

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q"

ALOJAMIENTO

ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL

Gestión de políticas y procesos internos
Manuales, reglamentos y planes

1	Cuenta con un manual organizacional que incluye: misión, visión, políticas, principios, valores, organigrama del establecimiento y perfil de cada puesto.	C	NC	
2	Cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa del establecimiento.	C	NC	
3	Cuenta con reglamento interno para el personal, en el que se detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labora en el establecimiento.	C	NC	NA
4	Cuenta con un reglamento y comité de seguridad e higiene de trabajo, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral, conforme a lo dispuesto por la autoridad competente.	C	NC	NA
5	Cuenta con un plan de marketing donde identifica sus mercados, metas, objetivos, de oportunidad y cuenta con lineamientos de comunicación.	C	NC	

Gestión de políticas

6	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones).	C	NC	
7	Las políticas se encuentran difundidas en los canales de comunicación de la empresa.	C	NC	
8	Dispone de un archivo documental físico o digital de cada trabajador, en el que incluya por lo menos contratos, afiliaciones y certificados médicos actualizados.	C	NC	

Mantenimiento

9	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	C	NC	
10	Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria.	C	NC	
11	Cuenta con control de plagas.	C	NC	
12	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	C	NC	

Capacitación

13	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, seguridad y salud ocupacional, buenas prácticas ambientales, buenas prácticas de manufactura, atención a personas con discapacidad, primeros auxilios, atención al cliente y protocolos de bioseguridad dirigida al personal del establecimiento. El establecimiento acredita que al menos el 50% de su personal cuenta con capacitación.	C	NC	
----	--	---	----	--

ÁMBITO B: RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL

Social

14	Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad durante el último año.	C	NC	
15	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	C	NC	
16	Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (proveedores locales).	C	NC	
17	Apoya con la contratación de servicios profesionales u oficios provistos localmente.	C	NC	

Ambiental

Fauna y flora

18	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, donde existe predominancia de especies de flora endémica y/o nativa.	C	NC	NA
19	Cuenta con información sobre la flora y fauna representativa del DMQ, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna.	C	NC	
20	El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestre; no mantiene, comercializa o consume, especies vegetales y animales ni elementos procedentes de estos, que estén en peligro y/o amenazadas sin las autorizaciones correspondientes.	C	NC	
21	Para la fertilización y control de plagas de huertos, jardines y áreas boscosas, se utilizan insumos orgánicos, no peligrosos para el ambiente.	C	NC	NA

Gestión de recursos

22	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	☐	☐	☐
23	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.	☐	☐	
24	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐	☐	
25	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	☐	☐	☐
26	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal del establecimiento.	☐	☐	
27	Existen dispositivos ahorradores de energía, instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐	☐	
28	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	☐	☐	☐

Insumos, productos y materiales

29	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal (Amenities). Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	☐	☐	
30	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	☐	☐	
31	El abastecimiento de alimentos para el personal y huéspedes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	☐	☐	
32	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil.	☐	☐	

Residuos Sólidos

33	Clasifica, entrega y registra los residuos orgánicos e inorgánicos a gestores ambientales o empresas que realizan reciclaje o tratamiento de estos y se encuentran registrados ante la autoridad competente.	☐	☐	
----	--	--------------------------	--------------------------	--

Residuos líquidos

34	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	☐	☐	
35	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	☐	☐	

Contaminación

36	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los huéspedes y la convivencia con la fauna local.	☐	☐	
37	Cuantifica la huella de CO2 del establecimiento anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.	☐	☐	

Conservación del patrimonio natural y cultural

38	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural	☐	☐	
39	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.	☐	☐	
40	En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	☐	☐	☐

AMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Infraestructura

Infraestructura general

41	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	☐	☐	
42	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación natural o artificial evitando la acumulación de olores.	☐	☐	
43	Las áreas designadas al ingreso de huéspedes y proveedores se encuentran libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	☐	☐	
44	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal, equipados de acuerdo al reglamento de servicios higiénicos y baterías sanitarias.	☐	☐	
45	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	☐	☐	

Infraestructura área de cocina

46	El área de almacenamiento (bodegas, repisas, entre otras.) de insumos secos e insumos frescos, congelados y refrigerados está correctamente dividida por tipo; los envases y productos se encuentran limpios, herméticos, inventariados y etiquetados con fechas de recepción y caducidad; no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir).	☐	☐	☐
47	El área de lavado es de acero inoxidable; este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación.	☐	☐	☐
48	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	☐	☐	☐

Equipamiento

Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias

49	Los servicios higiénicos del cliente debe contar con: -Basurero confunda o bolsa plástica y tapa -Dispositivos para colgar carteras o mochilas (gancho o perchero) -Dispensador de jabón con este elemento disponible -Dispensador de alcohol en gel con este elemento disponible -Espejo -Secador automático o dispensador de toallas de mano (con este elemento disponible) -Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible -Sistema de aromatización.	☐	☐	☐
50	El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con discapacidad, este puede ser compartido. Cuenta de manera permanente con: - Pulsador de auxilio - Barra de seguridad de acero inoxidable - Sensor de iluminación. - Señalización	☐	☐	☐
51	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	☐	☐	☐

Equipamiento del área de comedor y cocina

52	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	☐	☐	☐
53	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro.	☐	☐	☐
54	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	☐	☐	☐
55	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente.	☐	☐	☐
56	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, evitando la contaminación cruzada.	☐	☐	☐
57	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso.	☐	☐	☐

ÁMBITO D: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Personal

58	El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias, comer, descansar y cuenta con un baño exclusivo que no interfiere con el del cliente.	☐	☐	☐
59	El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	☐	☐	☐
60	El personal de preparación de alimentos debe contar con: chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia.	☐	☐	☐
61	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	☐	☐	☐
62	El personal de habitaciones (camareros/as de piso, ama de llaves) debe contar con: Malla y uniforme; y no debe utilizar joyas y accesorios.	☐	☐	☐

Información

63	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital donde se especifica: horarios de la jornada hotelera (check in y check out), servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	☐	☐	☐
64	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	☐	☐	☐
65	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	☐	☐	☐
66	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	☐	☐	☐
67	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	☐	☐	☐

68	Las tarifas que oferta están a disposición del huésped en el establecimiento, incluyen impuestos y servicios.	☐	☐	☐
69	La carta ha sido evaluada y cuenta con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	☐	☐	☐
70	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	☐	☐	☐
71	Existe información adicional a petición del cliente con los valores nutricionales de los platos de la carta o menú, con detalle calórico y de la sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.	☐	☐	☐
72	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	☐	☐	☐
73	Cuenta con una carta en la que pueda brindar opciones vegetarianas, veganas u otras opciones para personas con restricciones alimenticias e informa sobre las opciones de menú para niños.	☐	☐	☐
74	El establecimiento tiene vigentes acuerdos o alianzas con compañías (servicio de transfer) de transporte legales y seguras para sus huéspedes.	☐	☐	☐
75	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	☐	☐	☐
76	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	☐	☐	☐

Complementarios

77	Existe servicio de traslado del equipaje de la recepción a la habitación; es parte del servicio del establecimiento.	☐	☐	☐
78	Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes propio o contratado.	☐	☐	☐
79	Facilita el servicio de cama/cunas, asientos y recreación para niños.	☐	☐	☐
80	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, o informa la no disponibilidad en los canales de comunicación del establecimiento.	☐	☐	☐
81	En caso de no contar con servicio permanente de Alimentos y Bebidas, el establecimiento tiene un listado de negocios que brindan este servicio.	☐	☐	☐
82	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	☐	☐	☐
83	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	☐	☐	☐

Satisfacción al cliente interno y externo

84	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	☐	☐	☐
85	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	☐	☐	☐
86	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	☐	☐	☐
87	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	☐	☐	☐
88	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	☐	☐	☐

ÁMBITO E: BIOSEGURIDAD

Medidas básicas de bioseguridad

89	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico, entre estos: alfombras o bandejas desinfectantes de calzado.	☐	☐	☐
90	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, dispensador de jabón líquido, dispensador de alcohol en gel, dispensador de toallas de papel desechables y basurero de pedal.	☐	☐	☐
91	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos.	☐	☐	☐

Equipos de protección personal

92	El establecimiento proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	☐	☐	☐
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Gestión de higiene y salud

93	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo a los lineamientos de la autoridad competente.	☐	☐	☐
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

94	Revisa, refuerza y registra el plan de limpieza y desinfección del establecimiento.	☐ C	☐ NC	
95	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes.	☐ C	☐ NC	
96	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento.	☐ C	☐ NC	
97	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica.	☐ C	☐ NC	☐ NA
98	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería, mantelería y menaje de habitaciones, de comedor y entre otros después de cada uso.	☐ C	☐ NC	
Infografías de bioseguridad				
99	Cuenta con infografía visible y resistente en el que informa no compartir bebidas, alimentos, utensilios y menaje en general con otros huéspedes.	☐ C	☐ NC	
100	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas.	☐ C	☐ NC	
101	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas.	☐ C	☐ NC	
102	Señaliza el distanciamiento con guías de piso en material resistente al alto tráfico en: Ingreso, recepción, servicios higiénico o baterías sanitarias, área de comedor entre otros.	☐ C	☐ NC	
103	Las tarifas de las habitaciones y precios de servicios complementarios se exponen mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.	☐ C	☐ NC	
Disposición de desechos infecciosos				
104	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofias, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	☐ C	☐ NC	
Medios de pago				
105	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos. En caso de dinero en efectivo cuenta con proceso de desinfección.	☐ C	☐ NC	
Servicio a domicilio - Delivery				
106	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos. En caso de dinero en efectivo cuenta con proceso de desinfección.	☐ C	☐ NC	☐ NA