

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO  
- QUITO TURISMO -

GUÍA DE USUARIO  
NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q"

ALIMENTOS Y BEBIDAS

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
<b>ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL</b>					
<b>Gestión de políticas y procesos internos</b>					
<b>Manuales, reglamentos y planes</b>					
1	Cuenta con un manual organizacional que incluye: misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama del establecimiento y perfil de cada puesto.	* Documento que contiene: a. Misión, visión, políticas, principios y valores; b. Organigrama del establecimiento; c. Perfil de cada puesto. *El documento debe estar vigente (no más de 5 años).	x	x	
2	Cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa del establecimiento.	*Manual de procesos y procedimientos por área operativa que incluya flujogramas y directrices de calidad en el servicio. *El documento debe estar vigente y corresponder al organigrama actual del establecimiento y sus áreas operativas.	x	x	
3	Cuenta con reglamento interno para el personal, en el que se detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labora en el establecimiento.	*Documento del reglamento interno con las obligaciones y derechos del talento humano. *En caso de tener más de diez empleados deberá estar aprobado por la autoridad competente.	x	x	
4	Cuenta con un reglamento y comité de seguridad e higiene de trabajo, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral, conforme a lo dispuesto por la autoridad competente.	*Documento con el reglamento de seguridad e higiene de trabajo. *Acta de nombramiento del comité de seguridad e higiene. *Actas de reuniones periódicas. *Cuenta con un responsable de seguridad o comité de seguridad e higiene del trabajo, conforme a lo dispuesto por la autoridad competente.	x	x	x
5	Cuenta con un plan de marketing donde identifica sus, metas, mercados objetivos, de oportunidad y cuenta con lineamientos de comunicación.	*Documento del plan de marketing donde se identifican los mercados objetivo y de oportunidad.	x	x	
6	El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado y de acuerdo a la autoridad competente.	*Documento del plan de evacuación, en caso de tener más de 50 m2. deberá tener la aprobación de la autoridad competente. *Si tiene menos de 50 m2. No aplica el criterio.	x	x	x
<b>Gestión de políticas</b>					
7	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones).	*Documento que contiene las políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad universal, Organizacionales	x	x	
8	Las políticas se encuentran difundidas en los canales de comunicación de la empresa.	*Políticas difundidas en sus medios de comunicación (web, redes sociales, dentro de la oficina)	x	x	
9	Dispone de un archivo documental físico o digital de cada trabajador, en el que incluya por lo menos contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados.	*Se revisará carpetas individuales de cada uno de los trabajadores donde constará documentos personales, contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados. *Cuenta con un cronograma de exámenes y chequeos médicos necesarios a sus trabajadores, de ser el caso incluye pruebas para detectar epidemias/pandemias.	x	x	
<b>Mantenimiento</b>					
10	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	*Listado con el inventario de equipos y maquinaria del establecimiento. *Cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos y maquinaria. *Cronograma anual de mantenimiento preventivo de instalaciones. *Registro anual de acciones de mantenimiento correctivo en el establecimiento. *De acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, se detalla por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado y próximo mantenimiento.	x	x	
11	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.	*Se verifica los registros diarios y/o históricos de limpieza de las diferentes áreas en forma física, digital.	x	x	
12	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	*Observación directa del estado de las instalaciones eléctricas. *Verificación de la última auditoría del Cuerpo de Bomberos.	x	x	
<b>Capacitación</b>					
13	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	*Cronograma anual de capacitación técnica al personal, en donde se especifiquen los siguientes: - Competencias laborales; - Seguridad y Salud Ocupacional; - Buenas prácticas ambientales; - Buenas prácticas de manufactura; - Atención a personas con discapacidad; - Primeros Auxilios; - Atención al cliente; - Protocolos de bioseguridad. *Registro de cada capacitación ejecutada, que incluya fecha, temática tratada y listado firmado de participantes o certificado de participación (para casos de capacitadores externos).	x	x	
<b>ÁMBITO B: RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL</b>					



**CALIDAD TURÍSTICA**  
— DISTINTIVO Q —



*Tu historia comienza en Quito*

Social					
14	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Encuestas sobre el impacto del establecimiento en la comunidad.</li> <li>*Actas de reuniones con la comunidad, sobre el impacto del establecimiento en el sector.</li> <li>*Acciones correctivas generadas por el establecimiento.</li> <li>*Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas.</li> </ul>	x	x	
15	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Fotografías de acciones generadas por el establecimiento a la comunidad.</li> <li>*Aportes directos en escuelas, colegios o comunidades locales.</li> <li>*Otras acciones de responsabilidad social y ambiental: Apoyo a proyectos sociales y ambientales.</li> </ul>	x	x	
16	Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (proveedores locales).	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Listado de productos locales y lugares de visita disponibles a nivel local y a precios justos.</li> <li>*Respaldos de la compra de productos locales y cuantificación anual, en relación al total de compras.</li> <li>*Convenios, acuerdos, cartas compromiso con microempresas locales para la exhibición de sus productos dentro del establecimiento o la visita a sus emprendimientos.</li> <li>*Facilita ciertas áreas del establecimiento para reuniones locales de interés productivo.</li> </ul>	x	x	
17	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Listado de colaboradores que residen en las áreas circundante del establecimiento.</li> <li>*Procedimiento para la contratación de servicios locales consta en los lineamientos de proveedores.</li> <li>*Procedimiento para la convocatoria a personas de las comunidades locales/barrio a participar en las vacantes técnicas, operativas y administrativas del establecimiento, mismo que consta en el manual de procesos.</li> </ul>	x	x	
Ambiental					
Fauna y flora					
18	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, donde existe predominancia de especies de flora endémica y/o nativa .	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, sin que afecten al entorno natural.</li> <li>*Identificación de especies de flora endémica y/o nativa identificadas.</li> </ul>	x	x	x
19	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Documentación o Infografía de especies de flora y fauna endémica y/o nativa identificadas del DMQ.</li> <li>*Información sobre las especies en peligro de extinción o amenazadas determinadas por la autoridad competente.</li> </ul>	x	x	
20	El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestres y no mantiene, comercializa o consume, especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Verificación de la carta.</li> <li>*Observación en cocina, almacenamiento y alrededores del establecimiento.</li> </ul>	x	x	
21	Para la fertilización y control de plagas de huertos, jardines y áreas boscosas, se utilizan insumos orgánicos, no peligrosos para el ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Abono orgánico utilizado por el establecimiento o trabajador contratado.</li> <li>*Verificación de la elaboración de abono de compostera dentro del mismo establecimiento, sin emisión de olores que contaminen el entorno.</li> <li>*Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son orgánicos.</li> <li>*Verificación dentro y fuera del establecimiento.</li> </ul>	x	x	x
Gestión de recursos					
22	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*No aplica para establecimientos que cuenten con la red pública de agua potable.</li> <li>*Documento del proceso de captación de agua que sea avalada por la comunidad.</li> </ul>	x	x	x
23	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planillas de consumo de agua mensual;</li> <li>- Registro del consumo mensual y anual;</li> <li>- Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida en los lineamientos de gestión ambiental.</li> </ul> </li> </ul>	x	x	
24	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Verificación de áreas de uso del personal, habitaciones, áreas operativas y baños:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- En inodoros / llaves de agua y duchas de las áreas seleccionadas, tienen dispositivos de ahorro.</li> <li>- Manual de procesos de uso correcto de agua.</li> </ul> </li> </ul>	x	x	
25	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Observación directa.</li> <li>*Procedimiento de purificación de agua, detallado en el manual de procesos del establecimiento.</li> <li>*Técnicas como ozonificación, filtración y/o ebullición del agua son aplicadas para la obtención de agua segura.</li> </ul>	x	x	x
26	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planillas de consumo de energía mensual;</li> <li>- Registro de datos de consumo mensual y anual;</li> <li>- Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida en los lineamientos para la gestión ambiental.</li> </ul> </li> </ul>	x	x	
27	Existen dispositivos ahorradores de energía, instalados de manera predominante en el establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planillas de consumo de energía mensual;</li> <li>- Registro de datos de consumo mensual y anual;</li> <li>- Manual de procesos de uso correcto de energía eléctrica.</li> </ul> </li> </ul>	x	x	
28	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Observación directa.</li> <li>*Cuenta con manual de uso.</li> <li>*Cuenta con certificados de garantía.</li> <li>*Contrato de compra y venta o facturas.</li> </ul>	x	x	x



**CALIDAD TURÍSTICA**  
— DISTINTIVO Q —



Tu historia comienza en Quito

Insumos, productos y materiales					
29	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son productos biodegradables.</li> <li>*Listado de productos biodegradables para limpieza, desinfección y mantenimiento con respaldo bioquímico de biodegradabilidad por parte del productor.</li> <li>*Verificación de los envases o productos recargables o reutilizables.</li> <li>*Procedimiento de compra de productos biodegradables consta en el manual de procesos del establecimiento.</li> </ul>	x	x	
30	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Listado de productos nacionales para productos de limpieza, desinfección y mantenimiento.</li> <li>*Procedimiento para la compra de productos locales o nacionales, consta en el manual de procesos del establecimiento.</li> </ul>	x	x	
31	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Listado de alimentos de origen local o nacional.</li> </ul>	x	x	
32	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Listado con el inventario de equipos e insumos con: fecha de adquisición y registro de mantenimiento.</li> <li>*Verificación del estado de equipos e insumos.</li> </ul>	x	x	
Residuos Sólidos					
33	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Verificación de residuos orgánicos e inorgánicos clasificados por tipo.</li> <li>*Verificación del sitio de almacenamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos.</li> <li>*Registro de residuos orgánicos e inorgánicos generados, pesados y entregados a gestores ambientales autorizados.</li> <li>* En el caso que la empresa maneje sus residuos deberá presentar los lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de residuos orgánicos e inorgánicos que consta en el manual de procesos de la empresa.</li> </ul>	x	x	
Residuos Líquidos					
34	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Sistemas de tratamiento que aplican principalmente en áreas rurales o áreas naturales.</li> <li>*Lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de aguas residuales consta en el manual de procesos.</li> <li>*En el área urbana cumple con la red pública de alcantarillado.</li> </ul>	x	x	
35	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Listado de desechos líquidos peligrosos generados, con sus especificaciones de almacenamiento.</li> <li>*Verificar sitio de almacenamiento tengan señalización de área restringida o peligrosa.</li> <li>*Registro de líquidos peligrosos generados, pesados y entregados a gestores ambientales, empresas o personas recicladoras registradas.</li> <li>*Verificar trampas de grasa en áreas de cocina.</li> </ul>	x	x	
Contaminación					
36	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Observación directa del uso de equipos dentro y fuera del establecimiento.</li> <li>*Revisar los comentarios de clientes en plataformas digitales y en los resultados de la evaluación directa de satisfacción del cliente, respecto a la generación de ruido que alteró su experiencia dentro del establecimiento.</li> <li>*Los equipos de sonidos deben estar dirigidos hacia el interior.</li> </ul>	x	x	
37	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo a los lineamientos permitidos por la autoridad competente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cuenta con el informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico validado con la autoridad competente.</li> </ul>	x	x	x
38	Cuantifica la huella de CO2 anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Calculadora de CO2 que usa el establecimiento y parámetros de medición.</li> <li>*Datos en toneladas equivalentes.</li> <li>*Meta anual de disminución de CO2.</li> <li>*Pueden ingresar y registrar al link de la Secretaría de Ambiente de la ciudad <a href="http://huelladeciudades.com/calculadorasquito/index.html">http://huelladeciudades.com/calculadorasquito/index.html</a></li> </ul>	x	x	
Conservación del patrimonio natural y cultural					
39	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Fotografías y documentos de los procesos de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforestación con especies nativas realizadas por el empresario en áreas devastadas;</li> <li>- Rescate o conservación del patrimonio cultural (edificaciones patrimoniales, restos arqueológicos, sitios ancestrales, gastronomía típica, entre otras);</li> <li>- De la limpieza o recuperación de orillas de ríos o quebradas.</li> </ul> </li> <li>*Sensibilización ambiental o cultural directa de la empresa en escuelas, colegios o a comunidades locales.</li> <li>*Listado de proyectos relacionados, generados y los resultados obtenidos.</li> </ul>	x	x	



**CALIDAD TURÍSTICA**  
— DISTINTIVO Q —



Tu historia comienza en Quito

40	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.	*Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas: - Registro de contribución económica o técnica a instituciones públicas, ONGs o colectivos sociales, encargados de realizar actividades de conservación del patrimonio natural o cultural; - Promoción de visita a museos, conventos, iglesias, sitios prehispánicos sagrados, entre otros, áreas naturales protegidas públicas y/o privadas, disponibles a nivel local.	x	x	
41	En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	*Verificación del predio en el Informe de Regulación Metropolitana IRM en el sistema municipal <a href="https://pam.quito.gob.ec/mdmq_web_irm/irm/buscarPredio.jsf">https://pam.quito.gob.ec/mdmq_web_irm/irm/buscarPredio.jsf</a> . *Documentos o información que acredite o resalte el valor patrimonial arquitectónico del establecimiento y esté accesible al cliente. *Infografías, trípticos, fotografías, plataformas digitales, carteles con la historia del inmueble o guión escrito que comparta el personal.	x	x	x
<b>AMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</b>					
<b>Infraestructura</b>					
<b>Infraestructura general</b>					
42	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	*Observación del área de almacenamiento que se encuentra rotulada, ordenada y limpia.	x	x	
43	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación natural o artificial evitando la acumulación de olores.	*Observación de los sistemas de ventilación que garanticen la no acumulación de olores en las áreas administrativas y operativas (baños, cocina, comedor, bodegas entre otros).	x	x	
44	Las áreas del establecimiento operativas y administrativas están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	*Observación directa.	x	x	
45	Las áreas designadas al ingreso de clientes y proveedores se encuentran libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	*Observación directa.	x	x	
46	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	*El establecimiento cuenta por ejemplo con: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación, entre otros. *Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con facilidades para el uso del inodoro y lavamanos. *El procedimiento para la atención de personas con discapacidad consta en el manual de procesos del establecimiento. *Cumple de acuerdo a la normativa vigente.	x	x	
<b>Infraestructura área de cocina</b>					
47	El área de almacenamiento (bodegas, repisas, entre otras.) de insumos secos e insumos frescos, congelados y refrigerados está correctamente dividida por tipo; los envases y productos se encuentran limpios, herméticos, inventariados y etiquetados con fechas de recepción y caducidad; no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir).	*Observación directa de áreas de almacenamiento. *Verificación de inventario y de etiquetas con fechas de elaboración /ingreso y de caducidad/egreso, que cumpla la norma PEPS. *Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia.	x	x	
48	El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	*Observación directa de áreas de lavado que incluya: lavabo, desagües y sedimentadora de residuos (trampa de grasa).	x	x	
49	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	*Observación directa de pisos y sumideros.	x	x	
<b>Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias</b>					
50	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	* De acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias. *En el caso de ser un bien patrimonial y que el servicio higiénico no se encuentre independiente del área de alimentos: - Se colocará algún dispositivo que separe las áreas. - Se especifica que los lineamientos de limpieza sean con mayor frecuencia los cuales constan en el manual de procesos del establecimiento.	x	x	
51	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido.	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias. *Señalización en material resistente y sin signos de deterioro.	x	x	
52	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.	*Verificar que las condiciones de las instalaciones se encuentren en buen estado y sin signos de deterioro. * De acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.	x	x	x



**CALIDAD TURÍSTICA**  
— DISTINTIVO Q —



Tu historia comienza en Quito

Equipamiento				
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias				
53	Los servicios higiénicos del cliente debe contar con: -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias.	x	x
54	El servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, cuenta de manera permanente con: -Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización	*Verificación de funcionamiento del pulsador de auxilio y del sensor de iluminación. *Barra de seguridad debe cumplir norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2 239:2000 Accesibilidad de las personas al medio físico. *Señalización en material resistente y sin signos de deterioro.	x	x
55	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	*Observación directa del área del cambiador.	x	x
Equipamiento del área de comedor y cocina				
56	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	*Verificar del inventario del menaje y observación directa del mismo.	x	x
57	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	*Verificar que se encuentran en buen estado, limpios y sin signos de deterioro.	x	x
58	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	*Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro.	x	x
59	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	*Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro.	x	x
60	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente.	*Observación directa en procesos de congelación o descongelación. *El procedimiento debe constar en el manual de procedimientos.	x	x
61	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, evitando la contaminación cruzada.	*Se verifica que los fluidos y residuos de la descongelación no goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación. *Se verifican que se ubican las carnes y pescados crudos en la parte inferior.	x	x
62	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso.	*Observación directa de cumplimiento.	x	x
ÁMBITO D: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
Personal				
63	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	*Verificación de un área ordenada y limpia, pueden ser casilleros, armarios, cajoneras, lockers, etc. *Se encuentran identificados por persona. *Deben estar sin muestras de deterioro.	x	x
64	El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	*Observación directa del uniforme, placa o credencial. *Si el personal es nuevo se lo debe identificar como tal.	x	x
65	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	*Observación directa del uniforme del personal de preparación de alimentos. *Observación directa de la higiene del personal. *El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos y no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo, ni uñas largas. *Verificar que el uniforme se encuentre limpio y sin signos de deterioro. *En caso de contar con proveedores se solicitara medios verificables (fotografías, videos, contratos, entre otros)	x	x
Información				
66	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	*Verificación en la página web, redes sociales, propios del establecimiento con datos de contacto, mapa y servicios del establecimiento. *Verificar si la empresa consta en plataformas de reservas.	x	x
67	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	*Las imágenes y textos son actualizadas y corresponden a la realidad de la empresa. *Los rótulos de identificación del establecimiento hacen referencia a la clasificación y categoría actual del establecimiento de acuerdo al Registro de Turismo.	x	x



CALIDAD TURÍSTICA  
— DISTINTIVO Q —



Tu historia comienza en Quito

68	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	*En plataformas digitales, revisar respuestas del establecimiento a las preguntas de los clientes, verificando la diferencia entre la fecha y hora de llegada de la solicitud y de respuesta del personal.	x	x	
69	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	*Base de datos de clientes y proveedores. *Documentación de respaldo de la legalidad de los proveedores.	x	x	
70	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	*Los mecanismos de pago son exhibidos en: - Carta; - Página web propia; - Plataformas digitales de comercialización; - Correos de respuesta del área de ventas. *Los mecanismos de pago constan en el documento de lineamientos de reservas/pago/cancelaciones.	x	x	x
71	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	*Cuenta con evidencia del título o certificado profesional. *Documento escrito de aprobación nutricional de los platos incorporados en la carta.	x	x	
72	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	*Recetas de cada plato de la carta incluye: - Ingredientes y sus medidas; - Modo de preparación; - Tiempos de cocción; - Presentación de platos. *El personal de cocina conoce el contenido y ubicación de las recetas estándar. *Las recetas estándar forman parte del manual de operaciones.	x	x	
73	Existe información adicional a petición del cliente con los valores nutricionales de los platos de la carta o menú, con detalle calórico y de la sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.	*Al menos 1 documento con información adicional hacia el cliente que incluya: - Valores nutricionales; - Detalle calórico; - Sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.	x	x	
74	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	*Carta incluye una descripción detallada de los principales ingredientes utilizados. *En las evaluaciones al cliente realizadas por la empresa o las observaciones en redes sociales, no realiza cambios de ingredientes sin previa aceptación.	x	x	x
75	Cuenta con una carta en la que pueda brindar opciones vegetarianas, veganas u otras opciones para personas con restricciones alimenticias e informa sobre las opciones de menú para niños.	*Dentro de la carta se identifican las opciones: - Veganas; - Vegetarianas; - Otras opciones para personas con restricciones alimenticias. *Estadísticas de la venta de platos especiales (vegetarianos, veganos u otros), en relación a la venta total de platos en el establecimiento; que sustenten la no inclusión en la carta después de haberlo considerado. *Dentro de la carta se identifican opciones de menú para niños. *Estadísticas de la venta de menús para niños, en relación a la venta total de platos en el establecimiento, que sustenten la no inclusión en la carta después de haberlo considerado.	x	x	
76	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	*Revisión de Información en plataformas digitales y en el establecimiento. *Revistas, mapas, trípticos, folletos publicitarios, videos promocionales, pancartas.	x	x	
77	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	*Verificación de la placa de Distintivo Q que se encuentre limpia y sin signos de deterioro. *Revisión de plataformas digitales. *Se informa sobre los establecimientos con Distintivo Q, los cuales se encuentran en la página web <a href="http://www.quito.com.ec">www.quito.com.ec</a> y en la aplicación móvil "Quito es mío". *Los participantes que se encuentren en el proceso de obtención de Distintivo Q, no aplican el parámetro.	x	x	x
<b>Complementarios</b>					
78	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	*Servicio de internet disponible al cliente. *Conexión de internet es inmediata y no genera inconvenientes para el turista. *Revisión de comentarios o quejas en relación a la conexión a internet, en las evaluaciones directas al cliente o comentarios en plataformas digitales. *Este servicio se debe evaluar dentro de las encuestas de satisfacción del cliente.	x	x	
79	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	*Disponibilidad de asientos para niños, que no se encuentren con signos de deterioro; *Verificación en las tarifas del establecimiento que no representan costos adicionales.	x	x	
80	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	*Existe un área dentro del establecimiento asignada para estacionamiento. *Alianza vigente con propietarios de estacionamiento externo para el uso de los clientes. *Servicio de valet parking disponible para clientes, con o sin costo extra. *En el caso de no contar con estacionamiento, esta información consta en sus medios digitales.	x	x	
81	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras para los clientes.	*Listado físico o digital de transportes legales.	x	x	





**CALIDAD TURÍSTICA**  
— DISTINTIVO Q —



Tu historia comienza en Quito

82	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	*Existen cámaras de seguridad funcionando. *Existe personal de seguridad contratado. *Existe personal asignado a hacer rondas de seguridad durante el día y la noche. *Existe botón de pánico.	x	x	
83	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	*Infografía en el establecimiento. *Publicaciones en plataformas digitales. *Menú o carta. *Precios. *Espacio definido para mascotas.	x	x	x
<b>Satisfacción al cliente interno y externo</b>					
84	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción al cliente.	x	x	
85	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción a los proveedores.	x	x	
86	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	*Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento de satisfacción al personal.	x	x	
87	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	*Documento de análisis en físico o digital con precedente. *Actas de reuniones. *Balance de las capacitaciones brindadas versus la mejora de la calidad del servicio.	x	x	
88	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	*Revisar que el sistema de fidelización al cliente se encuentra dentro del procedimiento. *Revisar el sistema y verificar que este no atenta contra la privacidad del cliente. *Base histórica de datos de clientes.	x	x	
<b>ÁMBITO E: BIOSEGURIDAD</b>					
<b>Medidas básicas de bioseguridad</b>					
89	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico entre estos:	*Observación directa. *Se encuentran limpias y sin deterioro.	x	x	
90	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal.	*Observación directa, que se encuentren limpias y sin signos de deterioro. *Se encuentran limpias y sin deterioro. *Cuenta con los elementos disponibles.	x	x	x
91	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	x
<b>Equipos de protección personal</b>					
92	La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	*Observación directa del uso de los EPP, que se encuentren limpios y sin deterioro. *Verificación de la ficha técnica de la calidad de los EPP. *Registro de entrega o acta de entrega o recepción de los EPP.	x	x	
<b>Gestión de higiene y salud</b>					
93	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo a los lineamientos de la autoridad competente.	*Documento de protocolos y procedimiento de bioseguridad, en el que especifique los lineamientos.	x	x	
94	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infecciosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes.	*Documento en donde se detallan medidas preventivas e incorpora los lineamientos determinados por la autoridad pertinente, ante los casos sospechosos y confirmados.	x	x	
95	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento.	*Observación directa de la aplicación del control de temperatura. *Registro diario del control de temperatura de los trabajadores.	x	x	
96	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica.	*Verificación de medios digitales como: Web, redes sociales, entre otros; donde se informe sobre las medidas de bioseguridad.	x	x	
97	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.	*Verificación del procedimiento de desinfección y sanitización dentro del manual de procesos.	x	x	
<b>Infografías de bioseguridad</b>					
98	Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas, alimentos o utensilios con otros comensales.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
99	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
100	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
101	Señaliza el distanciamiento con guías de piso en material resistente al alto tráfico en: Ingreso, recepción, servicios higiénico o baterías sanitarias, área de comedor entre otros.	*La señalización se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
102	El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleros, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.	*Observación directa del menú. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
<b>Disposición de desechos infecciosos</b>					

103	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	*Observación directa del tachó. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
<b>Medios de pago</b>					
104	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	*Verificación de los medios digitales. *Proceso de desinfección para las tarjetas de debito, crédito y para el dinero en efectivo.	x	x	
<b>Servicio a domicilio - Delivery</b>					
105	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.	*Documento físico o digital, incorpora los lineamientos determinados por la autoridad competente. *Fotografías y videos.	x	x	x