

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

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q"

OPERADOR TURÍSTICO

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	Cuenta con un manual de procedimientos de contingencia para la operación turística, en el que esté identificados y valorados los riesgos de la operación turística, aprobado por la gerencia.	☐	☐	☐

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, vehículos y maquinaria perteneciente al establecimiento.	☐	☐	☐
11	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. No debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.	☐	☐	☐

Capacitación

12	Cuenta con un cronograma de capacitación técnica anual en: competencias laborales, buenas prácticas ambientales, seguridad y salud ocupacional, 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.	☐	☐	☐
13	Cuenta con un programa de capacitación para los guías para actualizar sus conocimientos en los paquetes turísticos de la empresa.	☐	☐	☐

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.	☐	☐	☐
15	Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local.	☐	☐	☐
16	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 asegura un número máximo de pasajeros por guía para garantizar calidad en el servicio y la sostenibilidad del destino.	☐	☐	☐

Ambiental

Fauna y flora

17	El establecimiento dentro de sus productos y servicios no promociona ni comercializa lugares y especies que pongan en riesgo la flora y fauna silvestre; no mantiene ni comercializa, especies vegetales y animales ni elementos procedentes de estos, que estén en peligro y/o amenazadas sin las autorizaciones correspondientes.	☐	☐	☐
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Gestión de recursos

18	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.	☐	☐	☐
19	Existen procedimientos y dispositivos ahorradores de agua, instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐	☐	☐
20	Utiliza sistemas alternativos de agua (cisterna, tanque elevado, entre otros) deberá contar con procesos de purificación, registros de uso.	☐	☐	☐
21	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.	☐	☐	☐
22	Existen dispositivos ahorradores de energía, instalados de manera predominante en el establecimiento.	☐	☐	☐
23	Utiliza sistemas alternativos de energía amigables con el ambiente como: solar, eólica, entre otras.	☐	☐	☐

Insumos, productos y materiales

24	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.	☐	☐	☐
25	Cuenta con insumos y productos de producción local o nacional para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento.	☐	☐	☐
26	Existe un inventario de todos los equipos e insumos del establecimiento que aporta en su mantenimiento y administración de la vida útil.	☐	☐	☐

Residuos Sólidos

27	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.	☐	☐	☐
28	Durante los tours existe un procedimiento para la recolección, clasificación y disposición de residuos sólidos generados	☐	☐	☐

Contaminación

29	Cuantifica la huella de CO2 del establecimiento anualmente y establece medidas de reducción sobre los resultados.	☐	☐	☐
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Conservación del patrimonio natural y cultural

30	Contribuye directamente a la conservación del patrimonio natural o cultural.	☐	☐	☐
31	Contribuye a las iniciativas locales de conservación del patrimonio natural o cultural.	☐	☐	☐
32	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.	☐	☐	☐

ÁMBITO C: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO			
Infraestructura			
Infraestructura general			
33	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento.	☐ C	☐ NC
34	El establecimiento cuenta con sistemas de ventilación natural o artificial evitando la acumulación de olores.	☐ C	☐ NC ☐ NA
35	Cuenta con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida).	☐ C	☐ NC
Infraestructura área de cocina			
36	El área de almacenamiento (bodegas, repisas, entre otras.) donde se encuentran insumos secos e insumos frescos se encuentran limpias y ordenadas; los envases y productos se encuentran en empaques herméticos y etiquetados con fechas de recepción y caducidad.	☐ C	☐ NC ☐ NA
Equipamiento			
Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias			
37	Los servicios higiénicos del cliente debe contar con: -Asurero 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
38	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
ÁMBITO D: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE			
Personal			
39	El personal cuenta con áreas exclusivas para guardar sus pertenencias y alimentación.	☐ C	☐ NC
40	El personal cuenta con un distintivo de la empresa.	☐ C	☐ NC
Información			
41	La información del establecimiento se encuentra al menos en una plataforma digital 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 y al menos en dos idiomas.	☐ C	☐ NC
42	Provee información al cliente sobre los trámites legales, sanitarios, aduaneros, seguros necesarios y asistencia al viajero.	☐ C	☐ NC
43	Provee información sobre los niveles de dificultad de los tours o paquetes turísticos que oferta.	☐ C	☐ NC
44	La información gráfica y de textos en medios digitales e impresos es actualizada y corresponde a los productos o servicios ofertados.	☐ C	☐ NC
45	La capacidad de respuesta a las preguntas del potencial cliente en los diferentes canales de comunicación es menor a 24 horas.	☐ C	☐ NC
46	Cuenta con una base de datos digital de clientes, así como de agencias de servicios turísticos proveedoras de clientes, proveedores de servicios (alojamiento, guías, transporte, alimentación, recreación, todos estos registrados ante la autoridad competente).	☐ C	☐ NC
47	Solicita al cliente información específica sobre condiciones de salud, discapacidad y otros, con el fin de evitar inconvenientes durante la operación de los servicios contratados.	☐ C	☐ NC
48	Los precios de servicios y productos a disposición del cliente desglosan los impuestos para pasajeros nacionales.	☐ C	☐ NC
49	Los paquetes, servicios y productos entregados a los clientes tienen una descripción de lo que incluyen y no incluyen.	☐ C	☐ NC
50	En el caso de promociones y ofertas, detalla las características y condiciones específicas para acceder a estas.	☐ C	☐ NC ☐ NA
51	Cuenta y publica información, artículos y noticias relevantes sobre aspectos turísticos de la ciudad o del país.	☐ C	☐ NC
52	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, personal y guías.	☐ C	☐ NC ☐ NA
Seguridad			
53	La empresa tiene información sobre seguridad a ser acatada por el cliente durante la prestación de los servicios contratados.	☐ C	☐ NC
54	Para la provisión u operación de actividades de aventura, la empresa o proveedor contratado cumple con la normativa nacional vigente y los procedimientos de seguridad para promover la integridad física del cliente y el respaldo legal de la empresa.	☐ C	☐ NC ☐ NA
55	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	☐ NC
56	Cuenta con seguros con cobertura de responsabilidad civil.	☐ C	☐ NC
57	Cuentan con sistemas de seguridad en áreas comunes y zonas externas circundantes al establecimiento.	☐ C	☐ NC
Satisfacción al cliente interno y externo			
58	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del cliente en la venta y post venta.	☐ C	☐ NC
59	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del trade en la venta y post venta.	☐ C	☐ NC
60	Cuenta con un procedimiento para recibir, gestionar, evaluar y realizar el seguimiento de la satisfacción y quejas del personal.	☐ C	☐ NC
61	Analiza los resultados de satisfacción del cliente, trade y personal, como insumo de mejora continua.	☐ C	☐ NC
62	El establecimiento cuenta con un sistema de fidelización al cliente.	☐ C	☐ NC
63	El personal de atención directa al cliente habla un idioma extranjero.	☐ C	☐ NC
Productos			
64	La empresa incluye en su portafolio de productos, a tours, paquetes, programas del destino en el que se encuentra registrada.	☐ C	☐ NC
65	La empresa desarrolla nuevos productos turísticos o actualiza los existentes.	☐ C	☐ NC ☐ NA
66	Antes de la operación de un tour, programa o paquete turístico la empresa se asegura que todas las condiciones contractuales se han cumplido (guianza, proveedores, información del turista).	☐ C	☐ NC
67	Brinda opciones de viaje para personas con discapacidad, tercera edad, grupos especiales, personas con mascotas, entre otros.	☐ C	☐ NC

Guías			
68	La empresa cuenta con un código de ética para guías y conductores que es conocido y aplicado.	☐ C	☐ NC
69	Cuenta con registros de evaluación a guías de turismo del último año.	☐ C	☐ NC
70	Cuenta con un perfil del guía de acuerdo a los paquetes turísticos.	☐ C	☐ NC
71	Provee a todo guía contratado un guión base con información relevante, de acuerdo a los tours que oferta en sus paquetes estándar o a la medida.	☐ C	☐ NC
ÁMBITO E: BIOSEGURIDAD			
Medidas básicas de bioseguridad			
72	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
73	Tiene estaciones de desinfección al ingreso de las oficinas 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.	☐ C	☐ NC ☐ NA
74	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			
75	El establecimiento proporciona los Equipos de Protección Personal (EPP) para el cliente interno y externo.	☐ C	☐ NC
Gestión de higiene y salud			
76	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.	☐ C	☐ NC
77	Revisa, refuerza y registra el plan de limpieza y desinfección del establecimiento.	☐ C	☐ NC
78	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
79	Una persona toma la temperatura corporal con termómetro sin contacto a cada trabajador, cliente y personal externo que desee ingresar al establecimiento.	☐ C	☐ NC
80	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
Infografías de bioseguridad			
81	Cuenta con infografía visible y resistente del uso obligatorio de mascarillas.	☐ C	☐ NC
82	Cuenta con infografía visible y resistente del correcto lavado y desinfección de manos en las diferentes áreas administrativas y operativas.	☐ C	☐ NC
83	Señaliza el distanciamiento con guías de piso en material resistente al alto tráfico en: Ingreso, recepción y servicios higiénico o baterías sanitarias.	☐ C	☐ NC ☐ NA
84	Las tarifas y precios de servicios se exponen mediante códigos QR, medios digitales, en carteleros, elaborados en material de fácil limpieza o cualquier otro medio de información.	☐ C	☐ NC
Disposición de desechos infecciosos			
85	Cuenta con contenedores de pedal o automáticos exclusivos para mascarillas, pañuelos desechables, etc; estos deberán estar señalizados, con tapa y bolsa plástica.	☐ C	☐ NC
Medios de pago			
86	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