Sigue un plan de formación que abarca charlas técnicas relacionadas con la actividad. Las áreas de capacitación incluyen competencias laborales, seguridad, salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente, y conducta empresarial responsable. También se verifica la autenticidad de títulos y certificados, digitales o físicos, según el área de trabajo.

# Ámbito B:

## Infraestructura y equipamiento

**Infraestructura**

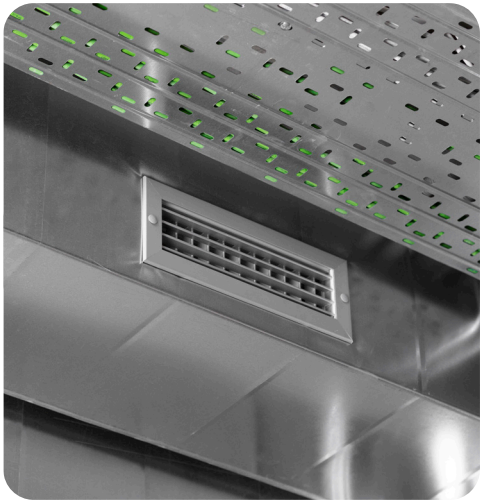
General
Área de preparación de alimentos y/o bebidas

**Equipamiento**

Servicios higiénicos o baterías sanitarias
Área de comedor y cocina
Habitaciones







Cuenta con sistemas de ventilación y extracción, naturales o artificiales, para prevenir la acumulación de olores. Se recomienda verificar su presencia en áreas como baños, cocina, comedor, bodegas y otras zonas para evitar olores desagradables.







Cuenta con un sumidero donde se dirigen los líquidos resultantes del mantenimiento y la limpieza, no obstante, en el caso de bienes patrimoniales sin sumidero, la adecuación no será necesaria.





Cuenta con instalaciones sanitarias exclusivas para el personal. Es esencial verificar que estén en buen estado, sin signos de deterioro, y cumplan con el reglamento de servicios higiénicos.





Servicios sanitarios tienen elementos de higiene y desinfección para clientes y personal, como basurero, gancho, dispensador de jabón y alcohol en gel, espejo, secador automático o dispensador de toallas de mano, dispensador de papel higiénico y sistema de aromatización.





Los insumos secos y frescos están organizados y almacenados adecuadamente, separados por categorías. Se sugiere inspeccionar visualmente las áreas de almacenamiento, verificar el inventario y asegurarse de que las etiquetas cumplan con la norma PEPS. También se recomienda mantener el área limpia, ventilada y seca.

# Ámbito C:

## Gestión de calidad, servicio y atención al cliente

Información
Complementarios
Satisfacción al cliente interno y externo





La información sobre los métodos de pago aceptados debe ser visible en el menú, la página web, plataformas digitales y respuestas de correo electrónico del equipo de ventas, así como estar incluida en el documento de políticas de reservas, pagos y cancelaciones.





Ofrecemos actividades de entretenimiento, como tenis de mesa y billar, para el disfrute de los clientes durante su estancia. Es esencial verificar que el servicio esté en buen estado y su disponibilidad no implique costos adicionales en las tarifas del establecimiento.





Evalúan los niveles de satisfacción de clientes, proveedores y empleados como parte de la mejora continua. Se requiere un documento de análisis, ya sea físico o digital, que contenga procedimientos, actas de reuniones y seguimiento de capacitaciones para mejorar la calidad del servicio.

# 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







Revisar el menú y realizar una inspección en las áreas de cocina, almacenamiento y alrededores del establecimiento para garantizar que no se introduzcan especies que representen riesgo para la flora y fauna. Además, se destaca que el establecimiento no se dedica a la comercialización o consumo de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas.

**Ambiental** | Fauna y flora

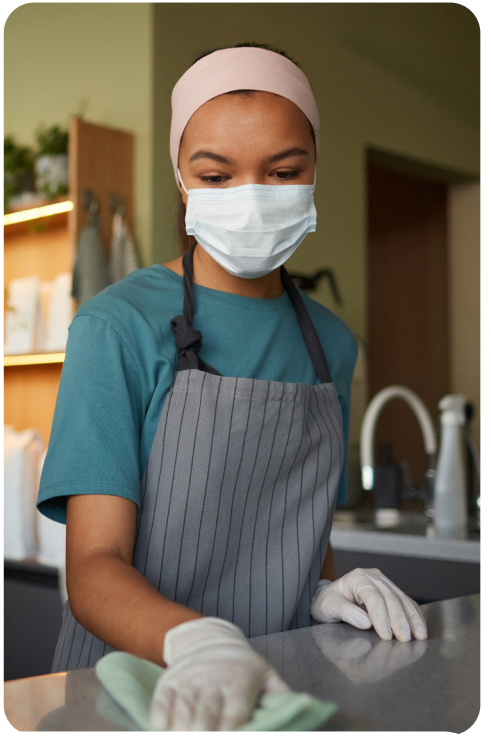


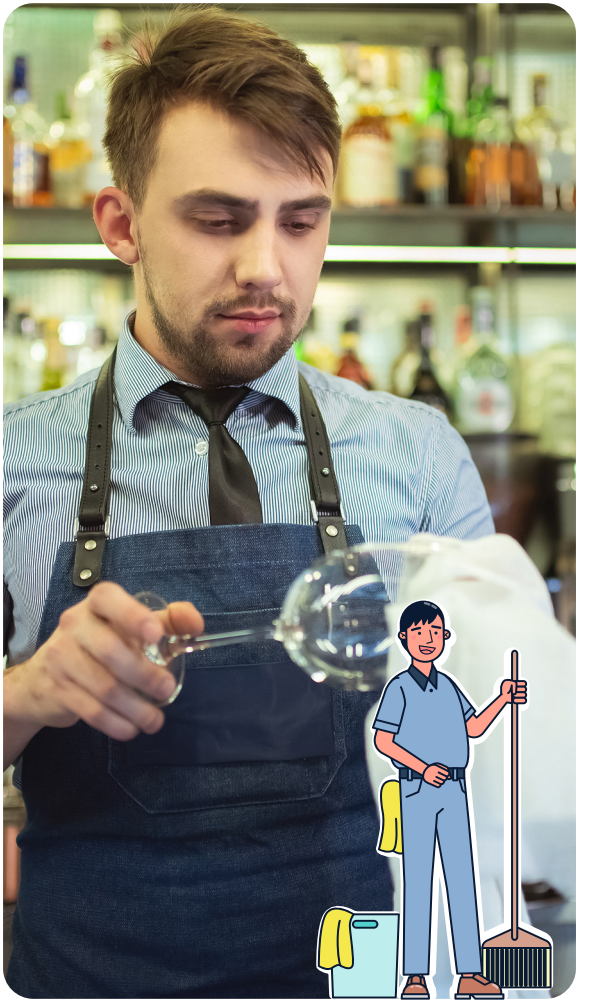




Cuando se utilizan sistemas alternativos de agua, como cisternas o tanques elevados, es esencial implementar procesos de purificación y mantener registros de su uso. Se sugiere incluir un procedimiento detallado en el manual de procesos del establecimiento, donde se destaquen técnicas como ozonificación, filtración y/o ebullición del agua para garantizar su seguridad.







Utilizan insumos y productos locales o nacionales para limpieza, desinfección y mantenimiento. Se sugiere tener un listado de productos nacionales y documentar el procedimiento de adquisición en el manual de procesos del establecimiento.







Clasifica, entrega y registra residuos orgánicos e inorgánicos a empresas registradas para reciclaje o tratamiento. Se destaca la importancia de mantener un registro detallado, con pesaje y entrega a gestores ambientales autorizados. Si la empresa maneja sus propios residuos, se deben establecer lineamientos en el manual de procesos para su tratamiento y disposición final.





Cuenta con conexión a la red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales antes de la disposición final. Además, dispone de una trampa de grasa en la cocina, y se aconseja mantener un registro de la entrega de los residuos de la trampa a un gestor ambiental autorizado.





Cuenta con sistemas de ambientación musical y presenta artistas en vivo, con un informe de monitoreo de ruido o aislamiento acústico para cumplir con los límites permitidos, según las directrices de la Secretaría de Ambiente del Distrito Metropolitano de Quito.








Participa activamente en la preservación del patrimonio natural. Mantiene un registro de sus contribuciones económicas o técnicas a instituciones públicas, ONGs o grupos comunitarios encargados de la conservación del patrimonio natural

**Ambiental I** Conservación del patrimonio natural





Promueve buenas prácticas laborales con su equipo, incluyendo acciones como el reconocimiento del Ministerio de Trabajo y la documentación de prácticas laborales ejemplares.



Colabora en la preservación del patrimonio cultural mediante actividades de rescate, preservación y promoción, abarcando el patrimonio cultural inmaterial, edificaciones históricas, restos arqueológicos, sitios ancestrales, gastronomía tradicional, entre otros.

**Cultural I** Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales







Colabora contratando servicios profesionales y oficios de proveedores locales, siguiendo procedimientos detallados en los lineamientos de proveedores y el manual de procesos, que incluyen la convocatoria a personas de las comunidades locales para vacantes técnicas, operativas y administrativas.



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

www.visitquito.ec

visitquito.ec @visit_quito @visit_quito @VisitQuito Visit Quito