

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No.701-GG-LEC-2013

**LA GERENCIA GENERAL
DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO
TURÍSTICO –QUITO TURISMO-**

Considerando:

Que, tiene a cargo el desarrollo y la promoción turística del Distrito Metropolitano de Quito, en alianza con los actores públicos y privados que conforman el sistema turístico, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, promoviendo mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación.

Que, el Plan de Desarrollo Turístico Estratégico para la ciudad de Quito – denominado Plan Q, es una herramienta de planificación turística, que incluye el programa de fortalecimiento a la calidad turística a través de la entrega de un reconocimiento a los establecimientos turísticos denominado “Distintivo Q”, cuya referencia es la palabra en latín “QUALITAS” que significa “CALIDAD”.

Que, el Distintivo Q busca diferenciar y reconocer los esfuerzos realizados por todos aquellos empresarios del Distrito Metropolitano de Quito, o de otras zonas del país (a través de acuerdos interinstitucionales), que realicen actividades turísticas diferenciadas en la calidad de su oferta, promoviendo la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible y el mejoramiento de los conocimientos y habilidades del personal que labora en los establecimientos turísticos.

Que, a través de esta iniciativa, se pretende que Quito sea un referente para el país, y que mediante el mejoramiento de los servicios turísticos y las prácticas de gestión empresarial de los establecimientos turísticos, constituya una garantía al visitante y consiga un posicionamiento preferencial en el mercado.

Que, el numeral 8 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas establece entre los deberes y atribuciones de la Gerencia General el aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa.

Que, mediante Ordenanza Metropolitana N° 0301, sancionada el 4 de septiembre de 2009, el Concejo Metropolitano de Quito, estableció el régimen común para la organización y funcionamiento de las empresas públicas metropolitanas.

En ejercicio de las facultades legales:

**RESUELVE:**

Expedir el siguiente Reglamento General del Distintivo “Q” a la calidad turística

TITULO I**OBJETO, AMBITO, ACTIVIDADES**

Art. 1.- Objeto.- Determinar las condiciones para la entrega, uso, renovación y aplicación del Distintivo “Q” a la calidad turística.

Art. 2.- Ámbito de Aplicación.- El presente reglamento es de cumplimiento obligatorio para todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen actividades turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito y en otras ciudades y provincias del Ecuador (a través de convenios interinstitucionales) y que obtienen el reconocimiento denominado “Distintivo Q” a la Calidad Turística.

Art. 3.- Actividades o servicios.- Serán objeto del reconocimiento a la Calidad Turística las siguientes:

- a) Alojamiento;
- b) Alimentos y bebidas;
- c) Agencias: mayoristas, internacional, operadora y dual;
- d) Transportación turística: aéreo, marítimo, fluvial y terrestre;
- e) Termas y balnearios, discotecas, salas de baile, peñas, centros de convenciones, salas de recepción y banquetes;
- f) Hipódromos, parques de atracciones estables, centros de recreación turística, pistas de patinaje y boleras;
- g) Otras actividades complementarias al turismo.

R. R. R.

TITULO II

PROCEDIMIENTO, REQUISITOS

Art. 4.- Proceso para la obtención del Distintivo “Q”.- Quito Turismo o las instituciones autorizadas, proveerán un formulario de aplicación (Anexo 1) para la obtención del Distintivo Q. Para el efecto, el establecimiento deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Obligatorios:

- Cumplir con la normativa nacional y local vigentes de acuerdo al tipo de actividad turística.
- Contar con el registro turístico y constar como activo dentro del Catastro de Establecimientos Turísticos de Quito o de la localidad en la que aplica.
- Contar con la LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas) o LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento) vigente o demostrar estar en proceso efectivo de licenciamiento.

Complementarios:

- Haber iniciado un proceso de implementación de herramientas de gestión de turismo sostenible.
- Tener trayectoria o reconocimiento en el sector turístico.
- Contar con personal certificado en competencias laborales.
- Una vez aprobada la aplicación, el representante legal del establecimiento deberá firmar una Carta de Compromiso (Anexo 2) en tres copias.

La aplicación se implementará individualmente para cada establecimiento. Quito Turismo o las instituciones autorizadas se reservarán el derecho de analizar y aprobar las aplicaciones recibidas.

Art. 5.- Formación de Auditores Internos.- El establecimiento turístico deberá contar con un representante, quién deberá formarse como auditor interno de una norma de turismo sostenible reconocida por Quito Turismo, para lo cual deberá participar y aprobar uno de los talleres de formación de auditores internos (mínimo 16 horas), organizado por Quito Turismo o por una empresa u organización reconocida en la formación de auditores internos y aplicación de normas de turismo sostenible.

Rodrigo



Art. 6.- Perfil.- El establecimiento deberá tomar en cuenta el siguiente perfil para la selección de la persona que se formará como auditor interno: título de segundo nivel, estabilidad laboral y alto conocimiento de las funciones administrativas y operativas del establecimiento.

El reemplazo del auditor interno deberá efectuarse un plazo no mayor a 3 meses, en caso contrario perderá el Distintivo Q sin posibilidad de obtenerlo por el lapso de 6 meses.

TITULO III RESPONSABILIDAD, VERIFICACIÓN, ENTREGA

Art. 7.- Responsabilidad.- El auditor interno tendrá la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los parámetros de la norma de turismo sostenible que se aplicará en el establecimiento.

Art 8.- Verificación técnica.- Los establecimientos estarán sujetos a una verificación física y técnica del establecimiento para evaluar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la norma de turismo sostenible que se aplique.

La verificación será considerada como aprobada si se obtiene un cumplimiento igual o mayor al 80% de los parámetros de la norma de turismo sostenible.

En caso de que el establecimiento no apruebe el cumplimiento de la norma en la primera verificación, podrá efectuarse una segunda verificación en un plazo no mayor a tres meses.

Después de cada verificación, Quito Turismo o la empresa u organización autorizada, entregará un plan de mejoras al auditor interno del establecimiento, con el propósito de que gestione los cambios y mejoras pertinentes en el plazo acordado.

Si el establecimiento no supera el porcentaje de cumplimiento de la norma de turismo sostenible en la segunda verificación, será decisión de Quito Turismo o las instituciones autorizadas, el permitir que el establecimiento continúe en el proceso y se realice una tercera verificación. No se podrá realizar más de 3 verificaciones por establecimiento en el mismo año, y solo aplicará nuevamente después de 6 meses a partir de la última verificación realizada.

Robe



Art. 9.- Entrega del Distintivo Q.- Quito Turismo o las instituciones autorizadas entregarán el “Distintivo Q” a la Calidad Turística, a todos los establecimientos que cuenten con un auditor interno de una norma de turismo sostenible reconocida por Quito Turismo o las instituciones autorizadas y hayan aprobado la verificación técnica con un porcentaje igual o mayor al 80% de cumplimiento de los parámetros la norma de turismo sostenible en mención.

Quito Turismo o las instituciones autorizadas entregarán el Certificado de Distintivo Q a la Calidad Turística y una placa de reconocimiento. La placa deberá ser ubicada en el establecimiento de acuerdo al manual de uso de la marca (Anexo 3).

TITULO IV

VIGENCIA, RENOVACION, SEGUIMIENTO, REVOCATORIA

Art. 10.- Vigencia.- El Distintivo Q a la Calidad Turística, tendrá vigencia de 1 año calendario, a partir de la entrega del Certificado.

Art. 11.- Renovación del Distintivo Q.- Un establecimiento con Distintivo Q podrá renovarlo mediante solicitud escrita del representante legal del establecimiento y entregada a Quito Turismo o las instituciones autorizadas 30 días antes de la fecha de vencimiento del Certificado vigente. Para esto, el establecimiento deberá cumplir con los requisitos generales establecidos en este reglamento y que serán comprobados en la verificación de renovación.

En el caso de que el establecimiento no cumpla con el porcentaje mínimo requerido para la referida renovación, se establecerá un plazo no mayor a 45 días para que gestione los cambios y mejoras pertinentes. Si en esta verificación, el establecimiento no alcanzó el porcentaje mínimo requerido, no se renovará el Distintivo Q y el establecimiento solo podrá aplicar nuevamente después de un año calendario a partir de la fecha de última verificación realizada.

Art. 12.- Seguimiento.- Quito Turismo o las instituciones autorizadas implementará acciones de seguimiento a los establecimientos que hayan obtenido el Distintivo Q, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la norma de turismo sostenible. Estas acciones de seguimiento son las siguientes:

P. Role



Si a un establecimiento le fuere revocado el Distintivo Q, solo podrá aplicar nuevamente después de un año calendario a partir de la fecha de la revocatoria. Quito Turismo o las instituciones autorizadas se reservan de derecho de aceptar la nueva aplicación.

Art. 15.- Obligaciones de los establecimientos con Distintivo “Q”.- Los establecimientos turísticos que sean portadores de esta distinción están obligados a:

- a) Notificar por escrito a Quito Turismo o las instituciones autorizadas todas las modificaciones que realice en su negocio y que puedan afectar a la conformidad de los servicios brindados:
 1. Modificaciones en sus servicios.
 2. Cese o suspensión en la prestación de sus servicios.
 3. Cambio de razón social, nombre comercial, propietario, representante legal, entre otros.
 4. Variaciones en el número de plazas o aforo.
 5. Cambio de dirección.
- b) Facilitar toda la información requerida por Quito Turismo o las instituciones autorizadas para el proceso de verificación de la aplicación de la norma de turismo sostenible.
- c) Designar a un responsable del establecimiento como auditor interno de la norma de turismo sostenible para todo el proceso de capacitación y asistencia técnica.
- d) Aplicar y difundir la información recibida en las capacitaciones dentro del establecimiento turístico y difundirla a todo el personal.
- e) Implementar las recomendaciones de acuerdo al plan de mejoras que se entregue al auditor interno.
- f) Asistir con responsabilidad y compromiso a todo el programa de capacitación que para el efecto se lleve a cabo.
- g) Asumir los costos de las mejoras de la gestión empresarial que de acuerdo con el plan de mejoras deban implementarse.
- h) Difundir entre sus clientes los esfuerzos que el establecimiento está realizando para mejorar los estándares de calidad.

Art. 16.- Derechos.- Los establecimientos turísticos que sean portadores de esta distinción tienen derecho a:

P. Roale

- a) Recibir un plan de mejoras después de cada verificación que incluye recomendaciones que facilitan la implementación de prácticas sostenibles y monitoreo continuo.
- b) Acceso a talleres de capacitación en normativas regulatorias, buenas prácticas, competencias laborales y otros definidos por Quito Turismo o las instituciones autorizadas.
- c) Acompañamiento técnico en el proceso de verificación de la norma de turismo sostenible.
- d) Acceso a beneficios de promoción y difusión de los establecimientos turísticos a través de los canales establecidos por Quito Turismo o las instituciones autorizadas.
- e) Acceso a eventos y encuentros de carácter técnico y/o comercial con otros actores turísticos.

Art. 17.- Uso de la marca Distintivo “Q” a la calidad turística.- La titularidad de la marca e imagen del Distinto Q a la Calidad Turística es propiedad exclusiva de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo-, entidad que permitirá la entrega y uso de la misma, a otras instituciones a través de convenios y/o acuerdos de cooperación.

Art. 18.- Finalidad de la marca.- La marca tiene como finalidad identificar a los establecimientos turísticos que han mejorado la calidad de sus servicios y productos comerciales, y que contribuyen al posicionamiento y competitividad de la ciudad de Quito y otros destinos turísticos.

Art. 19.- Características.- La presencia de la marca Distintivo “Q” a la calidad turística garantiza:

- a. Que el establecimiento está legalmente registrado en el Catastro Turístico del Distrito Metropolitano de Quito o en otras zonas del país;
- b. Que cumple con un porcentaje igual o mayor al 80% de los parámetros de evaluación de una norma de turismo sostenible;
- c. Que ha mejorado su nivel de calidad en la prestación de servicios turísticos.

Art. 20.- Uso de la marca.- Exclusivamente los establecimientos turísticos reconocidos por Quito Turismo o las instituciones autorizadas podrán utilizar la marca Distintivo Q a la Calidad Turística de acuerdo a las especificaciones del Anexo 3.

El uso de la placa de Distintivo Q a la Calidad Turística será obligatorio para los establecimientos que hayan obtenido este reconocimiento.

R.
Rde



Un establecimiento turístico no podrá hacer uso de la marca cuando haya caducado el periodo de validez del Distintivo Q o le haya sido revocado el mismo, por tanto deberá devolver la placa y no podrá utilizar la marca en ningún documento, página web o en cualquier otro medio de promoción del establecimiento.

Art. 21.- Prohibiciones.- En relación con el uso de la marca Distintivo Q está prohibido:

- a) El uso abusivo de la marca.
- b) La utilización del distintivo, en actividades turísticas que no han pasado por un proceso de verificación, reconocido por Quito Turismo o las instituciones autorizadas.
- c) La utilización de la marca de manera ambigua y que provoque confusión en el consumidor del servicio.

Art. 22.- Sanciones.- El mal uso de la marca, acarreará al responsable la suspensión temporal o definitiva del distintivo, así como las sanciones que, en función de la gravedad de la falta, se encuentren estipuladas en el ordenamiento jurídico metropolitano y/o nacional vigente.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La modificación de esta normativa podrá ser modificada de acuerdo con la naturaleza y dinámica de las actividades turísticas, en función de optimizar el correcto uso y aplicación del Distintivo “Q” a la calidad turística.

SEGUNDA.- El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Gerencia General de Quito Turismo.

Dado en Quito, 8 de abril de 2013


Luz Elena Coloma Escobar
GERENTE GENERAL

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico

 **-QUITO TURISMO-**