

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

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

ALOJAMIENTO

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, de acuerdo a los lineamientos de la autoridad competente.	x	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 mercados, metas, 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	
<b>Gestión de políticas</b>					
6	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	
7	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	
8	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>					
9	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. *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. *Registro anual de acciones de mantenimiento correctivo en el establecimiento.	x	x	
10	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	
11	Cuenta con registro y control de plagas.	*Certificado, informe o ficha técnica de la empresa o técnico responsable que realiza el control de plagas.	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	

ÁMBITO B: RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL					
Social					
14	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	*Encuestas sobre el impacto del establecimiento en la comunidad. *Actas de reuniones con la comunidad, sobre el impacto del establecimiento en el sector. *Acciones correctivas generadas por el establecimiento. *Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas.	x	x	
15	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	*Fotografías de acciones generadas por el establecimiento a la comunidad. *Aportes directos de la empresa en escuelas, colegios o comunidades locales. *Otras acciones de responsabilidad social y ambiental: Apoyo a proyectos sociales y ambientales.	x	x	
16	Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (proveedores locales).	*Listado de productos locales y lugares de visita disponibles a nivel local y a precios justos. *Respaldos de la compra de productos locales y cuantificación anual, en relación al total de compras de la empresa. *Convenios, acuerdos, cartas compromiso con microempresas locales para la exhibición de sus productos dentro del establecimiento o la visita a sus emprendimientos. *Facilita ciertas áreas del establecimiento para reuniones locales de interés productivo.	x	x	
17	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	*Listado de colaboradores que residen en las áreas circundante del establecimiento. *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 del establecimiento. *Procedimiento para la contratación de servicios locales consta en los lineamientos de proveedores.	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 .	*Áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, sin que afecten al entorno natural. *Identificación de especies de flora endémica y/o nativa identificadas.	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.	*Documentación o Infografía de especies de flora y fauna endémica y/o nativa identificadas del DMQ. *Información sobre las especies en peligro de extinción o amenazadas determinadas por la autoridad competente.	x	x	
20	El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestre; no mantiene, comercializa o consume, especies vegetales y animales ni elementos procedentes de estos, que estén en peligro y/o amenazadas sin las autorizaciones correspondientes.	*Observación en el establecimiento *No existen animales silvestres en jaulas ni en espacios abiertos. *Existen permisos de la autoridad nacional ambiental para alojar todos los animales silvestres que se encuentran exhibidos. *No existen partes de animales silvestres como adorno en el establecimiento. *No venden animales silvestres o partes de ellos en artesanías, comida, ni medicinas. *El establecimiento hace público su compromiso hacia la protección de la fauna. *En caso de tener zoológicos de vida silvestre, estos deberán estar registrados ante la autoridad competente.	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.	*Abono orgánico utilizado por el establecimiento o trabajador contratado. *Verificación de la elaboración de abono de compostera dentro del mismo establecimiento, sin emisión de olores que contaminen el entorno. *Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son orgánicos. *Verificación dentro y fuera del establecimiento.	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.	*No aplica para establecimientos que cuenten con la red pública de agua potable. *Documento del proceso de captación de agua que sea avalada por la comunidad.	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 del establecimiento.	*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de agua mensual; - Registro del consumo mensual y anual; - Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida por la empresa en los lineamientos de gestión ambiental.	x	x	
24	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	*Verificación de áreas de uso del personal, habitaciones, áreas operativas y baños: - En inodoros / llaves de agua y duchas de las áreas seleccionadas, tienen dispositivos de ahorro. - Manual de procesos de uso correcto de agua.	x	x	
25	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	*Observación directa. *Procedimiento de purificación de agua, detallado en el manual de procesos del establecimiento. *Técnicas como ozonificación, filtración y/o ebullición del agua son aplicadas para la obtención de agua segura.	x	x	x



**CALIDAD TURÍSTICA**  
DISTINTIVO Q



Tu historia comienza en Quito

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 del establecimiento.	*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de energía mensual; - Registro de datos de consumo mensual y anual; - Manual de procesos de uso correcto de energía eléctrica.	x	x	
27	Existen dispositivos ahorradores de energía, instalados de manera predominante en el establecimiento.	*Verificación de áreas de uso del personal, habitaciones, áreas operativas y baños: - Los puntos de energía del establecimiento cuentan con: focos ahorradores, focos led, regulador de intensidad de energía (dimmer), sensores de movimiento, entre otros; - Si no cuenta con dispositivos ahorradores, verificar si en los lineamientos de gestión ambiental se cuenta con directrices de cambio de estos insumos por ahorradores, cuando los dispositivos actuales se hayan averiado.	x	x	
28	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	*Observación directa. *Cuenta con manual de uso. *Cuenta con certificados de garantía. *Contrato de compra y venta o facturas.	x	x	x
<b>Insumos, productos y materiales</b>					
29	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal (Amenities). Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	*Cuenta con certificado o ficha técnica de los productos que son productos biodegradables. *Listado de productos biodegradables para limpieza, desinfección y mantenimiento con respaldo bioquímico de biodegradabilidad por parte del productor. *Verificación de los envases o productos recargables o reutilizables. *Procedimiento de compra de productos biodegradables consta en el manual de procesos del establecimiento.	x	x	
30	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	*Listado de productos nacionales o locales de limpieza, desinfección y mantenimiento. *Procedimiento para la compra de productos locales o nacionales, consta en el manual de procesos del establecimiento.	x	x	
31	El abastecimiento de alimentos para el personal y huéspedes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	*Listado de alimentos de origen local o nacional.	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.	*Listado con el inventario de equipos e insumos con: fecha de adquisición y registro de mantenimiento. *Verificación del estado de equipos e insumos.	x	x	
<b>Residuos Sólidos</b>					
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.	*Verificación de residuos orgánicos e inorgánicos clasificados por tipo. *Verificación del sitio de almacenamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos. *Registro de residuos orgánicos e inorgánicos generados, pesados y entregados a gestores ambientales autorizados. * 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.	x	x	
<b>Residuos líquidos</b>					
34	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales previo a su disposición final.	*Sistemas de tratamiento que aplican principalmente en áreas rurales o áreas naturales. *Lineamientos para el tratamiento y/o disposición final de aguas residuales consta en el manual de procesos. *En el área urbana cumple con la red pública de alcantarillado.	x	x	
35	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	*Listado de desechos líquidos peligrosos generados, con sus especificaciones de almacenamiento. *Verificar sitio de almacenamiento tengan señalización de área restringida o peligrosa. *Registro de líquidos peligrosos generados, pesados y entregados a gestores ambientales, empresas o personas recicladoras registradas. *Verificar trampas de grasa en áreas de cocina.	x	x	
<b>Contaminación</b>					
36	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los huéspedes y la convivencia con la fauna local.	*Observación directa del uso de equipos dentro y fuera del establecimiento. *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. *Los equipos de sonidos deben estar dirigidos hacia el interior.	x	x	
37	Cuantifica la huella de CO2 del establecimiento anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.	*Calculadora de CO2 que usa el establecimiento y parámetros de medición. *Datos en toneladas equivalentes. *Meta anual de disminución de CO2. *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>	x	x	



**CALIDAD TURÍSTICA**  
DISTINTIVO Q



Tu historia comienza en Quito

Conservación del patrimonio natural y cultural					
38	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural	<p>*Fotografías y documentos de los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforestación con especies nativas realizadas por el establecimiento en áreas devastadas;</li> <li>- Rescate o conservación del patrimonio cultural (edificaciones patrimoniales, restos arqueológicos, sitios ancestrales, gastronomía típica, entre otras);</li> <li>- La limpieza o recuperación de orillas de ríos o quebradas.</li> </ul> <p>*Sensibilización ambiental o cultural directa de la empresa en escuelas, colegios o a comunidades locales.</p> <p>*Listado de proyectos relacionados, generados y los resultados obtenidos.</p>	x	x	
39	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.	<p>*Convenios, cartas compromiso de las alianzas generadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de contribución económica o técnica a instituciones públicas, ONGs o colectivos sociales, encargados de realizar actividades de conservación del patrimonio natural o cultural;</li> <li>- Promoción de visita a museos, conventos, iglesias, sitios prehispánicos sagrados, entre otros, áreas naturales protegidas públicas y/o privadas, disponibles a nivel local.</li> </ul>	x	x	
40	En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	<p>*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>.</p> <p>*Documentos o información que acredite o resalte el valor patrimonial arquitectónico del establecimiento y esté accesible al cliente.</p> <p>*Infografías, trípticos, fotografías, plataformas digitales, carteles con la historia del inmueble o guión escrito que comparta el personal.</p>	x	x	x
AMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
41	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza mantenimiento.	*Observación del área de almacenamiento que se encuentra rotulada, ordenada y limpia.	x	x	
42	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 de habitaciones, administrativas y operativas (baños, cocina, bodegas entre otros).	x	x	
43	Las áreas designadas al ingreso de huéspedes y proveedores se encuentran libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	*Observación directa.	x	x	
44	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal, equipados de acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias para el personal.	x	x	
45	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	<p>*El establecimiento cuenta por ejemplo con: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación, entre otros.</p> <p>*Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con facilidades para el uso del inodoro y lavamanos.</p> <p>*El procedimiento para la atención de personas con discapacidad consta en el manual de procesos del establecimiento.</p> <p>*Cumple de acuerdo a la normativa vigente.</p>	x	x	
Infraestructura área de cocina					
46	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).	<p>*Observación directa de áreas de almacenamiento.</p> <p>*Verificación de inventario y de etiquetas con fechas de elaboración /ingreso y de caducidad/egreso, que cumpla la norma PEPS.</p> <p>*Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia.</p>	x	x	
47	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: lavado, desagües y sedimentadora de residuos (trampa de grasa).	x	x	
48	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	



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q



Tu historia comienza en Quito

Equipamiento				
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias				
49	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
50	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: - Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización	*Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias. *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
51	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				
52	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
53	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
54	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
55	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. *Observación en el manual de procedimientos del establecimiento.	x	x
56	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
57	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				
58	El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias, comer, descansar y cuenta con un baño exclusivo que no interfiere con el del cliente.	*Existen las siguientes áreas en conjunto o separado, destinadas al personal: -para dejar sus pertenencias -para comer -para descansar -baño exclusivo distinto al de clientes *Las áreas se encuentran señalizadas como áreas restringidas al cliente y de uso exclusivo del personal. *Verificación del área de casilleros, armarios, cajoneras, lockers, etc. debe estar ordenada, limpia, sin signos de deterioro e identificado por persona.	x	x
59	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 se encuentra en entrenamiento debe estar identificado. *El personal del establecimiento cuenta con un distintivo de la empresa que permite su fácil ubicación desde el cliente.	x	x
60	El personal de preparación de alimentos debe contar con: chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia.	*Observación directa del uniforme del personal de preparación de alimentos. *Verificar que el uniforme se encuentre limpio y sin signos de deterioro.	x	x
61	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
62	El personal de habitaciones (camareros/as de piso, ama de llaves) debe contar con: Malla y uniforme; y no debe utilizar joyas y accesorios.	*Observación directa del personal de habitaciones.	x	x



Información					
63	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital donde se especifica: horarios de la jornada hotelera (check in y check out), 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	
64	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	
65	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	
66	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	
67	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	*Los mecanismos de pago son exhibidos en: - En el establecimiento; - 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	
68	Las tarifas que oferta están a disposición del huésped en el establecimiento, incluyen impuestos y servicios.	*Los precios exhibidos en recepción, la carta, letreros o exhibidores son finales, es decir, ya incluyen los valores de impuestos y servicios. *Los precios se encuentran accesibles a la vista y revisión del cliente.	x	x	
69	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	x
70	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. *Las recetas estándar forman parte del manual de operaciones. *El personal de cocina conoce el contenido y ubicación de las recetas estándar.	x	x	x
71	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.	*Documento con información adicional hacia el cliente que incluya: - Valores nutricionales; - Detalle calórico; - Sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.	x	x	x
72	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 el establecimiento o las observaciones en redes sociales, no realiza cambios de ingredientes sin previa aceptación.	x	x	x
73	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	x
74	El establecimiento tiene vigentes acuerdos o alianzas con compañías (servicio de transfer) de transporte legales y seguras para sus huéspedes.	*Listado de transportes legales están disponibles en el establecimiento. *Listado de transportes legales es de fácil ubicación ante el personal administrativo y operativo del establecimiento. *Documentos que avalen las alianzas vigentes con compañías de transporte legales y seguras.	x	x	x
75	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	
76	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 www.quito.com.ec y en la aplicación móvil "Quito es mio". *Los participantes que se encuentren en el proceso de obtención de Distintivo Q, no aplican el parámetro.	x	x	x
<b>Complementarios</b>					



**CALIDAD TURÍSTICA**  
DISTINTIVO Q



Tu historia comienza en Quito

77	Existe servicio de traslado del equipaje de la recepción a la habitación; es parte del servicio del establecimiento.	*Disponibilidad de personas o porta maletas para el transporte de equipaje. *Observación directa del servicio.	x	x	
78	Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes propio o contratado.	* Verificación directa del área de lavandería. *Documento o contrato del servicio.	x	x	
79	Facilita el servicio de cama/cunas, asientos y recreación para niños.	*Disponibilidad de asientos y cama/cunas para niños, que no estén con signos de deterioro; *Verificación en las tarifas del establecimiento que no representan costos adicionales.	x	x	x
80	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, informa la no disponibilidad en los canales de comunicación del establecimiento.	*Existe un área dentro del establecimiento asignada para estacionamiento. *Alianza vigente con propietarios de estacionamientos externos 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	En caso de no contar con servicio permanente de Alimentos y Bebidas, el establecimiento tiene un listado de negocios que brindan este servicio.	*Listado de negocios formales de Alimentos y Bebidas que tienen servicio a domicilio. *Información de opciones de comida y bebida. *Se informa el listado de establecimientos con Distintivo Q, los cuales se encuentran en la página web www.quito.com.ec y en la aplicación móvil "Quito es mío".	x	x	
82	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	*Existen cámaras de seguridad funcionando de acuerdo a la normativa vigente. *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. *Servicios y tarifas de hospedaje. *Espaciodefinido 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 procedimiento. *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: alfombras o bandejas desinfectantes de calzado.	*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, dispensador de jabón líquido, dispensador de alcohol en gel, dispensador de toallas de papel desechables y basurero de pedal.	*Observación directa, que se encuentren limpias y sin signos de 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	El establecimiento 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 o acta de entrega/recepción de los EPP.	x	x	





CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q



Tu historia comienza en Quito

Gestión de higiene y salud					
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	Revisa, refuerza y registra el plan de limpieza y desinfección del establecimiento.	*Documento de plan de limpieza.	x	x	
95	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, 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	
96	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	
97	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	x
98	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería, mantelería y menaje de habitaciones, de comedor y entre otros después de cada uso.	*Verificación del procedimiento de desinfección y sanitización dentro del manual de procesos.	x	x	
Infografías de bioseguridad					
99	Cuenta con infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
100	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	
101	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	
102	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	
103	Las tarifas de las habitaciones y precios de servicios complementarios se exponen mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.	*Observación directa de infografía en físico o digital. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
Disposición de desechos infecciosos					
104	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 tacho. *Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
Medios de pago					
105	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos. En caso de dinero en efectivo cuenta con proceso de desinfección.	*Verificación de los medios digitales. *Proceso de desinfección para las tarjetas de debito, crédito y para el dinero en efectivo.	x	x	
Servicio a domicilio - Delivery					
106	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