

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. EPMGDT-GG-CR-2023-018

María Cristina Rivadeneira Ricaurte
GERENTE GENERAL
**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN
DE DESTINO TURÍSTICO -QUITO TURISMO**

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador consagra que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;
- Que,** el citado artículo determina que las empresas públicas funcionarán como sociedades de derecho público, con personería jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;
- Que,** el artículo 10 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas determina que el Gerente General de la empresa ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será en consecuencia el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa;
- Que,** el artículo 11 numeral 8 y 15 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas establece como una atribución del Gerente General, aprobar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de la Ley; así como el adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas;
- Que,** el artículo 77 literal e) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, otorga atribuciones y obligaciones a las máximas autoridades de las instituciones del Estado, una de ellas la de: “... e) *Dictar los correspondientes reglamentos y demás normas secundarias necesarias para el eficiente, efectivo y económico funcionamiento de sus instituciones...*”;
- Que,** mediante Ordenanza Metropolitana No. 309 (actualmente compilada en el Código Municipal), de fecha 19 abril 2010 se creó la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- (EPMGDT), de derecho público, cuya misión es aprovechar el alto potencial que tiene el Distrito Metropolitano de Quito como destino turístico, a través de la comercialización de productos, servicios y el fomento de un turismo de calidad, diseñando y ejecutando acciones de gestión, desarrollo, fortalecimiento y

promoción del destino y su sector turístico, para hacer de esta actividad un factor que contribuya a su desarrollo económico y social, competitivo y sostenible;

Que, la EPMGDT -Quito Turismo tiene entre sus principales objetivos la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos para el posicionamiento de la ciudad de Quito como destino turístico sostenible a nivel nacional e internacional a través de:

- La comercialización de productos y servicios relacionados directa e indirectamente con la actividad turística;
- El fomento del turismo de calidad;
- El diseño y ejecución de acciones de gestión y desarrollo con un enfoque urbano, rural, cultural y técnico;
- El impulso al desarrollo sostenible (ambiental, económico y social) de la ciudad;
- La realización de acciones orientadas a la promoción nacional e internacional de la oferta turística de la ciudad de Quito;
- El fortalecimiento de la competitividad del sector turístico con articulación público - privada y otras alianzas estratégicas, adecuándolas a las nuevas necesidades del mercado;
- El impulso para la colaboración y coordinación de la política turística local en sus relaciones con otras administraciones públicas y organismos de finalidad similar en el conjunto del Estado y a nivel internacional;

Que, desde el año 2000, el Ministerio de Turismo del Ecuador enfocó su estrategia de desarrollo turístico hacia un turismo sostenible, lo que significó que las políticas públicas y las estrategias debían promover criterios de cuidado ambiental, cultural e involucramiento social en las actividades turísticas;

Que, en el año 2001 el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, firmó el primer Convenio de Descentralización de Competencias Turísticas con el Ministerio de Turismo, que le otorga las facultades para el desarrollo turístico local; y, a partir de la creación de la EPMGDT las estrategias de turismo han sido implementadas por esta organización;

Que, la EPMGDT, como entidad pública de gestión del desarrollo turístico del Distrito Metropolitano de Quito, dentro de su planificación estratégica, en el año 2011 desarrolló un mecanismo para estimular el mejoramiento de los servicios turísticos y las prácticas de gestión empresarial. Es así que se llevó adelante la implementación del programa “Distintivo Q” a la Calidad Turística, el cual reconoce a los establecimientos turísticos que voluntariamente se han involucrado en el programa y han cumplido con los estándares de calidad;

Que, desde el arranque de este proyecto (año 2011), se adoptaron varios mecanismos de trabajo, a través de servicios de asistencia técnica y capacitación para la implementación de estándares básicos de la norma de certificación de turismo sostenible vinculadas al proyecto piloto del “Distintivo Q”;

- Que,** mediante memorando No. EPMGDT-DC-2018-0842 de 18 de septiembre de 2018, la Directora de Calidad, remitió a la Gerencia General la solicitud de aprobación u observaciones para continuar con el proceso de registro de Marca del “Distintivo Q” e impresión del folleto del programa, en sumilla inserta la Gerente General aprobó el Manual de Marca;
- Que,** mediante memorando No. EPMGDT-DC-2018-0909 de 17 de octubre de 2018, la Directora de Calidad remitió a la Gerencia Jurídica, el borrador del Reglamento de “Distintivo Q”;
- Que,** mediante memorando No. EPMGDT-QT-GJ-2018-374 de 22 de octubre del 2018, el Gerente Jurídico, remitió a la Gerente General el memorando No. EPMGDT-DC-2018-0909, que contiene el Proyecto de Reglamento General del Reconocimiento “Distintivo Q” a la calidad Turística, para conocimiento y aprobación. En sumilla inserta la Gerente General, dispuso proceder con revisión y trámite conforme a normativa vigente y solicitar a la Dirección de Comunicación la aprobación de diseños;
- Que,** mediante memorando No. EPMGDT-QT-GJ-2018-380 de 24 de octubre de 2018, la Gerencia Jurídica remitió a la Dirección de Comunicación el Reglamento General del Reconocimiento “Distintivo Q” a la Calidad Turística, para conocimiento y revisión de los diseños Marca “Distintivo Q” y se coordine con la Gerencia General, la respectiva aprobación;
- Que,** mediante memorando No. EPMGDT-DC-2018-174 de 31 de octubre de 2018, la funcionaria DIGITAL CONTENT MANAGER, de la Dirección de Comunicación, informó que: “[...] para conocimiento y revisión de los diseños Marca “Distintivo Q”, se informa que una vez revisado los diseños se encuentran aprobados por esta Dirección, ya que los mismos están bajo lineamientos de la Marca Ciudad”. La Gerente General dispone continuar con el trámite de registro;
- Que,** en el 2018, la EPMGDT -Quito Turismo, ingresó al Servicio Nacional de Derechos Intelectuales -SENADI, la solicitud de registro de “Marca y Programa Distintivo Q a la Calidad Turística”; es así como, el 15 de enero de 2020 con número de trámite SENADI_2020_TI_817, el SENADI otorgó el título que acredita el registro “Marca de Certificación” a favor de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo denominación “Calidad Turística Distintivo Q más logotipo”.
- Que,** es necesario armonizar y definir políticas y procedimientos internos comunes para la entrega, uso, renovación y aplicación del “Distintivo Q” a la Calidad; y,

En ejercicio de las atribuciones y facultades conferidas por la Constitución de la República, Ley,

RESUELVE

Expedir el **REGLAMENTO PARA LA ENTREGA, USO, RENOVACIÓN Y APLICACIÓN DEL “DISTINTIVO Q” A LA CALIDAD TURÍSTICA.**

TITULO I

Art. 1.- Objeto del Reglamento. - Determinar las condiciones y requisitos para la entrega, uso, renovación y aplicación del “Distintivo Q” a la Calidad Turística.

Art. 2.- Ámbito de Aplicación. - El presente reglamento es de cumplimiento obligatorio para todos los establecimientos que participen en el programa “Distintivo Q”.

Art. 3.- Objeto del Programa. - El programa de calidad turística “Distintivo Q”, se creó para impulsar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos a través de la mejora de la oferta turística. Para esto se construyó una normativa con estándares técnicos, medibles y objetivos, que en su conjunto promueven la calidad en un marco de sostenibilidad para la operación de los establecimientos turísticos participantes en el programa.

La presencia de la marca Distintivo “Q” a la calidad turística garantiza:

- a. Que el establecimiento está legalmente registrado en el Catastro Turístico del Distrito Metropolitano de Quito;
- b. Que cumple con un porcentaje igual o mayor al 80% de los parámetros de evaluación de la Norma de Calidad Turística para el Distintivo “Q”;
- c. Que realiza esfuerzos constantes para mejorar su nivel de calidad en la prestación de servicios turísticos;
- d. Que los productos y servicios ofertados corresponden a su actividad y categoría;
- e. Que el turista recibirá productos de alta calidad, a través de la implementación de procesos higiénicos en la manipulación, preparación y presentación de alimentos (Buenas Prácticas de Manufactura); capacidad de respuesta de los empleados ante cualquier inconveniente presentado en el servicio, servicio destacado a sus clientes, procesos de venta claros y confiables, monitoreo de sus impactos en la operación turística.
- f. Que el establecimiento implementa prácticas responsables con el ambiente.
- g. Que el establecimiento implementa procesos de bioseguridad, prácticas responsables con su entorno laboral y es parte de un tejido social sano.

Art. 4.- Principios del Programa “Distintivo Q”. - El programa “Distintivo Q” se fundamenta en los siguientes principios:

1. **Legalidad**, el programa “Distintivo Q” trabaja únicamente con las empresas turísticas que cumplen con las normas y leyes nacionales para su funcionamiento.

2. **Sostenibilidad turística**, la normativa “Distintivo Q” está estructurada de manera que se abordan temas ambientales, sociales, y económicos para asegurar que la oferta del destino en su operación se convierta en un medio de valoración de la naturaleza, la cultura y la diversidad. La normativa “Distintivo Q”, es aplicable para establecimientos situados en zonas rurales o urbanas.
3. **Innovación y emprendimiento**, el programa “Distintivo Q”, está abierto a todos los establecimientos turísticos de las actividades: Alimentos y Bebidas; Alojamiento; Operación e Intermediación Turística; Transporte Turístico; Recreación diversión y esparcimiento; y otros considerados dentro de la legislación nacional en el ámbito turístico, sin importar su tiempo de funcionamiento, su categoría, o su vocación. El programa busca dotar de estructura y distinción a aquellos emprendedores que apuestan por el turismo. Por otra parte, el programa “Distintivo Q” está en constante revisión e innovación de su estructura y normativa para adaptar el programa a las necesidades e intereses del turismo y convertirse en una herramienta útil para los miembros.
4. **Igualdad**, el programa “Distintivo Q”, a través de su reglamento y normativa se ocupa de mantener procesos claros que garanticen un trato idéntico para todos sus miembros y postulantes.
5. **Fiabilidad y objetividad**, es fundamental para el Programa transmitir confianza, sobre la permanencia y respaldo del programa “Distintivo Q” como una iniciativa de calidad turística gestionada y respaldada por la EPMGDT - Quito Turismo. La confidencialidad de la información de cada inspección es una prioridad y los datos de establecimientos no son publicados ni utilizados. Los procedimientos y documentos del programa “Distintivo Q” son claros, precisos y elaborados de manera que las verificaciones estén sustentadas con registros. Todo hallazgo es documentado con fotografías y respaldado por la persona que acompaña al verificador durante su visita.
6. **Mejora continua**, el programa “Distintivo Q” es consistente con su objetivo de “calidad turística” y como tal, aplica en su operación la planificación, ejecución, revisión e incorporación de mejoras. Como acción fundamental el programa realiza periódicamente acciones de retroalimentación con sus miembros.
7. **Accesible e inclusivo**, el programa “Distintivo Q” apoya y promueve que la oferta de establecimientos turísticos se convierta en una experiencia de viaje de excelencia. El programa “Distintivo Q”, promueve la eliminación de barreras físicas y de servicio para personas con discapacidades o grupos minoritarios.

Art. 5.- Titular. - El titular del programa “Distintivo Q” y de su marca es la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y es la única autorizada para utilizar la marca, metodología y normativa del programa.

Art. 6.- Alcance del Programa: El programa “Distintivo Q”, se aplicará para las actividades tipificadas en la Ley de Turismo, actividades conexas al turismo y destinos turísticos. Para que una actividad sea reconocida con “Distintivo Q”, la EPMGDT -Quito Turismo deberá elaborar los estándares técnicos aplicables. La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico implementará el programa de acuerdo con sus competencias en el Distrito Metropolitano de Quito y podrá extender convenios y/o alianzas comerciales de implementación para otras zonas nacionales o internacionales.

Art. 7.- Actividades o servicios: Las actividades que cuentan con norma “Distintivo Q” que deseen aplicar o acogerse a los beneficios del programa deberán cumplir con los requisitos que se encuentran establecidos en la norma de calidad turística desarrollada. (ANEXO 1)

Norma Técnica “Distintivo Q”	Tipo
Alimentos y Bebidas	Restaurantes
	Cafeterías
	Bares
	Discotecas
Huecas Patrimoniales	Restaurantes
	Cafeterías
Alojamiento	Hotel
	Hostal
	Hostería - Hacienda Turística – Lodge
	Resort
	Refugio
	Campamento turístico
	Casa de huéspedes
Operación e Intermediación Turística	Agencias de servicios turísticos: • Operador turístico; y, • Agencia de viajes dual.
Transporte Turístico	Aéreo
	Terrestre
Recreación diversión y esparcimiento - Venues	Sala de recepciones y banquetes
	Centro de Convenciones

TITULO II

PROCESO DE APLICACIÓN AL “DISTINTIVO Q”

Art. 8.- Requisitos de aplicación al “Distintivo Q”. - El establecimiento interesado en formar parte del programa de reconocimiento a la calidad turística “Distintivo Q”, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Obligatorios: (Para inicio del proceso de obtención)

1. Muestra de Interés y Formulario de aplicación para la obtención del “Distintivo Q”; (Anexo 2);
2. Contar con el Registro de Turismo y constar como establecimiento activo dentro del Catastro de Establecimientos Turísticos de la localidad en la que aplica;
3. Contar con la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE) en caso del Distrito Metropolitano de Quito; o, equivalente a la localidad en la que aplica.

Complementarios: (durante la obtención de la distinción)

1. Carta de Compromiso firmada por el propietario o representante legal del establecimiento; (Anexo 3);
2. En caso de que el establecimiento se encuentre ubicado dentro de un edificio, centro comercial o afines y que comparta su infraestructura y/o servicios con otros locales comerciales (patios de comidas en el caso de alimentos y bebidas); presentará un certificado de responsabilidad de servicios compartidos o carta compromiso de cumplimiento de los parámetros de la norma técnica “Distintivo Q” en el formato establecido. (Anexo 3).

La aplicación al programa “Distintivo Q” se realizará por cada establecimiento.

Art. 9.- Revisión. - Además de los requisitos establecidos en el artículo precedente, para la implementación del programa “Distintivo Q” a la Calidad Turística, Quito Turismo revisará la información entregada por el establecimiento u organización, y los resultados de la siguiente información:

- No contar con valores pendientes de pago con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo;
- No contar con Informes de Verificación Unificado a Establecimientos Turísticos del DMQ de “Infracción” referentes al incumplimiento de la normativa turística vigente.

Art. 10.- Aprobación de participación. - Una vez efectuada la revisión de los requisitos y condiciones para la implementación del programa Distintivo “Q” a la Calidad Turística, Quito Turismo informará su aprobación o negativa para la participación en el mismo por parte del establecimiento interesado.

La adhesión al programa no implica en ningún caso la autorización para el uso de la marca, ya que este corresponde al inicio del proceso, más no al reconocimiento del establecimiento.

Si un establecimiento no fuese aprobado para participar en el proceso de obtención del reconocimiento de Calidad Turística, podrá aplicar para una siguiente edición de “Distintivo Q” cuando su documentación se encuentre en regla.

TITULO III

PROCESO DE OBTENCIÓN DEL “DISTINTIVO Q” POR PRIMERA VEZ

Art. 11.-Proceso de obtención de “Distintivo Q”. - Un establecimiento obtendrá el reconocimiento “Distintivo Q” después de completar con el proceso que contiene las siguientes etapas:

1. Designación del Equipo “Distintivo Q” en establecimiento;
2. Capacitación;
3. Verificación; y,
4. Aprobación.

Art. 12.-Equipo “Distintivo Q” en establecimiento. - El establecimiento que participe en el proceso “Distintivo Q” deberá designar un equipo de implementación del programa entre los colaboradores de su establecimiento. Es indispensable la designación de una persona del equipo de trabajo a quien se le denominará “Auditor Interno”; y, otro personal operativo que acompañe en la implementación. El número de personas del equipo es una decisión exclusiva del establecimiento.

Cuando se trate de cadenas de establecimientos con los mismos propietarios, se podrá conformar un equipo “Distintivo Q” que representará hasta 3 establecimientos.

Art. 13.-Proceso de Capacitación. - La capacitación deberá incluir la formación para auditorías internas; y, charlas técnicas en temas que fortalezcan la calidad y la sostenibilidad.

El establecimiento turístico deberá cumplir con el 100% de participación y aprobación de las capacitaciones convocadas para la formación de auditores internos y las charlas técnicas como parte del proceso de obtención de “Distintivo Q”.

Aquellas capacitaciones técnicas que no forman parte del proceso obtención del reconocimiento serán voluntarias.

Art. 14.- Proceso de verificación. - Los establecimientos estarán sujetos a verificaciones técnicas para evaluar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q”.

Establecimientos Nuevos: El primer año de participación, los establecimientos que apliquen para el reconocimiento “Distintivo Q”, tendrán las siguientes verificaciones:

a) Primera verificación:

- La fecha de la primera verificación será informada al establecimiento turístico que se encuentra en proceso de obtención del “Distintivo Q”.
- El tiempo destinado para la verificación al establecimiento, dependerá de la infraestructura y operación de este.
- La verificación en base a la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” será considerada como aprobada al cumplir por lo menos el 80% de los parámetros verificados.

b) Segunda verificación:

- En caso de que el establecimiento no apruebe el cumplimiento de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” en la primera verificación, podrá efectuarse una segunda verificación en un plazo acordado entre las partes, que no será mayor a 90 días.
- En esta segunda verificación se revisarán los estándares incumplidos en la primera verificación, excepto si se verifica que existen incumplimientos que comprometan la seguridad del cliente, serán incluidos en el reporte.
- La verificación en base a la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” será considerada como aprobada al cumplir por lo menos el 80% de los parámetros verificados.

Si el establecimiento no supera el porcentaje de cumplimiento de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q” en la segunda verificación, el establecimiento no podrá continuar con el proceso de reconocimiento “Distintivo Q”.

Resultados: Después de cada verificación, Quito Turismo entregará un informe técnico de los parámetros cumplidos y aquellos en los que puede mejorar su aplicación con el propósito de que gestionen los cambios pertinentes en el plazo acordado. (Anexo 4)

Art. 15.- Aprobación de “Distintivo Q”. - Quito Turismo entregará el “Distintivo Q” a la Calidad Turística, a los establecimientos que cumplan con los requisitos y las condiciones señaladas en los artículos precedentes.

Un establecimiento obtiene el reconocimiento Distintivo “Q” a la Calidad Turística cuando recibe por parte de la EPMGDT, un certificado que contiene su reconocimiento con la vigencia de dicho reconocimiento. Así mismo, se otorgará una placa de reconocimiento que deberá colocarse en un lugar visible del establecimiento de acuerdo con el manual de uso de la marca (Anexo 5).

Art. 16.- Vigencia. - El “Distintivo Q” a la Calidad Turística, tendrá vigencia de un (01) año a partir de la firma de la carta compromiso y la entrega del certificado.

TITULO IV PROCESO DE RENOVACION DEL “DISTINTIVO Q”

Art. 17.- Renovación del Distintivo “Q”. - Un establecimiento que cuenta con el reconocimiento “Distintivo Q” podrá renovarlo mediante el formulario denominado “Expresión de Renovación”;

este, se realizará de manera digital a través del sistema o herramienta informática elaborada por la EPMGDT – Quito Turismo, en un plazo no mayor a 45 días de la “notificación de vencimiento del reconocimiento”. (ANEXO 6)

Para la renovación, los establecimientos deberán mantener el Registro de Turismo; y, la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE) vigente en caso del Distrito Metropolitano de Quito; o, equivalente a la localidad en la que aplica.

Si un establecimiento no manifiesta su decisión de renovación en el plazo establecido, se entenderá que abandona el programa "Distintivo Q"; por lo tanto, Quito Turismo retirará su placa y el establecimiento no tendrá acceso a los beneficios.

Mientras se cumple con lo determinado en el primer inciso del presente artículo, el proceso de renovación del reconocimiento a la calidad turística “Distintivo Q” continuará conforme el procedimiento que se ha venido realizando; es decir, el representante del establecimiento turístico miembro del programa entregará la “Expresión de Renovación” con la firma de responsabilidad del representante legal o propietario del establecimiento.

Art. 18.- Declaración responsable de cumplimiento de la norma técnica Distintivo Q.- La declaración responsable, se realizará de manera digital a través del sistema o herramienta informática elaborada por la EPMGDT – Quito Turismo, una vez realice la renovación correspondiente.

Mientras se cumple con lo determinado en el primer inciso, de conformidad con el cronograma definido por Quito Turismo, solicitará a los establecimientos turísticos miembros del programa, la declaración responsable de cumplimiento de la norma técnica de acuerdo con la actividad que desempeñe una vez haya confirmado su renovación.

En este proceso, el establecimiento deberá alcanzar por lo menos el 80% de cumplimiento de los parámetros de la norma técnica, sin que esto exceptúe auditorías o verificaciones en el establecimiento.

Art. 19.- Verificación de renovación. - El cumplimiento de la norma será verificado de conformidad con el cronograma definido por Quito Turismo, en el que, se establecerá los establecimientos a ser visitados. La verificación de renovación se realizará en base a la norma técnica “Distintivo Q”.

Aquellos establecimientos que hayan obtenido la renovación deberán alcanzar por lo menos el 80% de cumplimiento de los parámetros de la norma técnica.

Para los establecimientos que no cumplan con el porcentaje mínimo requerido, para mantener la renovación después de que la o las visitas sean realizadas, se establecerá un término no mayor a 45 días para que, gestione los cambios y mejoras pertinentes.

De persistir el incumplimiento entrará en el proceso de desvinculación del programa.

Art. 20.- Resultados. - Después de la declaración responsable de cumplimiento de la norma técnica Distintivo Q o de cada verificación de renovación, Quito Turismo entregará un informe técnico de mejoras al establecimiento, con el propósito de que gestionen los cambios pertinentes en el plazo acordado el cual será notificado por correo electrónico.

TITULO V

RECONOCIMIENTOS ESPECIALES “DISTINTIVO Q”

Art. 21.- Reconocimientos especiales. - El programa “Distintivo Q” podrá incluir reconocimientos especiales de su programa para galardonar a los establecimientos que sobresalen por su compromiso de mejora.

Art. 22.- Categorías. -

Distintivo Q “Oro”. - Se entregará esta distinción a los establecimientos que han obtenido su reconocimiento “Distintivo Q” de manera consecutiva durante el 90% o más de duración del programa y con una calificación igual o mayor al 90% promedio. En la placa deberán constar los años por los que se otorga ese reconocimiento especial.

Distintivo Q “Platino”. - Se entregará esta distinción a los establecimientos que logren el 100% de calificación anual. En la placa deberán constar el año en que se otorga ese reconocimiento especial.

Distintivo Q “Sostenible”. - Se entregará esta distinción a los establecimientos que logren el 100% de calificación anual en el ámbito de “Sostenibilidad Turística” de la norma técnica “Distintivo Q”. En la placa constará el año en que se otorga este reconocimiento especial.

TITULO VI

BENEFICIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS RECONOCIDOS CON “DISTINTIVO Q”

Art. 23.- El programa “Distintivo Q” deberá ofrecer beneficios a los establecimientos turísticos que forman parte de este programa. Los beneficios se referirán a los siguientes ámbitos:

- a) **Asesoría Técnica:** Los establecimientos recibirán un informe detallado del cumplimiento de la norma “Distintivo Q” con las sugerencias de mejora y los hallazgos detectados. Este informe es un insumo técnico para gestionar la operación de cada establecimiento; además, los establecimientos miembros “Distintivo Q” contarán con asesoría en temas técnicos turísticos.
- b) **Capacitación:** Los establecimientos “Distintivo Q” tendrán gratuidad en las capacitaciones técnicas, organizadas y contratadas directamente por Quito Turismo.

Quito Turismo organizará, charlas técnicas para los establecimientos “Distintivo Q”.

Los establecimientos “Distintivo Q” recibirán, talleres comerciales y de producto, dictados por funcionarios de Quito Turismo para mejorar su participación en ferias nacionales e internacionales.

- c) **Promoción:** Los establecimientos “Distintivo Q” serán promocionados con su nombre comercial en los medios digitales de Quito Turismo. Podrán utilizar su certificado, placa y otros elementos del programa de acuerdo con el Manual de Marca;
- d) **Festivales:** Los establecimientos “Distintivo Q” podrán participar con inscripción preferencial en los festivales gastronómicos o comerciales organizados directamente por Quito Turismo.
- e) **Fam y Press Trips:** Información sobre el programa “Distintivo Q” difundida en los viajes de familiarización y de prensa que organiza Quito Turismo.
- f) **Ferias nacionales e internacionales, presentaciones de Destino:** El programa “Distintivo Q” será promocionado y comunicado en las que participa Quito Turismo.
- g) **Campaña Promocional:** Anualmente, hasta que se encuentre debidamente posicionada Quito Turismo lanzará una campaña promocional para posicionar la marca “Distintivo Q” al público final; y,
- h) **Otros:** Vínculos comerciales, alianzas, innovación entre otros mecanismos de apoyo también serán gestionados por Quito Turismo como fomento a la calidad, responsabilidad y sostenibilidad turística.

TITULO VII SEGUIMIENTO, REVOCATORIA Y RENUNCIA

Art. 24.- Seguimiento. - Quito Turismo, podrá implementar acciones de seguimiento a los establecimientos que hayan obtenido el “Distintivo Q” en cualquier momento del año con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la normativa vigente aplicable a esa actividad.

Las acciones de seguimiento son las siguientes:

- a) Verificación de permisos y autorizaciones vigentes para el funcionamiento del establecimiento;
- b) Verificación de los registros de seguimiento a cargo de auditor interno del establecimiento;
- c) Verificación de quejas y denuncias de los usuarios de los establecimientos con “Distintivo Q”;
- d) Verificación completa de los parámetros de calidad turística para el “Distintivo Q”; y,

e) Otras determinadas por Quito Turismo.

Art. 25.- Revocatoria. - Quito Turismo, podrá revocar el “Distintivo Q” de un establecimiento en los siguientes casos:

- 1) Incumplimiento de los parámetros de calidad turística para el “Distintivo Q” que evidencie un porcentaje menor al 80% establecido como mínimo;
- 2) Quejas o denuncias notificadas, analizadas y evaluadas por Quito Turismo, siguiendo el debido proceso; y,
- 3) Procesos de sanción o multas no subsanadas relacionadas con Quito Turismo u otras que atenten contra la integridad del cliente y la comunidad.

Art. 26.- Renuncia y desvinculación. - El establecimiento portador del reconocimiento “Distintivo Q” a la Calidad Turística puede renunciar en cualquier momento a dicha distinción; misma que, bastará con notificar a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo con la presentación del “Formulario de desvinculación” (ANEXO 7), esta se realizará mediante un sistema o herramienta informática elaborada por Quito Turismo.

Mientras el sistema informático se encuentre en condiciones de uso, el proceso de desvinculación del reconocimiento a la calidad turística “Distintivo Q” continuará conforme el procedimiento que se ha venido realizando; es decir, el representante del establecimiento turístico entregará la “Formulario de desvinculación” con la firma de responsabilidad del representante legal o propietario del establecimiento.

El establecimiento que renuncia al “Distintivo Q”, no podrá postular a su renovación; por lo tanto, de querer ser parte nuevamente del programa podrá postular después de 1 año de su desvinculación del programa.

Art. 27.- Retiro de placa y otros materiales. - El establecimiento que renuncie, sea revocado o retirado del reconocimiento “Distintivo Q”, deberá entregar la placa física que avala dicho reconocimiento y otros materiales con la marca “Distintivo Q”.

El establecimiento que deje de formar parte del “Distintivo Q”, deberá retirar la marca e información del programa de todo su material comunicacional y del establecimiento. Esto será verificado por la Dirección de Calidad.

TITULO VIII

CONFIDENCIALIDAD, DERECHOS Y OBLIGACIONES

Art. 28.- Confidencialidad. - Quito Turismo tratará de forma confidencial toda la información, datos y documentos de los establecimientos a los que pueda tener acceso durante los procesos de concesión, o renovación del reconocimiento y hará uso exclusivo de dicha información, para los fines contemplados en este Reglamento.

Art. 29.- Obligaciones de los establecimientos con “Distintivo Q”. - Los establecimientos turísticos que sean portadores de esta distinción están obligados a:

- a) Aplicar y cumplir con el Código de Ética de “Distintivo Q”; (Anexo 9)
- b) Notificar por escrito a Quito Turismo todas las modificaciones que realice entorno a su giro de negocio y que puedan afectar a la conformidad de los servicios brindados;
- c) Facilitar toda la información requerida por Quito Turismo para el proceso de verificación de la aplicación de la Norma de Calidad Turística para el “Distintivo Q”;
- d) Asistir con responsabilidad y compromiso a todo el programa de capacitación para la obtención del reconocimiento;
- e) Aplicar y difundir la información recibida en las capacitaciones dentro del establecimiento turístico y difundirla a todo el personal;
- f) Implementar las mejoras correspondientes de acuerdo con el informe remitido por Quito Turismo para la implementación en el establecimiento;
- g) Difundir en su material promocional, y en su establecimiento el programa “Distintivo Q”.
- h) Proponer mejoras al programa Distintivo Q;
- i) Ser uno de los canales de comunicación con el equipo de trabajo del establecimiento; y,
- j) Motivar a más establecimientos turísticos para su participación en el programa “Distintivo Q”.

Art. 30.- Derechos. - Los establecimientos turísticos que sean portadores de esta distinción tienen derecho a:

- a) Recibir un informe técnico después de cada verificación, que incluya recomendaciones que faciliten la implementación de prácticas sostenibles y monitoreo continuo;
- b) Acceso a los beneficios del programa “Distintivo Q”;
- c) Conformación de grupos locales para fortalecer el destino desde la visión de calidad; promocionarse de manera conjunta; tratar problemática sectorial local; buscar un aprovechamiento en conjunto; acceso o gestión en compras; entre otros; y,
- d) Comunicar al usuario los logros alcanzados como impacto del programa.

TITULO IX QUEJAS Y DENUNCIAS

Art. 31.- Recepción de quejas y denuncias. - La satisfacción del cliente es uno de los indicadores de calidad de un establecimiento; por lo tanto, la recepción de quejas o denuncias se convierte en una herramienta para la evaluación de establecimientos. El proceso de tratamiento de quejas se realizará siguiendo el debido proceso y serán procesadas a través de un Comité de Quejas.

Una queja o denuncia será receptada por cualquier medio escrito ante Quito Turismo, que deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del establecimiento denunciado

- Detalle de la queja o denuncia
- Firma de responsabilidad.

Art. 32.- Comité de Quejas. - Estará conformado por:

- Un delegado de la Gerencia General (presidencia y voto dirimente)
- Un delegado de la Gerencia Jurídica.
- Un delegado de las áreas agregadoras de valor de Quito Turismo.

Se designará un delegado de la Dirección de Calidad actuará como Secretaría de este Comité, y la decisión sobre la sanción por una queja o denuncia será por mayoría simple.

Art. 33.- Plazo. - Luego de receptada la queja o denuncia y realizada la verificación correspondiente, el Comité de Quejas notificará la resolución acordada por escrito al establecimiento en un término no mayor a 30 días.

Art. 34.- Sanciones. - Quito Turismo a través del Comité de Quejas analizará la gravedad de las quejas o denuncias, o mal uso de la marca y se definirá si procede la sanción al establecimiento que podrá ser:

- Comunicación de llamado de atención;
- Retiro del “Distintivo Q” con la posibilidad de aplicar nuevamente, después de un año calendario; y,
- Retiro del “Distintivo Q” y la imposibilidad de aplicar nuevamente.

En el caso de incurrir en las sanciones detalladas en este artículo, Quito Turismo podrá iniciar las acciones legales que crea convenientes.

TITULO X

USO Y APLICACIÓN DE LA MARCA “DISTINTIVO Q”

Art. 35.- Uso de la marca “Distintivo Q” a la calidad turística. - La titularidad de la marca e imagen del “Distintivo Q” a la Calidad Turística es propiedad exclusiva de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo, entidad que permitirá la entrega y uso de esta, a otras instituciones a través de convenios y/o alianzas comerciales.

Art. 36.- Objetivo de la marca. - La marca tiene como finalidad identificar a los establecimientos turísticos que forman parte del programa “Distintivo Q”; y, que han obtenido su reconocimiento por haber mejorado la calidad de sus servicios y productos comerciales, estos contribuyen al posicionamiento y competitividad de la ciudad de Quito (ciudades que apliquen); y, sus productos turísticos.

Art. 37.- Manual de Uso de la Marca: El manual de uso de la marca del programa “Distintivo Q”, anexo a esta resolución tiene como objetivo aclarar dudas sobre cómo aplicar la marca, y

logotipo en distintos artes gráficos. Se detalla información sobre la composición de esta, colores corporativos, tipografías y aplicaciones de piezas gráficas principales.

El uso correcto del manual de marca “Distintivo Q”, permitirá resolver su aplicación en diversos contextos y piezas gráficas en general.

Art. 38.- Uso y Aplicación de la marca. - Exclusivamente los establecimientos turísticos reconocidos por Quito Turismo o las entidades autorizadas, podrán utilizar la marca “Distintivo Q” a la Calidad Turística, previo a completar el proceso de obtención de “Distintivo Q”, determinado en el Título III de esta resolución.

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

La marca de reconocimiento “Distintivo Q” puede ser aplicada de las siguientes maneras:

1. En folletos, artículos y reportes de la empresa;
2. Anuncios corporativos, publicaciones, redes sociales y sitio web;
3. Señalización, elementos promocionales;
4. En equipo de exhibición y demostración de la empresa;
5. Otros autorizados por Quito Turismo.

Art. 39.- Prohibiciones. - En relación con el uso de la marca “Distintivo Q” está prohibido:

- a) La utilización del “Distintivo Q”, en establecimientos turísticos que no han pasado por un proceso de verificación, reconocido por Quito Turismo o las instituciones autorizadas;
- b) La utilización del “Distintivo Q”, que induzca a error al turista respecto del alcance del servicio reconocido;
- c) La utilización del “Distintivo Q” cuando el establecimiento ya no forma parte del programa;
- d) Alterar la marca y logotipo. Debe ser impresa de acuerdo con el manual de uso de la marca anexo a este reglamento.
- e) El reconocimiento “Distintivo Q”, es intransferible. Está prohibido cederlo o transferirlo de un establecimiento a otro; o, cuando un establecimiento cambie de propietario o cese su actividad económica. En el caso de que, el establecimiento turístico cambiase de nombre comercial, deberá realizar el trámite correspondiente; por lo que, no afectará la permanencia del negocio en el programa.
- f) Un establecimiento turístico no podrá utilizar la marca después que formalmente Quito Turismo haya notificado su desvinculación del programa de calidad, en función a lo determinado en este reglamento; por tanto, deberá devolver la placa y no podrá utilizar la marca en ningún documento, página web o en cualquier otro medio de promoción del establecimiento.

TITULO XI

ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES, NORMATIVA, RELACIÓN CON OTRAS MARCAS DE CERTIFICACIÓN Y MEJORA CONTÍNUA.

Art. 40.- Quito Turismo como propietaria del programa “Distintivo Q”, es la única institución competente para firmar acuerdos y/o comercialización con otras instituciones públicas o privadas para la entrega, uso, renovación y aplicación del “Distintivo Q” a la Calidad Turística a las que se les llamará “instituciones autorizadas”.

Art. 41.- Quito Turismo es la única institución autorizada para homologar el programa “Distintivo Q” con otras marcas de certificación turística, de calidad turística, sostenibilidad turística o similares.

Art. 42.- Quito Turismo es la única institución autorizada para modificar las normas técnicas del programa “Distintivo Q”, sus procedimientos y formatos de aplicación. Cuando se identifique la necesidad de modificar o incluir nueva normativa al programa “Distintivo Q”, el proceso deberá contener las siguientes fases: identificación de necesidad; elaboración de propuesta técnica; revisión técnica; piloto en campo; validación; expedición; y, resolución.

Art. 43.- Quito Turismo y las instituciones autorizadas deberán mantener una metodología de consulta de satisfacción a la cliente dirigida a los establecimientos participantes en el programa y reportar los resultados a Quito Turismo periódicamente.

TITULO XII

APROBACIÓN DE ANEXOS Y MARCA “DISTINTIVO Q” A LA CALIDAD TURÍSTICA

Art. 44.- Se aprueban los anexos actualizados y la marca “Distintivo Q” a la calidad turística adjuntos a esta Resolución.

TITULO XIII

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Distintivo Q: Es el nombre del programa voluntario de calidad y sostenibilidad turística, de propiedad de la EPMGDT Quito Turismo.

Calidad de un destino turístico: Según la definición de la Organización Mundial del Turismo en sus siglas en inglés UNWTO define como "La calidad de un destino turístico es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente acordadas, y factores subyacentes implícitos, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las instalaciones y servicios públicos. Implica también aspectos relacionados con la ética, la transparencia y el respeto por el entorno humano, natural y cultural.

La calidad, por ser uno de los motores clave de la competitividad turística, es también una herramienta profesional para los proveedores turísticos a efectos organizativos, operativos y de imagen."

Instituciones autorizadas: Organizaciones, empresas públicas o privadas que mantienen un convenio y/o alianza comercial con la EPMGDT para la entrega, uso, renovación y aplicación del "Distintivo Q" a la Calidad Turística.

Establecimientos que ofertan Gastronomía Patrimonial con Identidad Cultural: "Hueca": Denominación popular que se da a los establecimientos turísticos como restaurantes y cafeterías en los que se prepara alimentos y bebidas patrimoniales ecuatorianos, con una variedad de productos e ingredientes de raigambre tradicional, de un saber hacer, de generación en generación que se distinguen de los establecimientos de comidas convencionales.

Industria de Reuniones - Venue: Establecimiento abierto o cerrado tales como: Sala de Recepciones y Banquetes; Centro de Convenciones, mismos que podrán contar con: salas, salones, auditorios, espacios naturales entre otros, registrado ante la autoridad de turismo, en el que, mediante contrato, se organiza todo tipo de evento científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional, de negocios, congresos, convenciones, viajes de incentivos y cualquier otro evento organizado con motivos profesionales o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y experiencias entre los participantes.

En el establecimiento puede instalarse equipos para el servicio de música grabada y/o artistas en vivo al igual que, el servicio de alimentos y bebidas propio o contratado. No existen restricciones del tipo de alimentos ni bebidas. Esta normativa técnica no aplica para eventos de concentraciones masivas como: conciertos, partidos de fútbol entre otros.

Transporte Terrestre Turístico: Modalidad de transporte turístico, que consiste en la prestación del servicio de transporte terrestre con fines comerciales, para el desplazamiento de personas que tengan la condición de turistas o excursionistas en forma individual o en grupos homogéneos en vehículos terrestres motorizados debidamente habilitados por la autoridad competente en materia de tránsito.

Transporte Aéreo: Modalidad de transporte turístico, que consiste en la prestación del servicio de transporte aerocomercial con operación regular, para el desplazamiento de personas, que pueden ser o no turistas o excursionistas, dentro y fuera del país, en forma individual o en grupos homogéneos, en aeronaves motorizadas, debidamente certificadas por la autoridad aeronáutica competente.

La operación de vuelos chárter deberá ser comercializada a través de una agencia de servicios turísticos.

Bares: Es el establecimiento donde se consumen bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros como bocaditos, picadas, sándwich, entre otros similares, cuya estructura debe tener una barra o mostrador donde se servirán las bebidas y todo aquello que ordenen los consumidores, para el consumo dentro del establecimiento. No podrá contar con área de baile.

Discotecas: Es el establecimiento donde se escucha música grabada y/o en vivo, puede consumir bebidas alcohólicas y no alcohólicas, este cuenta con pista de baile.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - Será responsable de la ejecución de la presente Resolución, la Dirección de Calidad de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo.

SEGUNDA. - En caso de oscuridad sobre el alcance de las disposiciones del presente Reglamento, las interpretará la Gerencia Jurídica de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico con el carácter de obligatorio.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. - En el plazo de 12 meses, contados a partir de la emisión de la presente reforma del reglamento, la Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico –Quito Turismo, reestructurará la plataforma tecnológica del Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos para la implementación del marco normativo aprobado en el presente cuerpo legal.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA. - Aquellos establecimientos que se encuentren en proceso de obtención del distintivo, se socializará de manera inmediata y conforme al cronograma de capacitación en la temática “Técnicas de Auditoría”.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA. - Los establecimientos que renovaron su permanencia en el programa cumplirán con el periodo de socialización el cual estará vigente hasta el 12 de mayo de 2023. Una vez concluido este periodo, iniciará el proceso de renovación o desvinculación de conformidad con las condiciones establecidas en la presente resolución.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA. - Los establecimientos que renovaron su permanencia en el programa, implementarán los requerimientos técnicos constantes en los anexos de la presente resolución una vez terminado el proceso de socialización de la norma técnica.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese expresamente la Resolución Administrativa No. EPMGDT-GG-VS-2018-396 de 20 de noviembre de 2018, Resolución Administrativa EPMGDT-GG-CC-2019-032 de 28 de octubre del 2019, Resolución Administrativa EPMGDT-GG-CC-2020-035 de 04 de julio del 2020 y cualquier otra norma de igual o menor jerarquía que se oponga a la presente.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución, entrará en vigor a partir de su suscripción y será publicada en la página web institucional.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. - Dada en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los **18** días del mes de abril del dos mil veintitrés.

María Cristina Rivadeneira Ricaurte
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO
QUITO TURISMO

ACCIÓN	NOMBRE	SUMILLA
Elaborado	Giselle Narváez	
Aprobado	Sebastián Sevilla Rienzi	

ANEXOS:

Anexo 1: Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q:

- Alimentos y Bebidas
- Huecas Patrimoniales
- Alojamiento
- Operación e Intermediación Turística
- Transporte Turístico
- Recreación diversión y esparcimiento – Venue (Sala de recepciones y banquetes; y, Centro de Convenciones)

Anexo 2: Formulario de aplicación para la obtención del Distintivo Q

Anexo 3: Carta de Compromiso y certificado de responsabilidad de espacios compartidos.

Anexo 4: Formato de Informe Técnico de Resultados Distintivo Q

Anexo 5: Manual de uso de Marca

Anexo 6: Notificación de vencimiento del reconocimiento y Expresión de Renovación;

Anexo 7: Formulario de desvinculación del programa Distintivo Q.

Anexo 8: Formulario de Quejas

Anexo 9: Código de ética Distintivo Q

ANEXO 1

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA "DISTINTIVO Q"

ALIMENTOS Y BEBIDAS - RESTAURANTES Y CAFETERÍAS

No.	Parámetro	Cumplimiento			Observaciones
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL					
Gestión de políticas y procesos internos					
Manuales, reglamentos y planes					
1	La empresa cuenta con un manual organizacional.	C	NC		
2	Implementa y mantiene un manual de procesos y procedimientos.	C	NC		
3	Cuenta con un reglamento interno de trabajo.	C	NC	NA	
4	Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	C	NC	NA	
5	Cuenta con un plan de marketing.	C	NC		
6	El establecimiento cuenta con un plan de emergencia y/o contingencia.	C	NC	NA	
Gestión de políticas					
7	Dispone un documento en el que incorpora políticas en: Calidad; Sostenibilidad; Accesibilidad Universal; Organizacional; Protocolos de Bioseguridad.	C	NC		
8	Difunde las políticas en los canales de comunicación de la empresa.	C	NC		
Mantenimiento					
9	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.	C	NC		
10	Implementa y mantiene un programa o plan de limpieza de cada área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, área de personal, entre otros).	C	NC		
Capacitación					
11	El equipo de trabajo se encuentra capacitado; cuenta con un plan de capacitaciones y charlas técnicas afín a la actividad.	C	NC		
ÁMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
12	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	C	NC		
13	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación natural o artificial evitando la acumulación de olores.	C	NC		
14	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.	C	NC		
15	Las áreas designadas al ingreso de clientes y proveedores se encuentran limpias y libres de obstáculos.	C	NC		
16	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.	C	NC		
Infraestructura área de cocina					
17	El área de lavado es de acero inoxidable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	C	NC		
18	Los pisos del área de cocina son antideslizantes o cuentan con implemento antideslizante.	C	NC		
19	Dispone de sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	C	NC	NA	

Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias

20	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	C	NC	
21	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.	C	NC	NA

Equipamiento

Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias

22	Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuenta con los elementos de higiene y sanitización para el cliente y equipo de trabajo.	C	NC	
23	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	C	NC	NA

Equipamiento del área de comedor y cocina

24	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	C	NC	
25	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro.	C	NC	
26	Los utensilios utilizados para la preparación de alimentos en el área de cocina son de acero inoxidable u otro material que resiste el uso intensivo.	C	NC	
27	Los productos almacenados en congelación y refrigeración se encuentran porcionados de acuerdo a su tipo.	C	NC	
28	Los insumos secos y frescos se encuentran correctamente almacenados y divididos por tipo.	C	NC	

ÁMBITO C: GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Información

29	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia o contratada y se encuentra actualizada.	C	NC	
30	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	C	NC	
31	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	C	NC	
32	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	C	NC	
33	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	C	NC	
34	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	C	NC	
35	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.	C	NC	
36	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados.	C	NC	
37	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.	C	NC	
38	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	C	NC	
39	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.	C	NC	NA

Complementarios

40	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	C	NC	
41	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	C	NC	
42	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.	C	NC	

43	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras para los clientes.	☐	☐	☐	
44	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	☐	☐	☐	
45	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	☐	☐	☐	
Satisfacción al cliente interno y externo					
46	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	☐	☐	☐	
47	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	☐	☐	☐	
48	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	☐	☐	☐	
49	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	☐	☐	☐	
50	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	☐	☐	☐	
ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA					
Ambiental					
Fauna y flora					
51	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines horizontales y/o verticales, techos verdes o huertos.	☐	☐	☐	
52	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del Distrito Metropolitano de Quito; así como, las disposiciones legales vigentes.	☐	☐	☐	
53	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.	☐	☐	☐	
54	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.	☐	☐	☐	
Gestión de recursos					
55	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.	☐	☐	☐	
56	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.	☐	☐	☐	
57	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐	☐	☐	
58	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	☐	☐	☐	
59	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.	☐	☐	☐	
60	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐	☐	☐	
61	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	☐	☐	☐	
Insumos, productos y materiales					
62	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.	☐	☐	☐	
63	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	☐	☐	☐	
64	El establecimiento reduce de forma progresiva los plásticos de un solo uso y fomenta el desarrollo de sustitutos reutilizables, biodegradables y compostables.	☐	☐	☐	
65	Cuenta con productos alternativos a los productos plásticos de un solo uso; y, se encuentra a disposición del público.	☐	☐	☐	
66	La empresa difunde en sus medios comunicacionales las acciones que realiza para reducir los plásticos de un solo uso.	☐	☐	☐	

Residuos sólidos

67	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.	☐	☐
----	--	--------------------------	--------------------------

Residuos líquidos

68	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final. El área de cocina cuenta con trampa de grasa.	☐	☐
69	Los desechos líquidos especiales como los aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	☐	☐

Contaminación

70	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	☐	☐	
71	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	☐	☐	☐
72	Cuantifica la huella hídrica y de CO2 anualmente; aplica y establece medidas de reducción sobre los resultados.	☐	☐	

Conservación del patrimonio natural

73	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural.	☐	☐
----	---	--------------------------	--------------------------

Social

Contribución al desarrollo local

74	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	☐	☐
75	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	☐	☐

Conducta empresarial responsable

76	Promueve una conducta empresarial responsable.	☐	☐
77	Dispone de un archivo documental de cada trabajador.	☐	☐
78	La empresa implementa buenas prácticas laborales con el equipo de trabajo.	☐	☐
79	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	☐	☐
80	El equipo de trabajo tanto de áreas operativas como administrativas se encuentran uniformados de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa; además, maneja medidas de higiene personal.	☐	☐

Cultural

Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales

81	Contribuye a la conservación del patrimonio cultural	☐	☐	
82	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.	☐	☐	☐

Económico

Costo - Beneficio

83	La empresa aplica buenas prácticas que promueven el desarrollo local.	☐	☐
84	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	☐	☐
85	Promueve la compra de insumos y productos a MIPYMES y agroproductores locales o nacionales. Apoya directamente a las iniciativas productivas y de desarrollo.	☐	☐

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA "DISTINTIVO Q"
ALOJAMIENTO

No.	Parámetro	Cumplimiento			Observaciones
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL					
Gestión de políticas y procesos internos					
Manuales, reglamentos y planes					
1	La empresa cuenta con un manual organizacional.	C	NC		
2	Implementa y mantiene un manual de procesos y procedimientos.	C	NC		
3	Cuenta con un reglamento interno de trabajo.	C	NC	NA	
4	Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	C	NC	NA	
5	Cuenta con un plan de marketing.	C	NC		
6	El establecimiento cuenta con un plan de emergencia y/o contingencia.	C	NC	NA	
Gestión de políticas					
7	Dispone un documento en el que incorpora políticas en: Calidad; Sostenibilidad; Accesibilidad Universal; Organizacional; Protocolos de Bioseguridad.	C	NC		
8	Difunde las políticas en los canales de comunicación de la empresa.	C	NC		
Mantenimiento					
9	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.	C	NC		
10	Implementa y mantiene un programa o plan de limpieza de cada área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, área de personal, entre otros).	C	NC		
Capacitación					
11	El equipo de trabajo se encuentra capacitado y cuenta con un plan de capacitaciones y charlas técnicas.	C	NC		
ÁMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
12	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	C	NC		
13	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación y extracción natural o artificial evitando la acumulación de olores.	C	NC		
14	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.	C	NC		
15	Las áreas designadas al ingreso de clientes y proveedores se encuentran limpias y libres de obstáculos.	C	NC		
16	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.	C	NC		
Infraestructura área de cocina					
17	El área de lavado es de acero inoxidable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	C	NC	NA	
18	Los pisos del área de cocina son antideslizantes o cuentan con implemento antideslizante.	C	NC	NA	
19	Dispone de sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	C	NC	NA	

Equipamiento				
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias				
20	Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuenta con los elementos de higiene y sanitización para el cliente y equipo de trabajo.	C	NC	
21	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	C	NC	
Equipamiento del área de comedor y cocina				
22	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	C	NC	
23	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro.	C	NC	NA
24	Los utensilios utilizados para la preparación de alimentos en el área de cocina son de acero inoxidable u otro material que resiste el uso intensivo.	C	NC	NA
25	Los productos almacenados en congelación y refrigeración se encuentran porcionados de acuerdo a su tipo.	C	NC	NA
26	Los insumos secos y frescos se encuentran correctamente almacenados y divididos por tipo.	C	NC	NA
Equipamiento de habitaciones				
27	El establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	C	NC	
28	El menaje y equipamiento de las habitaciones se encuentran en condiciones óptimas de uso.	C	NC	
ÁMBITO C: GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
Información				
29	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia o contratada y se encuentra actualizada.	C	NC	
30	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	C	NC	
31	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	C	NC	
32	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	C	NC	
33	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	C	NC	NA
34	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	C	NC	NA
35	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.	C	NC	NA
36	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados.	C	NC	NA
37	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.	C	NC	NA
38	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	C	NC	
39	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.	C	NC	NA
Complementarios				
40	Brinda el servicio de lavandería para huéspedes propio o contratado.	C	NC	
41	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	C	NC	
42	Facilita el servicio de cama/cunas, asientos y recreación para niños.	C	NC	

43	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.	C	NC	
44	En caso de no contar con servicio permanente de alimentos y bebidas, facilita información de negocios que brinden este servicio.	C	NC	
45	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	C	NC	
46	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	C	NC	NA
Satisfacción al cliente interno y externo				
47	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	C	NC	
48	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	C	NC	
49	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	C	NC	
50	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	C	NC	
51	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	C	NC	
ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA				
Ambiental				
Fauna y flora				
52	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines horizontales y/o verticales, techos verdes o huertos.	C	NC	
53	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del Distrito Metropolitano de Quito; así como, las disposiciones legales vigentes.	C	NC	
54	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.	C	NC	
55	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.	C	NC	
Gestión de recursos				
56	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.	C	NC	NA
57	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.	C	NC	
58	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua instalados de manera predominante en el establecimiento.	C	NC	
59	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	C	NC	NA
60	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.	C	NC	
61	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento.	C	NC	
62	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	C	NC	NA
Insumos, productos y materiales				
63	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.	C	NC	
64	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	C	NC	
65	El establecimiento reduce de forma progresiva los plásticos de un solo uso y fomenta el desarrollo de sustitutos reutilizables, biodegradables y compostables.	C	NC	

66	Cuenta con productos alternativos a los productos plásticos de un solo uso; y, se encuentra a disposición del público.	☐	☐	
67	La empresa difunde en sus medios comunicacionales las acciones que realiza para reducir los plásticos de un solo uso.	☐	☐	
Residuos sólidos				
68	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.	☐	☐	
Residuos líquidos				
69	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final. El área de cocina cuenta con trampa de grasa.	☐	☐	
70	Los desechos líquidos especiales como los aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	☐	☐	
Contaminación				
71	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	☐	☐	
72	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	☐	☐	☐
73	Cuantifica la huella hídrica y de CO2 anualmente; aplica y establece medidas de reducción sobre los resultados.	☐	☐	
Conservación del patrimonio natural				
74	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural.	☐	☐	
Social				
Contribución al desarrollo local				
75	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	☐	☐	
76	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	☐	☐	
Conducta empresarial responsable				
77	Promueve una conducta empresarial responsable.	☐	☐	
78	Dispone de un archivo documental de cada trabajador.	☐	☐	
79	La empresa implementa buenas prácticas laborales con el equipo de trabajo.	☐	☐	
80	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	☐	☐	
81	El equipo de trabajo tanto de áreas operativas como administrativas se encuentran uniformados de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa; además, maneja medidas de higiene personal.	☐	☐	
Cultural				
Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales				
82	Contribuye a la conservación del patrimonio cultural	☐	☐	
83	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.	☐	☐	☐
Económico				
Costo - Beneficio				
84	La empresa aplica buenas prácticas que promueven el desarrollo local.	☐	☐	
85	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	☐	☐	
86	Promueve la compra de insumos y productos a MIPYMES y agroproductores locales o nacionales. Apoya directamente a las iniciativas productivas y de desarrollo.	☐	☐	

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA "DISTINTIVO Q"

ALIMENTOS Y BEBIDAS - BARES Y DISCOTECAS

No.	Parámetro	Cumplimiento			Observaciones
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL					
Gestión de políticas y procesos internos					
Manuales, reglamentos y planes					
1	La empresa cuenta con un manual organizacional.	C	NC		
2	Implementa y mantiene un manual de procesos y procedimientos.	C	NC		
3	Cuenta con un reglamento interno de trabajo.	C	NC	NA	
4	Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	C	NC	NA	
5	Cuenta con un plan de marketing.	C	NC		
6	El establecimiento cuenta con un plan de emergencia y/o contingencia.	C	NC	NA	
Gestión de políticas					
7	Dispone un documento en el que incorpora políticas en: Calidad; Sostenibilidad; Accesibilidad Universal; Organizacional; Protocolos de Bioseguridad.	C	NC		
8	Difunde las políticas en los canales de comunicación de la empresa.	C	NC		
Mantenimiento					
9	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.	C	NC		
10	Implementa y mantiene un programa o plan de limpieza de cada área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, área de personal, entre otros).	C	NC		
Capacitación					
11	El equipo de trabajo se encuentra capacitado; cuenta con un plan de capacitaciones y charlas técnicas afín a la actividad.	C	NC		
ÁMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
12	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	C	NC		
13	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación y extracción natural o artificial evitando la acumulación de olores.	C	NC		
14	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.	C	NC		
15	Las áreas designadas al ingreso de clientes y proveedores se encuentran limpias y libres de obstáculos.	C	NC		
16	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.	C	NC		
Infraestructura área de preparación de alimentos y/o bebidas					
17	El área de lavado es de acero inoxidable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	C	NC		
18	Los pisos del área de preparación de alimentos y/o bebidas, barras son antideslizantes o cuentan con implemento antideslizante.	C	NC		
19	Dispone de sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	C	NC	NA	

Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias

20	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y/o bebidas.	☐ C	☐ NC	☐	
21	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.	☐ C	☐ NC	☐ NA	

Equipamiento

Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias

22	Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuenta con los elementos de higiene y sanitización para el cliente y equipo de trabajo.	☐ C	☐ NC	☐	
----	--	----------------------------	-----------------------------	--------------------------	--

Equipamiento área de preparación de alimentos y/o bebidas

23	Para el área de atención al cliente, el establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	☐ C	☐ NC	☐	
24	Los utensilios utilizados para la preparación de alimentos y/o bebidas son de acero inoxidable u otro material que resiste el uso intensivo.	☐ C	☐ NC	☐	
25	Los productos almacenados en congelación y refrigeración se encuentran porcionados de acuerdo a su tipo.	☐ C	☐ NC	☐	
26	Los insumos secos y frescos se encuentran correctamente almacenados y divididos por tipo.	☐ C	☐ NC	☐	

ÁMBITO C: GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Información

27	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia o contratada y se encuentra actualizada.	☐ C	☐ NC	☐	
28	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	☐ C	☐ NC	☐	
29	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	☐ C	☐ NC	☐	
30	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	☐ C	☐ NC	☐	
31	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	☐ C	☐ NC	☐ NA	
32	Todas las recetas de los productos de la carta de alimentos y/o bebidas se encuentran estandarizadas.	☐ C	☐ NC	☐	
33	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.	☐ C	☐ NC	☐ NA	
34	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados.	☐ C	☐ NC	☐ NA	
35	Cuenta con una carta en la que pueda brindar opciones vegetarianas, veganas u otras opciones para personas con restricciones alimenticias.	☐ C	☐ NC	☐ NA	
36	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	☐ C	☐ NC	☐	
37	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.	☐ C	☐ NC	☐ NA	

Complementarios

38	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	☐ C	☐ NC	☐	
39	Facilita el servicio de ocio como actividades: tenis de mesa, billar entre otros; para la recreación del cliente durante la visita.	☐ C	☐ NC	☐	
40	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.	☐ C	☐ NC	☐	
41	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras para los clientes.	☐ C	☐ NC	☐	

42	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	C	NC	
Satisfacción al cliente interno y externo				
43	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	C	NC	
44	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	C	NC	
45	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	C	NC	
46	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	C	NC	
47	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	C	NC	
ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA				
Ambiental				
Fauna y flora				
48	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines horizontales y/o verticales, techos verdes o huertos.	C	NC	
49	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del Distrito Metropolitano de Quito; así como, las disposiciones legales vigentes.	C	NC	
50	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.	C	NC	
51	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.	C	NC	
Gestión de recursos				
52	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.	C	NC	NA
53	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.	C	NC	
54	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua instalados de manera predominante en el establecimiento.	C	NC	
55	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	C	NC	NA
56	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.	C	NC	
57	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento.	C	NC	
58	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	C	NC	NA
Insumos, productos y materiales				
59	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.	C	NC	
60	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	C	NC	
61	El establecimiento reduce de forma progresiva los plásticos de un solo uso y fomenta el desarrollo de sustitutos reutilizables, biodegradables y compostables.	C	NC	
62	Cuenta con productos alternativos a los productos plásticos de un solo uso; y, se encuentra a disposición del público.	C	NC	
63	La empresa difunde en sus medios comunicacionales las acciones que realiza para reducir los plásticos de un solo uso.	C	NC	
Residuos sólidos				
	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales	C	NC	

64	o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	☐	☐	
Residuos líquidos				
65	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final. El área de cocina cuenta con trampa de grasa.	☐	☐	
66	Los desechos líquidos especiales como los aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	☐	☐	
Contaminación				
67	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	☐	☐	
68	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.	☐	☐	☐
69	Cuantifica la huella hídrica y de CO2 anualmente; aplica y establece medidas de reducción sobre los resultados.	☐	☐	
Conservación del patrimonio natural				
70	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural.	☐	☐	
Social				
Contribución al desarrollo local				
71	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	☐	☐	
72	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	☐	☐	
Conducta empresarial responsable				
73	Promueve una conducta empresarial responsable.	☐	☐	
74	Dispone de un archivo documental de cada trabajador.	☐	☐	
75	La empresa implementa buenas prácticas laborales con el equipo de trabajo.	☐	☐	
76	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	☐	☐	
77	El equipo de trabajo tanto de áreas operativas como administrativas se encuentran uniformados de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa; además, maneja medidas de higiene personal.	☐	☐	
Cultural				
Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales				
78	Contribuye a la conservación del patrimonio cultural	☐	☐	
79	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.	☐	☐	☐
Económico				
Costo - Beneficio				
80	La empresa aplica buenas prácticas que promueven el desarrollo local.	☐	☐	
81	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	☐	☐	
82	Promueve la compra de insumos y productos a MIPYMES y agroproductores locales o nacionales. Apoya directamente a las iniciativas productivas y de desarrollo.	☐	☐	

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA "DISTINTIVO Q"

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

No.	Parámetro	Cumplimiento			Observaciones
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL					
Gestión de políticas y procesos internos					
Manuales, reglamentos y planes					
1	Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	C	NC		
2	Implementa y mantiene un manual de procesos y procedimientos.	C	NC		
3	El establecimiento cuenta con un plan de emergencia y/o contingencia.	C	NC	NA	
Gestión de políticas					
4	Dispone un documento en el que incorpora políticas en: Calidad; Sostenibilidad; Accesibilidad Universal; Organizacional; Protocolos de Bioseguridad.	C	NC		
5	Difunde las políticas en los canales de comunicación de la empresa.	C	NC		
Mantenimiento					
6	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.	C	NC		
7	Implementa y mantiene un programa o plan de limpieza de cada área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, área de personal, entre otros).	C	NC		
Capacitación					
8	El equipo de trabajo se encuentra capacitado; cuenta con un plan de capacitaciones y charlas técnicas afín a la actividad.	C	NC		
ÁMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
9	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	C	NC		
10	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación y extracción natural o artificial evitando la acumulación de olores.	C	NC		
11	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.	C	NC		
12	Las áreas designadas al ingreso de clientes y proveedores se encuentran limpias y libres de obstáculos.	C	NC		
13	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.	C	NC		
Infraestructura área de cocina					
14	El área de lavado es de acero inoxidable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	C	NC		
15	Los pisos del área de cocina son antideslizantes o cuentan con implemento antideslizante.	C	NC		
16	Dispone de sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	C	NC	NA	
Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias					
17	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	C	NC		
18	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.	C	NC	NA	

Equipamiento				
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias				
19	Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuenta con los elementos de higiene y sanitización para el cliente y equipo de trabajo.	☐ C	☐ NC	
20	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	☐ C	☐ NC	☐ NA
Equipamiento del área de comedor y cocina				
21	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario para atender al 100% de su aforo.	☐ C	☐ NC	
22	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro.	☐ C	☐ NC	
23	Los utensilios utilizados para la preparación de alimentos en el área de cocina son de acero inoxidable u otro material que resiste el uso intensivo.	☐ C	☐ NC	
24	Los productos almacenados en congelación y refrigeración se encuentran porcionados de acuerdo a su tipo.	☐ C	☐ NC	
25	Los insumos secos y frescos se encuentran correctamente almacenados y divididos por tipo.	☐ C	☐ NC	
ÁMBITO C: GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
Información				
26	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia o contratada y se encuentra actualizada.	☐ C	☐ NC	
27	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	☐ C	☐ NC	
28	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	☐ C	☐ NC	
29	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	☐ C	☐ NC	
30	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	☐ C	☐ NC	
31	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados.	☐ C	☐ NC	
32	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.	☐ C	☐ NC	
33	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	☐ C	☐ NC	
34	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.	☐ C	☐ NC	☐ NA
Complementarios				
35	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	☐ C	☐ NC	☐ NA
36	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	☐ C	☐ NC	
37	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.	☐ C	☐ NC	
38	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras para los clientes.	☐ C	☐ NC	
39	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	☐ C	☐ NC	
40	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	☐ C	☐ NC	☐ NA
Satisfacción al cliente interno y externo				
41	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	☐ C	☐ NC	
42	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	☐ C	☐ NC	

43	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	☐	☐	
44	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	☐	☐	
45	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	☐	☐	
ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA				
Ambiental				
Fauna y flora				
46	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines horizontales y/o verticales, techos verdes o huertos.	☐	☐	
47	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del Distrito Metropolitano de Quito; así como, las disposiciones legales vigentes.	☐	☐	
48	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.	☐	☐	
49	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.	☐	☐	
Gestión de recursos				
50	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.	☐	☐	☐
51	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.	☐	☐	
52	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐	☐	
53	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	☐	☐	☐
54	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.	☐	☐	
55	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐	☐	
56	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	☐	☐	☐
Insumos, productos y materiales				
57	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.	☐	☐	
58	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	☐	☐	
59	El establecimiento reduce de forma progresiva los plásticos de un solo uso y fomenta el desarrollo de sustitutos reutilizables, biodegradables y compostables.	☐	☐	
60	Cuenta con productos alternativos a los productos plásticos de un solo uso; y, se encuentra a disposición del público.	☐	☐	
61	La empresa difunde en sus medios comunicacionales las acciones que realiza para reducir los plásticos de un solo uso.	☐	☐	
Residuos sólidos				
62	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.	☐	☐	
Residuos líquidos				
63	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final. El área de cocina cuenta con trampa de grasa.	☐	☐	
64	Los desechos líquidos especiales como los aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	☐	☐	
Contaminación				
65	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	☐	☐	

66	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.	☐ C	☐ NC	☐ NA	
67	Cuantifica la huella hídrica y de CO2 anualmente; aplica y establece medidas de reducción sobre los resultados.	☐ C	☐ NC		
Conservación del patrimonio natural					
68	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural.	☐ C	☐ NC		
Social					
Contribución al desarrollo local					
69	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	☐ C	☐ NC		
70	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	☐ C	☐ NC		
Conducta empresarial responsable					
71	Promueve una conducta empresarial responsable.	☐ C	☐ NC		
72	Dispone de un archivo documental de cada trabajador.	☐ C	☐ NC		
73	La empresa implementa buenas prácticas laborales con el equipo de trabajo.	☐ C	☐ NC		
74	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	☐ C	☐ NC		
75	El equipo de trabajo tanto de áreas operativas como administrativas se encuentran uniformados de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa; además, maneja medidas de higiene personal.	☐ C	☐ NC		
Cultural					
Gastronomía patrimonial con identidad cultural					
76	El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	☐ C	☐ NC		
77	Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido.	☐ C	☐ NC		
78	Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales.	☐ C	☐ NC		
79	El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango: a) Menor a 20 años b) 21 a 30 años c) Mayor a 31 años	☐ C			
80	El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de: a) Menor a 20 años b) 21 a 30 años c) Mayor a 31 años	☐ C			
81	El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio desde su origen.	☐ C	☐ NC		
82	Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento.	☐ C	☐ NC		
83	El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen.	☐ C	☐ NC		
84	Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anecdotes, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).	☐ C	☐ NC		
85	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.	☐ C	☐ NC		
86	Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.	☐ C	☐ NC		
Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales					
87	Contribuye a la conservación del patrimonio cultural	☐ C	☐ NC		
88	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.	☐ C	☐ NC	☐ NA	

Económico
Costo - Beneficio

89	La empresa aplica buenas prácticas que promueven el desarrollo local.	C ☐	NC ☐	
90	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	C ☐	NC ☐	
91	Promueve la compra de insumos y productos a MIPYMES y agroproductores locales o nacionales. Apoya directamente a las iniciativas productivas y de desarrollo.	C ☐	NC ☐	

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA "DISTINTIVO Q"

OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

No.	Parámetro	Cumplimiento			Observaciones
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL					
Gestión de políticas y procesos internos					
Manuales, reglamentos y planes					
1	La empresa cuenta con un manual organizacional.	C	NC		
2	Implementa y mantiene un manual de procesos y procedimientos.	C	NC		
3	Cuenta con un reglamento interno de trabajo.	C	NC	NA	
4	Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	C	NC	NA	
5	Cuenta con un plan de marketing.	C	NC		
Gestión de políticas					
6	Dispone un documento en el que incorpora políticas en: Calidad; Sostenibilidad; Accesibilidad Universal; Organizacional; Protocolos de Bioseguridad.	C	NC		
7	Difunde las políticas en los canales de comunicación de la empresa.	C	NC		
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.	C	NC		
9	Implementa y mantiene un programa o plan de limpieza de cada área administrativa y operativa del establecimiento.	C	NC		
Capacitación					
10	El equipo de trabajo se encuentra capacitado; cuenta con un plan de capacitaciones y charlas técnicas afín a la actividad.	C	NC		
ÁMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
11	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	C	NC		
12	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación y extracción natural o artificial evitando la acumulación de olores.	C	NC		
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.	C	NC		
14	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.	C	NC		
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.	C	NC	NA	
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.	C	NC		
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.	C	NC		

18	Provee información al cliente sobre los trámites legales, sanitarios, aduaneros, seguros necesarios y asistencia al viajero.	☐	☐	☐	
19	Provee información sobre los niveles de dificultad de los tours o paquetes turísticos que oferta.	☐	☐	☐	
20	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	☐	☐	☐	
21	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	☐	☐	☐	
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.	☐	☐	☐	
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.	☐	☐	☐	
24	Los precios de servicios y productos a disposición del cliente desglosan los impuestos.	☐	☐	☐	
25	Los paquetes, servicios y productos entregados a los clientes tienen una descripción de lo que incluye y no incluye.	☐	☐	☐	
26	En el caso de promociones y ofertas, detalla las características y condiciones específicas para acceder a estas.	☐	☐	☐	
27	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	☐	☐	☐	
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.	☐	☐	☐	

Seguridad

29	La empresa tiene información sobre seguridad a ser acatada por el cliente durante la prestación de los servicios contratados.	☐	☐	☐	
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.	☐	☐	☐	
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.	☐	☐	☐	
32	Cuenta con seguros con cobertura de responsabilidad civil.	☐	☐	☐	
33	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	☐	☐	☐	

Satisfacción al cliente interno y externo

34	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente en la venta y post venta.	☐	☐	☐	
35	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del trade en la venta y post venta.	☐	☐	☐	
36	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	☐	☐	☐	
37	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, trade y personal; y sirve como insumo de mejora continua.	☐	☐	☐	
38	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	☐	☐	☐	
39	El personal de atención directa al cliente habla un idioma extranjero.	☐	☐	☐	

Productos

40	La empresa incluye en su portafolio de productos; tours, paquetes, programas del destino donde desarrolla sus operaciones.	☐	☐	☐	
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

41	La empresa desarrolla nuevos productos turísticos o actualiza los existentes.	☐ C	☐ NC	
42	La empresa asegura que todas las condiciones contractuales se han cumplido antes de la operación del tour, programa o paquete turístico.	☐ C	☐ NC	
43	Brinda opciones de viaje para personas con discapacidad, tercera edad, personas con mascotas, entre otros.	☐ C	☐ NC	
Guías				
44	La empresa aplica y socializa un código de ética para guías.	☐ C	☐ NC	
45	Cuenta con un perfil del guía de acuerdo a los paquetes turísticos.	☐ C	☐ NC	
46	Provee a todo guía contratado un guión base con información relevante, de acuerdo a los tours que oferta.	☐ C	☐ NC	
ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA				
Ambiental				
Fauna y flora				
47	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines verticales, techos verdes o huertos.	☐ C	☐ NC	
48	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del Distrito Metropolitano de Quito; así como, las disposiciones legales vigentes.	☐ C	☐ NC	
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.	☐ C	☐ NC	
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.	☐ C	☐ NC	
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.	☐ C	☐ NC	☐ NA
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.	☐ C	☐ NC	
53	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐ C	☐ NC	
54	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	☐ C	☐ NC	☐ NA
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.	☐ C	☐ NC	
56	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐ C	☐ NC	
57	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	☐ C	☐ NC	☐ NA
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.	☐ C	☐ NC	
59	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	☐ C	☐ NC	
60	El establecimiento reduce de forma progresiva los plásticos de un solo uso y fomenta el desarrollo de sustitutos reutilizables, biodegradables y compostables.	☐ C	☐ NC	
61	Cuenta con productos alternativos a los productos plásticos de un solo uso; y, se encuentra a disposición del público.	☐ C	☐ NC	
62	La empresa difunde en sus medios comunicacionales las acciones que realiza para reducir los plásticos de un solo uso.	☐ C	☐ NC	
Residuos sólidos				
	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores	☐ C	☐ NC	

63	ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	☐	☐	
Residuos líquidos				
64	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	☐	☐	
Contaminación				
65	Cuantifica la huella hídrica y de CO2 anualmente; aplica y establece medidas de reducción sobre los resultados.	☐	☐	
Conservación del patrimonio natural				
66	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural.	☐	☐	
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.	☐	☐	
68	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	☐	☐	
Conducta empresarial responsable				
69	Promueve una conducta empresarial responsable.	☐	☐	
70	Dispone de un archivo documental de cada trabajador.	☐	☐	
71	La empresa implementa buenas prácticas laborales con el equipo de trabajo.	☐	☐	
72	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	☐	☐	
73	El equipo de trabajo cuenta con su placa o credencial identificativa.	☐	☐	
Cultural				
Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales				
74	Contribuye a la conservación del patrimonio cultural	☐	☐	
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.	☐	☐	☐
Económico				
Costo - Beneficio				
76	La empresa aplica buenas prácticas que promueven el desarrollo local.	☐	☐	
77	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	☐	☐	
78	Promueve la compra de insumos y productos a MIPYMES y agroproductores locales o nacionales. Apoya directamente a las iniciativas productivas y de desarrollo.	☐	☐	

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA "DISTINTIVO Q"

RECREACIÓN DIVERSIÓN Y ESPARCIMIENTO
CENTRO DE CONVENCIONES / SALA DE RECEPCIONES Y BANQUETES

No.	Parámetro	Cumplimiento			Observaciones
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL					
Gestión de políticas y procesos internos					
Manuales, reglamentos y planes					
1	La empresa cuenta con un manual organizacional.	C	NC		
2	Implementa y mantiene un manual de procesos y procedimientos.	C	NC		
3	Cuenta con un reglamento interno de trabajo.	C	NC	NA	
4	Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	C	NC	NA	
5	Cuenta con un plan de marketing.	C	NC		
6	El establecimiento cuenta con un plan de emergencia y/o contingencia.	C	NC	NA	
Gestión de políticas					
7	Dispone un documento en el que incorpora políticas en: Calidad; Sostenibilidad; Accesibilidad Universal; Organizacional; Protocolos de Bioseguridad.	C	NC		
8	Difunde las políticas en los canales de comunicación de la empresa.	C	NC		
Mantenimiento					
9	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.	C	NC		
10	Implementa y mantiene un programa o plan de limpieza de cada área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, área de personal, entre otros).	C	NC		
Capacitación					
11	El equipo de trabajo se encuentra capacitado; cuenta con un plan de capacitaciones y charlas técnicas afín a la actividad.	C	NC		
ÁMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
12	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	C	NC		
13	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación y extracción natural o artificial evitando la acumulación de olores.	C	NC		
14	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.	C	NC		
15	Las áreas designadas al ingreso de clientes y proveedores se encuentran limpias y libres de obstáculos.	C	NC		
16	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.	C	NC		
Infraestructura área de preparación de alimentos y bebidas					
17	El área de lavado es de acero inoxidable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	C	NC	NA	

18	Los pisos del área de cocina son antideslizantes o cuentan con implemento antideslizante; además, dispone de sumidero al cual dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	☐	☐	☐	
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias

19	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	☐	☐		
----	--	--------------------------	--------------------------	--	--

20	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.	☐	☐	☐	
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

Equipamiento

Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias

21	Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuenta con los elementos de higiene y sanitización para el cliente y equipo de trabajo.	☐	☐		
----	--	--------------------------	--------------------------	--	--

22	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	☐	☐	☐	
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

Equipamiento del área de comedor y cocina

23	Los utensilios utilizados para la preparación de alimentos en el área de cocina son de acero inoxidable u otro material que resiste el uso intensivo.	☐	☐	☐	
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

24	Los productos almacenados en congelación y refrigeración se encuentran porcionados de acuerdo a su tipo.	☐	☐	☐	
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

25	Los insumos secos y frescos se encuentran correctamente almacenados y divididos por tipo.	☐	☐	☐	
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

Equipamiento para área de eventos

26	El equipamiento utilizado para la ejecución de los diferentes tipos de eventos se encuentran en buen estado y sin signos de deterioro.	☐	☐	☐	
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

ÁMBITO C: GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Información

27	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia o contratada y se encuentra actualizada.	☐	☐		
----	---	--------------------------	--------------------------	--	--

28	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	☐	☐		
----	---	--------------------------	--------------------------	--	--

29	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	☐	☐		
----	--	--------------------------	--------------------------	--	--

30	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	☐	☐		
----	--	--------------------------	--------------------------	--	--

31	Las opciones alimenticias (menú) propias o contratadas, han sido evaluadas y cuentan con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	☐	☐	☐	
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

32	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	☐	☐	☐	
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

33	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.	☐	☐	☐	
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

34	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados.	☐	☐	☐	
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

35	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.	☐	☐	☐	
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

36	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos y del segmento de eventos (MICE) de la ciudad o del país.	☐	☐		
----	---	--------------------------	--------------------------	--	--

37	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.	☐	☐	☐	
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--

Complementarios

38	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	☐	☐		
----	---	--------------------------	--------------------------	--	--

39	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	☐	☐		
----	---	--------------------------	--------------------------	--	--

40	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.	☐ C	☐ NC	
41	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras para los clientes.	☐ C	☐ NC	
42	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	☐ C	☐ NC	
43	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	☐ C	☐ NC	☐ NA
Satisfacción al cliente interno y externo				
44	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	☐ C	☐ NC	
45	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	☐ C	☐ NC	
46	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	☐ C	☐ NC	
47	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	☐ C	☐ NC	
48	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	☐ C	☐ NC	
ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA				
Ambiental				
Fauna y flora				
49	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines horizontales y/o verticales, techos verdes o huertos.	☐ C	☐ NC	
50	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del Distrito Metropolitano de Quito; así como, las disposiciones legales vigentes.	☐ C	☐ NC	
51	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.	☐ C	☐ NC	
52	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.	☐ C	☐ NC	
Gestión de recursos				
53	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.	☐ C	☐ NC	☐ NA
54	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.	☐ C	☐ NC	
55	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐ C	☐ NC	
56	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	☐ C	☐ NC	☐ NA
57	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.	☐ C	☐ NC	
58	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐ C	☐ NC	
59	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	☐ C	☐ NC	☐ NA
Insumos, productos y materiales				
60	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.	☐ C	☐ NC	
61	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	☐ C	☐ NC	
62	El establecimiento reduce de forma progresiva los plásticos de un solo uso y fomenta el desarrollo de sustitutos reutilizables, biodegradables y compostables.	☐ C	☐ NC	
63	Cuenta con productos alternativos a los productos plásticos de un solo uso; y, se encuentra a disposición del público.	☐ C	☐ NC	

64	La empresa difunde en sus medios comunicacionales las acciones que realiza para reducir los plásticos de un solo uso.	C	NC	
Residuos sólidos				
65	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.	C	NC	
Residuos líquidos				
66	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	C	NC	
67	Los desechos líquidos especiales como los aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	C	NC	NA
Contaminación				
68	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	C	NC	
69	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	C	NC	NA
70	Cuantifica la huella hídrica y de CO2 anualmente; aplica y establece medidas de reducción sobre los resultados.	C	NC	
Conservación del patrimonio natural				
71	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural.	C	NC	
Social				
Contribución al desarrollo local				
72	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	C	NC	
73	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	C	NC	
Conducta empresarial responsable				
74	Promueve una conducta empresarial responsable.	C	NC	
75	Dispone de un archivo documental de cada trabajador.	C	NC	
76	La empresa implementa buenas prácticas laborales con el equipo de trabajo.	C	NC	
77	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	C	NC	
78	El equipo de trabajo tanto de áreas operativas como administrativas se encuentran uniformados de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa; además, maneja medidas de higiene personal.	C	NC	
Cultural				
Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales				
79	Contribuye a la conservación del patrimonio cultural	C	NC	
80	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.	C	NC	NA
Económico				
Costo - Beneficio				
81	La empresa aplica buenas prácticas que promueven el desarrollo local.	C	NC	
82	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	C	NC	
83	Promueve la compra de insumos y productos a MIPYMES y agroproductores locales o nacionales. Apoya directamente a las iniciativas productivas y de desarrollo.	C	NC	

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA "DISTINTIVO Q"

TRANSPORTE TURÍSTICO

No.	Parámetro	Cumplimiento			Observaciones
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL					
Gestión de políticas y procesos internos					
Manuales, reglamentos y planes					
1	La empresa cuenta con un manual organizacional.	C	NC		
2	Implementa y mantiene un manual de procesos y procedimientos.	C	NC		
3	Cuenta con un reglamento interno de trabajo.	C	NC	NA	
4	Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	C	NC	NA	
5	Cuenta con un plan de marketing.	C	NC		
Gestión de políticas					
6	Dispone un documento en el que incorpora políticas en: Calidad; Sostenibilidad; Accesibilidad Universal; Organizacional; Protocolos de Bioseguridad.	C	NC		
7	Difunde las políticas en los canales de comunicación de la empresa.	C	NC		
Mantenimiento					
8	Dispone de un cronograma y registra los mantenimientos preventivos de las unidades de transporte, instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento; así mismo lleva a cabo mantenimientos correctivos.	C	NC		
9	Implementa y mantiene un programa o plan de limpieza de cada área administrativa y operativa del establecimiento.	C	NC		
Capacitación					
10	El equipo de trabajo se encuentra capacitado; cuenta con un plan de capacitaciones y charlas técnicas afín a la actividad.	C	NC		
ÁMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO					
Infraestructura					
Infraestructura general					
11	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	C	NC		
12	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación y extracción natural o artificial evitando la acumulación de olores.	C	NC		
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.	C	NC		
14	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.	C	NC		
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.	C	NC	NA	
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.	C	NC		
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.	☐ C	☐ NC	
18	Provee información al cliente sobre los trámites legales, sanitarios, aduaneros, seguros necesarios, asistencia al viajero, entre otros.	☐ C	☐ NC	
19	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	☐ C	☐ NC	
20	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	☐ C	☐ NC	
21	Cuenta con una base de datos digital de clientes.	☐ C	☐ NC	
22	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.	☐ C	☐ NC	
23	Los precios de servicios y productos a disposición del cliente desglosan los impuestos.	☐ C	☐ NC	
24	El servicio entregado a los clientes tienen una descripción de lo que incluye y no incluye.	☐ C	☐ NC	
25	En el caso de promociones y ofertas, detalla las características y condiciones específicas para acceder a estas.	☐ C	☐ NC	☐ NA
26	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	☐ C	☐ NC	
27	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.	☐ C	☐ NC	☐ NA

Seguridad

28	La empresa tiene información sobre seguridad a ser acatada por el cliente durante la prestación de los servicios contratados.	☐ C	☐ NC	
29	Cuenta con un sistema de comunicación directo durante la operación, entre la oficina y los conductores / pilotos.	☐ C	☐ NC	
30	Cuenta con seguros con cobertura de responsabilidad civil.	☐ C	☐ NC	
31	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas operativas y administrativas.	☐ C	☐ NC	

Satisfacción al cliente interno y externo

32	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del trade en la venta y post venta.	☐ C	☐ NC	
33	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	☐ C	☐ NC	
34	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, trade y personal; y sirve como insumo de mejora continua.	☐ C	☐ NC	
35	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	☐ C	☐ NC	
36	El personal de atención directa al cliente habla un idioma extranjero.	☐ C	☐ NC	

Unidades de transporte

37	Cuenta con un sistema de custodia de equipaje y/u objetos personales, el cual contiene un código de identificación para la custodia y entrega.	☐ C	☐ NC	
38	Cuenta con sistema de rastreo GPS y/o satelital.	☐ C	☐ NC	
39	Brinda el servicio de transporte de mascotas.	☐ C	☐ NC	☐ NA
40	Cuenta con facilidades en las unidades de transporte para la atención a personas con discapacidad, tercera edad, entre otros.	☐ C	☐ NC	

Conductores / pilotos

41	La empresa aplica y socializa un código de ética para conductores / pilotos.	☐ C	☐ NC	
----	--	----------------------------	-----------------------------	--

42	Cuenta con un perfil de conductores / pilotos.	☐	☐	☐	
ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA					
Ambiental					
Fauna y flora					
43	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, jardines verticales, techos verdes o huertos.	☐	☐	☐	
44	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del Distrito Metropolitano de Quito; así como, las disposiciones legales vigentes.	☐	☐	☐	
45	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.	☐	☐	☐	
46	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.	☐	☐	☐	
Gestión de recursos					
47	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.	☐	☐	☐	
48	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.	☐	☐	☐	
49	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐	☐	☐	
50	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	☐	☐	☐	
51	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.	☐	☐	☐	
52	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐	☐	☐	
53	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	☐	☐	☐	
Insumos, productos y materiales					
54	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, unidades de transporte; así como, para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	☐	☐	☐	
55	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento y unidades de transporte.	☐	☐	☐	
56	La empresa reduce de forma progresiva los plásticos de un solo uso y fomenta el desarrollo de sustitutos reutilizables, biodegradables y compostables.	☐	☐	☐	
57	Cuenta con productos alternativos a los productos plásticos de un solo uso; y, se encuentra a disposición del público.	☐	☐	☐	
58	La empresa difunde en sus medios comunicacionales las acciones que realiza para reducir los plásticos de un solo uso.	☐	☐	☐	
Residuos sólidos					
59	Clasifica, entrega y registra los residuos, especiales, orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	☐	☐	☐	
Residuos líquidos					
60	Las áreas operativas, administrativas y unidades de transporte cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	☐	☐	☐	
Contaminación					
61	Cuantifica la huella hídrica y de CO2 anualmente; aplica y establece medidas de reducción sobre los resultados.	☐	☐	☐	
Conservación del patrimonio natural					
62	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural.	☐	☐	☐	

Social				
Contribución al desarrollo local				
63	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	☐ C	☐ NC	
64	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	☐ C	☐ NC	
Conducta empresarial responsable				
65	Promueve una conducta empresarial responsable.	☐ C	☐ NC	
66	Dispone de un archivo documental de cada trabajador.	☐ C	☐ NC	
67	La empresa implementa buenas prácticas laborales con el equipo de trabajo.	☐ C	☐ NC	
68	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	☐ C	☐ NC	
69	El equipo de trabajo cuenta con su placa o credencial identificativa.	☐ C	☐ NC	
Cultural				
Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales				
70	Contribuye a la conservación del patrimonio cultural	☐ C	☐ NC	
71	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.	☐ C	☐ NC	☐ NA
Económico				
Costo - Beneficio				
72	La empresa aplica buenas prácticas que promueven el desarrollo local.	☐ C	☐ NC	
73	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	☐ C	☐ NC	
74	Promueve la compra de insumos y productos a MIPYMES y agroproductores locales o nacionales. Apoya directamente a las iniciativas productivas y de desarrollo.	☐ C	☐ NC	

ANEXO 2

ANEXO 2

Formulario de aplicación Distintivo "Q"

Datos establecimiento de Alimentos y Bebidas

1. Ficha No. (Espacio para llenar por Quito Turismo)	2. Nombre comercial del establecimiento:	3. Categoría:	4. No. Registro turístico:	5. RUC	6. Nombre del representante legal:	
6. Dirección (Calles y Número)		7. Sector	8. Teléfonos convencionales (Indicar máximo dos)	9. Celular (Indicar máximo dos)	10. Fecha en que se inauguró el local	
11. Correo electrónico para contacto de clientes (empresariales):	12. Página Web		13. Contacto en redes sociales:			
			13.1 Facebook:	13.2 Twitter:	13.3 Instagram:	13.4 Otros:
14. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO						
14.1 Tipo de cocina (nacional / internacional)	14.2 Plato de especialidad	14.3 Bebidas de especialidad	14.4 Ofrece comida vegetariana	14.5 Ofrece comida rápida	14.6 Ofrece comida para llevar	14.7 Ofrece menús para niños
14.8 Horario de Atención:	14.9 Formas de pago aceptadas:	14.10 Precio promedio por plato en USD (incluido impuestos)		14.11 Tarjetas de crédito aceptadas:		
15. INFORMACIÓN ADICIONAL						
15.1 ¿El establecimiento mantiene promociones u ofertas propias o a través de acuerdos con terceros? (Ejm. Tarjetas de créditos, establecimientos, páginas web, entre otros). En caso que su respuesta sea afirmativa, indique cuáles?				15.2 ¿En qué temas desearía recibir capacitación?		
16.ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)						
17.DETALLE QUE CARACTERIZA AL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)						

18. CONTACTOS	
GERENTE GENERAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	
ÁREA COMERCIAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	
19. CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS DISTINTIVO Q	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	

ANEXO 2

Formulario de aplicación Distintivo "Q"

Datos establecimiento de Alojamiento

1. Ficha No. (Espacio para llenar por Quito Turismo)	2. Nombre comercial del establecimiento:	3. Categoría:	4. No. Registro turístico:	5. RUC	6. Nombre del representante legal:	
6. Dirección (Calles y Número)		7. Sector	8. Teléfonos convencionales (Indicar máximo dos)	9. Celular (Indicar máximo dos)	10. Fecha en que se inauguró el local	
11. Correo electrónico para contacto de clientes (empresariales):	12. Página Web		13. Contacto en redes sociales:			
			13.1 Facebook:	13.2 Twitter:	13.3 Instagram:	13.4 Otros:
14. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO						
14.1 Número de habitaciones:	14.2 Tipo de habitaciones que ofrece:	14.3 Capacidad de hospedaje:	14.4 Ofrece servicio de Room Service	14.5 Ofrece servicio de restaurante (Detalle especialidad de plato y bebida)		
				Tipo de cocina (nacional / internacional)	Plato de especialidad	Bebidas de especialidad
14.8 Horario de Atención:	14.9 Formas de pago aceptadas:	14.10 Precio promedio por habitación en USD (incluido impuestos)		14.11 Tarjetas de crédito aceptadas:		

15. INFORMACIÓN ADICIONAL	
15.1 ¿El establecimiento mantiene promociones u ofertas propias o a través de acuerdos con terceros? (Ejm. Tarjetas de créditos, establecimientos, páginas web, entre otros). En caso que su respuesta sea afirmativa, indique cuáles?	15.2 ¿En qué temas desearía recibir capacitación?
16. ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)	
17. DETALLE QUE CARACTERIZA AL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)	
18. CONTACTOS	
GERENTE GENERAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	
ÁREA COMERCIAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	

19. CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS DISTINTIVO Q	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	

ANEXO 2

Formulario de aplicación Distintivo "Q"

Datos establecimiento de Alimentos y Bebidas - Bares y Discotecas

1. Ficha No. (Espacio para llenar por Quito Turismo)	2. Nombre comercial del establecimiento:	3. Categoría:	4. No. Registro turístico:	5. RUC	6. Nombre del representante legal:	
6. Dirección (Calles y Número)		7. Sector	8. Teléfonos convencionales (Indicar máximo dos)	9. Celular (Indicar máximo dos)	10. Fecha en que se inauguró el local	
11. Correo electrónico para contacto de clientes (empresariales):	12. Página Web		13. Contacto en redes sociales:			
			13.1 Facebook:	13.2 Twitter:	13.3 Instagram:	13.4 Otros:
14. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO						
14.1 Tipo de cocina (nacional / internacional)	14.2 Plato de especialidad	14.3 Bebidas de especialidad	14.4 Ofrece comida vegetariana	14.5 Ofrece comida rápida	14.6 Ofrece comida para llevar	14.7 Ofrece menús para niños
14.8 Horario de Atención:	14.9 Formas de pago aceptadas:	14.10 Precio promedio por plato en USD (incluido impuestos)		14.11 Tarjetas de crédito aceptadas:		
15. INFORMACIÓN ADICIONAL						
15.1 ¿El establecimiento mantiene promociones u ofertas propias o a través de acuerdos con terceros? (Ejm. Tarjetas de créditos, establecimientos, páginas web, entre otros). En caso que su respuesta sea afirmativa, indique cuáles?				15.2 ¿En qué temas desearía recibir capacitación?		
16.ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)						
17.DETALLE QUE CARACTERIZA AL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)						

18. CONTACTOS	
GERENTE GENERAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	
ÁREA COMERCIAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	
19. CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS DISTINTIVO Q	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	

ANEXO 2

Formulario de aplicación Distintivo "Q"

Datos establecimiento de Alimentos y Bebidas - Huecas Patrimoniales

1. Ficha No. (Espacio para llenar por Quito Turismo)	2. Nombre comercial del establecimiento:	3. Categoría:	4. No. Registro turístico:	5. RUC	6. Nombre del representante legal:	
6. Dirección (Calles y Número)		7. Sector	8. Teléfonos convencionales (Indicar máximo dos)	9. Celular (Indicar máximo dos)	10. Fecha en que se inauguró el local	
11. Correo electrónico para contacto de clientes (empresariales):	12. Página Web		13. Contacto en redes sociales:			
			13.1 Facebook:	13.2 Twitter:	13.3 Instagram:	13.4 Otros:
14. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO						
14.1 Tipo de cocina nacional	14.2 Plato de especialidad	14.3 Bebidas de especialidad	14.4 Ofrece comida vegetariana	14.5 Ofrece comida rápida	14.6 Ofrece comida para llevar	14.7 Ofrece menús para niños
14.8 Horario de Atención:	14.9 Formas de pago aceptadas:	14.10 Precio promedio por plato en USD (incluido impuestos)		14.11 Tarjetas de crédito aceptadas:		

15. INFORMACIÓN ADICIONAL	
15.1 ¿El establecimiento mantiene promociones u ofertas propias o a través de acuerdos con terceros? (Ejm. Tarjetas de créditos, establecimientos, páginas web, entre otros). En caso que su respuesta sea afirmativa, indique cuáles?	15.2 ¿En qué temas desearía recibir capacitación?
16.ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)	
17.DETALLE QUE CARACTERIZA AL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)	
18. CONTACTOS	
GERENTE GENERAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	
ÁREA COMERCIAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	

19. CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS DISTINTIVO Q	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	

ANEXO 2

Formulario de aplicación Distintivo "Q"

Datos establecimiento Operación e Intermediación Turística

1. Ficha No. (Espacio para llenar por Quito Turismo)	2. Nombre comercial del establecimiento:	3. Categoría:	4. No. Registro turístico:	5. RUC	6. Nombre del representante legal:	
6. Dirección (Calles y Número)		7. Sector	8. Teléfonos convencionales (Indicar máximo dos)	9. Celular (Indicar máximo dos)	10. Fecha en que se inauguró el local	
11. Correo electrónico para contacto de clientes (empresariales):	12. Página Web		13. Contacto en redes sociales:			
			13.1 Facebook:	13.2 Twitter:	13.3 Instagram:	13.4 Otros:
14. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO						
14.1 Horario de Atención:	14.2 Formas de pago aceptadas:	14.3 Paquetes turísticos que ofrece		14.5 Tarjetas de crédito aceptadas:		

15. INFORMACIÓN ADICIONAL	
15.1 ¿El establecimiento mantiene promociones u ofertas propias o a través de acuerdos con terceros? (Ejm. Tarjetas de créditos, establecimientos, páginas web, entre otros). En caso que su respuesta sea afirmativa, indique cuáles?	15.2 ¿En qué temas desearía recibir capacitación?
16. ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)	
17. DETALLE QUE CARACTERIZA AL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)	
18. CONTACTOS	
GERENTE GENERAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	
ÁREA COMERCIAL	
Nombre:	
E-mail:	

Teléfono de contacto	
19. CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS DISTINTIVO Q	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	

ANEXO 2

Formulario de aplicación Distintivo "Q"

Datos establecimiento Recreación diversión y esparcimiento – Venues (Sala de Recepciones y Banquetes / Centro de Convenciones)

1. Ficha No. (Espacio para llenar por Quito Turismo)	2. Nombre comercial del establecimiento:	3. Categoría:	4. No. Registro turístico:	5. RUC	6. Nombre del representante legal:	
6. Dirección (Calles y Número)		7. Sector	8. Teléfonos convencionales (Indicar máximo dos)	9. Celular (Indicar máximo dos)	10. Fecha en que se inauguró el local	
11. Correo electrónico para contacto de clientes (empresariales):	12. Página Web		13. Contacto en redes sociales:			
			13.1 Facebook:	13.2 Twitter:	13.3 Instagram:	13.4 Otros:
14. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO						
14.1 Horario de Atención:	14.2 Formas de pago aceptadas:	14.3 Tipo de eventos que realiza		14.5 Tarjetas de crédito aceptadas:		

15. INFORMACIÓN ADICIONAL	
15.1 ¿El establecimiento mantiene promociones u ofertas propias o a través de acuerdos con terceros? (Ejm. Tarjetas de créditos, establecimientos, páginas web, entre otros). En caso que su respuesta sea afirmativa, indique cuáles?	15.2 ¿En qué temas desearía recibir capacitación?
16. ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)	
17. DETALLE QUE CARACTERIZA AL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)	
18. CONTACTOS	
GERENTE GENERAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	

ÁREA COMERCIAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	
19. CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS DISTINTIVO Q	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	

ANEXO 2

Formulario de aplicación Distintivo "Q"

Datos establecimiento Transporte Turístico

1. Ficha No. (Espacio para llenar por Quito Turismo)	2. Nombre comercial del establecimiento:	3. Categoría:	4. No. Registro turístico:	5. RUC	6. Nombre del representante legal:
6. Dirección (Calles y Número)		7. Sector	8. Teléfonos convencionales (Indicar máximo dos)	9. Celular (Indicar máximo dos)	10. Fecha en que se inauguró el local
11. Correo electrónico para contacto de clientes (empresariales):	12. Página Web		13. Contacto en redes sociales:		
			13.1 Facebook:	13.2 Twitter:	13.3 Instagram:
					13.4 Otros:
14. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO					
14.1 Horario de Atención:	14.2 Formas de pago aceptadas:	14.3 Número de unidades		14.5 Tarjetas de crédito aceptadas:	
15. INFORMACIÓN ADICIONAL					
15.1 ¿El establecimiento mantiene promociones u ofertas propias o a través de acuerdos con terceros? (Ejm. Tarjetas de créditos, establecimientos, páginas web, entre otros). En caso que su respuesta sea afirmativa, indique cuáles?				15.2 ¿En qué temas desearía recibir capacitación?	

16. ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)	
17. DETALLE QUE CARACTERIZA AL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)	
18. CONTACTOS	
GERENTE GENERAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	
ÁREA COMERCIAL	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	
19. CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS DISTINTIVO Q	
Nombre:	
E-mail:	
Teléfono de contacto	

ANEXO 3

CARTA DE COMPROMISO

ENTRE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO - QUITO TURISMO - Y LA EMPRESA (nombre del establecimiento o empresa)

En la ciudad de Quito, comparecen a la suscripción de esta Carta de Compromiso, por una parte, la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo-, representada legalmente por (nombre del o la representante legal de Quito Turismo) en su calidad de Gerente General; a quien, para efectos del presente, se le denominará “QUITO TURISMO” por otra, (nombre del establecimiento o empresa), representada por (nombre del representante legal o persona natural), en su calidad de (representante legal o dueño), a quien se le denominará “EL ESTABLECIMIENTO”, quienes suscriben la presente carta de compromiso al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - ANTECEDENTES:

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador manda que las instituciones del Estado y los servidores que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán las competencias y facultades atribuidas en la Constitución y la ley.

El artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador señala que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

El artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas prescribe que las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado con patrimonio propio y autonomía financiera, administrativa y de gestión; y, el artículo 10 ibídem preceptúa que la Gerente General ejercerá la representación, legal, judicial y extrajudicial de la empresa.

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- (EPMGDT), es una persona jurídica de derecho público, creada mediante Ordenanza Metropolitana No. 001 que aprobó el Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito sancionada el 29 de marzo de 2019 en la que compiló la normativa metropolitana vigente, manteniendo el contenido íntegro de la Ordenanza Metropolitana No. 309 en el Capítulo VI, artículo 198 que determina lo siguiente: “(...) Créase la empresa pública denominada “EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO”(...)”

Mediante Acción de Personal (número de acción de personal y fecha), se designó en calidad de Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo, a (nombre del o la representante legal).

Mediante Resolución Administrativa EPMGDT-GG-VS-2018-396 de 20 de noviembre de 2018, se expidió el Reglamento para el Uso, Renovación, y Aplicación del “DISTINTIVO Q” a la Calidad Turística; que en el artículo 12 señala los requisitos para la aplicación al “Distintivo Q”.

Mediante Resolución Administrativa EPMGDT-GG-CC-2019-032 de 28 de octubre de 2019 se reformó el Reglamento para el Uso, Renovación, y Aplicación del “DISTINTIVO Q” a la Calidad Turística, emitido mediante resolución EPMGDT-GG-VS-2018-396 de 20 de noviembre de 2018.

Mediante Resolución Administrativa EPMGDT-GG-CC-2020-035 de 04 de julio de 2020, se reformó el Reglamento para el Uso, Renovación, y Aplicación del “DISTINTIVO Q” a la Calidad Turística, emitido mediante resolución EPMGDT-GG-VS-2018-396 de 20 de noviembre de 2018 y reformado mediante resolución EPMGDT-GG-CC-2019-032 de 28 de octubre de 2019.

“Distintivo Q”, es el programa de la EPMGDT que busca diferenciar y reconocer los esfuerzos de pequeños, medianos y grandes empresarios turísticos quienes han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible, mediante un equipo humano preparado que permiten elevar la calidad de la oferta turística del DMQ para el mejoramiento de la competitividad del destino Quito.

SEGUNDA. - OBJETO:

Sumar esfuerzos para hacer de Quito un destino de calidad, a través de la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible y responsabilidad social en el establecimiento (**nombre del establecimiento o empresa**)

TERCERA. - COMPROMISOS:

QUITO TURISMO se compromete a:

- a) Entregar un plan de mejoras después de cada verificación que incluya recomendaciones que faciliten la implementación de prácticas sostenibles y monitoreo continuo.
- b) Acceso a los beneficios del programa Distintivo Q.

El ESTABLECIMIENTO se compromete a:

- a) Notificar por escrito a Quito Turismo o las instituciones autorizadas todas las modificaciones que realice en su negocio y que puedan afectar a la conformidad de los servicios brindados.
- b) Facilitar toda la información requerida por Quito Turismo o las instituciones autorizadas para el proceso de verificación de la aplicación de la Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q (o una norma equivalente reconocida por Quito Turismo).

- c) Aplicar y difundir la información recibida en las capacitaciones y charlas técnicas dentro del establecimiento turístico y difundirla a todo el personal.
- d) Implementar las mejoras correspondientes de acuerdo con el informe remitido por Quito Turismo o las instituciones autorizadas con las que se mantiene convenios interinstitucionales para la entrega, uso, renovación y aplicación del Distintivo Q a la Calidad Turística para la implementación en el establecimiento.
- e) Difundir entre sus clientes los esfuerzos que el establecimiento está realizando para mejorar los estándares de calidad.
- f) Cumplir con lo determinado en el REGLAMENTO PARA LA ENTREGA USO, RENOVACIÓN Y APLICACIÓN DEL 'DISTINTIVO Q' A LA CALIDAD TURÍSTICA",

CUARTA. - TERMINACIÓN DE LA CARTA COMPROMISO:

Las partes podrán dar por terminado el presente acuerdo por las siguientes causales:

1. Por haber expirado el plazo para el cual fue suscrito.
2. Por haber incumplido el objeto para el cual fue suscrito.
3. Incumplimiento de los compromisos de cualquiera de los intervinientes, para cuyo efecto, la parte que se sienta perjudicada deberá notificar con ocho días de antelación a su terminación a la otra parte, con el fin de otorgarle el plazo de diez días para que presente los justificativos en caso de haberlos.
4. Por mutuo acuerdo de las partes, para cuyo efecto deberá suscribirse un acta en la cual se establezcan las causas que motivan la terminación de este; y,
5. Por motivos de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Código Civil.

QUINTA. - RELACIÓN LABORAL:

Las partes están exentas de asumir responsabilidad laboral o de cualquier otra naturaleza jurídica con terceros o entre sí, tales como reclamos, juicios, recursos, indemnizaciones o cualquier acción legal que pueda surgir o derivarse de las acciones ejecutadas por una de las partes signatarias en la ejecución del presente instrumento.

SEXTA. - FINANCIAMIENTO:

Para efectos de la suscripción del presente instrumento, no se efectuará erogación de recursos públicos para ninguna de las partes. En caso de que un proyecto o una actividad conjunta necesiten de presupuesto, se deberá elaborar el instrumento respectivo para su autorización en las instancias pertinentes.

SEPTIMA. - SUPERVISIÓN:

La supervisión del cumplimiento de esta Carta de Compromiso estará a cargo de el/la director/a de Calidad de Quito Turismo o su delegado; esta delegación está realizada al cargo o instancia que acoja las funciones de la dirección de Calidad en el caso de dejar de existir.

OCTAVA. - PLAZO Y VIGENCIA:

El plazo de vigencia de esta carta compromiso es de un (01) año, contado a partir de la fecha de su suscripción, pudiendo ser renovada por el mismo plazo; en tal razón, cualquiera de las partes podrán solicitar en un plazo no mayor a cuarenta y cinco (45) días de la notificación de vencimiento del reconocimiento, la renovación del presente instrumento legal, de hallarse interés en la renovación por cualquiera de las dos partes, solo será necesario adjuntar dichas comunicaciones al presente instrumento en calidad de documento habilitantes; sin embargo, de existir cambios sustanciales al contenido de la carta inicial, se deberá suscribir una nueva adjuntando el respectivo informe técnico que recomienda dichos cambios.

NOVENA. - CONTROVERSIAS:

Cualquier controversia que surja de la aplicación de estos compromisos, respecto de la interpretación, cumplimiento o ejecución de esta carta, será sometida a un arreglo en forma directa y amistosa, mediante procedimientos de amigable composición, a través de los representantes de las instituciones para este instrumento, en un lapso no mayor a treinta días calendario, contados a partir de la notificación de cualquiera de ellas, señalando la divergencia o controversia surgida.

Si se suscitaren divergencias o controversias en la interpretación o ejecución del presente instrumento, cuando las partes no llegaren a un acuerdo amigable directo, podrán utilizar los métodos alternativos para la solución de controversias en el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado en el Ecuador con sede en la ciudad de Quito.

La legislación aplicable a este instrumento legal es la ecuatoriana, de lo no contemplado en el presente se deberá remitir a los documentos que lo conforman y a la legislación aplicable a la materia.

DECIMA. - COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:

Todas las comunicaciones y notificaciones entre las partes se realizarán por escrito a las siguientes direcciones en la ciudad de Quito:

QUITO TURISMO:

Pasaje Oe3G Río Amazonas N51-20 y Calle N50B (Antiguo Aeropuerto)

Telf.: 22993300

Correo electrónico: distintivoq@quito-turismo.gob.ec

EL ESTABLECIMIENTO:

(Dirección)

Telf.:

Correo electrónico:

UNDÉCIMA. - ACEPTACIÓN Y DECLARACIÓN:

Las partes declaran de manera expresa ratificar y aceptar en su totalidad, el contenido de todos y cada una las cláusulas establecidas en el presente instrumento, a cuyas estipulaciones se someten, por haber sido elaborado en seguridad de los intereses de cada uno; por lo que, se comprometen a su fiel y pleno cumplimiento.

Para constancia, las partes proceden a suscribir esta carta de compromiso por triplicado, en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano a los del mes de de 202...

(Nombre del representante legal)

**GERENTE GENERAL
QUITO TURISMO**

(Nombre del representante legal y/o
propietario)

**(Cargo GERENTE GENERAL / PROPIETARIO)
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO**

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD DE SERVICIOS COMPARTIDOS

Yo
con cédula de identidad N°..... en calidad de
representante legal y/o propietario, del establecimiento denominado
..... ubicado en las
calles, en
coordinación con el edificio / centro comercial o patio de comidas
denominado,
me comprometo a cumplir con los parámetros de la norma técnica
“Distintivo Q” y me responsabilizo de la limpieza y mantenimiento de los
servicios compartidos a mi cargo mismos que detallo a continuación:

.....
.....
.....
.....
.....

Así mismo, autorizo a Quito Turismo a realizar las verificaciones necesarias
para efectos del programa de Calidad Turística Distintivo Q.

Firma:
Nombre:
C.C:

ANEXO 4

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

ANEXO 4 INFORME TÉCNICO DE RESULTADOS
NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q"

Nombre del establecimiento:	0
Fecha de asesoría / auditoría / declaración responsable:	00/01/1900
Hora de inicio:	0
Persona que atendió la asesoría / auditoría / declaración responsable:	0

ALIMENTOS Y BEBIDAS - RESTAURANTES Y CAFETERÍAS

No.	Parámetro de incumplimiento	Observaciones
ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL		
Gestión de políticas y procesos internos		
Manuales, reglamentos y planes		
1		
2		
3		
4		
5		
6		
Gestión de políticas		
7		
8		
Mantenimiento		
9		
10		
Capacitación		
11		
ÁMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO		
Infraestructura		
Infraestructura general		
12		
13		
14		
15		

16		
Infraestructura área de cocina		
17		
18		
19		
Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias		
20		
21		
Equipamiento		
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias		
22		
23		
Equipamiento del área de comedor y cocina		
24		
25		
26		
27		
28		
ÁMBITO D: GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
Información		
29		
30		
31		

32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
Complementarios		
40		
41		
42		
43		
44		
45		
Satisfacción al cliente interno y externo		
46		
47		

48		
49		
50		
ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA		
Ambiental		
Fauna y flora		
51		
52		
53		
54		
Gestión de recursos		
55		
56		
57		
58		
59		
60		
61		
Insumos, productos y materiales		
62		

63		
64		
65		
66		
Residuos sólidos		
67		
Residuos líquidos		
68		
69		
Contaminación		
70		
71		
72		
Conservación del patrimonio natural		
73		
Social		
Contribución al desarrollo local		
74		
75		
Conducta empresarial responsable		
76		
77		

78		
79		
80		
Cultural		
Conservación del patrimonio y manifestaciones culturales		
81		
82		
Económico		
Costo - Beneficio		
83		
84		
85		

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
* El porcentaje final acumulado Cumple / No Cumple con el porcentaje mínimo requerido para la renovación / obtención al reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q. * Se evidencia que los ámbitos: A) Gestión Administrativa y Legal; B) Infraestructura y Equipamiento; C) Gestión de Calidad, Servicio y Atención al Cliente; y, D) Sostenibilidad Turística. Se encuentran con los porcentajes dentro / fuera del rango de aprobación, por lo que se recomienda mantener los criterios que se han cumplido e implementar aquellos estándares "por implementar", con la finalidad de continuar el proceso de mejoramiento de su establecimiento.	

RESULTADOS	
% ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL	0%
% ÁMBITO B: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	0%
% ÁMBITO C: GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	0%
% ÁMBITO D: SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	0%
PORCENTAJE FINAL ACUMULADO	0%



Elaborado por:

ANEXO 5

MANUAL DE MARCA

DISTINTIVO Q

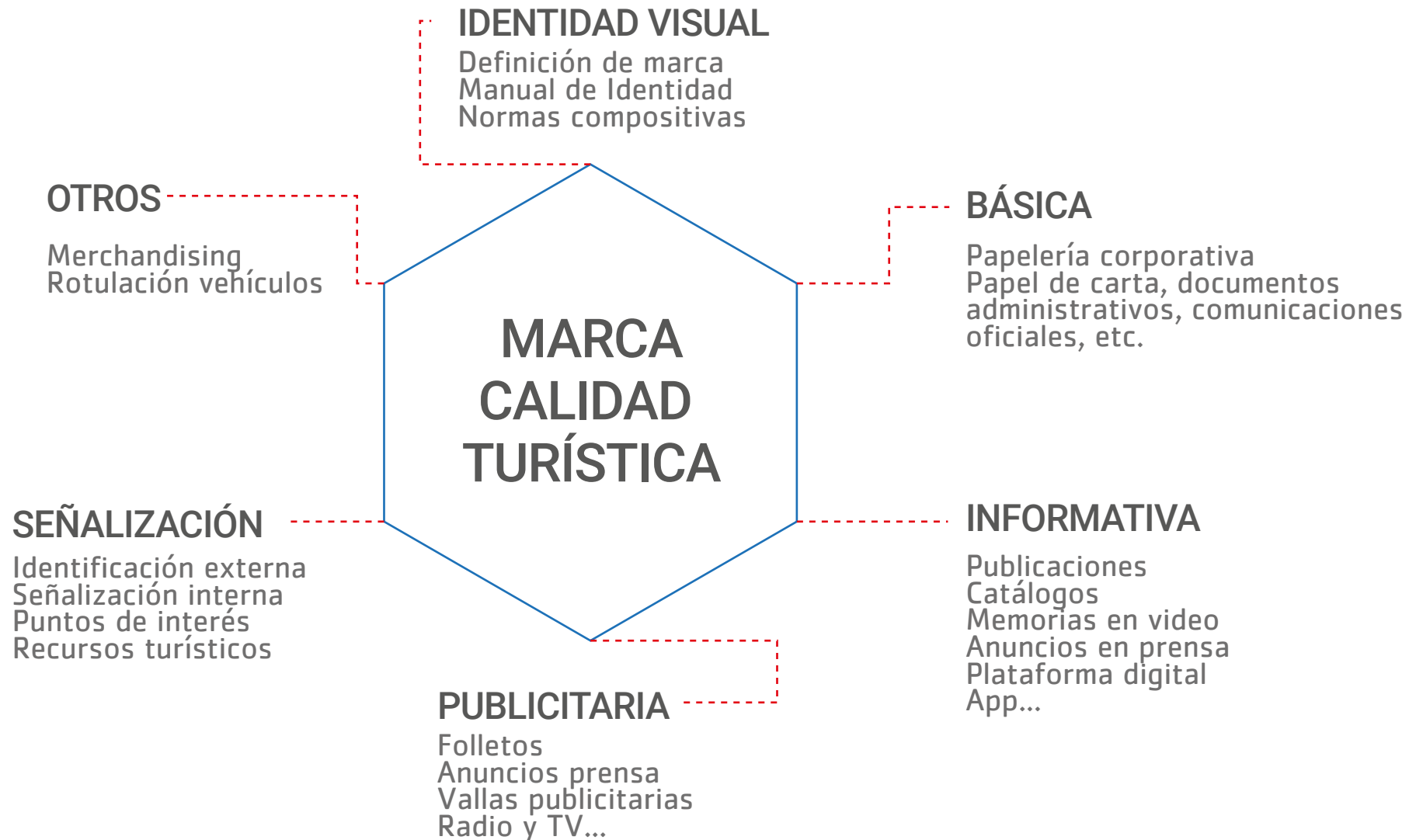


REGLAS GENERALES

- Uso y Aplicación de la marca.- Exclusivamente los establecimientos turísticos reconocidos por Quito Turismo o las entidades autorizadas, podrán utilizar la marca "Distintivo Q" a la Calidad Turística, previo a completar el proceso de obtención de "Distintivo Q".
- El uso de la placa de "Distintivo Q" a la Calidad Turística será obligatorio para los establecimientos que hayan obtenido este reconocimiento.
- La marca de reconocimiento "Distintivo Q" puede ser aplicada de las siguientes maneras:
 - En folletos, artículos y reportes de la empresa.
 - Anuncios corporativos, publicaciones y sitio web.
 - Señalización y elementos promocionales.
 - En equipo de exhibición y demostración de la empresa.
- La marca "Distintivo Q" siempre irá ubicada en un lugar visible de la pieza comunicacional.
- Queda totalmente prohibido modificar las normas de diseño recogidas en este manual, únicamente podrán ser reconsideradas o ampliadas bajo circunstancias especiales con nuevas aplicaciones dispuestas por parte de Quito Turismo. (Art. 42 Reglamento General Distintivo Q)

Aplicaciones

Normativa sobre la imagen institucional



Tipografía - titular

Helvetica Neue BLACK - Family
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
0987654321!~@#\$%^&*()_+{}":?><

Cajas de texto (artes)

Helvetica Neue LIGHT - Family
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
0987654321!~@#\$%^&*()_+{}":?><

Helvetica Neue REGULAR - Family
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
0987654321!~@#\$%^&*()_+{}":?><

Marca (logo)

Versión full color

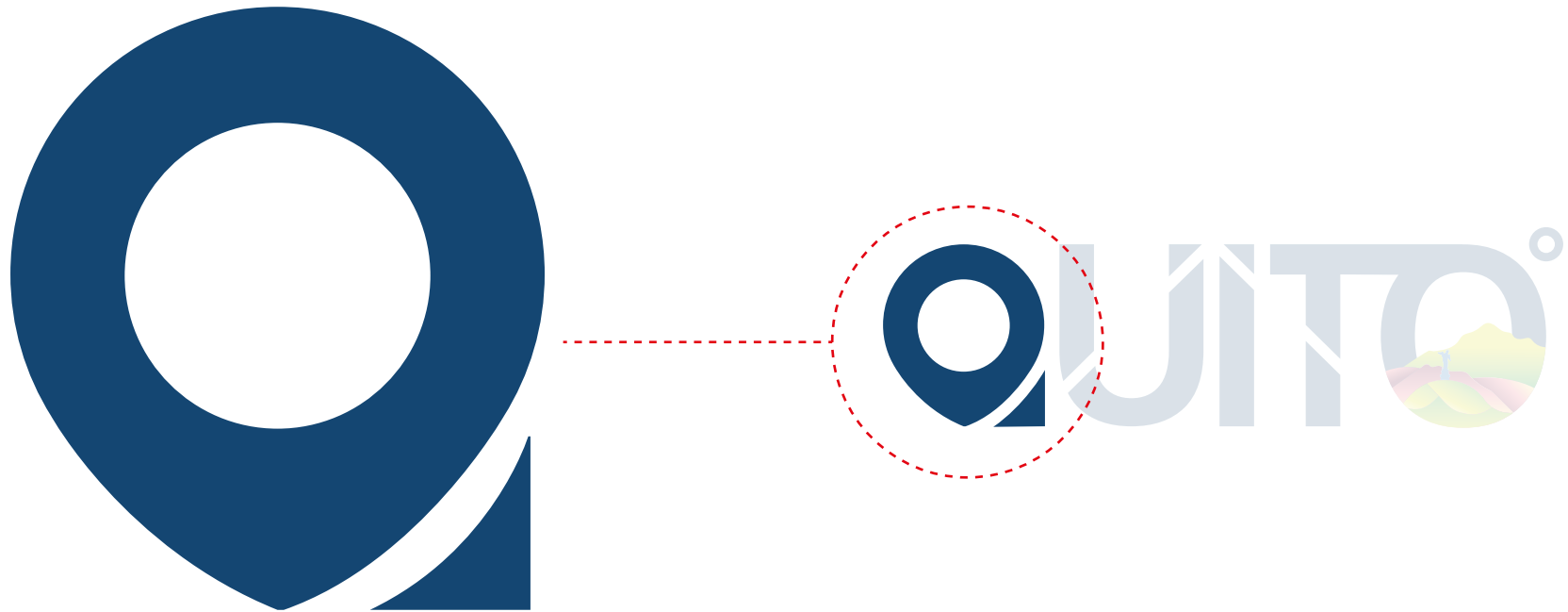


CALIDAD TURÍSTICA

———— **DISTINTIVO Q** ————

Marca (logo)

Construcción



Construcción del logo

Esquema de construcción, proporciones y determinación de la reducción máxima de la marca.

• Esquema de construcción, proporciones •

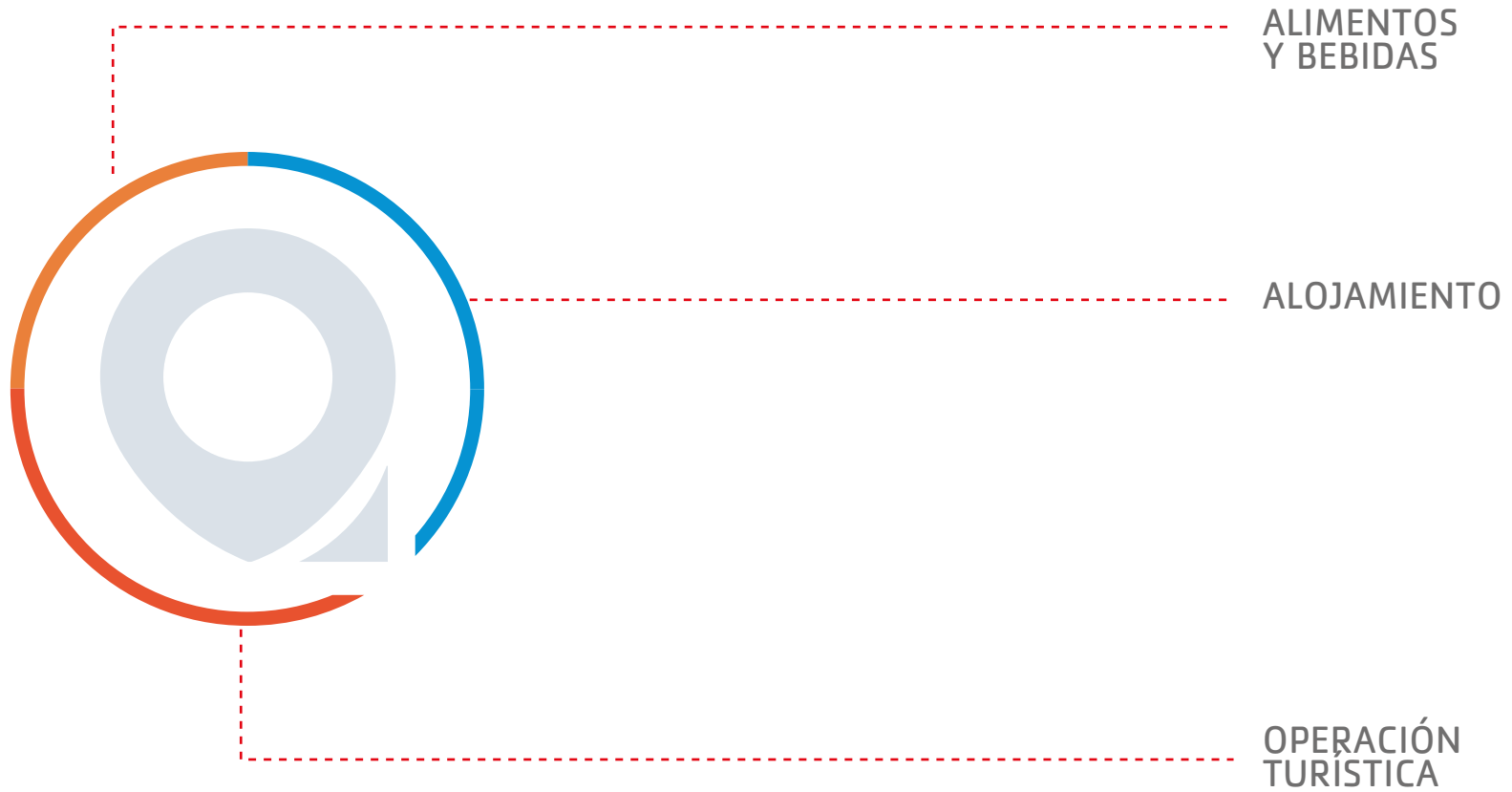


• Reducción máxima de la marca.



Marca (logo)

Construcción



Justificación Cromática

CALIDAD

Pantone4154C

MICE Venues

Pantone715C

Alimentos & Bebidas
Huecas Patrimoniales

Pantone179C

Operación turística

Pantone3538C

Alojamiento

Pantone1487C

Sostenibilidad

Pantone418C

Transporte Turístico



Marca (logo)

Definición de los colores y de sus equivalencias en cuatricomía, colores Pantone, CMYK y RGB

Pantone4154C	Pantone715C	Pantone179C	Pantone3538C	Pantone1487C	Pantone418C
MICE Venues	Alimentos & Bebidas Huecas patrimoniales	Operación turística	Alojamiento	Sostenibilidad	Transporte Turístico
					
Pantone: 4154C	Pantone: 715C	Pantone: 179C	Pantone: 3538C	Pantone: 1487C	Pantone: 418C
Color web: #144672	Color web: #ef842d	Color web: #e84527	Color web: #0695d4	Color web: #49B453	Color web: #525251
H: 207 S: 82 B: 44 R: 20 G: 70 B: 114	H: 26 S: 80 B: 93 R: 239 G: 132 B: 45	H: 8 S: 83 B: 90 R: 232 G: 69 B: 39	H: 197 S: 96 B: 83 R: 6 G: 149 B: 212	H: 124 S: 59 B: 70 R: 73 G: 180 B: 83	H: 59 S: 1 B: 32 R: 82 G: 82 B: 81

Marca (logo)

Versiones cromáticas

Se podrán utilizar los colores cromáticos propuestos, de acuerdo a los requerimientos solicitados en el área a emplearse; pueden ser impresos o digitales.



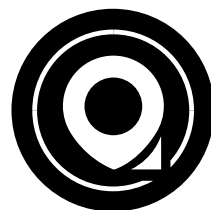
CALIDAD TURÍSTICA

— DISTINTIVO Q —



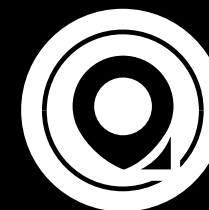
CALIDAD TURÍSTICA

— DISTINTIVO Q —



CALIDAD TURÍSTICA

— DISTINTIVO Q —



CALIDAD TURÍSTICA

— DISTINTIVO Q —



Material POP

Placa Distintivo Q

General



Placa Distintivo Q

Reconocimientos Especiales



Placa Distintivo Q

Reconocimiento de sostenibilidad



Placa Distintivo Q

Especificaciones y uso

Las placas deberán colocarse en un lugar visible del establecimiento



- *Nota: Las placas serán elaboradas en dos láminas en acrílico de 3mm, frontal y posterior, impresión.
Logotipo de Distintivo Q a full color en vinil adhesivo, con 4 broches decorativos.
El tamaño de las placas será de 30x30 cm.
Es deber del establecimiento el correcto mantenimiento de las placas de Distintivo Q.

Diseño P.O.P

Zona de logo

Zona de Brandeo
Contactos



Ejemplo de aplicación:



*Nota: Logotipo de Distintivo Q puede ser ubicado en la parte superior del arte sea a la derecha o izquierda de acuerdo a la necesidad de la imagen.
Logotipo de Distintivo Q puede ser aplicada en la versión azul o blanco acuerdo a la necesidad de la imagen.
Logotipo de Distintivo Q puede ser aplicado de acuerdo a la sección CoBranding.
La imagen debe manejarse limpia, con retoques y filtros fotográficos, para un mayor realce.
Se utilizará este arte o diseño para elaborar backings, postales y otros.

Certificado

Impresos o digitales



CALIDAD TURÍSTICA
— DISTINTIVO Q —

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de
Destino Turístico, concede el presente:

**CERTIFICADO
DISTINTIVO Q**

ESTABLECIMIENTO:	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO
REPRESENTANTE LEGAL:	NOMBRE DEL PROPIETARIO DEL ESTABLECIMIENTO
DIRECCIÓN:	DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	ALIMENTOS Y BEBIDAS
TIPO:	RESTAURANTE
CATEGORÍA:	4 TENEDORES
REGISTRO TURÍSTICO:	1234567890001-001-1234

Por haber obtenido el reconocimiento "Distintivo Q" a la Calidad Turística, a través de la
implementación de sistemas de gestión de calidad y turismo sostenible.

El presente certificado tiene validez hasta diciembre 2024.

GERENTE GENERAL
QUITO TURISMO

*Nota: Los productos deben ser exportados a una resolución máxima de 300 dps para preservar la calidad en extensiones .pdf .jpg

Habladores

Impresos o digitales



Base de
doblez del
hablador

Roll ups

*Nota: El alto estándar para los roll ups (banner) será de al menos 2 metros de alto por los siguientes anchos: 80cm, 120cm, 150cm de 200cm.

Las imágenes a utilizar, serán alusivas a las actividades turísticas, atractivos turísticos o similares.



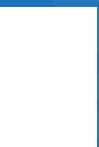
Impresos

Flyers/afiches

Carteles / Anuncios para Prensa
Tamaño A3 (297 x 420 mm)
Reducción 50%



*Nota: Logotipo de Distintivo Q puede ser ubicado en la parte superior del arte sea a la derecha o izquierda de acuerdo a la necesidad de la imagen.
Logotipo de Distintivo Q puede ser aplicada en la versión azul o blanco acuerdo a la necesidad de la imagen.
Logotipo de Distintivo Q puede ser aplicado de acuerdo a la sección CoBranding.
La imagen debe manejarse limpia, con retoques y filtros fotográficos, para un mayor realce.
Se utilizará este arte o diseño para elaborar backings, postales y otros.



Digital

Redes

Aplicaciones

Anuncios para redes sociales
Tamaño A4 (209,97 x 297,01 mm)
Reducción 50%



*Nota: Logotipo de Distintivo Q puede ser ubicado en la parte superior del arte sea a la derecha o izquierda de acuerdo a la necesidad de la imagen.
Logotipo de Distintivo Q puede ser aplicada en la versión azul o blanco acuerdo a la necesidad de la imagen.
Logotipo de Distintivo Q puede ser aplicado de acuerdo a la sección CoBranding.
La imagen debe manejarse limpia, con retoques y filtros fotográficos, para un mayor realce en los medios digitales a utilizar.
Se utilizará el contorno establecido para la publicación de imágenes y el tamaño dependerá del medio digital a aplicar.

Iconografía

Iconos para uso de diferentes productos digitales y sostenibilidad



Isotipo para redes



Co branding

Marca calidad

Co branding



CALIDAD TURÍSTICA

— DISTINTIVO Q —

Por un Turismo sostenible



CALIDAD TURÍSTICA

— DISTINTIVO Q —

*Quito
Sostenible*



CALIDAD TURÍSTICA

— DISTINTIVO Q —

QUITO°

*Tu historia
comienza
en Quito*

Eslogan
o logo



CALIDAD TURÍSTICA

— DISTINTIVO Q —

Pasaje Oe3G Río Amazonas N51-20 y Calle N50B
(Antiguo Aeropuerto)

PBX: (+593 2) 299 3300

www.visitquito.ec
distintivoq@quito-turismo.gob.ec

ANEXO 6

NOTIFICACIÓN DE VENCIMIENTO

Proceso de renovación Distintivo Q _____

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo-, reconoce el esfuerzo constante de los empresarios de las actividades contempladas en el programa de Calidad Turística Distintivo Q, siendo voluntario y que se renueva anualmente conforme a lo establecido en su reglamento; por lo que, para continuar con el reconocimiento el establecimiento deberá contar con la LUAE y Registro de Turismo vigentes.

En tal sentido, una vez que se encuentra próximo a vencer el reconocimiento Distintivo Q del establecimiento al cual representa, la EPMGDT – Quito Turismo, solicita de la manera más atenta se confirme a esta institución, el interés y decisión de renovar para este año _____ el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q, a través del formulario denominado “Expresión de renovación” (ver anexo adjunto); y, a la vez se remita y entregue esta documentación llena y firmada hasta el **dd/mm/aa** en las oficinas de Quito Turismo ubicadas en el Pasaje Oe3G Río Amazonas N51-20 y Calle N50B (Antiguo Aeropuerto); o, si es de su preferencia puede enviar en formato digital con firma electrónica válida al correo electrónico distintivoq@quito-turismo.gob.ec

En el caso de que, el establecimiento no manifieste su decisión de renovación en el plazo establecido, se entenderá que abandona el programa “DISTINTIVO Q”; por lo tanto, la EPMGDT-Quito Turismo retirará su placa y no tendrá acceso a los beneficios del programa.

Para más información, el contacto del (la) funcionario (a) a cargo de la recepción de este importante documento:

Nombre:

Correo:

Teléfono: 2 993 300 Ext: 1058 / móvil _____

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico-Quito Turismo-, agradece su compromiso en convertir a Quito en un destino de primer nivel, con empresas responsables y que brindan servicios de calidad.

Nombre del establecimiento
CON DISTINTIVO Q DESDE:

EXPRESIÓN DE RENOVACIÓN

Yo en
calidad de del establecimiento
..... con CI con
fecha manifiesto mi interés en
participar en el programa de Calidad Turística **Distintivo Q**, durante el año
_____ y me comprometo a cumplir con lo estipulado en la carta de
compromiso suscrita en el año

.....
FIRMA

***En caso de que esta carta sea suscrita por una tercera persona se deberá
presentar los siguientes documentos:***

- ***Carta de delegación expresa del Representante Legal***
- ***Copia de cédula del delegado***

ANEXO 7

DESVINCULACIÓN DISTINTIVO Q

Yo en calidad
de..... del establecimiento
..... con CI con
fecha solicito a usted mi
desvinculación voluntaria del programa de Calidad Turística **Distintivo Q**.

.....

FIRMA

ANEXO 8

FORMULARIO DE QUEJAS POR SERVICIOS DEFICIENTES.

1.- Nombre del establecimiento por el que se produce la queja	
2.- Actividad del establecimiento	Alimentos y Bebidas ☐ Alojamiento ☐ Operador Turístico ☐ Hueca Patrimonial ☐ Industria de Reuniones – Venue ☐ Transporte Turístico ☐
3.-Dirección del establecimiento:	
4.-Ciudad:	
5.- Descripción de la queja	
6. Fecha y hora en la que se produjo el evento.	
7.- Anexos	

Yo, _____ con
documento de identificación número _____
soy responsable de lo descrito en este documento y señalo mi dirección
domiciliaria _____ / _____ postal
_____, correo
electrónico _____ número
teléfono _____ para notificaciones sobre la queja
presentada.

Firma _____

Documento de identidad _____

Nota: Quito Turismo analizará su queja de acuerdo con el Reglamento Distintivo Q. La EPMGDT Quito Turismo no tiene competencia para el tratamiento de asuntos judiciales, laborales o penales.

ANEXO 9

CÓDIGO DE ÉTICA DISTINTIVO Q

Los establecimientos que alcanzan el reconocimiento “Distintivo Q”, se comprometen a aplicar y cumplir los siguientes principios éticos.

El establecimiento se suma a los principios de ética del programa Distintivo Q

Legalidad

Cumplimos con las normas y leyes nacionales para la contratación de personas, cargas impositivas, permisos de funcionamiento, y otras aplicables a nuestro negocio. No participamos en actividades económicas ilegales como lavado de dinero, narcotráfico, tráfico de especies, tráfico de personas, prostitución o cualquier otra actividad reñida con el bien de la sociedad.

Ética

Respetamos las leyes nacionales y acuerdos internacionales que protegen a la niñez, adolescencia y adulto mayor, y promovemos un comportamiento educado, cordial y de protección a toda persona.

No promovemos, no participamos en actos que utilicen o provoquen maltratos, vejaciones o la muerte de animales por diversión o cualquier práctica ilegal.

Propendemos a que la compra de productos de proteína animal o sus derivados provengan de proveedores que mantengan prácticas de bienestar animal.

Propendemos a que la compra de productos vegetales priorice a proveedores locales, con prácticas de comercio justo y que cumplan con nuestros requisitos de calidad y salubridad.

Cumplimos con nuestras promesas de venta y somos claros en nuestra comunicación.

Tolerancia

Mantenemos y promovemos un ambiente de respeto, tolerancia y convivencia pacífica entre los colaboradores del negocio turístico.

Atendemos a nuestros clientes con educación, cordialidad y respeto sin importar su religión, raza, condición socioeconómica, cultural o nacionalidad.

Inclusión

Propender a incluir personas con discapacidades, grupos minoritarios, en sus actividades.

Entendemos las necesidades especiales de clientes y tratamos de atenderlas o proveer la mayor comodidad posible.

Fomento

Compartir el conocimiento y experiencias como su aporte al fomento de la actividad turística y su mejora.

Redes

Mantener una actitud positiva para convertirse en un catalizador del trabajo en conjunto con su barrio, comunidad, pares, y participar en la solución de problemas y en la innovación.

Firma:

Nombre:

C.C:

Establecimiento: