

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

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

ÁMBITO A: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL

Gestión de políticas y procesos internos

Administrativo

1	Cuenta con un "Manual del Negocio" donde describe la misión, visión, objetivos y es de conocimiento del personal.	C	NC
2	Dispone de políticas específicas de: Calidad, Sostenibilidad, Bioseguridad, Accesibilidad Universal, Organizacionales (proveedores locales, gestión de riesgos, reservas/pagos y cancelaciones).	C	NC

Personal

3	Detalla por escrito las funciones del personal administrativo y/u operativo.	C	NC
4	El personal que manipula directa o indirectamente alimentos y bebidas, cuenta con certificados médicos actualizados.	C	NC

Mantenimiento

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

Capacitación

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

ÁMBITO B: RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL

Social

Compras

9	El establecimiento prioriza la contratación de proveedores locales.	C	NC
10	El establecimiento verifica que los productos que ofertan sus proveedores cumplen con requisitos de calidad.	C	NC

Ambiental

Gestión de recursos

11	Dentro de los insumos de limpieza para uso en las áreas operativas (cocina y baños), utiliza productos biodegradables.	C	NC
12	Minimiza la compra de insumos de plástico desechables de un solo uso.	C	NC
13	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	C	NC
14	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	C	NC
15	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual en donde se detallan las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía que permite al empresario cuantificar el gasto, establecer metas de ahorro y es difundido a todo el personal.	C	NC

Insumos, productos y materiales

16	Cuenta con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal. Los envases de los productos e insumos pueden ser reutilizables y recargables.	C	NC
17	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	C	NC
18	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	C	NC
19	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil.	C	NC

Residuos Sólidos

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

Residuos Líquidos

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

Contaminación			
23	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los comensales y la convivencia con la fauna local.	☐ C	☐ NC
24	Posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con informe de monitoreo de ruido o de aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido no rebasen los límites permitidos, de acuerdo a los lineamientos permitidos por la autoridad competente.	☐ C	☐ NC ☐ NA
Conservación del patrimonio natural y cultural			
25	En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector.	☐ C	☐ NC ☐ NA
ÁMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO			
Infraestructura			
Infraestructura general			
26	Almacena en un área especial las sustancias tóxicas y/o los artículos de limpieza.	☐ C	☐ NC
27	Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	☐ C	☐ NC
28	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	☐ C	☐ NC
Infraestructura área de cocina			
29	El área de posillería o área de lavado es de acero inoxidable.	☐ C	☐ NC
30	El área de posillería o área de lavado en el área de producción, cuenta con trampa de grasa instalada, limpia y en buen estado.	☐ C	☐ NC
31	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos como parte del mantenimiento y limpieza.	☐ C	☐ NC
Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias			
32	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	☐ C	☐ NC
Equipamiento			
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias			
33	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.	☐ C	☐ NC
34	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	☐ C	☐ NC
Equipamiento del área de comedor y cocina			
35	33.-El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y campanas de extracción evitando la acumulación de olores y vapor.	☐ C	☐ NC
36	Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesario y en buen estado para atender al 100% de su aforo.	☐ C	☐ NC
37	Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina.	☐ C	☐ NC
38	Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos, las cuales deben estar limpias y sin signos de deterioro.	☐ C	☐ NC
39	El área de cocina cuenta con ollas, sartenes y utensilios de cocina como: pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores; estas deben ser de acero inoxidable u otro material que resistan el uso intensivo, los cuales deben estar limpios y sin signos de deterioro.	☐ C	☐ NC
40	Cuenta con procedimientos de la cadena de frío para sus productos los cuales no son descongelados a temperatura ambiente.	☐ C	☐ NC
41	Los productos cárnicos congelados y refrigerados son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, evitando la contaminación cruzada.	☐ C	☐ NC
42	No existen alimentos o recipientes con o sin alimentos colocados sobre el piso.	☐ C	☐ NC
ÁMBITO D: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
Personal			
43	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	☐ C	☐ NC

44	El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa.	C	NC	
45	El personal que manipula alimentos y bebidas de forma directa e indirecta cuenta con el uniforme acorde a la actividad que realiza y maneja medidas de higiene personal.	C	NC	
Información				
46	La información del establecimiento se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto e información de acceso al lugar (direcciones/mapa). La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	C	NC	
47	La información gráfica y de textos del establecimiento en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	C	NC	
48	La capacidad de respuesta del establecimiento a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 12 horas.	C	NC	
49	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	C	NC	
50	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	C	NC	NA
51	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados. Cuando algún ingrediente sea diferente, se comunica al cliente y se cuenta con su aceptación previa.	C	NC	NA
52	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	C	NC	
53	La empresa difunde y explica el impacto de contar con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q a sus clientes a través de sus materiales promocionales, medios de comunicación y personal.	C	NC	NA
Complementarios				
54	Brinda el servicio de internet dentro del establecimiento disponible para clientes.	C	NC	
55	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	C	NC	
56	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente, e informa de su no disponibilidad en los canales de comunicación de la empresa.	C	NC	
57	Facilita el servicio de transporte con compañías legales y seguras para los clientes.	C	NC	
58	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	C	NC	
59	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	C	NC	NA
Satisfacción al cliente interno y externo				
60	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente.	C	NC	
61	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas de los proveedores.	C	NC	
62	Cuenta con un procedimiento para receptar, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	C	NC	
63	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, proveedores y personal; como insumo de mejora continua.	C	NC	
64	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	C	NC	
Gastronomía patrimonial con identidad cultural				
65	El establecimiento cuenta con al menos un platillo típico (patrimonial y/o tradicional) que oferta a sus clientes.	C	NC	
66	Ha conservado hasta la actualidad la receta original del plato principal o del plato más conocido.	C	NC	
67	Mantiene la tradición de preparar los alimentos con utensilios y en cocina ancestrales y/o tradicionales.	C	NC	
68	El establecimiento ha pertenecido al mismo núcleo familiar en el rango de: a) Menor a 20 años b) 21 a 30 años c) 31 a 40 años d) Mayor a 41 años	C		
69	El establecimiento ha iniciado sus actividades en un rango de: a) Menor a 20 años b) 21 a 30 años c) 31 a 40 años d) Mayor a 41 años	C		
70	El establecimiento se ha mantenido en el mismo predio y/o barrio desde su origen.	C	NC	

71	Posee respaldos (archivos, fotografías, documentos, entre otros) del origen o historia del establecimiento.			
72	El precio del plato típico tradicional y/o patrimonial oscila entre: a) \$ 1 a \$ 4 b) \$ 5 a \$ 8 c) \$ 9 a \$ 12 d) \$ 13 en adelante			
73	El establecimiento cuenta con alguna imagen, slogan o logotipo que sea característico de su negocio desde el inicio de su actividad u origen.			
74	Posee registros escritos o fotográficos de las experiencias de satisfacción de la visita de sus clientes. (anécdotas, vivencias, autógrafos de personajes populares entre otros).			
75	El establecimiento o fundador del negocio, ha sido mencionado en algún medio de comunicación (revistas, radio, tv, periódicos entre otros) resaltando su tradición y la oferta gastronómica patrimonial.			
76	Cuenta con reconocimientos por parte de alguna entidad pública o privada, resaltando el patrimonio gastronómico del establecimiento.			
ÁMBITO E: BIOSEGURIDAD				
Medidas básicas de bioseguridad				
77	Cuenta con desinfectante de calzado en las diferentes entradas al establecimiento, que sea de material resistente al alto tráfico entre estos: alfombras o bandejas desinfectantes de calzado.			
78	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de áreas operativas y administrativas en las que incluyen: un punto de lavado de manos, jabón líquido, alcohol en gel, toallas de papel desechables y basurero de pedal.			
79	En el caso de no contar con punto exclusivo de lavado de manos en el ingreso del establecimiento, se colocará una infografía que indique al personal interno, externo y clientes que antes del inicio de actividades y el servicio, se dirijan directamente al servicio higiénico o batería sanitaria para el lavado y desinfección de manos.			
Equipos de protección personal				
80	La empresa 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				
81	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas, operativas y durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo a los lineamientos de la autoridad competente.			
82	Cuenta y aplica medidas preventivas en casos sospechosos o confirmados asociados a una enfermedad infectocontagiosa, epidemia o pandemia en los protocolos de bioseguridad para el personal y clientes.			
83	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento.			
84	El responsable del establecimiento difunde y sensibiliza por sus medios digitales (página web, redes sociales, correo electrónico, entre otros) los procesos de bioseguridad que el establecimiento aplica.			
85	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de la utilería y mantelería del área de comedor después de cada uso.			
Infografías de bioseguridad				
86	Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas, alimentos o utensilios con otros comensales.			
87	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas para clientes.			
88	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas.			
89	Señaliza el distanciamiento con guías de piso y son de material resistente al alto tráfico en las siguientes áreas: Ingreso, área de caja y baño.			
90	El menú se expone mediante códigos QR, medios digitales, en carteleras, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.			
Disposición de desechos infecciosos				
91	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, guantes, cofías, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.			
Medios de pago				
92	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.			
Servicio a domicilio - Delivery				
93	Cuenta con un protocolo de bioseguridad para el servicio a domicilio - Delivery, en el que consta el proceso de entrega del producto al cliente antes, durante y después.			