

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q"

INDUSTRIA DE REUNIONES - VENUE

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.	☐	☐	
2	Cuenta con un manual de procesos y procedimientos actualizado por área operativa del establecimiento.	☐	☐	
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.	☐	☐	
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.	☐	☐	☐
5	Cuenta con un plan de marketing donde identifica sus metas, mercados objetivos, de oportunidad y cuenta con lineamientos de comunicación.	☐	☐	
6	El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado y de acuerdo a la autoridad competente.	☐	☐	

Gestión de políticas

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

Mantenimiento

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

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.	☐	☐	
----	--	--------------------------	--------------------------	--

Contratos

14	Cuenta con contratos de los servicios o productos donde se visualice las condiciones técnico-legales establecidas para la realización del evento.	☐	☐	
----	---	--------------------------	--------------------------	--

ÁMBITO B: RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL

Social

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

Fauna y flora

19	Cuenta con áreas verdes propias o apadrinadas identificadas, donde existe predominancia de especies de flora endémica y/o nativa.	☐	☐	☐
20	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.	☐	☐	
21	El establecimiento no ha introducido especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestres y no mantiene, comercializa o consume, especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas.	☐	☐	

22	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				
23	La captación de agua para el establecimiento no implica el desvío de fuentes de agua que afecten su provisión en la comunidad ni afectan el ecosistema circundante.	C	NC	NA
24	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	
25	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	C	NC	
26	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	C	NC	NA
27	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	
28	Existen dispositivos ahorradores de energía, instalados de manera predominante en el establecimiento.	C	NC	
29	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	C	NC	NA
Insumos, productos y materiales				
30	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	
31	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	C	NC	
32	El abastecimiento de alimentos para personal y clientes prioriza aquellos que son de producción local o nacional.	C	NC	
33	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				
34	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				
35	Cuenta con red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final.	C	NC	
36	Los desechos líquidos peligrosos como aceites usados son almacenados y entregados a gestores ambientales.	C	NC	
Contaminación				
37	El uso de equipos no genera ruidos que alteren el disfrute de los asistentes y la convivencia con la fauna local.	C	NC	
38	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
39	Cuantifica la huella de CO2 anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.	C	NC	
Conservación del patrimonio natural y cultural				
40	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural	C	NC	
41	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.	C	NC	
42	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
AMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO				
Infraestructura				
Infraestructura general				
43	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	C	NC	NA
44	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación natural o artificial evitando la acumulación de olores y libre circulación del aire.	C	NC	
45	Las áreas del establecimiento operativas y administrativas están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	C	NC	
46	Las áreas designadas al ingreso de clientes y proveedores se encuentran libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	C	NC	
47	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	C	NC	

Accesos			
48	Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: Libres de obstáculos. Limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	☐ C	☐ NC
49	Cuenta con áreas de carga, descarga y áreas de bodegaje.	☐ C	☐ NC
Infraestructura área de preparación de alimentos y bebidas			
50	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).	☐ C	☐ NC ☐ NA
51	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.	☐ C	☐ NC ☐ NA
52	Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	☐ C	☐ NC ☐ NA
Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias			
53	El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	☐ C	☐ NC
54	Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.	☐ C	☐ NC
Equipamiento			
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias			
55	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
56	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
57	Cuenta con un área segura, protegida y de fácil limpieza designada para el cambiador de bebé.	☐ C	☐ NC
Equipamiento para el área de alimentos y bebidas			
58	Cuenta con mesas de trabajo, calentadores, vajilla cubertería y cristalería, utensilios de cocina (tablas de picar, ollas, litos), entre otros. Mismos que deben estar en buen estado y sin signos de deterioro.	☐ C	☐ NC
59	Deberá contar con equipos de refrigeración y congelación.	☐ C	☐ NC
Equipamiento para área de eventos			
60	Cuenta con mesas y sillas, mantelería, decoración, stands, carpas, entre otros. Mismos que deben estar en buen estado y sin signos de deterioro.	☐ C	☐ NC
Equipamiento de escenarios			
61	Cuenta con pistas de baile, tarima, podio, entre otros. Mismos que deben estar en buen estado y sin signos de deterioro.	☐ C	☐ NC
Equipamiento audio-visual			
62	Cuenta con equipos de audio-video, computador con impresora, micrófonos, extensiones de luz, iluminación, equipos de proyección y pantalla, entre otros. Mismos que deben estar en buen estado y sin signos de deterioro.	☐ C	☐ NC
ÁMBITO D: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
Personal			
63	El establecimiento cuenta con un área destinada para el resguardo de pertenencias del personal el cual contará con las seguridades pertinentes.	☐ C	☐ NC
64	El personal se encuentra uniformado de acuerdo al tipo de evento, cuenta con una placa o credencial identificativa.	☐ C	☐ NC
65	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			
66	La información del "Venue" se encuentra en una plataforma digital propia donde se especifica: servicios principales, complementarios y diferenciadores, los datos de contacto, información de acceso al lugar (direcciones/mapa) , señalización interna de movilización y distribución de espacios y medidas del espacio en pies o metros. La información se encuentra actualizada y al menos en dos idiomas.	☐ C	☐ NC

67	La información gráfica y de textos del "Venue" en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	C	NC	
68	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	
69	Cuenta con una base de datos digital de clientes y proveedores.	C	NC	
70	Exhibe información sobre los mecanismos de pago aceptados en el establecimiento.	C	NC	NA
71	Las opciones alimenticias (menú), han sido evaluadas y cuentan con la aprobación nutricional de un profesional en nutrición, en gastronomía o de un chef titulado.	C	NC	NA
72	Todas las recetas de los platos de la carta se encuentran estandarizadas.	C	NC	
73	Existe información adicional a petición del cliente con los valores nutricionales de los platos de la carta o menú, con detalle calórico y de la sobrecarga de grasas saturadas, carbohidratos, sal y azúcares.	C	NC	
74	Cada plato de la carta o menú describe los ingredientes principales utilizados, además brinda opciones vegetarianas, veganas u otras opciones para personas con restricciones alimenticias e informa sobre las opciones de menú para niños.	C	NC	NA
75	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	C	NC	
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.	C	NC	NA

Complementarios

77	Brinda el servicio de internet disponible para clientes.	C	NC	
78	Facilita el servicio de asientos y recreación para niños.	C	NC	
79	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	
80	Brinda el servicio de transporte con compañías legales y seguras para los asistentes de los eventos.	C	NC	
81	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al lugar del evento.	C	NC	
82	El establecimiento brinda facilidades para mascotas (pet friendly).	C	NC	NA

Satisfacción al cliente interno y externo

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

ÁMBITO E: BIOSEGURIDAD Medidas básicas de bioseguridad

88	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.	C	NC	
89	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.	C	NC	NA
90	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.	C	NC	NA

Equipos de protección personal

91	La empresa proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para cada trabajador mismos que estarán en función de su área de trabajo.	C	NC	
----	---	---	----	--

Gestión de higiene y salud

92	El establecimiento ha desarrollado protocolos y aplica medidas de bioseguridad en las diferentes áreas administrativas y operativas durante el ejercicio de la actividad; de acuerdo a los lineamientos de la autoridad competente.	C	NC	
93	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	
94	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento.	C	NC	
95	El responsable 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	

96	Cuenta con un procedimiento de desinfección y sanitización de todo equipo antes, durante y después del montaje del evento.	C	NC
Infografías de bioseguridad			
97	Cuenta con infografía visible y resistente de no compartir bebidas, alimentos, folletería, equipos tecnológicos, utensilios, etc, entre los asistentes al evento.	C	NC
98	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas.	C	NC
99	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas.	C	NC
100	Señaliza el distanciamiento con guías de piso en material resistente al alto tráfico en: áreas que se realice el evento, servicios higiénicos o baterías sanitarias y accesos.	C	NC
101	El portafolio de servicios se expone 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			
102	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			
103	Promueve la forma de pago a través de medios digitales como: tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos.	C	NC