

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

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

ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS QUE OFERTAN GASTRONOMÍA PATRIMONIAL CON IDENTIDAD CULTURAL "HUECAS"

No.	Parámetro	Medio Verificable	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL					
Gestión de políticas y procesos internos					
Administrativo					
1	Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	* 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	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	
Personal					
3	Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo.	* Documento que contiene las funciones del personal.	x	x	
4	El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas, cuenta con certificados médicos actualizados.	* Certificados médicos actualizados.	x	x	
Mantenimiento					
5	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	
6	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	
7	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	
Capacitación					
8	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					
Compras					
9	El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.	*Listado de proveedores locales	x	x	
10	El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.	*Fichas técnicas de los productos, facturas de compras.	x	x	
Ambiental					
Gestión de recursos					
11	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	
12	Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso.	*Facturas, inventarios.	x	x	
13	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.	*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de agua mensual; - Registro del consumo mensual y anual.	x	x	
14	Existen procedimientos y dispositivos ahorreadores 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	



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

QUITO°

Tu historia
comienza
en Quito

15	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.	*Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de energía mensual; - Registro de datos de consumo mensual y anual.	x	x	
Insumos, productos y materiales					
16	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.	*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	
17	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	*Listado de productos nacionales para productos de limpieza, desinfección y mantenimiento. *Procedimiento para la compra de productos locales o nacionales, consta en el manual de procesos del establecimiento.	x	x	
18	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	*Listado de alimentos de origen local o nacional.	x	x	
19	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	
Residuos Sólidos					
20	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	
Residuos líquidos					
21	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	
22	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 recicadoras registradas. *Verificar trampas de grasa en áreas de cocina.	x	x	
Contaminación					
23	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales 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	
24	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.	*Cuenta con el informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico validado con la autoridad competente.	x	x	x
Conservación del patrimonio natural y cultural					
25	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 https://pam.quito.gob.ec/mdmq_web_irm/irm/buscarPredio.jsf . *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
AMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
26	Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza.	*Observación directa.	x	x	
27	Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	*Observación directa.	x	x	



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

QUITO°

Tu historia
comienza
en Quito

28	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	<ul style="list-style-type: none"> *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	
Infraestructura área de cocina					
29	El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	*Observación directa.	x	x	
30	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	*Observación directa.	x	x	
31	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza.	*Observación directa.	x	x	
Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias					
32	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	<ul style="list-style-type: none"> * 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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	
Equipamiento					
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias					
33	Los servicios higiénicos del cliente debe contar con: <ul style="list-style-type: none"> -Basurero confundido 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	
34	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: <ul style="list-style-type: none"> - Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización 	<ul style="list-style-type: none"> *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	
Equipamiento del área de comedor y cocina					
35	33.-El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor.	*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	
36	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.	*Verificar el inventario del menaje y observación directa del mismo.	x	x	
37	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	
38	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	
39	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 intenso, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	*Observación directa, que se encuentren limpios y sin signos de deterioro.	x	x	
40	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> *Observación directa en procesos de congelación o descongelación. *El procedimiento debe constar en el manual de procedimientos. 	x	x	
41	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, evitando la contaminación cruzada.	<ul style="list-style-type: none"> *Se verifica que los fluidos y residuos de la descongelación no goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación. *Se verifican que se ubiquen las carnes y pescados crudos en la parte inferior. 	x	x	
42	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					
43	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	<ul style="list-style-type: none"> *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	
44	El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	<ul style="list-style-type: none"> *Observación directa del uniforme, placa o credencial. *Si el personal es nuevo se lo debe identificar como tal. 	x	x	



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

QUITO°

Tu historia
comienza
en Quito

45	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.	<ul style="list-style-type: none"> *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 solicitará medios verificables (fotografías, videos, contratos, entre otros) 	x	x	
Información					
46	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.	<ul style="list-style-type: none"> *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	
47	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	<ul style="list-style-type: none"> *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	
48	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	<ul style="list-style-type: none"> *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	
49	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> *Base de datos de clientes y proveedores. *Documentación de respaldo de la legalidad de los proveedores. 	x	x	
50	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> *Los mecanismos de pago son exhibidos en: <ul style="list-style-type: none"> - 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
51	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.	<ul style="list-style-type: none"> *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
52	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	<ul style="list-style-type: none"> *Revisión de Información en plataformas digitales y en el establecimiento. *Revistas, mapas, trípticos, folletos publicitarios, videos promocionales, pancartas. 	x	x	
53	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.	<ul style="list-style-type: none"> *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 mío". *No aplica para los participantes que se encuentren en el proceso de obtención de Distintivo Q. 	x	x	x
Complementarios					
54	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	<ul style="list-style-type: none"> *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	
55	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	<ul style="list-style-type: none"> *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	
56	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.	<ul style="list-style-type: none"> *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	
57	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras para los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> *Listado físico o digital de transportes legales. 	x	x	
58	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> *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	
59	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	<ul style="list-style-type: none"> *Infografía en el establecimiento. *Publicaciones en plataformas digitales. *Menú o carta. *Precios. *Espacio definido para mascotas. 	x	x	x
Satisfacción al cliente interno y externo					



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

QUITO°

Tu historia
comienza
en Quito

60	Cuenta con un procedimiento para receptar, 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	
61	Cuenta con un procedimiento para receptar, 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	
62	Cuenta con un procedimiento para receptar, 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	
63	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	
64	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	
Gastronomía patrimonial con identidad cultural					
65	El establecimiento cuenta con al menos un plato típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	*Observación de la carta o menú.	x	x	
66	Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido.	Documentos o cualquier medio verificable. (fotografías, videos entre otros).	x	x	
67	Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales.	Equipamiento en buen estado con registros de mantenimiento. Fogones de leña, estufas de gas entre otros.	x	x	
68	El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de: a) Menor a 20 años b) 21 a 30 años c) 31 a 40 años d) Mayor a 41 años	Documentos o cualquier medio verificable. Además se especifica la puntuación de calificación de acuerdo a los años que ha heredado la familia en mantener el negocio, siendo 4 el puntaje más alto a mayor a 41 años de herencia familiar y sucesivamente en forma decreciente a menor puntaje. Menor a 20 años = 1 21 a 30 años = 2 31 a 40 años = 3 Mayor a 41 años = 4	x	x	
69	El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de: a) Menor a 20 años b) 21 a 30 años c) 31 a 40 años d) Mayor a 41 años	Documentos o cualquier medio verificable. Además se especifica la puntuación de calificación de acuerdo a los años de existencia del establecimiento, siendo 4 el puntaje más alto a mayor a 41 años y sucesivamente en forma decreciente a menor puntaje. Menor a 20 años = 1 21 a 30 años = 2 31 a 40 años = 3 Mayor a 41 años = 4	x	x	
70	El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio desde su origen.	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
71	Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento.	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
72	El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre: a) \$ 1 a \$ 4 b) \$ 5 a \$ 8 c) \$ 9 a \$ 12 d) \$ 13 en adelante	Carta, menú o menudero donde se especifique el producto con los precios donde se resultará el promedio total de precios de los productos ofrecidos., siendo los siguientes rangos de: \$ 1 a \$ 4 = 4 \$ 5 a \$ 8 = 3 \$ 9 a \$ 12 = 2 \$ 13 en adelante = 1	x	x	
73	El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen.	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
74	Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
75	El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
76	Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	Documentos o cualquier medio verificable.	x	x	
ÁMBITO E: BIOSEGURIDAD					
Medidas básicas de bioseguridad					
77	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico	*Observación directa. *Se encuentran limpias y sin deterioro.	x	x	
78	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 limpios y sin signos de deterioro. *Se encuentran limpias y sin deterioro. *Cuenta con los elementos disponibles.	x	x	x



CALIDAD TURÍSTICA

DISTINTIVO Q

QUITO°

Tu historia
comienza
en Quito

79	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
Equipos de protección personal					
80	La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismo 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	
Gestión de higiene y salud					
81	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	
82	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	
83	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que deseé ingresar al establecimiento.	*Observación directa de la aplicación del control de temperatura. *Registro diario del control de temperatura de los trabajadores.	x	x	
84	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	
85	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	
Infografías de bioseguridad					
86	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	
87	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
88	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	
89	Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño.	*Verificación de infografía que se encuentre limpia y sin signos de deterioro.	x	x	
90	El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteles, 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	
Disposición de desechos infecciosos					
91	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					
92	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 débito, crédito y para el dinero en efectivo.	x	x	
Servicio a domicilio - Delivery					
93	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 físc o digital, incorpora los lineamientos determinados por la autoridad competente. *Fotografías y videos	x	x	x