

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

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

OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

| No. | Parámetro | Medio Verificable | CUMPLE | NO CUMPLE | NO APLICA |
|---|--|--|--------|-----------|-----------|
| ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL | | | | | |
| Gestión de políticas y procesos internos | | | | | |
| Manuales, reglamentos y planes | | | | | |
| 1 | La empresa cuenta con un manual organizacional. | * El documento puede ser digital o físico y al menos contiene lo siguiente: a. Misión, visión, políticas, principios y valores; b. Organigrama del establecimiento; c. Perfil de cada puesto. * El documento debe estar vigente y aprobado por la máxima autoridad del establecimiento. El documento deberá ser revisado y actualizado cada 2 años al menos. | x | x | |
| 2 | Implementa y mantiene un manual de procesos y procedimientos. | * El documento puede ser digital o físico y al menos contiene lo siguiente: a. Procesos y procedimientos por cada área administrativa y operativa. * El documento debe estar vigente y aprobado por la máxima autoridad del establecimiento. El documento deberá ser revisado y actualizado cada 2 años al menos. | x | x | |
| 3 | Cuenta con un reglamento interno de trabajo. | * El documento puede ser digital o físico. * En caso de contar con más de diez (10) trabajadores, deberá elaborar y registrar por la plataforma informática habilitada por el Ministerio de Trabajo. * En el caso de que el establecimiento no deba contar con el reglamento, No aplicará el parámetro. | x | x | x |
| 4 | Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad. | * El documento puede ser digital o físico. * En caso de contar con más de diez (10) trabajadores, deberá estar aprobado por el Ministerio de Trabajo. * En el caso de que el establecimiento no deba contar con el reglamento, No aplicará el parámetro. | x | x | x |
| 5 | Cuenta con un plan de marketing. | * El documento puede ser digital o físico y al menos contiene lo siguiente: a. Identifica sus metas b. Mercados objetivos y de oportunidad c. Cuenta con lineamientos de comunicación a través de redes sociales, medios de comunicación masiva, y otras estrategias de marketing. | x | x | |
| Gestión de políticas | | | | | |
| 6 | Dispone un documento en el que incorpora políticas en: Calidad; Sostenibilidad; Accesibilidad Universal; Organizacional; Protocolos de Bioseguridad. | * El documento puede ser digital o físico, en el que contenga el detalle de las políticas del parámetro de cumplimiento. * El documento debe estar vigente y aprobado por la máxima autoridad del establecimiento. El documento deberá ser revisado y actualizado cada 2 años al menos. | x | x | |
| 7 | Difunde las políticas en los canales de comunicación de la empresa. | * Registro de socialización a los trabajadores. * Políticas difundidas en sus medios de comunicación (web, redes sociales, sistemas de comunicación internos de la empresa) | x | x | |
| Mantenimiento | | | | | |
| 8 | Dispone de un cronograma y registra los mantenimientos preventivos de las instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento; así mismo lleva a cabo mantenimientos correctivos. | * El documento puede ser digital o físico y contiene al menos lo siguiente: a. Listado con el inventario de equipos y maquinaria del establecimiento. b. Cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos, maquinaria y /o instalaciones. c. Registro anual de acciones de mantenimientos correctivos. d. Fichas técnicas u órdenes de trabajo en la que detalla por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado y próximo mantenimiento. | x | x | |
| 9 | Implementa y mantiene un programa o plan de limpieza de cada área administrativa y operativa del establecimiento. | * El documento puede ser digital o físico. * Conserva el registro de limpieza diaria e históricos puede ser físico o digital al menos los últimos 3 meses. | x | x | |

| Capacitación | | | | |
|--|--|---|---|---|
| 10 | El equipo de trabajo se encuentra capacitado; cuenta con un plan de capacitaciones y charlas técnicas afín a la actividad. | <ul style="list-style-type: none"> * Títulos académicos de profesionales afín a la actividad. * Verificación de certificados de aprobación pueden ser digitales o físicos de acuerdo al área de trabajo en: <ul style="list-style-type: none"> a. Competencias laborales; b. Seguridad y salud ocupacional; c. Buenas prácticas ambientales (manejo de residuos, minimización de ruido, normativa ambiental, entre otras); d. Buenas prácticas de manufactura; e. Atención a personas / turistas con discapacidad; f. Primeros auxilios; g. Atención al cliente; h. Conducta empresarial responsable; i. Capacitación de profesionalización del área que desempeña; entre otros. * Copias de registro de asistencia a las charlas técnicas impartidas por entidades públicas o privadas. * Puede planificar y acceder a la oferta de capacitaciones del sector turístico organizado por Quito Turismo en el siguiente enlace: https://www.quito-turismo.gob.ec/capacitaciones/ | x | x |
| ÁMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO | | | | |
| Infraestructura | | | | |
| Infraestructura general | | | | |
| 11 | Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento. | * Observación del área de almacenamiento rotulada, ordenada y limpia. | x | x |
| 12 | El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación y extracción natural o artificial evitando la acumulación de olores. | * Observación de los sistemas de ventilación y extracción que garanticen la no acumulación de olores en las áreas administrativas y operativas (baños, cocina, comedor, bodegas entre otros). | x | x |
| 13 | 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 de las instalaciones. | x | x |
| 14 | Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijadas. | <ul style="list-style-type: none"> * Observación directa del estado de las instalaciones eléctricas. * No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos. * Verificación de la última auditoría del Cuerpo de Bomberos. | x | x |
| Infraestructura área de consumo de alimentos | | | | |
| 15 | El área disponible para el la preparación y/o consumo de alimentos para el equipo de trabajo se encuentran limpias y ordenadas. | * Observación directa de las instalaciones. | x | x |
| Equipamiento | | | | |
| Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias | | | | |
| 16 | Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuenta con los elementos de higiene y sanitización para el cliente y equipo de trabajo. | * Verificación del equipamiento de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias. Basurero, 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. | x | x |
| ÁMBITO C: GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | |
| Información | | | | |
| 17 | La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia o contratada y se encuentra actualizada. | <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 |
| 18 | Provee información al cliente sobre los trámites legales, sanitarios, aduaneros, seguros necesarios y asistencia al viajero. | * Verificación en plataformas digitales, información del destino, seguros de viaje, entre otros. | x | x |
| 19 | Provee información sobre los niveles de dificultad de los tours o paquetes turísticos que oferta. | * Todo paquete de la empresa cuenta con especificación de nivel de dificultad. | x | x |
| 20 | 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 |
| 21 | La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas. | * Verificación 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 |
| 22 | Cuenta con una base de datos digital de clientes; así como, de agencias de servicios turísticos proveedoras de clientes y de proveedores de servicios. | <ul style="list-style-type: none"> * Base de datos de clientes. * Base de datos de proveedores de productos y servicios (alojamiento, guías, transporte, alimentación, recreación, todos estos registrados ante la autoridad competente). * Documentación de respaldo de la legalidad de los proveedores de la empresa. | x | x |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| 23 | Solicita y mantiene un archivo sobre las condiciones de salud, discapacidad y otros del cliente, con el fin de evitar inconvenientes durante la operación de los servicios contratados. | * Verificación de los archivos o documentos. | x | x | |
| 24 | Los precios de servicios y productos a disposición del cliente desglosan los impuestos. | * Verificación de precios y documentos. | x | x | |
| 25 | Los paquetes, servicios y productos entregados a los clientes tienen una descripción de lo que incluye y no incluye. | * Verificación de paquetes, servicios y productos. | x | x | |
| 26 | En el caso de promociones y ofertas, detalla las características y condiciones específicas para acceder a estas. | * Verificación en plataformas digitales. | x | x | x |
| 27 | 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 | |
| 28 | 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 visible, limpia y sin signos de deterioro. * Revisión de plataformas digitales. * Utiliza la herramienta digital www.visitquito.ec y la aplicación móvil "VisitQuito". * Los participantes que se encuentren en el proceso de obtención de Distintivo Q, no aplican el parámetro. | x | x | x |
| Seguridad | | | | | |
| 29 | La empresa tiene información sobre seguridad a ser acatada por el cliente durante la prestación de los servicios contratados. | * Existe un procedimiento de seguridad para interiores y exteriores del establecimiento que consta en el manual de procesos y en la descripción del puesto de las personas encargadas de la seguridad. * Existe un listado con teléfonos de instituciones y personas clave a contactar en caso de eventualidades. * Existe un código de conducta para el pasajero durante el contrato de los servicios. | x | x | |
| 30 | Para la provisión u operación de actividades de aventura, la empresa o proveedor contratado cumple con la normativa nacional vigente y los procedimientos de seguridad para promover la integridad física del cliente y el respaldo legal de la empresa. | * Listado de actividades y proveedores de aventura. * Reglamento de aventura que corresponde al equipamiento y guías. * Descargo de responsabilidad. * Seguros provistos por la empresa. | x | x | x |
| 31 | Cuenta con un sistema de comunicación directo durante la operación, entre la oficina y los guías o encargados de los grupos de pasajeros operados directa e indirectamente. | * Sistema de comunicación funcionando. * Observación directa y prueba de funcionamiento. | x | x | |
| 32 | Cuenta con seguros con cobertura de responsabilidad civil. | * Seguro vigente. * Seguro específica cobertura de responsabilidad civil. | x | x | |
| 33 | Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento. | * Cámaras de seguridad funcionando. * Personal de seguridad contratado. * Sistema Botón de Seguridad con la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) más cercana. | x | x | |
| Satisfacción al cliente interno y externo | | | | | |
| 34 | Cuenta con un procedimiento para receiptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente en la venta y post venta. | * Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento. | x | x | |
| 35 | Cuenta con un procedimiento para receiptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del trade en la venta y post venta. | * Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento. | x | x | |
| 36 | Cuenta con un procedimiento para receiptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal. | * Documento en físico o digital con metodología, sistema y procedimiento. | x | x | |
| 37 | Analiza los resultados de satisfacción del cliente, trade y personal; y sirve como insumo de mejora continua. | * Documento de análisis en físico o digital con procedimiento. * Actas de reuniones. | x | x | |
| 38 | El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente. | * Verificación del sistema de fidelización al cliente. * Revisar el sistema y verificar que este no atenta contra la privacidad del cliente. | x | x | |
| 39 | El personal de atención directa al cliente habla un idioma extranjero. | * Certificados o documentos que avalen el idioma o el habla. | x | x | |
| Productos | | | | | |
| 40 | La empresa incluye en su portafolio de productos; tours, paquetes, programas del destino donde desarrolla sus operaciones. | * Portafolio en físico o digital con la información de la ciudad. | x | x | |
| 41 | La empresa desarrolla nuevos productos turísticos o actualiza los existentes. | * Productos nuevos vs los productos actuales. | x | x | |
| 42 | La empresa asegura que todas las condiciones contractuales se han cumplido antes de la operación del tour, programa o paquete turístico. | * Proceso de confirmación de las condiciones contractuales. | x | x | |
| 43 | Brinda opciones de viaje para personas con discapacidad, tercera edad, personas con mascotas, entre otros. | * Paquetes turísticos establecidos para estos segmentos. | x | x | |
| Guías | | | | | |
| 44 | La empresa aplica y socializa un código de ética para guías. | * Documento digital o físico con registro de entrega y/o socialización. | x | x | |
| 45 | Cuenta con un perfil del guía de acuerdo a los paquetes turísticos. | * Documento digital o físico con que incluya licencia de guía actualizada. | x | x | |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| 46 | Provee a todo guía contratado un guión base con información relevante, de acuerdo a los tours que oferta. | * Guión base por producto turístico estandarizado y a la medida. | x | x | |
| ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA | | | | | |
| Ambiental | | | | | |
| Fauna y flora | | | | | |
| 47 | Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines horizontales y/o verticales, techos verdes o huertos. | * Observación directa de áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines verticales, techos verdes o huertos sin que afecten al entorno natural. * Documento que especifique el convenio o autorización de uso de espacio público apadrinado. * Identificación de especies de flora endémica y/o nativa identificadas. | x | x | |
| 48 | Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del Distrito Metropolitano de Quito; así como, las disposiciones legales vigentes. | * Campañas e información en los medios comunicacionales internos y/o externos del establecimiento. * Dispone documentación o infografía física o digital 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 | |
| 49 | El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestre y no mantiene, comercializa o consume, especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas. | * Observación en cocina, almacenamiento y alrededores del establecimiento. | x | x | |
| 50 | Para la fertilización y control de plagas de jardines horizontales y/o verticales, techos verdes o huertos, se utilizan insumos orgánicos no peligrosos para el ambiente. | * Verificación de abono orgánico utilizado por el establecimiento. * 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. * Verificación del último control del proveedor externo de control de plagas. | x | x | |
| Gestión de recursos | | | | | |
| 51 | 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. * Para comunidades que se encuentren en la ruralidad, debe presentar el documento del proceso de captación de agua que sea avalada por la comunidad. | x | x | x |
| 52 | 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. | * 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 en los lineamientos de gestión ambiental y difunde al equipo de trabajo. | x | x | |
| 53 | Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua instalados de manera predominante en el establecimiento. | * Manual de procedimientos de uso correcto de agua. * Verificación de áreas de uso del personal y clientes. | x | x | |
| 54 | 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 |
| 55 | 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. | * Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de energía mensual; - Registro de datos de consumo mensual y anual; - Avance anual en el cumplimiento de la meta de ahorro establecida en los lineamientos de gestión ambiental y difunde al equipo de trabajo. | x | x | |
| 56 | Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento. | * Manual de procedimientos de uso correcto de energía eléctrica. * Presenta registros físicos o digitales en el establecimiento: - Planillas de consumo de energía mensual; - Registro de datos de consumo mensual y anual. | x | x | |
| 57 | Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras. | * Observación directa, con manual de uso, certificados de garantía, contrato de compra y venta o facturas. | x | x | x |
| Insumos, productos y materiales | | | | | |
| 58 | 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 | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| 59 | Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento. | <ul style="list-style-type: none"> * 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 | |
| 60 | El establecimiento reduce de forma progresiva los plásticos de un solo uso y fomenta el desarrollo de sustitutos reutilizables, biodegradables y compostables. | <ul style="list-style-type: none"> * Plan de reducción por parte del establecimiento para la aplicación de la norma vigente. * Puede revisar la Ordenanza Metropolitana No. 022 - 2021. https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Ordenanzas/2021/ORD-022-2021-MET-REDUCCI%C3%93N%20PROGRESIVA%20DE%20PL%C3%81STICO.S.pdf | x | x | |
| 61 | Cuenta con productos alternativos a los productos plásticos de un solo uso; y, se encuentra a disposición del público. | <ul style="list-style-type: none"> * Fichas técnicas de los productos alternativos. * Artículos reutilizables, biodegradables y compostables en condiciones naturales. * Órdenes de compra o adquisición. | x | x | |
| 62 | La empresa difunde en sus medios comunicacionales las acciones que realiza para reducir los plásticos de un solo uso. | <ul style="list-style-type: none"> * Revisión de artículos o similares en los medios comunicacionales de la empresa. | x | x | |
| Residuos sólidos | | | | | |
| 63 | 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"> * Verificación del sitio de residuos orgánicos e inorgánicos y clasificados por tipo. * Registro de residuos orgánicos e inorgánicos generados, pesados y entregados a gestores ambientales autorizados. * Durante los tours existe un procedimiento para la recolección, clasificación y disposición de residuos sólidos generados. | x | x | |
| Residuos líquidos | | | | | |
| 64 | 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"> * 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 | |
| Contaminación | | | | | |
| 65 | Cuantifica la huella hídrica y de CO2 anualmente; aplica y establece medidas de reducción sobre los resultados. | <ul style="list-style-type: none"> * Informe de resultados de la calculadora de CO2 y Huella Hídrica y ejecución del plan de acción. * Registre e ingrese la huella hídrica y de CO2 en el siguiente enlace de la Secretaría de Ambiente del DMQ. http://huelladeciudades.com/calculadorasquito/index.html | x | x | |
| Conservación del patrimonio natural | | | | | |
| 66 | Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural. | <ul style="list-style-type: none"> * Acciones de recuperación o mitigación como: <ul style="list-style-type: none"> - Campañas de reforestación (mayor información en la Secretaría de Ambiente del DMQ); - Limpieza o recuperación de orillas de ríos o quebradas. * Sensibilización ambiental a escuelas, colegios o comunidades. * Listado de proyectos relacionados, generados y los resultados obtenidos. * 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. | x | x | |
| Social | | | | | |
| Contribución al desarrollo local | | | | | |
| 67 | 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"> * 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 | |
| 68 | Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local. | <ul style="list-style-type: none"> * Fotografías de acciones generadas por el establecimiento con la comunidad. * Aportes directos en escuelas, colegios o comunidades locales. * Otras acciones como apoyo a proyectos de responsabilidad social. | x | x | |
| Conducta empresarial responsable | | | | | |
| 69 | Promueve una conducta empresarial responsable. | <ul style="list-style-type: none"> * Acciones dirigidas al equipo de trabajo y la difusión en los medios comunicacionales de la empresa. * Guía e infografías en el siguiente enlace https://www.yorespeto.ec/ | x | x | |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| 70 | Dispone de un archivo documental de cada trabajador. | * Archivos físicos o digitales de cada uno de los trabajadores donde constará documentos personales, contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados entre otros. * Cuenta con un cronograma de exámenes y chequeos médicos necesarios a sus trabajadores. | x | x | |
| 71 | La empresa implementa buenas prácticas laborales con el equipo de trabajo. | * Aplicación de reconocimientos por el Ministerio de Trabajo. * Documento y acciones de buenas prácticas laborales. | x | x | |
| 72 | 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 | |
| 73 | El equipo de trabajo cuenta con su placa o credencial identificativa. | * Observación directa del identificativo. | x | x | |
| Cultural | | | | | |
| Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales | | | | | |
| 74 | Contribuye a la conservación del patrimonio cultural | * Acciones de rescate y/o conservación y difusión del patrimonio cultural entre estos: Patrimonio cultural inmaterial, edificaciones patrimoniales, restos arqueológicos, sitios ancestrales, gastronomía típica, entre otras; * Listado de proyectos relacionados, generados y los resultados obtenidos. * Promueve la visita a museos, conventos, iglesias, sitios prehispánicos sagrados, entre otros. * 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 cultural. | x | x | |
| 75 | 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. * Vídeos, infografías, trípticos, fotografías, plataformas digitales, carteles con la historia del inmueble o guión escrito. | x | x | x |
| Económico | | | | | |
| Costo - Beneficio | | | | | |
| 76 | La empresa aplica buenas prácticas que promueven el desarrollo local. | * Documentos o acciones que la empresa realiza. * Prioriza la contratación de personas de la localidad donde la empresa tiene su operación. * Listado de colaboradores que residen en las áreas circundante del establecimiento. | x | x | |
| 77 | Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente. | * Procedimiento para la contratación de servicios locales consta en los lineamientos de proveedores. * 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. | x | x | |
| 78 | Promueve la compra de insumos y productos a MIPYMES y agroproductores locales o nacionales. Apoya directamente a las iniciativas productivas y de desarrollo. | * Listado de MIPYMES o Agroproductores de la parroquia, cantón o provincia con el fin de promover la economía circular. * 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. * 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 | |

Nota: La letra "X" en cada uno de los casilleros, corresponde si el establecimiento, cumple; o no cumple; o no aplica el parámetro. No implica que deba llenar los 3 casilleros.