

RESOLUCION ADMINISTRATIVA No. EPMGDT-GG-VS-2018-396

Verónica Sevilla L
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 No. 309, 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 - 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 EPMGT 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 mecanismo 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, en abril del año 2013 se expidió el primer Reglamento General del "Distintivo Q" con el objeto de determinar las condiciones para la entrega, uso, renovación y aplicación, contando de esta manera con un instrumento que ha permitido definir de manera clara todo el proceso del "Distintivo Q";

- Que,** en el año 2014, se identificó la necesidad de contar con una normativa desarrollada y expedida por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, es así que mediante Resolución Administrativa Nro. 953 -GG-LEC-2014 de fecha 26 de febrero 2014, se expidió una segunda versión del “Reglamento General del “Distintivo Q” a la Calidad Turística”, mismo que en su anexo 4 incluye la Norma de Calidad para el “Distintivo Q” dirigido a establecimientos turísticos de alojamiento, alimentos & bebidas;
- Que,** el Concejo Metropolitano de Quito, expide la Ordenanza Metropolitana de Creación de Empresas Públicas No. 0309 de 16 de abril de 2010, publicada en el Registro Oficial No. 186 del 5 de mayo del 2010, en su Sección Sexta crea la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, de conformidad con la Ley Orgánica de Empresas Públicas. En sesión extraordinaria de 06 de febrero de 2017, el Directorio de la EPMGDT resolvió designar como Gerente General de la EPMGDT a Verónica Sevilla L., expidiéndose el nombramiento mediante acción de personal N° 087-2017 de 06 de febrero de 2017;
- Que,** en el año 2017 se realizó una evaluación de los 5 años de implementación de “Distintivo Q”, y que con los resultados se han incorporado mejoras al proceso de obtención de “Distintivo Q” y actualizado los estándares de Alimentos y Bebidas y Alojamiento;
- Que,** en el año 2017, se integran al programa “Distintivo Q”, empresas operadoras turísticas para reforzar la cadena de valor;
- Que,** mediante memorando N° 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 N° 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 N° EPMGDT-QT-GJ-2018-374 de 22 de octubre del 2018, el Gerente Jurídico, remitió a la Gerente General el memorando N° 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 N° 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 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, 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 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 y TTOO, 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 a sus competencias en el Distrito Metropolitano de Quito y podrá extender convenios de implementación para otras zonas nacionales o internacionales.

Art. 7.- Actividades o servicios.- Las actividades que cuentan con norma “Distintivo Q” y que pueden ser reconocidas son: Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Tour Operadores. (Anexo 1)

TITULO II COMITÉ DE CALIDAD

Art. 8.- Objeto: Se constituirá un Comité de Calidad, para el programa “Distintivo Q” que verificará el cumplimiento del presente reglamento y actuará como asesor para la mejora continua del programa.

El comité estará constituido por:

- La Gerencia General o su delegado que será el Director de Calidad;
- Los delegados de las Direcciones agregadoras de valor de Quito Turismo;
- Un representante de cada actividad turística reconocida por “Distintivo Q”; y,
- 2 representantes de la Academia

La gerencia General actuará como vocero de este comité.

El comité designará un secretario entre sus miembros.

Art. 9.-Periodicidad: Los delegados y representantes se mantendrán por dos años en el Comité de Calidad del “Distintivo Q”, y al finalizar cada año se realizará un informe de resultados que será entregado a la Gerencia General de Quito Turismo y a los establecimientos reconocidos con “Distintivo Q”.

Art. 10.-Selección: Los representantes de los establecimientos “Distintivo Q” serán propuestos al comité por su tiempo de permanencia en el programa. Si existiera más de un establecimiento con el mismo número de años con el reconocimiento “Distintivo Q”, se propondrá al representante de aquel establecimiento con mayor puntaje promediado en todos los años de participación en “Distintivo Q”.

Si existiese más de un establecimiento con estas características, se realizará un proceso de votación simple, entre los establecimientos de cada actividad turística con “Distintivo Q”.

Art. 11.-Responsabilidades del Comité.- Los miembros deberán:

- Asistir a las reuniones del Comité que serán convocadas por la Gerencia General de Quito Turismo;
- Realizar el seguimiento a los informes trimestrales de la Dirección de Calidad sobre el cumplimiento de objetivos del Programa;
- Mantener confidencialidad sobre los temas tratados;

- Proponer mejoras al programa “Distintivo Q”;
- Los representantes de los establecimientos serán uno de los canales de comunicación con los establecimientos miembros del “Distintivo Q”; y,
- Los miembros del Comité motivarán a establecimientos turísticos para su participación en el programa “Distintivo Q”.

TITULO III PROCESO DE APLICACIÓN AL “DISTINTIVO Q”

Art. 12.- 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:

1. Contar con el registro turístico y constar como establecimiento activo dentro del Catastro de Establecimientos Turísticos de la localidad en la que aplica;
2. Contar con la LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas) vigente;
3. Certificado del IESS de no contar con mora patronal;
4. Certificado del SRI de no contar con mora impositiva;
5. Hoja de vida del establecimiento postulante. (Participación en festivales, ferias, eventos y capacitación turística.);
6. Presentar el formulario de aplicación para la obtención del “Distintivo Q”; (Anexo 2)
7. Presentar la Carta de Compromiso firmada por el propietario o representante legal del establecimiento; (Anexo 3).

En caso de que el establecimiento participante tenga en su infraestructura y/o servicios compartidos (patios de comidas) presentará un certificado de responsabilidad o carta compromiso de cumplimiento de los criterios “Distintivo Q”, por parte del responsable de aquellos servicios, en el formato establecido. (Anexo 3)

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

Art. 13.- Revisión: Quito Turismo para la implementación del programa “Distintivo Q” a la Calidad Turística, recibirá y revisará la información entregada por el establecimiento u organización, y los resultados de la siguiente información:

- Revisión de valores pendientes de pago con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo.
- Revisión de procesos de sanción en la Agencia Metropolitana de Control, por incumplimiento de la normativa vigente.

Art. 14.- Aprobación de participación: Una vez efectuada la revisión, Quito Turismo para la implementación del programa Distintivo “Q” a la Calidad Turística, emitirán su aprobación o negativa para que un establecimiento forme parte del programa a la Calidad Turística “Distintivo Q”.

La adhesión al proyecto no indica 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, lo que acreditaría el uso de la marca. e

Si un establecimiento no fuese aprobado, podrá aplicar para una siguiente edición de “Distintivo Q” cuando su documentación se encuentre en regla.

TITULO IV

PROCESO DE OBTENCIÓN DEL “DISTINTIVO Q” POR PRIMERA VEZ

Art. 15.-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. 16.-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 un Auditor Interno y otro personal operativo que acompañe en la implementación. El número de personas del equipo es una decisión individual del establecimiento.

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

Art. 17.-Proceso de Capacitación: Quito Turismo abrirá anualmente convocatorias para nuevos establecimientos “Distintivo Q”. La capacitación deberá incluir la formación para auditorías internas, y charlas técnicas en temas que fortalezcan la calidad y la sostenibilidad como: manipulación de alimentos, contratos laborales, turismo, prevención de incendios, manejo de residuos y seguridad.

El establecimiento turístico deberá cumplir con el 100% de participación y/o 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 de reconocimiento serán de participación voluntaria.

Art. 18.- 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 notificada 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 del mismo.
- 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 criterios 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. 19.- 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 al manual de uso de la marca (Anexo 5).

Art. 20.- Vigencia.- El “Distintivo Q” a la Calidad Turística, tendrá vigencia de 1 año a partir de la entrega del Certificado.

TITULO V PROCESO DE RENOVACION DEL “DISTINTIVO Q”

Art. 21.- Renovación del Distintivo “Q”.- Un establecimiento que cuenta con el reconocimiento “Distintivo Q” podrá renovarlo mediante el formulario adjunto a este Reglamento denominado “Expresión de Renovación” en un plazo no mayor a 15 días de la notificación de vencimiento del reconocimiento (Anexo 6). Para la renovación, los establecimientos deberán mantener su LUAE vigente y su Registro Turístico. *R*

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 no tendrá acceso a los beneficios del programa.

Art. 22.- Verificación de renovación:

- Quito Turismo definirá un cronograma interno para la ejecución de las verificaciones de renovación. Según el tipo de verificación se podrá o no notificar al personal del establecimiento de dicha visita.
- La verificación o verificaciones de renovación se realizarán en base a la Norma de Calidad Turística vigente para el “Distintivo Q”. La verificación será considerada como aprobada al cumplir por lo menos el 80% de promedio de los parámetros evaluados en cada una de las visitas. En el caso de que el establecimiento no cumpla con el porcentaje mínimo requerido para la renovación después de que todas las visitas han sido realizadas, se establecerá un plazo no mayor a 45 días para que gestione los cambios y mejoras pertinentes.
- Si en el promedio, el establecimiento no alcanzara el porcentaje mínimo requerido (80%), no se renovará el “Distintivo Q” y el establecimiento entrará en el proceso de desvinculación.
- El establecimiento solo podrá aplicar nuevamente en la siguiente convocatoria para “Distintivo Q”.

Art. 23.- Resultados: Después 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.

TITULO VI
RECONOCIMIENTOS ESPECIALES “DISTINTIVO Q”

Art. 24.- 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. 25.- 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. Por ejemplo:

Inicio de programa 2011	90% de permanencia
2018 (7)	6 años
2019 (8)	7 años
2020 (9)	8 años

“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.

TITULO VII

BENEFICIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS RECONOCIDOS CON “DISTINTIVO Q”

Art. 26.- 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 “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 magistrales 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.

Los establecimientos “Distintivo Q”, podrán postular a un empleado o propietario para recibir una beca para el aprendizaje de idioma Inglés con el 100% de descuento en la matrícula (sujeto a disponibilidad y convenios vigentes por parte de Quito Turismo).

- c) **Promoción:** Los establecimientos “Distintivo Q” serán promocionados con su nombre comercial en los medios digitales de Quito Turismo. Los establecimientos con “Distintivo Q” podrán utilizar su certificado, placa y otros elementos del programa “Distintivo Q”, de acuerdo al 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 y sostenibilidad turística. 

TITULO VIII

SEGUIMIENTO, REVOCATORIA Y RENUNCIA

Art. 27.- 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. 28.- 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 la EPMGDT.

Art. 29.- Renuncia.- El establecimiento portador del reconocimiento “Distintivo Q” a la Calidad Turística puede renunciar en cualquier momento a dicha distinción, misma que deberá ser notificada por escrito a Quito Turismo y se hará efectiva la renuncia cuando Quito Turismo o las instituciones autorizadas confirmen su recepción (Anexo 7).

El establecimiento que renuncia al “Distintivo Q”, no podrá postular a su renovación hasta después de 1 año de su desvinculación del programa.

Art. 30.- 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” entregados para su uso.

El establecimiento que no forme parte del “Distintivo Q” deberá retirar la marca e información del programa de todo su material comunicacional y del establecimiento, que será verificado por la Dirección de Calidad.

TITULO IX

CONFIDENCIALIDAD, DERECHOS Y OBLIGACIONES

Art. 31.- 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 Certificado y hará uso exclusivo de dicha información, datos o documentos para los fines de certificación contemplados en este Reglamento.

Art. 32.- 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; y,
- g) Difundir en su material promocional, y en su establecimiento el programa “Distintivo Q”.

Art. 33.- 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 facilitan 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, y promocionarse de manera conjunta, tratar problemática sectorial local y buscar un aprovechamiento en conjunto, acceso o gestión en compras, etc.; y,
- d) Comunicar al usuario los logros alcanzados como impacto del programa.

TITULO X

QUEJAS Y DENUNCIAS

Art. 34.- 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. 35.- 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.

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

Art. 37.- 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 XI USO Y APLICACIÓN DE LA MARCA “DISTINTIVO Q”

Art. 38.- 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 la misma, a otras instituciones a través de convenios y/o acuerdos de cooperación.

Art.39.- Objetivo de la marca.- La marca tiene como finalidad identificar a los establecimientos turísticos que forman parte del Programa “Distintivo Q” y han obtenido su reconocimiento por haber mejorado la calidad de sus servicios y productos comerciales a través del Programa “Distintivo Q”, y que contribuyen al posicionamiento y competitividad de la ciudad de Quito y sus productos turísticos.

Art. 40.- 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 proyectos gráficos. Se detalla información sobre composición de la marca, colores corporativos, tipografías y aplicaciones de piezas gráficas principales.

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

Art. 41.- 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 IV de esta resolución.

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:

1. En folletos, artículos y reportes de la empresa, que haya obtenido el reconocimiento.
2. Anuncios corporativos, publicaciones y sitio web.
3. Señalización, elementos promocionales.
4. En equipo de exhibición y demostración de la empresa.

Art. 42.- 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 es parte del programa.
- d) Está prohibido alterar la marca y logotipo. Debe ser impresa de acuerdo al 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 cambia su nombre comercial.
- 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 XII

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

Art. 43.- Quito Turismo como propietaria del programa “Distintivo Q”, es la única institución competente para firmar acuerdos 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. 44.- 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. 45.- 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-resolución.

Art. 46.- Cuando se realicen modificaciones de normativa técnica, Quito Turismo evaluará la pertinencia del tiempo necesario para implementar la modificación en los establecimientos participantes en el programa y en las instituciones autorizadas para ejecutar el Programa "Distintivo Q" en otros destinos.

Art. 47.- Quito Turismo y las instituciones autorizadas deberán mantener una metodología de consulta de satisfacción al cliente dirigida a los establecimientos participantes en el programa y reportar los resultados a Quito Turismo periódicamente.

Art. 48.- Quito Turismo, como propietario del programa "Distintivo Q", podrá realizar evaluaciones a los establecimientos que han recibido el reconocimiento "Distintivo Q" a través de otras instituciones autorizadas y un seguimiento y auditoría a los convenios firmados.

Art. 49.- Cuando el "Distintivo Q" sea aplicado fuera del Distrito Metropolitano de Quito, este reglamento se adaptará a las condiciones de cada institución autorizada siempre y cuando mantenga la estructura y deberá ser avalado por Quito Turismo como parte del convenio firmado.

TITULO XIII

APROBACIÓN DE ANEXOS Y MARCA "DISTINTIVO Q" A LA CALIDAD TURÍSTICA

Art. 50.- Se aprueban los anexos y la MARCA "DISTINTIVO Q" A LA CALIDAD TURÍSTICA, adjuntos a esta Resolución.

TITULO XIV

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

Calidad Turística: El Consejo Ejecutivo de la OMT aprobó en su 103ª reunión, celebrada en mayo 2016 en Málaga, España la siguiente definición de calidad de un destino turístico "La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural"

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

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.

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 FINALES Y DEROGATORIAS

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

SEGUNDA.- Deróguese expresamente el “Reglamento General del Distintivo Q a la Calidad Turística” expedido mediante Resolución Administrativa Nro. 953 –GG-LEC-2014 y cualquier otra norma de igual o menor jerarquía que se oponga a la presente.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dada en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los veinte días del mes de noviembre del dos mil dieciocho.



Verónica Sevilla L.
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO
QUITO TURISMO

ACCIÓN	RESPONSABLE	SIGLA	FECHA	SUMILLA
Elaborado por:	M. Riquetti	DC	20/11/2018	
Revisado por:	P. Moyón	GJ	20/11/2018	
Revisado por:	E. Rodríguez	GJ	20/11/2018	
Revisado por:	J. Montalvo	GJ	20/11/2018	
Revisado por:	R Samaniego	DMICE	20/11/2018	

ANEXOS:

- **Anexo 1:** Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q: Alimentos y Bebidas, Alojamiento y Tour Operadores.
- **Anexo 2:** Formulario de aplicación para la obtención del Distintivo Q
- **Anexo 3:** Carta de Compromiso
- **Anexo 4:** Formato de Informe Técnico de Resultados Distintivo Q
- **Anexo 5:** Manual de uso de Marca
- **Anexo 6:** Expresión de renovación
- **Anexo 7:** Formulario de desvinculación del programa Distintivo Q.
- **Anexo 8:** Formulario de Quejas
- **Anexo 9:** Código de ética Distintivo Q

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

RESOLUCION ADMINISTRATIVA No. EPMGDT-GG-VS-2018-

Verónica Sevilla L.
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 No. 309, 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

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

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 - tiene entre sus principales objetivos parten del principio de 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 EPMGT las estrategias de turismo han sido implementadas por esta organización. Sin embargo, las normativas y los estándares técnicos en esa época no habían sido desarrollados y se planteó la necesidad de diferenciar a los establecimientos que voluntariamente gestionarán sus empresas con un criterio de sostenibilidad turística que, sumado a otras estrategias, posicionaría al Distrito Metropolitano de Quito como un destino de turismo sostenible;

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

- 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,** en abril del año 2013 se expidió el Reglamento General del Distintivo Q con el objeto de determinar las condiciones para la entrega, uso, renovación y aplicación, contando de esta manera con un instrumento que ha permitido definir de manera clara todo el proceso del Distintivo Q;
- Que,** en el año 2014, se identificó la necesidad de contar con una normativa desarrollada y expedida por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, es así que mediante Resolución Administrativa Nro. 953 -GG-LEC-2014 de fecha 26 de febrero 2014, se expidió una segunda versión del "Reglamento General del Distintivo Q a la Calidad Turística", mismo que en su anexo 4 incluye la Norma de Calidad para el Distintivo Q dirigido a establecimientos turísticos de alojamiento, alimentos & bebidas;
- Que,** en el año 2017 se realizó una evaluación de los 5 años de implementación de Distintivo Q, y que con los resultados se han incorporado mejoras al proceso de obtención de Distintivo Q y actualizando los estándares de Alimentos y Bebidas y Alojamiento;
- Que,** en el año 2017, se integran al programa Distintivo Q, empresas operadoras turísticas para reforzar la cadena de valor;
- 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,

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

RESUELVE

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

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

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 medio ambiente.
- g. Que el establecimiento implementa prácticas responsables con su entorno y es parte de un tejido social sano.

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

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

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

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.

Innovación y emprendimiento, el programa Distintivo Q, está abierto a todos los establecimientos turísticos de las actividades Alimentos y Bebidas, Alojamiento y TTOO, 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.

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.

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.

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 y actuar con mejoras. Como acción fundamental el programa realiza periódicamente acciones de retroalimentación con sus miembros.

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.

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

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 a sus competencias en el Distrito Metropolitano de Quito y podrá extender convenios de implementación para otras zonas nacionales o internacionales.

Art.7.- Actividades o servicios.- Las actividades que cuentan con norma Distintivo Q y que pueden ser conocidas son: Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Tour Operadores. (Anexo 1)

TITULO II COMITÉ DE CALIDAD

Art. 8.- Objeto: Se constituirá un Comité de Calidad, para el programa Distintivo Q que verificará el cumplimiento del presente reglamento y actuará como asesor para la mejora continua del programa.

El comité estará constituido por:

- La Gerencia General o su delegado que será el Director de Calidad;
- Los delegados de las Direcciones agregadoras de valor de Quito Turismo;
- Un representante de cada actividad turística reconocida por Distintivo Q; y,
- 2 representantes de la Academia

La gerencia General actuará como vocero de este comité.

El comité designará un secretario entre sus miembros.

Art. 9.-Periodicidad: Los delegados se mantendrán por dos años en el Comité de Calidad del Distintivo Q, y al finalizar cada año se realizará un informe de resultados que será entregado a la Gerencia General de Quito Turismo y a los establecimientos reconocidos con Distintivo Q.

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

Art. 10.-Selección: Los representantes de los establecimientos Distintivo Q serán propuestos al comité por su tiempo de permanencia en el programa. Si existiera más de un establecimiento con el mismo número de años con el reconocimiento Distintivo Q, se propondrá al representante de aquel establecimiento con mayor puntaje promediado en todos los años de participación en Distintivo Q.

Si existiese más de un establecimiento con estas características, se realizará un proceso de votación simple, entre los establecimientos de cada actividad turística con Distintivo Q.

Art. 11.-Responsabilidades del Comité.- Los miembros deberán:

- Asistir a las reuniones del Comité que serán convocadas por la Gerencia General de Quito Turismo;
- Realizar el seguimiento a los informes trimestrales de la Dirección de Calidad sobre el cumplimiento de objetivos del Programa;
- Mantener confidencialidad sobre los temas tratados;
- Proponer mejoras al programa Distintivo Q;
- Los representantes de los establecimientos serán el canal de información con los miembros privados del Distintivo Q; y,
- Los miembros del Comité motivarán a establecimientos turísticos para su participación en el programa Distintivo Q.

TITULO II PROCESO DE APLICACIÓN AL DISTINTIVO Q

Art. 12.- 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:

1. Contar con el registro turístico y constar como establecimiento activo dentro del Catastro de Establecimientos Turísticos de la localidad en la que aplica;
2. Contar con la LUAE (Licencia Única de Actividades Económicas) vigente;
3. Certificado del IESS de no contar con mora patronal;
4. Certificado del SRI de no contar con mora impositiva;
5. Hoja de vida del establecimiento postulante. (Participación en festivales, ferias, eventos y capacitación turística.);
6. Llenar el formulario de aplicación para la obtención del Distintivo Q; (Anexo 2)

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

7. Carta de Compromiso firmada por el propietario o representante legal del establecimiento; (Anexo 3).

En caso de que el establecimiento participante tenga en su infraestructura y/o servicios compartidos (patios de comidas) presentará un certificado de responsabilidad o carta compromiso de cumplimiento de los criterios Distintivo Q, por parte del responsable de aquellos servicios, en el formato establecido. (Anexo 3)

Nota: La aplicación al programa Distintivo Q se realizará por cada establecimiento.

Art. 13.- Revisión: Quito Turismo para la implementación del programa Distintivo "Q" a la Calidad Turística, recibirá y revisará la información entregada por el establecimiento u organización, y los resultados de la siguiente información:

- Revisión de valores pendientes de pago con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo.
- Revisión de procesos de sanción en la Agencia Metropolitana de Control, por incumplimiento de la normativa vigente.

Art. 14.- Aprobación de participación: Una vez efectuada la revisión, Quito Turismo para la implementación del programa Distintivo "Q" a la Calidad Turística, emitirán su aprobación o negativa para que un establecimiento forme parte del programa a la Calidad Turística "Distintivo Q".

La adhesión al proyecto no indica 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, lo que acreditaría el uso de la marca.

Si un establecimiento no fuese aprobado, 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. 15.-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. Equipo "Distintivo Q" en establecimiento;
2. Capacitación;
3. Verificación; y,
4. Aprobación.

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

Art. 16.-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 un Auditor Interno y otro personal operativo que acompañe en la implementación. El número de personas del equipo es una decisión individual del establecimiento.

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

Art. 17.-Proceso de Capacitación:

Quito Turismo abrirá anualmente convocatorias para nuevos establecimientos Distintivo Q. La capacitación deberá incluir la formación para auditorías internas, y charlas técnicas en temas que fortalezcan la calidad y la sostenibilidad, como: manipulación de alimentos, contratos laborales, turismo, prevención de incendios, manejo de residuos y seguridad.

El establecimiento turístico deberá cumplir con el 100% de participación y/o 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 de reconocimiento serán de participación voluntaria.

Art. 18.- 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 notificada 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 del mismo.
- 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.

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

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.

c) Resultados:

Después de cada verificación, Quito Turismo entregará un informe técnico de los criterios 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. 19.- Aprobación de "Distintivo Q".- Quito Turismo entregará el "Distintivo Q" a la Calidad Turística, a todos 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 mismo que deberá ser ubicado en un lugar visible al público. Así mismo se otorgará una placa de reconocimiento que deberá colocarse en el establecimiento de acuerdo al manual de uso de la marca (Anexo 5).

Art. 20.- Vigencia.- El Distintivo Q a la Calidad Turística, tendrá vigencia de 1 año a partir de la entrega del Certificado.

TITULO IV PROCESO DE RENOVACION DEL DISTINTIVO Q

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

Art. 21.- Renovación del Distintivo "Q".- Un establecimiento que cuenta con el reconocimiento Distintivo "Q" podrá renovarlo mediante el formulario adjunto a este Reglamento denominado "expresión de renovación" en un plazo no mayor a 15 días de la notificación de vencimiento del reconocimiento (Anexo 6). Para la renovación, los establecimientos deberán mantener su LUAE vigente, y con su Registro Turístico.

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 no tendrá acceso a los beneficios del programa.

Art. 22.- Verificación de renovación:

- Quito Turismo definirá un cronograma interno para la ejecución de las verificaciones de renovación. Según el tipo de verificación se podrá o no notificar al personal del establecimiento de dicha visita.
- La verificación o verificaciones de renovación se realizarán en base a la Norma de Calidad Turística vigente para el Distintivo Q. La verificación será considerada como aprobada al cumplir por lo menos el 80% de promedio de los parámetros evaluados en cada una de las visitas. En el caso de que el establecimiento no cumpla con el porcentaje mínimo requerido para la renovación después de que todas las visitas han sido realizadas, se establecerá un plazo no mayor a 45 días para que gestione los cambios y mejoras pertinentes.
- Si en el promedio, el establecimiento no alcanzara el porcentaje mínimo requerido (80%), no se renovará el Distintivo Q y el establecimiento entrará en el proceso de desvinculación.
- El establecimiento solo podrá aplicar nuevamente en la siguiente convocatoria para Distintivo Q.

Art. 23.- Resultados: Después 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.

TITULO V RECONOCIMIENTOS ESPECIALES DISTINTIVO Q

Art. 24.-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. 25.-Categorías:

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

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. Por ejemplo:

Inicio de programa 2011	90% de permanencia
2018 (7)	6 años
2019 (8)	7 años
2020 (9)	8 años

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.

TITULO VI

BENEFICIOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS RECONOCIDOS CON DISTINTIVO Q

Art. 26.- 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:

- 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 Distintivo Q contarán con asesoría permanente en temas técnicos turísticos;
- Capacitación:** Los establecimientos Distintivo Q tendrán gratuidad en todas las capacitaciones técnicas, organizadas y contratadas directamente por Quito Turismo. Quito Turismo organizará al menos dos veces al año, charlas magistrales 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.
Los establecimientos Distintivo Q, podrán postular a un empleado o propietario para recibir una beca para el aprendizaje de idioma Inglés con el 100% de descuento en la matrícula (sujeto a disponibilidad y convenios vigentes por parte de Quito Turismo);
- Promoción:** Los establecimientos Distintivo Q serán promocionados con su nombre comercial en los medios digitales de Quito Turismo. La aplicación móvil GOUIO y la página web comercial de Quito Turismo www.quito.com.ec, de acuerdo al formato definido por Quito Turismo.

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

Los establecimientos con Distintivo Q podrán utilizar su certificado, placa y otros elementos del programa Distintivo Q, de acuerdo al Manual de Marca;

- d) **Festivales:** Los establecimientos Distintivo Q podrán participar con inscripción gratuita en los festivales gastronómicos o comerciales organizados por Quito Turismo;
- e) **Fam y Press Trips:** Información sobre el programa Distintivo Q difundida en los viajes de familiarización 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 y sostenibilidad turística.

TITULO VII SEGUIMIENTO, REVOCATORIA Y RENUNCIA

Art. 27.- 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 la Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q; y,
- e) Otras determinadas por Quito Turismo.

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

Art. 28.- Revocatoria.- Quito Turismo, podrá revocar el “Distintivo Q” de un establecimiento en los siguientes casos:

- 1) Incumplimiento de la Norma 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 la EPMGDT.

Art. 29.- Renuncia.- El establecimiento portador del reconocimiento “Distintivo Q” a la Calidad Turística puede renunciar en cualquier momento a dicha distinción, misma que deberá ser notificada por escrito a Quito Turismo y se hará efectiva la renuncia cuando Quito Turismo o las instituciones autorizadas confirmen su recepción (Anexo 7).

El establecimiento que renuncia al “Distintivo Q”, no podrá postular a su renovación hasta después de 1 año de su desvinculación del programa.

Art. 30.- 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 entregados para su uso.

El establecimiento que no forme parte del Distintivo Q deberá retirar la marca e información del programa de todo su material comunicacional y del establecimiento.

TITULO VIII CONFIDENCIALIDAD, DERECHOS Y OBLIGACIONES

Art. 31.- 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 Certificado y hará uso exclusivo de dicha información, datos o documentos para los fines de certificación contemplados en este Reglamento.

Art. 32.- 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;

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

- 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; y,
- g) Difundir en su material promocional, y en su establecimiento el programa "Distintivo Q".

Art. 33.- 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 facilitan 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, y promocionarse de manera conjunta, tratar problemática sectorial local y buscar un aprovechamiento en conjunto, acceso o gestión en compras, etc.; y,
- d) Comunicar al usuario los logros alcanzados como impacto del programa.

TITULO IX QUEJAS Y DENUNCIAS

Art. 34.- 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. 35.- Comité de Quejas.- Estará conformado por:

- Un delegado de la Gerencia General (presidencia y voto dirimente)

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

- Un delegado de la Gerencia Jurídica.
- Un delegado de las áreas agregadoras de valor de Quito Turismo.
- Un delegado de la Dirección de Calidad. (secretaría)

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

Art. 37.-Sanciones.- Quito Turismo a través del Comité de Quejas analizará la gravedad de las quejas o denuncias, o el 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. 38.- 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 la misma, a otras instituciones a través de convenios y/o acuerdos de cooperación.

Art.39.- Finalidad de la marca.- La marca tiene como finalidad identificar a los establecimientos turísticos que forman parte del Programa Distintivo Q y han obtenido su reconocimiento por haber mejorado la calidad de sus servicios y productos comerciales, y que contribuyen al posicionamiento y competitividad de la ciudad de Quito y sus productos turísticos.

Art. 40.- Uso de la marca.- Exclusivamente los establecimientos turísticos reconocidos por Quito Turismo podrán utilizar la marca "Distintivo Q" a la Calidad Turística de acuerdo a las especificaciones del Manual de Marca anexo a este documento.

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

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

Un establecimiento turístico no podrá hacer uso de 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.

Art. 41.- 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; y,
- c) La utilización del Distintivo Q cuando el establecimiento ya no es parte del programa.

TITULO XI

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

Art. 42.- Quito Turismo como propietaria del programa “Distintivo Q”, es la única institución competente para firmar acuerdos 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. 43.- 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. 44.- 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.

Art. 45.- Cuando se realicen modificaciones de normativa técnica, Quito Turismo evaluará la pertinencia del tiempo necesario para implementar la modificación en los establecimientos participantes en el programa y en las instituciones autorizadas para ejecutar el Programa Distintivo Q en otras ciudades.

)

)

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

Art. 46.- Quito Turismo y las instituciones autorizadas deberán mantener una metodología de consulta de satisfacción al cliente dirigida a los establecimientos participantes en el programa y reportar los resultados a Quito Turismo periódicamente.

Art.47.- Quito Turismo, como propietario del programa "Distintivo Q", podrá realizar evaluaciones a los establecimientos que han recibido el reconocimiento "Distintivo Q" a través de otras instituciones autorizadas y un seguimiento y auditoría a los convenios firmados.

Art. 48.- Cuando el "Distintivo Q" sea aplicado fuera del Distrito Metropolitano de Quito, este reglamento se adaptará a las condiciones de cada Gobierno Autónomo Descentralizado siempre y cuando mantenga la estructura y deberá ser avalado por Quito Turismo como parte del convenio firmado.

TITULO XII APROBACIÓN DE ANEXOS Y MARCA DISTINTIVO Q" A LA CALIDAD TURÍSTICA

Art. 49.- Se aprueban los anexos 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 Turística: El Consejo Ejecutivo de la OMT aprobó en su 103ª reunión, celebrada en mayo 2016 en Málaga, España la siguiente definición de calidad de un destino turístico "La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural"

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

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Será responsable de la ejecución de la presente Resolución, la Dirección de Calidad de la EPMGDT.

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

DISPOSICIONES FINALES Y DEROGATORIAS

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

SEGUNDA.- Deróguese expresamente el “Reglamento General del Distintivo Q a la Calidad Turística” expedido mediante Resolución Administrativa Nro. 953 –GG-LEC-2014 y cualquier otra norma de igual o menor jerarquía que se oponga a la presente.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Quito, Distrito Metropolitano,

Verónica Sevilla L.
Gerente General
Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico
Quito Turismo

Reglamento General del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística

- **Anexo 1:** Normas Distintivo Q para Alojamiento, Alimentos y Bebidas y Tour Operadores.
- **Anexo 2:** Formulario de aplicación para la obtención del Distintivo Q
- **Anexo 3:** Carta de Compromiso
- **Anexo 4:** Formato de Informe
- **Anexo 5:** Manual de uso de Marca
- **Anexo 6:** Expresión de renovación
- **Anexo 7:** Formulario de desvinculación del programa Distintivo Q.
- **Anexo 8:** Formulario de Quejas
- **Anexo 9:** Código de ética Distintivo Q

21. 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 ☐	N/C ☐	N/A ☐
22. Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	C ☐	N/C ☐	
23. Informa sobre las opciones vegetarianas, veganas u otras opciones para personas con restricciones alimenticias.	C ☐	N/C ☐	
24. Informa sobre las opciones de menú para niños	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
25. Exhibe los precios finales incluyendo impuestos y servicios	C ☐	N/C ☐	
26. El establecimiento tiene vigentes acuerdos o alianzas con compañías de transporte legales y seguras para sus clientes.	C ☐	N/C ☐	
SERVICIO - ATENCIÓN AL CLIENTE Y PERSONAL			
27. El personal del establecimiento cuenta con un distintivo de la empresa que permite su fácil ubicación desde el cliente	C ☐	N/C ☐	
28. El personal del establecimiento que atiende directamente al cliente es amable, muestra higiene y cuenta con capacitación específica en atención al cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
29. El personal que atiende directamente al cliente, conoce a detalle los productos y servicios que brinda el establecimiento	C ☐	N/C ☐	
30. El personal de atención directa al cliente habla un idioma extranjero, según el nicho de mercado del establecimiento	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
31. El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias, comer, descansar y cuenta con un baño exclusivo que no interfiere con el cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
32. El personal encargado del recibimiento y ubicación de clientes en el establecimiento, es ágil, el proceso es rápido y este servicio no tiene quejas u observaciones en la evaluación de servicios por parte del cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
33. El personal encargado de la toma de pedidos conoce la carta con las especificaciones de ingredientes, además informa previamente los productos que no se encuentran disponibles.	C ☐	N/C ☐	
34. El personal encargado del cierre de cuenta y emisión de la factura es ágil, el proceso es rápido y este servicio no tiene quejas u observaciones en la evaluación de servicios por parte del cliente.	C ☐	N/C ☐	N/A ☐

35. La capacidad de respuesta del establecimiento a las quejas u observaciones del cliente durante su estancia es menor a 10 minutos	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
36. Los baños del establecimiento se encuentran alejados del área de almacenamiento y preparación de alimentos	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
37. El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
38. Las áreas de comedor y uso de los comensales se encuentran libres de olores provenientes de cocina y baños	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
39. El espacio entre mesas con sus sillas ocupadas permite el paso del personal y de clientes sin alterar la tranquilidad de los comensales	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
40. Los platos se sirven en temperaturas establecidas (platos fríos y calientes) y en los tiempos mencionados por el personal que tomó el pedido. Este servicio no tiene quejas u observaciones por parte del cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
41. La cubtería y cristalería corresponde a la cantidad de platos ordenados por el cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
SERVICIO - SERVICIOS MÍNIMOS			
42. El establecimiento cuenta con abastecimiento de agua y un medio de almacenamiento para casos de emergencia	C ☐	N/C ☐	
43. El establecimiento cuenta con provisión de energía y un medio alternativo para casos de emergencia	C ☐	N/C ☐	
44. Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento y la velocidad permite la conexión sin interrupciones; este servicio no tiene quejas u observaciones por parte del cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
45. El servicio de asientos y recreación para niños no representa costos adicionales para el cliente; es parte del servicio del establecimiento.	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
46. Brinda el servicio de custodia de equipaje y objetos de valor.	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
47. 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 ☐	N/C ☐	N/A ☐
48. La limpieza en las instalaciones del establecimiento es diaria y no genera quejas u observaciones en la evaluación de servicios por parte del cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐

49. Cuenta con facilidades de acceso para personas con discapacidad o existe personal capacitado para atender ese segmento	C ☐	N/C ☐
50. Las áreas de uso de clientes son frescas y la temperatura es comfortable en el cliente.	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
51. Todo servicio higiénico tiene a disposición: papel higiénico, jabón líquido, gel desinfectante, sistema de secado de manos, espejo, basurero con tapa, y esto no genera quejas u observaciones en la evaluación de servicios por parte del cliente	C ☐	N/C ☐
SERVICIOS – SEGURIDAD		
52. Los extintores se encuentran recargados y vigentes	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
53. Las salidas de emergencia se encuentran libres de obstáculos	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
54. Las instalaciones eléctricas no se encuentran expuestas al ambiente y el cableado se encuentra aislado	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
55. Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	C ☐	N/C ☐
56. El personal de cocina cuenta con equipamiento, utensilios y se encuentra capacitado para el almacenamiento y manipulación de alimentos que puedan evitar la contaminación de alimentos o contaminación cruzada	C ☐	N/C ☐
SEÑALIZACIÓN		
57. Existe material informativo de apoyo para que el cliente y el personal tengan un comportamiento amigable con el ambiente	C ☐	N/C ☐
58. Existe señalética de áreas de uso exclusivo del personal del establecimiento y áreas potencialmente peligrosas para el cliente	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
59. Existe señalización de áreas de fumadores y no fumadores	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
TOTAL CUMPLIMIENTO		0 0 0
% CUMPLIMIENTO		

AMBIENTE - VIDA SILVESTRE - FAUNA	
60. El establecimiento no aloja ni exhibe especies vivas de fauna silvestre sin las autorizaciones correspondientes	C ☐ N/C ☐
61. El establecimiento no exhibe ni comercializa elementos procedentes de especies de fauna silvestre (p.e. huesos, plumas, pieles, etc.)	C ☐ N/C ☐ N/A ☐
62. El establecimiento no alimenta artificialmente a la vida silvestre (comederos y bebederos)	C ☐ N/C ☐
63. El establecimiento no promueve el consumo de fauna silvestre, excepto en aquellos casos que cuenta con los permisos de las autoridades competentes (zoo criaderos)	C ☐ N/C ☐ N/A ☐
AMBIENTE - VIDA SILVESTRE - FLORA, JARDINES Y ESPACIOS VERDES	
64. Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas donde existe predominancia de especies de flora nativa identificadas	C ☐ N/C ☐ N/A ☐
65. El establecimiento no ha introducido especies de flora que pongan en riesgo la flora y fauna silvestres	C ☐ N/C ☐ N/A ☐
66. Para la fertilización de huertos, jardines y áreas boscosas, se utilizan insumos orgánicos, no peligrosos para el ambiente	C ☐ N/C ☐ N/A ☐
67. Para el control de plagas de huertos, jardines, áreas boscosas, así como dentro del establecimiento, se utilizan insumos orgánicos, no peligrosos para el ambiente	C ☐ N/C ☐
AMBIENTE - GESTIÓN DEL AGUA	
68. 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 ☐ N/C ☐ N/A ☐
69. El agua para consumo humano diferente del provisto por la empresa municipal debe contar con procesos de purificación para su uso	C ☐ N/C ☐ N/A ☐
70. Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual que permite al empresario cuantificar el gasto y establecer metas de ahorro	C ☐ N/C ☐
71. Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento	C ☐ N/C ☐

AMBIENTE - ENERGÍA

72. Existe un registro histórico del consumo de energía desde todas las fuentes, mensual y anual, que permite al empresario cuantificar el gasto y establecer metas de ahorro C ☐ N/C ☐
73. Existen dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento C ☐ N/C ☐

AMBIENTE - INSUMOS, PRODUCTOS Y MATERIALES

74. El abastecimiento de insumos para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento son biodegradables C ☐ N/C ☐
75. El abastecimiento de insumos para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento son de producción local o nacional. C ☐ N/C ☐
76. El abastecimiento de insumos, productos y materiales para el establecimiento prioriza la compra de productos en envases grandes o recargables C ☐ N/C ☐ N/A ☐
77. Los productos de limpieza corporal y desinfección de manos, provistos en baños del cliente y áreas de personal son biodegradables C ☐ N/C ☐
78. El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional. C ☐ N/C ☐
79. Las bodegas del establecimiento cuentan con un sistema de inventario de alimentos basado en fechas de ingreso y de caducidad, que aporta a reducir el desperdicio C ☐ N/C ☐ N/A ☐
80. Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil C ☐ N/C ☐

AMBIENTE - RESIDUOS SÓLIDOS

81. Existe un registro histórico de los residuos sólidos inorgánicos entregados a gestores ambientales registrados ante la autoridad o en su defecto a empresas que realizan reciclaje con estos C ☐ N/C ☐
82. Los residuos orgánicos son reutilizados dentro del establecimiento (compost, biogas, alimento de animales, etc.) o entregados a personas que se ocupan de su tratamiento C ☐ N/C ☐ N/A ☐

AMBIENTE - RESIDUOS LÍQUIDOS

83. Cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final C ☐ N/C ☐ N/A ☐

84. Los desechos líquidos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
85. Los desechos líquidos peligrosos son almacenados según las indicaciones del fabricante y entregados a gestores ambientales	C ☐	N/C ☐	
AMBIENTE – CONTAMINACIÓN			
86. El uso de equipos dentro y fuera del establecimiento no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
87. La arquitectura del establecimiento guarda armonía con el paisaje circundante	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
88. Cuenta con filtros de olores provenientes de cocina, baños y área de máquinas, previo a su liberación a la atmósfera circundante	C ☐	N/C ☐	
89. Insonoriza entre las áreas operativas y las de uso del cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
90. Cuantifica la huella de CO2 de la empresa anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
AMBIENTE – CONSERVACIÓN			
91. Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
92. Contribuye indirectamente a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
TOTAL CUMPLIMIENTO % CUMPLIMIENTO			
SOCIO CULTURAL - DESARROLLO LOCAL			
93. Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (p.e. visita, compra)	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
94. Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficinas provistos localmente	C ☐	N/C ☐	

SOCIO CULTURAL - PATRIMONIO CULTURAL

95. Contribuye directamente a la conservación del patrimonio cultural

C ☐ N/C ☐ N/A ☐

96. Contribuye indirectamente a las iniciativas locales de conservación del patrimonio cultural

C ☐ N/C ☐ N/A ☐

TOTAL CUMPLIMIENTO

% CUMPLIMIENTO

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL DISTINTIVO "Q"
ALOJAMIENTO

GESTIÓN EMPRESARIAL

CUMPLIMIENTO LEGAL

1. La carta de compromiso con el Distintivo Q incluye el cumplimiento legal, asigna un responsable interno de calidad y sostenibilidad. C ☐ N/C ☐

GESTIÓN DE POLÍTICAS INTERNAS

2. Cuenta con una política empresarial estratégica que incluye: misión, visión, principios y valores. La política se enfoca en la calidad y es difundida en los canales de comunicación de la empresa. C ☐ N/C ☐

3. Dispone de una política específica de sostenibilidad. La política se encuentra difundida en los canales de comunicación de la empresa. C ☐ N/C ☐

4. Dispone de lineamientos complementarios entre los que se incluyen como mínimo: compras/proveedores locales, seguridad, gestión de riesgos, personal, inclusión, reservas/pagos y cancelaciones; mismos que se encuentran difundidos entre los interesados. C ☐ N/C ☐

5. Cuenta con un código de conducta para proveedores, personal y clientes, que incorpora temas prioritarios para la empresa; mismo que se encuentra difundido de acuerdo a los interesados C ☐ N/C ☐

GESTIÓN Y PROCESOS INTERNOS DE LA EMPRESA

6. Cuenta con un manual de operaciones actualizado donde se incluye: organigrama de la empresa, descripción de puestos, perfil de cada puesto, procedimiento de selección de personal y beneficios adicionales para el personal C ☐ N/C ☐

7. Cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa de la empresa C ☐ N/C ☐

8. Cuenta con lineamientos para la gestión ambiental con metas de reducción que incluya al menos: uso y ahorro de agua, uso y ahorro de energía, gestión de residuos sólidos, líquidos y peligrosos; sensibilización a huéspedes y personal de la empresa; procedimiento para insumos y equipos dados de baja C ☐ N/C ☐

9. Evalúa la satisfacción de la calidad del servicio y sostenibilidad del establecimiento por parte de huéspedes, proveedores y personal de la empresa C ☐ N/C ☐

10. Dispone de un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento	C ☐	N/C ☐
11. Cuenta con un cronograma de capacitación técnica y en buenas prácticas ambientales dirigida al personal del establecimiento	C ☐	N/C ☐
12. El establecimiento tiene identificado sus mercados objetivo y de oportunidad y cuenta con lineamientos de comunicación y mercadeo para estos mercados	C ☐	N/C ☐
TOTAL CUMPLIMIENTO		0 0 0
% CUMPLIMIENTO		0

SERVICIO – INFORMACIÓN		
13. La información del establecimiento se encuentra al menos en una plataforma digital propia donde se especifica: servicios principales, complementarios y diferenciadores que brinde el establecimiento, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa)	C ☐	N/A ☐
14. El Establecimiento incluye información previa del destino y detalla actividades que se pueden realizar en la localidad	C ☐	N/A ☐
15. La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial huésped en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas	C ☐	N/A ☐
16. La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos corresponde a la situación actual del establecimiento	C ☐	N/C ☐
17. Los letreros de identificación del establecimiento hacen referencia a la clasificación y categoría actual del alojamiento	C ☐	N/C ☐
18. Exhibe información sobre los horarios de la jornada hotelera (check in y check out) en medios de comunicación o de manera física	C ☐	N/C ☐
19. Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento	C ☐	N/C ☐
20. Los precios de servicios y productos a disposición del huésped en el establecimiento son finales e incluyen impuestos y servicios.	C ☐	N/C ☐

21. El establecimiento tiene vigentes acuerdos o alianzas con compañías de transporte legales y seguras para sus huéspedes	C	☐	N/C	☐
SERVICIO - ATENCIÓN AL CLIENTE Y PERSONAL				
22. El personal del establecimiento cuenta con un distintivo de la empresa que permite su fácil ubicación desde el huésped	C	☐	N/C	☐
23. El personal del establecimiento que atiende directamente al huésped es amable, muestra higiene y cuenta con capacitación específica en atención al cliente	C	☐	N/C	☐
24. El personal que atiende directamente al cliente, conoce a detalle los productos y servicios que brinda el establecimiento	C	☐	N/C	☐
25. El personal de atención directa al cliente habla un idioma extranjero, según el nicho de mercado del establecimiento	C	☐	N/C	☐
26. El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias, comer, descansar y cuenta con un baño exclusivo que no interfiere con el del cliente	C	☐	N/C	☐
27. El personal encargado del check in y check out, es ágil, el procedimiento es rápido y este servicio no tiene quejas u observaciones en la evaluación de servicios por parte del huésped	C	☐	N/C	☐
28. La capacidad de respuesta del establecimiento a las quejas u observaciones del huésped durante su estancia es menor a 30 minutos	C	☐	N/C	☐
29. El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente	C	☐	N/C	☐
30. Las áreas de comedor y uso del huésped se encuentran libres de olores provenientes de cocina y baños	C	☐	N/C	☐
SERVICIO - SERVICIOS MÍNIMOS				
31. El establecimiento cuenta con abastecimiento de agua y un medio de almacenamiento para casos de emergencia	C	☐	N/C	☐
32. El establecimiento cuenta con provisión de energía y un medio alternativo para casos de emergencia	C	☐	N/C	☐
33. Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento y la velocidad permite la conexión sin interrupciones; este servicio no tiene quejas u observaciones por parte del cliente	C	☐	N/C	☐

34. El servicio de transporte de equipaje de la recepción a la habitación no representa costos adicionales para el huésped, es parte del servicio del establecimiento	☐	☐	N/C	☐	N/A	☐
35. Brinda el servicio de custodia de equipaje y objetos de valor.	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
36. 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	☐	N/C	☐	N/A
37. La limpieza en las instalaciones del establecimiento es diaria y no genera quejas u observaciones en la evaluación de servicios por parte del huésped	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
38. Cuenta con facilidades de acceso para personas con discapacidad o existe personal capacitado para atender ese segmento	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
39. Las habitaciones de huéspedes, las áreas de máquinas, las áreas operativas y áreas de eventos, cuentan con sistemas de insonorización que permiten un descanso del cliente aún en horarios de alto tránsito de huéspedes, de personal y en horarios de exteriores ruidosos.	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
40. Las habitaciones de huéspedes cuentan con sistemas de oscurecimiento que permiten un descanso del cliente	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
41. Las habitaciones no expiden malos olores y la calidad del confort de las habitaciones no genera quejas u observaciones en la evaluación de servicios por parte del huésped	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
42. Las áreas de uso de cliente (alimentación, alojamiento, recreación al interior del establecimiento) son frescas y la temperatura es confortable.	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
43. En caso de no contar con servicio permanente de A&B, el establecimiento cuenta con un listado de negocios formales de A&B que brindan servicio al establecimiento	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
44. Todo servicio higiénico tiene a disposición: papel higiénico, jabón líquido, gel desinfectante, sistema de secado de manos, espejo, basurero con tapa, y esto no genera quejas u observaciones en la evaluación de servicios por parte del cliente	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
SERVICIOS – SEGURIDAD						
45.. Los extintores se encuentran recargados y vigentes	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
46. Las salidas de emergencia se encuentran libres de obstáculos	☐	C	☐	N/C	☐	N/A
47. Las instalaciones eléctricas no se encuentran expuestas al ambiente y el cableado se encuentra aislado	☐	C	☐	N/C	☐	N/A

48. Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	C ☐	N/C ☐
49. El personal de cocina cuenta con equipamiento, utensilios y se encuentra capacitado para el almacenamiento y manipulación de alimentos que puedan evitar la contaminación de alimentos o contaminación cruzada	C ☐	N/C ☐
SEÑALIZACIÓN		
50. Existe señalética de aproximación en todas las áreas del establecimiento	C ☐	N/C ☐
51. Existen letreros de identificación en las áreas de uso turístico dentro el establecimiento	C ☐	N/C ☐
52. Existe material informativo de apoyo para que el huésped y el personal tengan un comportamiento amigable con el ambiente	C ☐	N/C ☐
53. Existe señalética de áreas de uso exclusivo del personal del establecimiento y áreas potencialmente peligrosas para el huésped	C ☐	N/C ☐
54. Existe señalización de áreas de fumadores y no fumadores	C ☐	N/A ☐
TOTAL CUMPLIMIENTO		0 0 0
% CUMPLIMIENTO		

BUENAS PRÁCTICAS		
AMBIENTE - VIDA SILVESTRE - FAUNA		
55. El establecimiento no aloja ni exhibe especies vivas de fauna silvestre sin las autorizaciones correspondientes	C ☐	N/C ☐
56. El establecimiento no exhibe ni comercializa elementos procedentes de especies de fauna silvestre (p.e. huesos, plumas, pieles, etc.)	C ☐	N/C ☐
57. El establecimiento no alimenta artificialmente a la vida silvestre (comederos y bebederos)	C ☐	N/A ☐
58. El establecimiento no promueve el consumo de fauna silvestre, excepto en aquellos casos que cuenta con los permisos de las autoridades competentes (zoocriaderos)	C ☐	N/C ☐
AMBIENTE - VIDA SILVESTRE - FLORA, JARDINES Y ESPACIOS VERDES		

59. Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas donde existe predominancia de especies de flora nativa identificadas	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
60. El establecimiento no ha introducido especies de flora que pongan en riesgo la flora y fauna silvestres	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
61. Para la fertilización de huertos, jardines y áreas boscosas, se utilizan insumos orgánicos, no peligrosos para el ambiente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
62. Para el control de plagas de huertos, jardines, áreas boscosas, así como dentro del establecimiento, se utilizan insumos orgánicos, no peligrosos para el ambiente	C ☐	N/C ☐	
AMBIENTE - GESTIÓN DEL AGUA			
63. 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 ☐	N/C ☐	N/A ☐
64. El agua para consumo humano diferente del provisto por la empresa municipal debe contar con procesos de purificación para su uso	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
65. Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual que permite al empresario cuantificar el gasto y establecer metas de ahorro	C ☐	N/C ☐	
66. Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento	C ☐	N/C ☐	
AMBIENTE - ENERGÍA			
67. Cuenta con fuentes de energía renovables (eólicas, solares, hidráulicas, geotérmica, biogás) y su uso es predominante en la empresa	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
68. Existe un registro histórico del consumo de energía desde todas las fuentes, mensual y anual, que permite al empresario cuantificar el gasto y establecer metas de ahorro	C ☐	N/C ☐	
69. Existen dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en el establecimiento	C ☐	N/C ☐	
AMBIENTE - INSUMOS, PRODUCTOS Y MATERIALES			
70. El abastecimiento de insumos para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento son biodegradables	C ☐	N/C ☐	

71. El abastecimiento de insumos para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento son de producción local o nacional.	C ☐	N/C ☐
72. El abastecimiento de insumos, productos y materiales para el establecimiento prioriza la compra de productos en envases grandes o recargables	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
73. Los productos de limpieza corporal y desinfección de manos, provistos en baños del cliente, habitaciones, áreas comunes y áreas de personal son biodegradables	C ☐	N/C ☐
74. El abastecimiento de alimentos para personal y huéspedes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	C ☐	N/C ☐
75. Las bodegas del establecimiento cuentan con un sistema de inventario de alimentos basado en fechas de ingreso y de caducidad, que aporta a reducir el desperdicio	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
76. Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil	C ☐	N/C ☐
AMBIENTE - RESIDUOS SÓLIDOS		
77. Existe un registro histórico de los residuos sólidos inorgánicos entregados a gestores ambientales registrados ante la autoridad o en su defecto a empresas que realizan reciclaje con estos	C ☐	N/C ☐
78. Los residuos orgánicos son reutilizados dentro del establecimiento (compost, biogas, alimento de animales, etc.) o entregados a personas que se ocupan de su tratamiento o gestores ambientales calificados	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
AMBIENTE - RESIDUOS LÍQUIDOS		
79. Cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
80. Los desechos líquidos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
81. Los desechos líquidos peligrosos son almacenados según las indicaciones del fabricante y entregados a gestores ambientales	C ☐	N/C ☐
AMBIENTE - CONTAMINACIÓN		
82. La arquitectura del establecimiento guarda armonía con el paisaje circundante	C ☐	N/C ☐ N/A ☐
83. Cuenta con filtros de olores provenientes de cocina, baños y área de máquinas, previo a su liberación a la atmósfera circundante	C ☐	N/C ☐

84. Cuantifica la huella de CO2 de la empresa anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
AMBIENTE - CONSERVACIÓN			
85. Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
86. Contribuye indirectamente a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
TOTAL CUMPLIMIENTO % CUMPLIMIENTO			

SOCIO CULTURAL - DESARROLLO LOCAL			
87. Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (p.e. visita, compra)	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
88. Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente	C ☐	N/C ☐	
SOCIO CULTURAL - PATRIMONIO CULTURAL			
89. Contribuye directamente a la conservación del patrimonio cultural	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
90. Contribuye indirectamente a las iniciativas locales de conservación del patrimonio cultural	C ☐	N/C ☐	
TOTAL CUMPLIMIENTO % CUMPLIMIENTO			

SOCIO-CULTURAL

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL DISTINTIVO "Q"
OPERACIÓN TURÍSTICA

CUMPLIMIENTO LEGAL

1. La carta de compromiso con el Distintivo Q incluye el cumplimiento legal, asigna un responsable interno de calidad y sostenibilidad. C ☐ N/C ☐

GESTIÓN DE POLÍTICAS INTERNAS

2. Cuenta con una política empresarial estratégica que incluye: misión, visión, principios y valores. La política se enfoca en la calidad y es difundida en los canales de comunicación de la empresa. C ☐ N/C ☐

3. Dispone de una política específica de sostenibilidad. La política se encuentra difundida en los canales de comunicación de la empresa. C ☐ N/C ☐

4. Dispone de lineamientos complementarios entre los que se incluyen como mínimo: compras/proveedores locales, seguridad, gestión de riesgos, personal, inclusión, reservas/pagos y cancelaciones; mismos que se encuentran difundidos entre los interesados. C ☐ N/C ☐

5. Cuenta con un código de conducta para proveedores, personal y clientes, que incorpora temas prioritarios para la empresa; mismo que se encuentra difundido de acuerdo a los interesados C ☐ N/C ☐

GESTIÓN Y PROCESOS INTERNOS DE LA EMPRESA

6. Cuenta con un manual de operaciones actualizado donde se incluye: organigrama de la empresa, descripción de puestos, perfil de cada puesto, procedimiento de selección de personal y beneficios adicionales para el personal C ☐ N/C ☐

7. Cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa de la tour operadora C ☐ N/C ☐

8. Cuenta con lineamientos para la gestión ambiental con metas de reducción que incluya al menos: uso y ahorro de agua, uso y ahorro de energía, gestión de residuos sólidos, líquidos y peligrosos; sensibilización al pasajero, personal de la tour operadora y comunidades locales; procedimiento para insumos y equipos dados de baja C ☐ N/C ☐

9. Evalúa la satisfacción de la calidad del servicio y sostenibilidad del establecimiento por parte de clientes, proveedores y personal de la tour operadora C ☐ N/C ☐

10. Dispone de un cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente a la tour operadora	C ☐	N/C ☐
11. Cuenta con un cronograma de capacitación técnica y en buenas prácticas ambientales dirigida al personal de la tour operadora	C ☐	N/C ☐
12. La tour operadora tiene identificados sus mercados objetivo y de oportunidad y cuenta con lineamientos de comunicación y mercadeo para estos mercados	C ☐	N/C ☐
13. Cuenta con un procedimiento de diseño de productos turísticos sostenibles, a la medida o estandarizados, que incluya la incorporación de comunidades locales, la promoción del patrimonio natural y cultural, la incorporación de proveedores locales que cuenten con estándares de calidad y asegure un número máximo de pasajeros por guía para garantizar calidad en el servicio y la sostenibilidad del destino	C ☐	N/C ☐
TOTAL CUMPLIMIENTO		0 0 0
% CUMPLIMIENTO		

SERVICIO – INFORMACIÓN	
14. La información del establecimiento se encuentra al menos en una plataforma digital propia donde se especifica: servicios principales, complementarios y diferenciadores que brinde el establecimiento, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada	C ☐ N/C ☐
15. La información colocada en material promocional y en la plataforma digital propia se encuentra en español y en al menos un idioma extranjero de acuerdo al mercado objetivo de la empresa	C ☐ N/C ☐ N/A ☐
16. Provee información al cliente sobre los trámites legales, sanitarios, aduaneros, seguros necesarios y asistencia al viajero	C ☐ N/C ☐
17. Provee información sobre los niveles de dificultad de los tours o paquetes turísticos que oferta	C ☐ N/C ☐
18. Provee a todo guía contratado por la tour operadora, un guión base con información relevante, de acuerdo a los tours que oferta en sus paquetes estándar o a la medida	C ☐ N/C ☐
19. La información gráfica y de textos en medios digitales e impresos corresponde a la situación actual de los destinos y actividades que la tour operadora promueve	C ☐ N/C ☐
20. La tour operadora solicita al cliente información específica sobre condiciones de salud, discapacidad, enfermedad y otros, con el fin de evitar inconvenientes durante la operación de los servicios contratados	C ☐ N/C ☐

21. La capacidad de respuesta de la tour operadora, a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 24 horas	C ☐	N/C ☐
22. Los letreros de identificación, información en medios de comunicación y marca comercial hacen referencia a la dasificación legal de la tour operadora	C ☐	N/C ☐
23. Exhibe información sobre los horarios de atención al público en oficinas y en plataformas digitales propias o de terceros	C ☐	N/C ☐
24. Los precios de servicios y productos a disposición del cliente desglosan los impuestos para pasajeros nacionales	C ☐	N/C ☐
25. Los paquetes, servicios y productos entregados a los clientes tienen una descripción de lo que incluyen y no incluyen	C ☐	N/A ☐
26. La tour operadora cuenta con información que sensibiliza sobre aspectos ambientales y sociales del destino/producto solicitado por el cliente	C ☐	N/C ☐
27. Deberá tener vigente un acuerdo/ alianza o convenio con compañías de transporte legales para la operación con sus pasajeros	C ☐	N/A ☐
28. En el caso de promociones y ofertas, la tour operadora detalla las características y condiciones específicas para acceder a estas.	C ☐	N/C ☐
29. La tour operadora cuenta con una base de datos digital de clientes, así como de agencias de viajes proveedoras de servicios (alojamiento, guías, transporte, alimentación, recreación, todos estos acreditados ante la autoridad competente)	C ☐	N/C ☐
SERVICIO - ATENCIÓN AL CLIENTE Y PERSONAL		
30. El personal de la tour operadora cuenta con un distintivo de la empresa que permite su fácil ubicación desde el cliente	C ☐	N/C ☐
31. El personal de la tour operadora que atiende directamente al cliente es amable, muestra higiene y cuenta con capacitación específica en atención al cliente	C ☐	N/C ☐
32. El personal que atiende directamente al cliente en oficina, conoce a detalle los productos y servicios que brinda la tour operadora a través de sus canales de comunicación	C ☐	N/A ☐
33. El personal de atención directa al cliente habla un idioma extranjero, según el nicho de mercado de la tour operadora	C ☐	N/C ☐
34. La oficina de la empresa cuenta con un área de espera y de atención al cliente	C ☐	N/C ☐

35. El personal de la empresa cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias y comer	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
36. La tour operadora cuenta con un registro histórico de la satisfacción de sus pasajeros y lleva estadísticas	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
37. El establecimiento cuenta con un número de teléfono de emergencia propio, habilitado las 24 horas durante la vigencia de los servicios contratados, mismo que se encuentra difundido en los canales de comunicación de la empresa	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
38. La capacidad de respuesta de la empresa a las quejas u observaciones del cliente durante su presencia en los productos contratados es inmediata y no existen quejas en la evaluación de los servicios de la empresa	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
39. Las áreas de atención al cliente se encuentran libres de olores provenientes de áreas de consumo de alimentos y baños	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
40. Los equipos provistos directamente por la tour operadora para la práctica de actividades específicas se encuentran funcionando, no tienen daños visibles y cuentan con el registro del último mantenimiento realizado	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
41. La tour operadora brinda opciones de viaje para personas con discapacidad, tercera edad y grupos especiales	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
SERVICIO - SERVICIOS MÍNIMOS			
42. El establecimiento cuenta con abastecimiento de agua y un medio de almacenamiento para casos de emergencia	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
43. La tour operadora cuenta con provisión de energía y un medio alternativo para casos de emergencia	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
44. La limpieza en la empresa es diaria y no genera quejas u observaciones por parte del cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
45. Cuenta con facilidades de acceso para personas con discapacidad o existe personal capacitado para atender ese segmento	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
46. Las áreas de uso del cliente y del personal dentro de la tour operadora son frescas y la temperatura es confortable para el cliente.	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
47. Todo servicio higiénico tiene a disposición: papel higiénico, jabón líquido, gel desinfectante, sistema de secado de manos, espejo, basurero con tapa, y esto no genera quejas u observaciones en la evaluación de servicios por parte del cliente	C ☐	N/C ☐	N/A ☐
SERVICIOS – SEGURIDAD			
48. Los extintores se encuentran recargados y vigentes	C ☐	N/C ☐	N/A ☐

49. Las salidas de emergencia se encuentran libres de obstáculos	C ☐	N/C ☐
50. Las instalaciones eléctricas no se encuentran expuestas al ambiente y el cableado se encuentra aislado	C ☐	N/C ☐
51. La empresa tiene información sobre seguridad a ser acatada por el cliente durante la prestación de los servicios contratados	C ☐	N/C ☐
52. Para la provisión u operación de actividades de aventura, la empresa 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.	C ☐	N/C ☐
53. Cuenta con un mapeo de riesgos tanto en oficina como en cada producto turístico estándar y procedimientos para enfrentarlos y son conocidos por todo el personal administrativo, operativo contratado o de planta en la tour operadora	C ☐	N/C ☐
54. 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	C ☐	N/C ☐
55. En caso de que la empresa elabore alimentos para sus pasajeros, se deberá garantizar la cadena de frío y de calor, además de que el personal que manipula los alimentos cuente con los implementos de seguridad como: malla para cabello, uso de guantes e implementos o procedimientos que eviten la contaminación cruzada, tanto en el almacenamiento como en el procesamiento de los alimentos	C ☐	N/C ☐
56. Cuenta con seguros con cobertura de responsabilidad civil	C ☐	N/C ☐
SEÑALIZACIÓN		
57. Existe material informativo de apoyo para que el cliente y el personal tengan un comportamiento amigable con el ambiente y respeto a la cultura local	C ☐	N/C ☐
58. Existe señalética de áreas de uso exclusivo del personal	C ☐	N/C ☐
		N/A ☐
TOTAL CUMPLIMIENTO		0 0 0
% CUMPLIMIENTO		

AMBIENTE - VIDA SILVESTRE - FAUNA	
59. La tour operadora no aloja, ni exhibe, ni promueve, ni comercializa la visita a sitios con especies vivas de fauna silvestre sin las autorizaciones correspondientes	C ☐ N/C ☐
60. La tour operadora no exhibe ni comercializa elementos procedentes de especies de fauna silvestre (p.e. huesos, plumas, pieles, etc.)	C ☐ N/C ☐
61. La tour operadora no alimenta, ni comercializa establecimientos que alimentan artificialmente a la vida silvestre (comederos y bebederos)	C ☐ N/C ☐
62. La tour operadora no promueve ni comercializa establecimientos donde se consuma fauna silvestre, excepto en aquellos casos que cuenta con los permisos de las autoridades competentes (zoo criaderos)	C ☐ N/C ☐
AMBIENTE - GESTIÓN DEL AGUA	
63. Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual que permite al tour operador cuantificar el gasto y establecer metas de ahorro	C ☐ N/C ☐
64. Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en la tour operadora	C ☐ N/C ☐
AMBIENTE - ENERGÍA	
65. Existe un registro histórico del consumo de energía desde todas las fuentes, mensual y anual, que permite al empresario cuantificar el gasto y establecer metas de ahorro	C ☐ N/C ☐
66. Existen procedimientos o dispositivos ahorradores de energía instalados de manera predominante en la tour operadora	C ☐ N/C ☐
AMBIENTE - INSUMOS, PRODUCTOS Y MATERIALES	
67. El abastecimiento de insumos para la limpieza, desinfección y mantenimiento de la tour operadora son biodegradables	C ☐ N/C ☐
68. El abastecimiento de insumos para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento son de producción local o nacional.	C ☐ N/C ☐
69. Los productos de limpieza y desinfección de manos provistos en baño y área de lavado de insumos, son biodegradables	C ☐ N/C ☐
70. Las bodegas de la tour operadora cuentan con un sistema de inventario de equipos, materiales e insumos para la operación turística, que destaca el estado de funcionalidad y aporta al mantenimiento y administración de la vida útil de dichos elementos	C ☐ N/A ☐

AMBIENTE - RESIDUOS SÓLIDOS	
71. Existe un registro histórico de los residuos sólidos inorgánicos entregados a gestores ambientales registrados ante la autoridad o en su defecto a empresas que realizan reciclaje con estos	C ☐ N/C ☐
72. Durante los tours existe un procedimiento para la recolección, clasificación y disposición de residuos sólidos generados	C ☐ N/C ☐
73. Los residuos orgánicos son entregados a personas que se ocupan de su tratamiento	C ☐ N/C ☐ N/A ☐
AMBIENTE - RESIDUOS LÍQUIDOS	
74. Los desechos líquidos peligrosos son almacenados según las indicaciones del fabricante y entregados a gestores ambientales	C ☐ N/C ☐
AMBIENTE - CONTAMINACIÓN	
75. Cuenta con filtros de olores provenientes de cocina, baños y área de máquinas, previo a su liberación a la atmósfera circundante	C ☐ N/C ☐
76. Cuantifica la huella de CO2 de la empresa anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados	C ☐ N/C ☐
AMBIENTE - CONSERVACIÓN	
77. Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural	C ☐ N/C ☐ N/A ☐
78. Contribuye indirectamente a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural	C ☐ N/C ☐
TOTAL CUMPLIMIENTO % CUMPLIMIENTO	

SOCIO CULTURAL - DESARROLLO LOCAL	
79. Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (p.e. visita, compra)	C ☐ N/C ☐
80. Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente	C ☐ N/C ☐
SOCIO CULTURAL - PATRIMONIO CULTURAL	
81. Contribuye directamente a la conservación del patrimonio cultural	C ☐ N/C ☐ N/A ☐
82. Contribuye indirectamente a las iniciativas locales de conservación del patrimonio cultural	C ☐ N/C ☐
TOTAL CUMPLIMIENTO % CUMPLIMIENTO	

ANEXO 1

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 A LA OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO Q					
Nombre:					
E-mail:					
Teléfono de contacto					

20

21

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 (Calle 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 A LA OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO Q					
Nombre:					
E-mail:					
Teléfono de contacto					



ANEXO 1

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
14.8 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 A LA OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO Q					
Nombre:					
E-mail:					
Teléfono de contacto					

) D

) E



CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD DE SERVICIOS COMPARTIDOS

Yoen
mi calidad de..... con cédula de
identidad, representante de la empresa.....en
coordinación con el establecimiento.....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

CHINA

10

10

10



CALIDAD TURISTICA



TURISMO

CARTA DE COMPROMISO ENTRE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURISTICO-QUITO TURISMO- Y LA EMPRESA.....(nombre del establecimiento)

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 Verónica Sevilla en su calidad de Gerente General; quien se denominará "QUITO TURISMO" por otra la empresa(nombre del establecimiento) -, representada por (incluir nombre del representante legal) a quien se denominará "EL ESTABLECIMIENTO", quienes suscriben la presente carta de compromiso al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES:

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.

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- (EPMGDT), es una persona jurídica de derecho público, creada mediante Ordenanza Metropolitana No. 0309, expedida por el Concejo Metropolitano de Quito, sancionada por el Alcalde Metropolitano el 16 de abril de 2010. Uno de sus objetivos es el desarrollo turístico integral del Distrito Metropolitano de Quito.

Distintivo Q, es un proyecto de la EPMGDT que busca diferenciar y reconocer los esfuerzos de pequeños, medianos y grandes empresarios turísticos; quienes implementando sistemas de gestión de turismo sostenible y contando con un equipo humano preparado, permiten elevar la calidad de la oferta turística del DMQ para el mejoramiento de la competitividad del destino Quito.

SEGUNDA.- OBJETO:

El ESTABLECIMIENTO se compromete con QUITO TURISMO, a 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 su establecimiento turístico.

TERCERA.- COMPROMISOS:

QUITO TURISMO se compromete a:

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

El ESTABLECIMIENTO se compromete 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.
- 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).
- Asistir con responsabilidad y compromiso a todo el programa de capacitación que para el efecto se lleve a cabo.
- Aplicar y difundir la información recibida en las capacitaciones dentro del establecimiento turístico y difundirla a todo el personal.
- 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.
- Difundir entre sus clientes los esfuerzos que el establecimiento está realizando para mejorar los estándares de calidad.



CALIDAD TURISTICA



TURISMO

- Cumplir con lo determinado en el Reglamento General de Distintivo Q.

CUARTA.- TERMINACIÓN DE LA CARTA COMPROMISO:

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

- Por haber expirado el plazo para el cual fue suscrito.
- Por haber cumplido el objeto para el cual fue suscrito.
- Por mutuo acuerdo de las partes, para cuyo efecto deberá suscribirse un Convenio de Resiliación en la cual se establezcan las causas que motivan la terminación del mismo; y,
- 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, 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.- SUPERVISIÓN:

La supervisión del cumplimiento de esta Carta de Compromiso estará a cargo del Director de Calidad de Quito Turismo o su delegado.

SÉPTIMA.- DURACIÓN:

La duración de esta carta compromiso es de un 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 con 30 días de anticipación la renovación de la presente carta de interés, 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.

OCTAVA.- CONTROVERSIA:

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.

NOVENA.- 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:

Av. Amazonas N79-39 y Av. de la Prensa (Centro de Eventos Bicentenario)

Teléfono: 22993300

) D

) E



CALIDAD TURÍSTICA



EL ESTABLECIMIENTO:

(Dirección)

Teléfono

DÉCIMA.- ACEPTACIÓN Y DECLARACIÓN:

Las partes declaran de manera expresa ratificar y aceptar en su totalidad, el contenido de todos y cada una de 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 días del mes julio de 2018.

Veronica Sevilla
GERENTE GENERAL
QUITO TURISMO

(Nombre del representante legal)
GERENTE GENERAL
Nombre del establecimiento

2 D

2 E

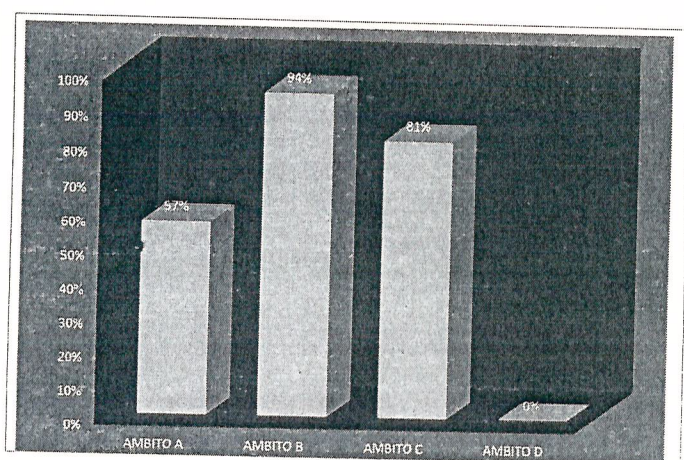
NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL DISTINTIVO Q

OPERADOR DE TURISMO – Nombre del establecimiento

RESULTADOS VERIFICACIÓN

De conformidad a la verificación realizada por el equipo de Quito Turismo el establecimiento, ha obtenido los siguientes resultados:

ÁMBITO A: Gestión Administrativa:	% de cumplimiento
ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial:	% de cumplimiento
ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento:	% de cumplimiento
ÁMBITO D: Calidad en el servicio y atención al cliente:	% de cumplimiento



PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO A LA FECHA	% de cumplimiento
% DE CUMPLIMIENTO ÁMBITO A	% de cumplimiento
% DE CUMPLIMIENTO ÁMBITO B	% de cumplimiento
% DE CUMPLIMIENTO ÁMBITO C	% de cumplimiento
% DE CUMPLIMIENTO ÁMBITO D	% de cumplimiento



CALIDAD TURISTICA



TURISMO

INFORME TÉCNICO DE RESULTADOS

Nombre del establecimiento:

Fecha de verificación:

Hora:

Persona responsable de la verificación:

Antecedente:

Criterios de Incumplimiento

ÁMBITO A: Gestión administrativa

5.- Cuenta con un manual de procedimientos de contingencia para la operación turística, en el que estén identificados y valorados los riesgos de la operación turística, aprobados por la gerencia

6.- Cuenta con un manual de procedimientos de contingencia para la operación turística, en el que estén identificados y valorados los riesgos de la operación turística, aprobados por la gerencia

9.- Cuenta con un plan de capacitación fundamentalmente en las necesidades de capacitación de la empresa y las sugerencias del cliente

10.- La empresa ejecuta el plan de capacitación propuesta y lo mantiene documentado

13.- Cuenta con políticas y un procedimiento para seleccionar y evaluar a sus proveedores bajo criterios de seguridad, sostenibilidad y calidad del producto/servicio que ofrecen

14.- La empresa identifica los impactos naturales y sociales que causa por su actividad turística

Observaciones



CALIDAD TURISTICA



TURISMO

INFORME TÉCNICO DE RESULTADOS

Nombre del establecimiento:

Fecha de verificación:

Hora:

Persona responsable de la verificación:

Antecedente:

Criterios de Incumplimiento

ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial

72.- Cuenta con procedimientos biodegradables para la limpieza del establecimiento.

ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento

33.- Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad

34.- Todo servicio higiénico de servicio al cliente y uso de oficina debe contar con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico.

35.- El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.

55.- Cuenta con señalética en: Área restringida y de uso exclusivo del personal

59.- El establecimiento asegura la protección de sus equipos informáticos en caso de falla eléctrica.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

))

) L



CALIDAD TURISTICA



INFORME TÉCNICO DE RESULTADOS

Nombre del establecimiento:

Fecha de verificación:

Hora:

Persona responsable de la verificación:

Antecedentes:

Criterios de Incumplimiento

Observaciones

AUDITOR QUITO TURISMO RESPONSABLE:

Nombre del técnico responsable

9)

10)

7-Subso
Aprobado
Manual de Marca
28.09.2018

MEMORANDO N° EPMGDT-DC-2018-00842
Quito DM, 18 de septiembre de 2018

PARA: Verónica Sevilla
GERENTE GENERAL
DE: Mónica Riquetti C.
DIRECTORA DE CALIDAD

ASUNTO: Solicitud de aprobación marca Distintivo Q

De mi consideración:

Con fecha 31 de agosto de 2018, fue recibido en la Dirección de Calidad el memorando EPMGDT-QT-GJ-2018-304, en el que comunican las observaciones recibidas por la SENADI para continuar con el proceso de registro de la Marca Distintivo Q:

- 1.- Cambio en el Reglamento del Distintivo Q, y
- 2.- Modificación de la Marca

Por lo tanto, se solicitó a la Dirección de Comunicación, una modificación en el logotipo del Distintivo Q, y en el manual de uso de marca. El cambio consiste en incluir la frase "DistintivoQ" como parte del logo. Además se modificó un folleto del programa DistintivoQ, que se encuentra en versión final.

Por lo expuesto solicito atentamente su revisión, aprobación u observaciones para continuar con el proceso de registro de marca e impresión del folleto del Programa.

Atentamente,

Mónica Riquetti

Mónica Riquetti C.
DIRECTORA DE CALIDAD

Adj: Memorando, Manual y folleto

ACCIÓN	RESPONSABLE	SIGLA UNIDAD	FECHA	SUMILLA
Elaboración:	Mónica Riquetti	DC	2018-09-18	<i>[initials]</i>

MP
12:23
21 Sept 2018

QUITO
GERENCIA GENERAL

18 SEP 2018

Recibido por:

Blizabel

MEMORANDO N° EPMGDT-QT-GJ-2018-304

PARA: Dennis Swanberg
DIRECTOR DE MERCADEO

C.C: Santiago Saa
DIRECTOR DE COMUNICACIÓN

Mónica Riquetti C.
DIRECTORA DE CALIDAD

DE: Edison Rodríguez
GERENTE JURÍDICO (S)

FECHA: Quito D.M., 30 de agosto del 2018

ASUNTO: REFORMA MANUAL DE USO DISTINTIVO Q

Adjunto sírvase encontrar una copia de la certificación de la Marca Distintivo Q, registro de marca solicitada en Memorando EPMGDT-DM-2018-064, de 07 de marzo del 2018, la misma que se encuentra en la Etapa de Examen de Forma, por lo que, es preciso indicarle que el día viernes 24 de agosto del 2018, la licenciada Elizabeth Rivadeneira, persona que se encuentra a cargo del registro de la marca de certificación en la SENADI, verbalmente ha solicitado se realice los siguientes cambios previos a realizar la publicación en la gaceta del SENADI:

1.- Modificar el Manual de Uso de la marca de certificación, considerando que este debe contener introducción, objeto, definición, políticas de uso, procedimiento para proceder a certificar un establecimiento, tiempo de duración de la certificación, sanciones entre otros aspectos, sírvase revisar los tres modelos adjuntos de manuales de marcas de certificación, que servirán como guía para el desarrollo del manual; y,

2.- El nombre de la marca de certificación, debe estar inserta en el logotipo, es decir, DISTINTIVO Q.

Atentamente,

Edison Rodríguez
Gerente Jurídico (S)

TURISMO

Quito, D.M., 20 de agosto del 2018.

SERVICIO NACIONAL DE DERECHOS INTELECTUALES – SENADI-

CERTIFICADO:

Que el día 18 de abril del 2018, ha ingresado a esta dependencia gubernamental, a través del sistema virtual la solicitud de registro del Signo DISTINTIVO Q MÁS LOGOTIPO, Naturaleza del Mixto, como Marca de Marca de Certificación, Número de trámite IEP-2018-29493, clase internacional 35. Específicamente: Promover la implementación de sistemas de gestión de turismo sostenible, calidad y profesionalización del equipo humano en los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, para el mejoramiento de la competitividad del destino Quito.

Productos/Servicios: Anuncios publicitarios (difusión de), colocación de carteles [anuncios], comunicados de prensa (servicios de), consultoría en dirección de negocios, consultoría en organización de negocios, correo publicitario, difusión de anuncios publicitarios, distribución de material publicitario (folletos, prospectos, impresos, muestras), exposiciones (organización de) con fines comerciales o publicitarios, ferias (organización de) con fines comerciales o publicitarios, gerencia administrativa de hoteles, hoteles (gerencia administrativa de), información sobre negocios, información sobre negocios, información y asesoramiento comerciales al consumidor, organización de exposiciones con fines comerciales o publicitarios, públicas (relaciones), publicidad, publicidad a través de una red informática, publicidad exterior, publicidad por correo directo, publicidad por correspondencia, publicidad radiofónica, publicidad televisada, publicitaria (actualización de, documentación), publicitario (alquiler de material), publicitario (correo), publicitarios (alquiler de espacios), publicitarios (difusión de anuncios)

Solicitada por: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.

La solicitud en mención se encuentra tramitándose de conformidad a la Ley.

Particular que me remito al sistema virtual Institucional.

El día de hoy, 24 AGO 2018, notifique en persona la Certificación que antecede a Mauricio Montalvo, Gerente Jurídico Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.

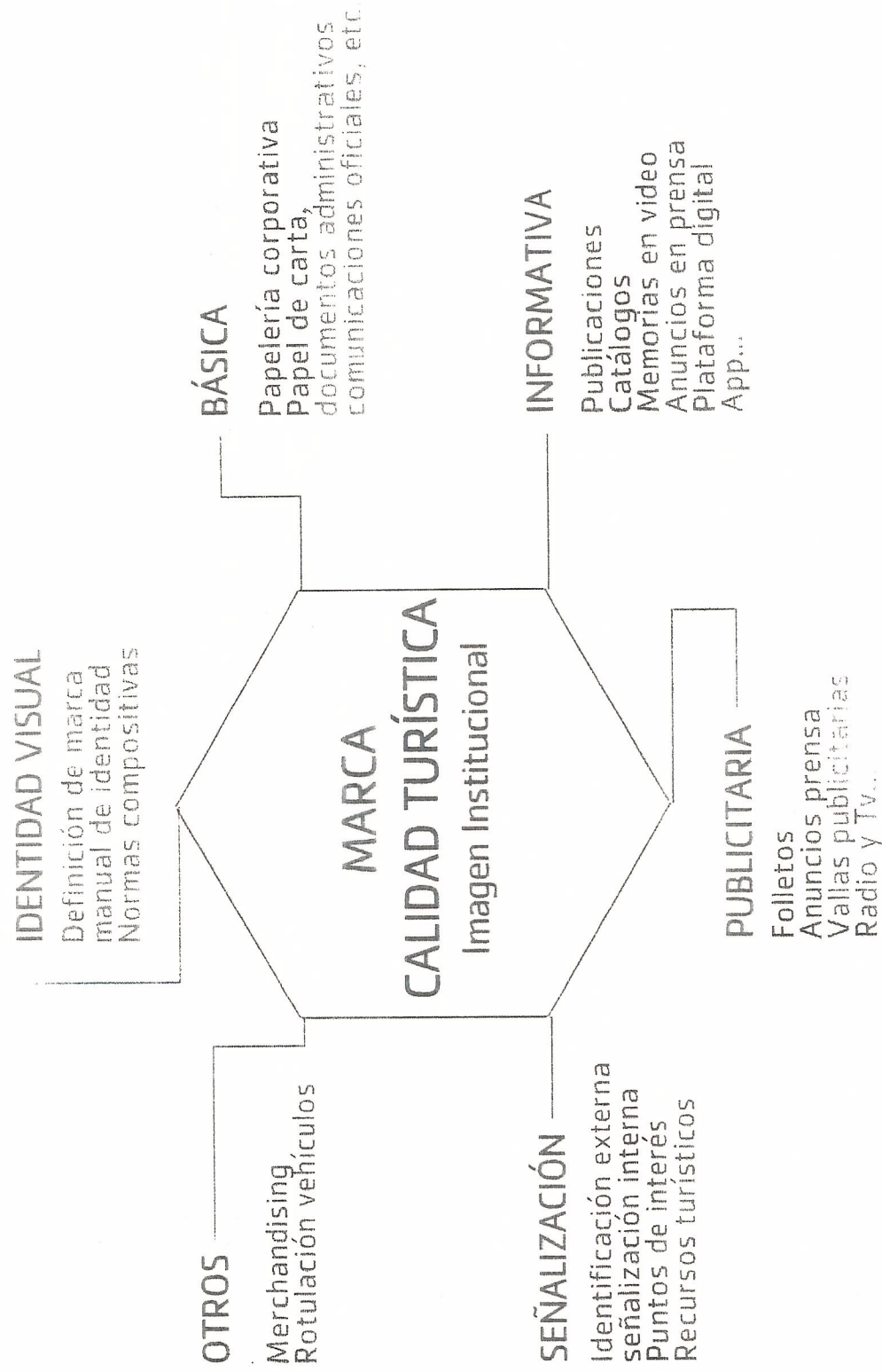
Ab. C. Guillermo Trujillo A.

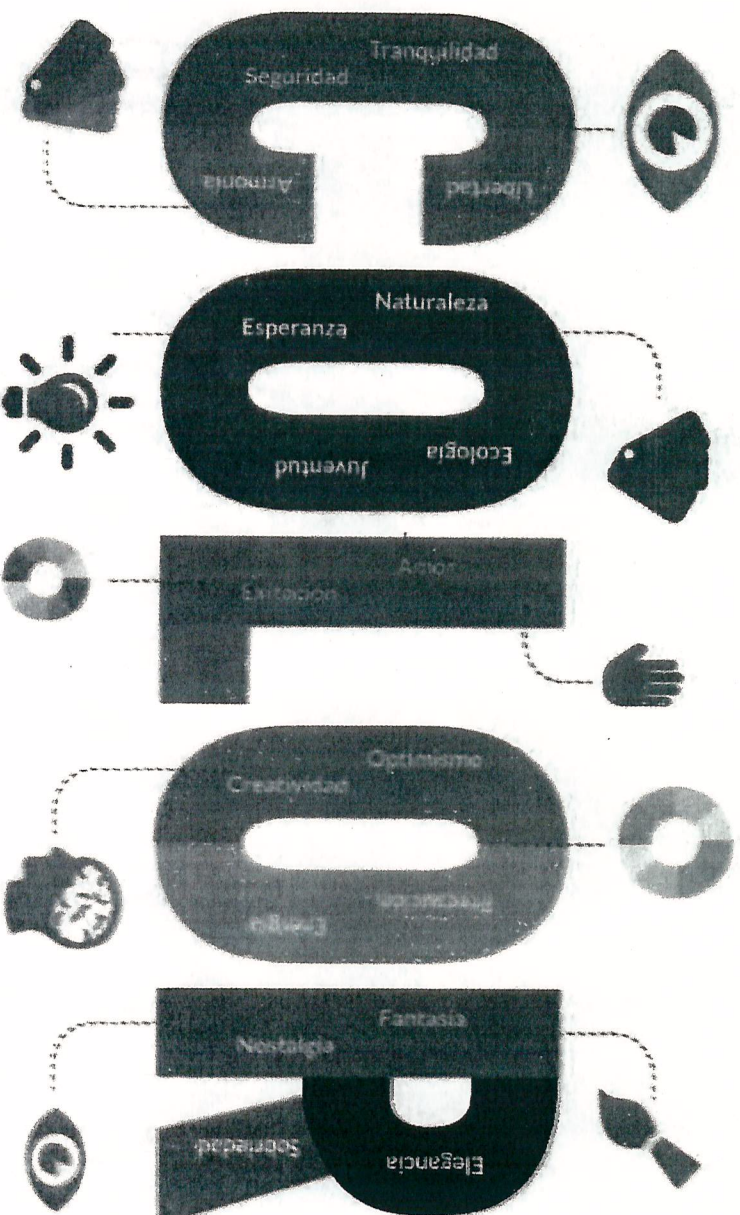
DELEGADO DEL DIRECTOR DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Aprobado
28.09.2018
(R)

MANUAL DE USO DE MARCA
DISTINTIVO Q

Es un reconocimiento que otorga el Municipio a través de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo a los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad contando con un equipo humano preparado que permiten elevar la calidad de la oferta turística del DMQ.





Pantone 2935U

Pantone 306U

Pantone 021U

Pantone 130U

Pantone 179-13U

Helvetica Neue - Family

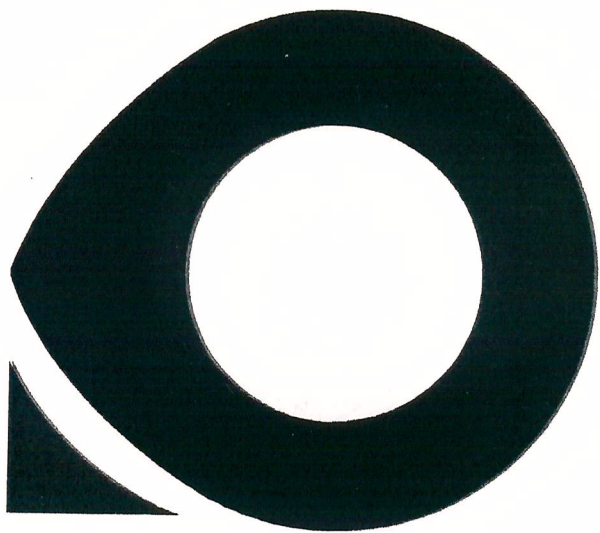
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

0987654321!~@#\$\$%^&*()_+{":?><

CONCEPTO DE MARCA

Elementos gráficos

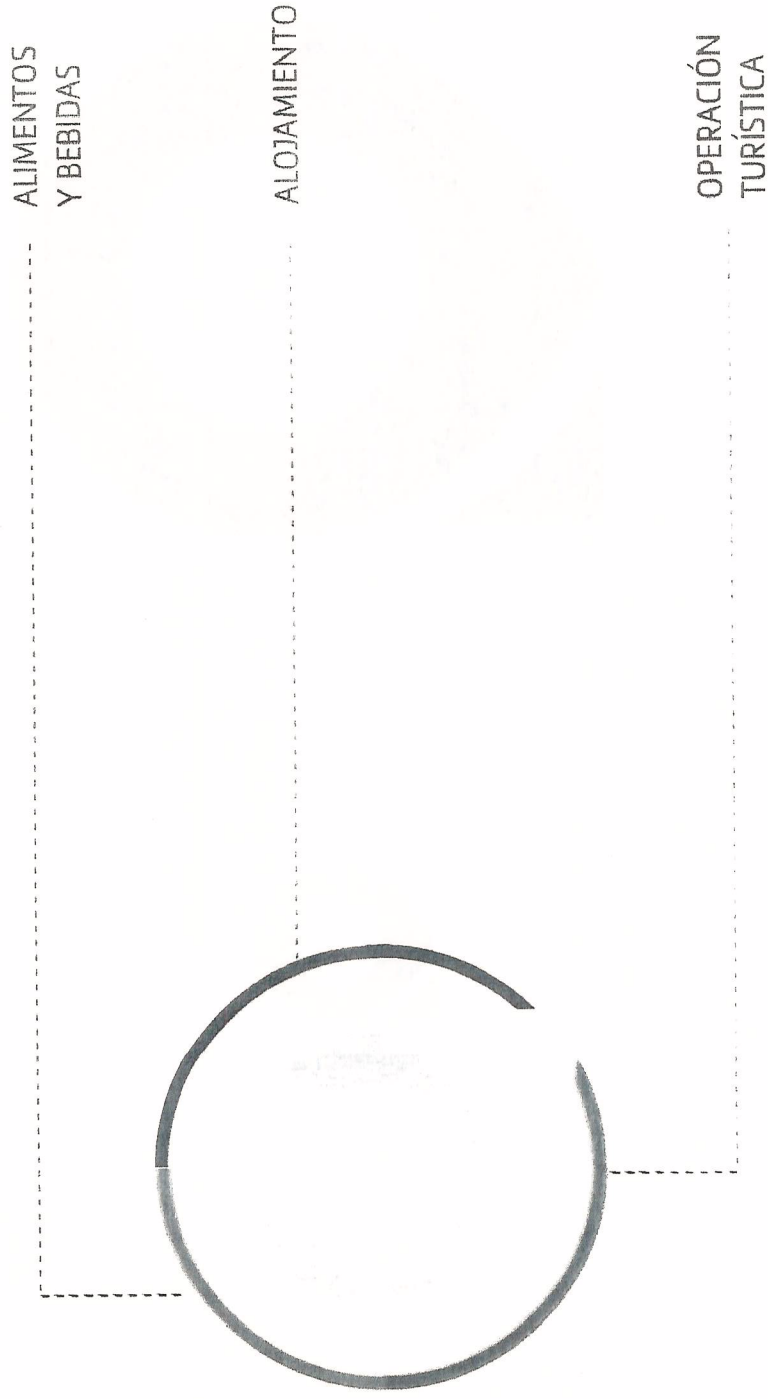


DISTINTIVO

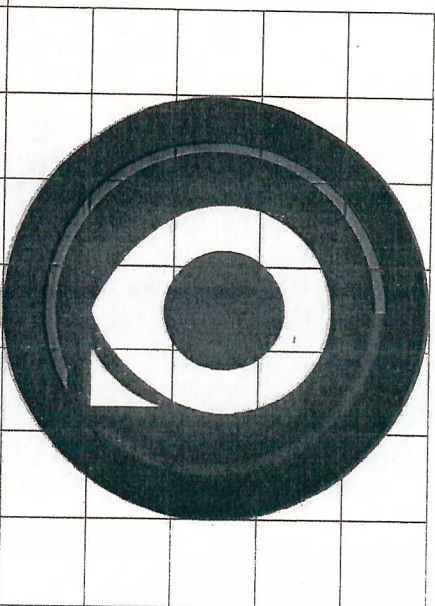
DISTINTIVO Q

CONCEPTO DE MARCA

Figuras y signos



- Esquema de construcción, proporciones •



- Reducción máxima de la marca. •



a



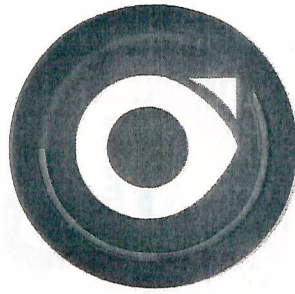
a



- Realizar un cuadrado perfecto tomando como referencia el alto de la letra C

MARCA GRÁFICA

DISTINTIVO Q



CALIDAD TURÍSTICA

—DISTINTIVO Q—



CALIDAD TURÍSTICA

—DISTINTIVO Q—

MARCA GRÁFICA

Definición de los colores y formatos de la marca para su correcta reproducción en todos los medios de comunicación.

DISTINTIVO

Pantone 2935U

Pantone: 2935U

Color web: #1a5eab

Cyan: 87,66
Magenta: 63,12
Amarillo: 0
Negro: 0

Rojo: 26
Verde: 94
Negro: 171

Pantone 306U

Pantone: 306U

Color web: #00b3e6

Cyan: 74,22
Magenta: 3,63
Amarillo: 0
Negro: 0

Rojo: 0
Verde: 179
Negro: 230

Pantone 021U

Pantone: 021U

Color web: #ff6c2e

Cyan: 0
Magenta: 70,37
Amarillo: 79,78
Negro: 0

Rojo: 255
Verde: 108
Negro: 44

Pantone 130U

Pantone: 130U

Color web: #ff9a2b

Cyan: 0
Magenta: 48,91
Amarillo: 85,42
Negro: 0

Rojo: 253
Verde: 154
Negro: 43

Pantone 179-13U

Pantone: 179-13U

Color web: #545456

Cyan: 0
Magenta: 0
Amarillo: 0
Negro: 82

Rojo: 243
Verde: 111
Negro: 67

MARCA GRÁFICA

DISTINTIVO Q



CALIDAD TURÍSTICA

—DISTINTIVO Q—



CALIDAD TURÍSTICA

—DISTINTIVO Q—

- 3. Modelos de aplicación.
 - 3.1. Artículos de papelería (papelería básica).
 - 3.2. Comunicaciones oficiales y documentos administrativos.
 - 3.3. Publicaciones.
 - 3.4. Señalización.
 - 3.5. Artículos de "merchandising".
 - 3.6. Web.
 - 3.7. Firma para e-mail.

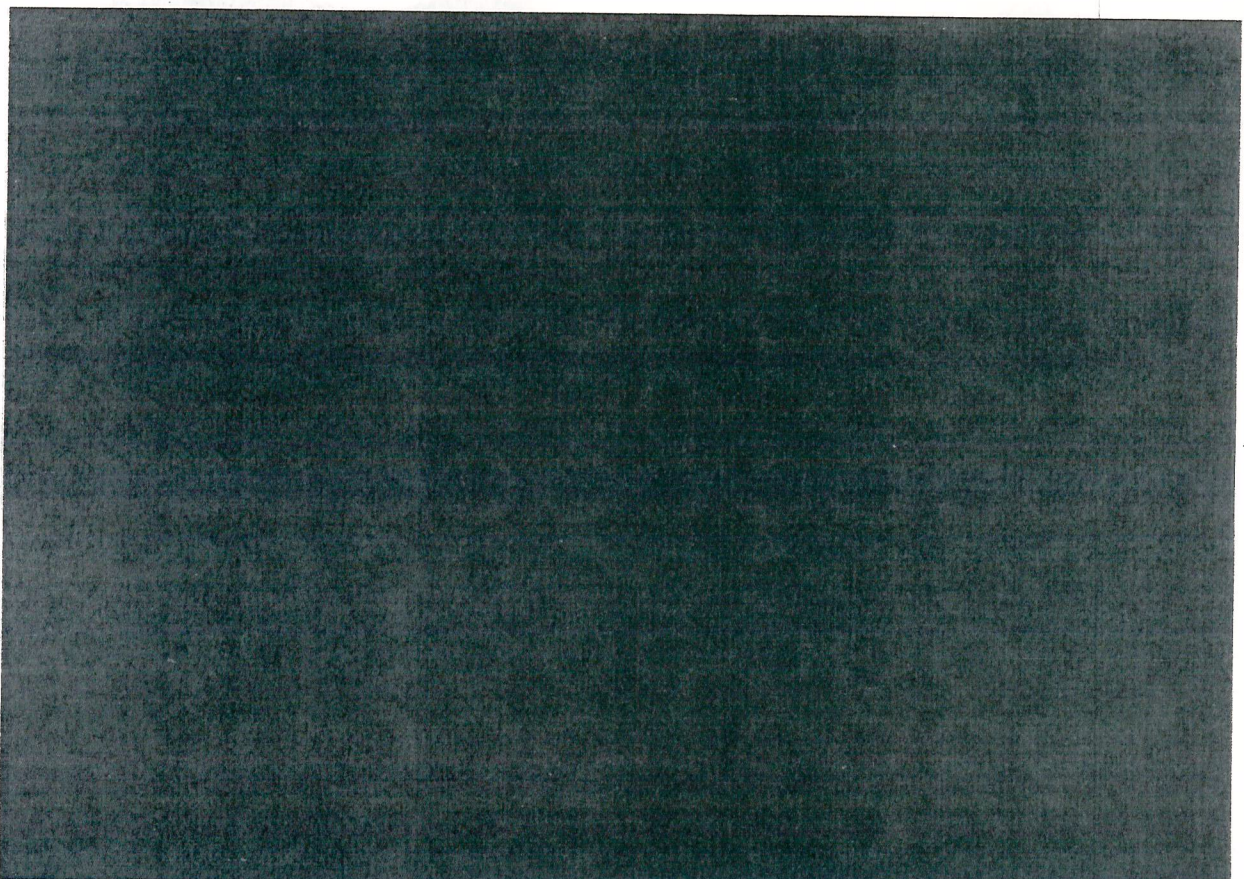
Carta primera hoja
Tamaño A4 (210 x 297 mm)
Reducción 60%



CALIDAD TURÍSTICA
DISTINTIVO Q

MARCA GRÁFICA

Carta (parte trasera)
Tamaño A4 (210 x 297 mm)
Reducción 60%

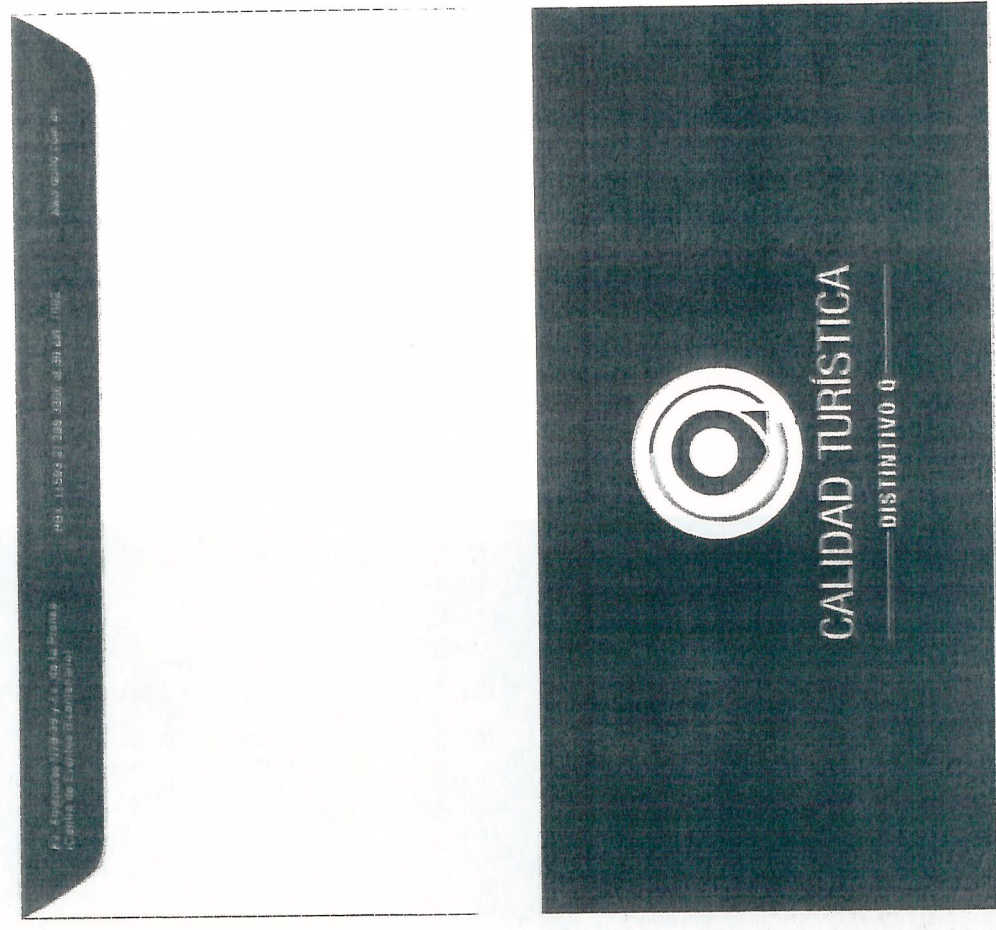


DISTINTIVO

MARCA GRÁFICA

DISTINTIVO Q

Sobre americano
Tamaño 220 x 210 mm
Reducción 60%



MARCA GRÁFICA

Art. 1

Art. 2

Art. 3

Art. 4

Art. 5

Art. 6

Art. 7

Art. 8

Sobre-bolsa A4
Tamaño 323 x 227 mm
Reducción 60%

2.1. Descripción: 11.5 cm x 11.5 cm x 11.5 cm
2.2. Descripción: 11.5 cm x 11.5 cm x 11.5 cm

FE. 11-2013. 1. 11.5 cm x 11.5 cm x 11.5 cm

11.5 cm x 11.5 cm x 11.5 cm



CALIDAD TURÍSTICA
DISTINTIVO Q

MARCA GRÁFICA

DISTINTIVO Q

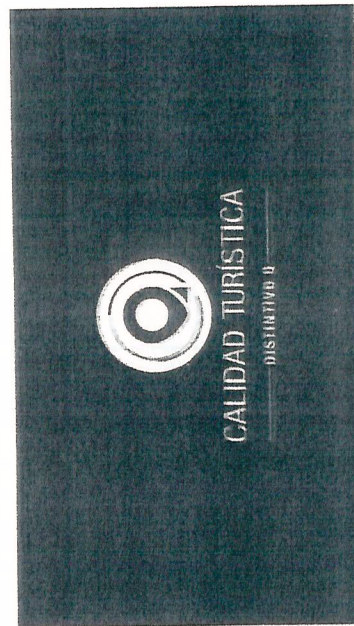
Tarjeta de visita
Tamaño 90 x 55 mm

Monica Riquetti
DIRECTOR DE CALIDAD
Quito Turismo

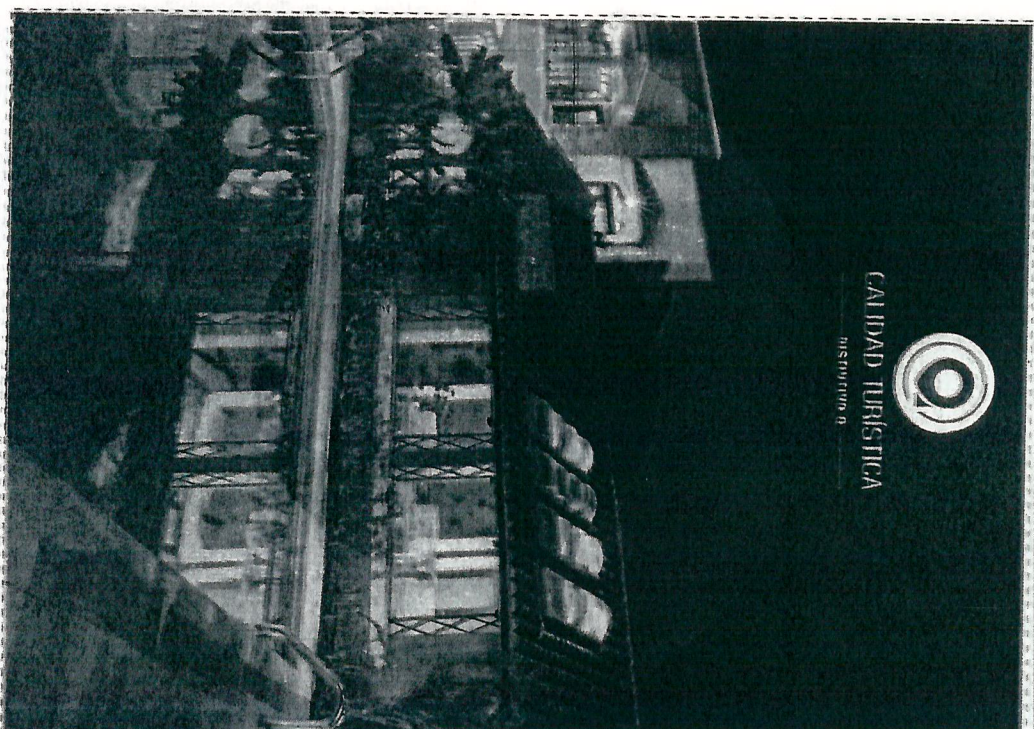
Av. General N°9 29
Y Av. de la Prensa
Edificio de Turismo, Ecuador

PRX: (+593) 299 3300 al 30
ext. 1002

www.quito.com.ec



Carteles / Anuncios para Prensa
Tamaño A3 (297 x 420 mm)
Reducción 60%





CALIDAD TURÍSTICA

—DISTINTIVO Q—



Nombre del establecimiento
CON DISTINTIVO Q DESDE

EXPRESIÓN DE RENOVACIÓN

Yoen
calidad de..... del establecimiento
..... con CI.....con
fechamanifiesto 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



DESVINCULACIÓN DISTINTIVO Q

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

.....
FIRMA

Adjunto: Adjunto placa de Distintivo Q.

())

))



CALIDAD TURÍSTICA



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 ☐ TTOO ☐
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
postal _____
correo electrónico _____ número
teléfono _____ para notificaciones sobre la queja
presentada.

Firma _____
Documento de identidad _____

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

23

24

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, 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 socio-económica, cultural o nacionalidad.

Inclusión

Propendemos a incluir personas con discapacidades, grupos minoritarios, entendemos las necesidades especiales de clientes y tratamos de atenderlas y proveer la mayor comodidad posible, en las mismas condiciones que otro cliente. El turismo accesible respeta a todas las personas por igual y proporciona una experiencia de viaje satisfactoria.

Fomento

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

Redes

Mantenemos 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.

