

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

LA GERENCIA

GENERAL

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador señala: “(...) *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 artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone 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;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece: “(...) *Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que le sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución*”;

Que, el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que, es deber de los poderes públicos motivar en debida forma las resoluciones y actos administrativos;

Que, el Código Orgánico Administrativo, menciona entre otros, los principios de eficacia, juridicidad, seguridad jurídica y confianza legítima y racionalidad; propios de la administración pública;

Que, el artículo 128 del Código Administrativo, determina que el acto normativo de carácter administrativo es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de una competencia administrativa y produce efectos jurídicos generales;

Que, el primer inciso del artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece que las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado, con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión;

Que, el artículo 10 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, dispone que, la Gerente General ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa;

Que, los numerales 8 y 15 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece que el Gerente General aprobará y modificará los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto lo señalado en el numeral 8 del artículo 9 de la Ley; así como, 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, estableciendo condiciones comerciales específicas y estratégicas de negocio competitivas;

Que, el literal e) del artículo 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, señala entre las atribuciones y obligaciones de las máximas autoridades de las instituciones del Estado, dictar reglamentos y demás normas secundarias necesarias para el eficiente, efectivo y económico funcionamiento de sus instituciones;

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

Que, el Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, registra la creación de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, en su artículo 185, precisa que, es una persona jurídica 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 - Quito Turismo 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 EPMGDT 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 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, mediante memorando No. 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 No. EPMGDT-DC-2018-0909 de 17 de octubre de 2018, la Directora de Calidad remitió a la Gerencia Jurídica de ese entonces, el borrador del Reglamento de "Distintivo Q";

Que, en el 2018, la EPMGDT -Quito Turismo, ingresó al Servicio Nacional de Derechos Intelectuales -SENADI, la solicitud de registro de "Marca y Programa Distintivo Q a la Calidad Turística"; es así como, el 15 de enero de 2020 con número de trámite SENADI_2020_TI_817, el SENADI otorgó el título que acredita el registro "Marca de Certificación" a favor de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo denominación "Calidad Turística Distintivo Q más logotipo";

Que, mediante Resolución Administrativa EPMGDT-GG-CR-2023-018 de 18 de abril de 2023, la Gerente

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

General de la época expidió el "**REGLAMENTO PARA LA ENTREGA, USO, RENOVACIÓN Y APLICACIÓN DEL "DISTINTIVO Q" A LA CALIDAD TURÍSTICA**";

Que, mediante memorando Nro. EPMGDT-DSIT-2025-0825 de 08 de octubre de 2025, la Directora de Servicios para la Industria Turística remitió a la Gerencia General con el asunto: "*Solicitud de revisión, aprobación, emisión y suscripción de Resolución del "REGLAMENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN, DEL PROGRAMA "DISTINTIVO Q" A LA CALIDAD TURÍSTICA Y ANEXOS*" en el que menciona: "(...) *Por medio del presente me permito remitir el proyecto de resolución administrativa correspondiente a la reforma del Reglamento para la Implementación, Seguimiento y Renovación del Programa "Distintivo Q" a la Calidad Turística, junto con sus respectivos anexos, para su revisión y suscripción. Es necesario precisar que el documento adjunto busca fortalecer el marco normativo que regula el programa "Distintivo Q" y garantizar su adecuada implementación conforme a los principios institucionales de calidad, transparencia y mejora continua. Cabe señalar que el contenido del proyecto ha sido validado por la Dirección de Asesoría Jurídica de la Empresa, que ha verificado su coherencia normativa y cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente. En este contexto, se solicita la aprobación del proyecto de resolución adjunto y la disposición a la instancia correspondiente para su emisión formal.*", con los siguientes anexos: "ANEXO 2 Formulario_Postulación.docx; - ANEXO 1 Estándares.xlsx - ANEXO 3 Carta_Compromiso.docx - ANEXO 4 Expresion_Renovacion.docx - ANEXO 5 Formulario_Desvinculacion.docx - **Borrador Reglamento Distintivo Q 2025 al 16 de septiembre.docx** - ANEXO 7 Manual Marca Distintivo Q_compressed.pdf."

Que, La Gerencia General en el recorrido del sistema de gestión documental del memorando Nro. EPMGDT-DSIT-2025-0825 de 08 de octubre de 2025, dispone al Director de Asesoría Jurídica: "(...) *por favor revisar y validar solicitud.*"; quien le menciona a la Gerencia General: "(...) *La Resolución que contiene la propuesta de Reglamento para la Implementación, Seguimiento, Renovación del Programa "Distintivo Q" a la Calidad Turística y Anexos, se encuentra validado por esta Dirección por lo tanto es procedente la suscripción por parte de GG*"; por lo cual, la Gerencia General dispuso: "(...) **DAJ. Continuar con la emisión de la Resolución Administrativa de conformidad a la normativa legal vigente.**"

Que, mediante Acción de Personal 20-06-01-2025-SUB de 20 de junio de 2025, se designó en calidad de Gerente General Subrogante de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- a la Msc. Amelia Alejandra Ordoñez Muñoz;

Que, es necesario armonizar y definir políticas y procedimientos internos comunes para la entrega, uso, renovación y aplicación del "Distintivo Q" a la Calidad;

En ejercicio de las atribuciones y facultades conferidas por la Constitución de la República, Ley,

RESUELVE

Expedir la **REFORMA AL REGLAMENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN, DEL PROGRAMA "DISTINTIVO Q" A LA CALIDAD TURÍSTICA DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO - QUITO TURISMO.**

TÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO PRINCIPIOS Y ALCANCE

Artículo 1.- Objeto del reglamento. - El presente reglamento tiene por objeto establecer las condiciones, procedimientos y lineamientos técnicos para la implementación, seguimiento, renovación, uso y aplicación al

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

“Distintivo Q” a la Calidad Turística por la prestación de servicios o desarrollo de actividades turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación. - El presente reglamento será aplicable dentro del Distrito Metropolitano de Quito a los establecimientos turísticos y demás actores del sector que, de forma voluntaria, se adhieran al Programa “Distintivo Q” de Calidad Turística. Su aplicación se realizará conforme a las competencias institucionales de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo.

Artículo 3.- Objeto del programa. - El Programa “Distintivo Q” tiene como objeto fortalecer la calidad turística mediante el acompañamiento técnico continuo, el desarrollo de estándares alineados a la sostenibilidad, ambiental económica y social, en procura de la mejora continua de los servicios y actividades turísticas así como, la implementación de buenas prácticas.

Artículo 4.- Reconocimiento del Distintivo “Q”. - El Distintivo “Q” de Calidad Turística constituye un reconocimiento institucional otorgado por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo a los establecimientos turísticos que, de forma voluntaria, hayan cumplido con los estándares técnicos, operativos y de mejora continua definidos por el Programa.

Este reconocimiento implica que el establecimiento:

- a) Ha desarrollado e implementado un proceso de mejora técnica bajo acompañamiento especializado, conforme a los lineamientos del Programa.
- b) Desarrolla acciones permanentes para fortalecer la calidad y sostenibilidad de su operación.
- c) Ofrece productos y servicios alineados con su actividad registrada y su aptitud turística.
- d) Aplica procesos adecuados en atención al cliente, gestión de impactos, condiciones laborales, responsabilidad ambiental y otras buenas prácticas sectoriales.
- e) Adopta medidas de accesibilidad y responsabilidad social como parte integral de su operación.
- f) Mantiene mecanismos de evaluación interna y retroalimentación que permiten ajustar sus procesos y servicios en función de la experiencia del visitante.
- g) En su operación implementa y viabiliza buenas prácticas que contribuyen a la sostenibilidad de la actividad turística.

Artículo 5.- Principios del Programa “Distintivo Q”. - El Programa “Distintivo Q” se fundamenta en un modelo de acompañamiento progresivo y continuo, orientado a fortalecer la calidad turística mediante procesos participativos, técnicos y sostenibles. Este enfoque promueve la mejora constante, la corresponsabilidad institucional y el desarrollo competitivo del destino turístico.

1. **Legalidad:** El programa se rige por el cumplimiento a la normativa nacional y local vigente, promoviendo la formalización y el cumplimiento regulatorio como base para el desarrollo turístico responsable.
2. **Sostenibilidad:** Se promueve una gestión turística ambiental, sociocultural y económicamente responsable.
3. **Innovación y mejora continua:** Se promueve la adaptabilidad, el emprendimiento y la evolución constante de los servicios turísticos, mediante procesos de aprendizaje, retroalimentación y actualización técnica.
4. **Igualdad y transparencia:** El programa garantiza condiciones justas de participación, asesoría imparcial y procedimientos claros, accesibles y verificables para todos los actores del sector.
5. **Fiabilidad:** Las acciones del programa se sustentan en metodologías especializadas, seguimiento documentado y manejo ético de la información, asegurando coherencia y confiabilidad en su aplicación
6. **Accesibilidad e Inclusión:** Se impulsan entornos accesibles y servicios turísticos inclusivos que respondan a diversos perfiles de turistas.

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

Artículo 6.- Titular del programa. - La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo es la entidad titular del Programa “Distintivo Q” de Calidad Turística, y en tal calidad, ejerce de manera exclusiva la facultad de diseñar, implementar, modificar, promocionar y coordinar su ejecución.

La implementación del Programa por parte de otras entidades autorizadas podrá realizarse únicamente mediante convenios específicos o comerciales suscritos con Quito Turismo, conforme a la normativa vigente. Dichos instrumentos deberán establecer claramente las condiciones técnicas, operativas y de supervisión institucional que garanticen la integridad del modelo y el cumplimiento de sus principios.

Artículo 7.- Alcance del programa. - El Programa “Distintivo Q” de Calidad Turística es aplicable a los servicios y actividades turísticas definidas por la normativa nacional vigente, incluyendo aquellas complementarias que, por su naturaleza, contribuyan al fortalecimiento de la experiencia turística y a la gestión integral del destino en el Distrito Metropolitano de Quito.

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo podrá ampliar progresivamente el alcance del Programa, incorporando nuevas actividades mediante el desarrollo de estándares técnicos específicos, conforme a criterios de pertinencia, sostenibilidad y mejora continua.

Artículo 8.- Tipos y estándares. - Los establecimientos participantes serán asesorados según los estándares definidos para cada tipología turística y zona de intervención rural o urbana. (ANEXO 1)

1. Alimentos, bebidas y entretenimiento;
2. Alojamiento;
3. Agenciamiento turístico;
4. Transporte turístico;
5. Organizadores de eventos, congresos y convenciones, reuniones, incentivos, conferencias, ferias y exhibiciones;
6. Centros de convenciones, salas de recepciones y salas de banquetes;
7. Centros de turismo comunitario;
8. Parques temáticos y atracciones estables; y,
9. Balnearios, termas y centros de recreación turística.

TÍTULO II
FASES DE IMPLEMENTACIÓN Y RECONOCIMIENTO

Artículo 9.- Enfoque de acompañamiento continuo. - El Programa “Distintivo Q” adopta un modelo circular basado en estándares de calidad y sostenibilidad, orientado al fortalecimiento de los negocios turísticos mediante procesos de asesoramiento técnico progresivo. Este modelo se fundamenta en la mejora continua, la gestión responsable y el desarrollo sostenible de la actividad turística.

La implementación del modelo se estructura en tres fases secuenciales:

1. Inicio – Planificación
2. Implementación – Fortalecimiento
3. Consolidación – Proyección

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

Artículo 10.- Ventajas del acompañamiento continuo. - La aplicación del modelo circular de calidad turística, basado en el acompañamiento técnico progresivo, ofrece ventajas estratégicas para los establecimientos participantes, orientadas al fortalecimiento institucional, operativo y competitivo. Entre ellas se destacan:

- a) **Simplificación de procesos:** Permite implementar acciones de mejora de forma ordenada, estructurada y progresiva.
- b) **Seguimiento técnico continuo:** Facilita el seguimiento periódico de avances, con acompañamiento especializado durante todas las fases del programa.
- c) **Resultados verificables, cuantificables y reportables:** Asegura la obtención de logros concretos con evidencias técnicas y documentadas, tanto internas como externas.
- d) **Articulación entre mejora interna y posicionamiento externo:** Promueve que las acciones de gestión y calidad se traduzcan en valor agregado para el turista y diferenciación del mercado.
- e) **Flexibilidad y adaptabilidad:** El modelo permite que cada establecimiento trace su propia hoja de ruta de mejora en función de su realidad operativa, vocación de servicio y potencial de desarrollo.

CAPÍTULO I INICIO - PLANIFICACIÓN

Artículo 11.- Requisitos de admisibilidad. - Los establecimientos turísticos que deseen participar en el Programa "Distintivo Q" deberán contar con los siguientes requisitos:

- a) Estar legalmente registrados en el Catastro de Establecimientos Turísticos.
- b) Contar con la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE) vigente.
- c) No mantener obligaciones administrativas, tributarias o técnicas pendientes.
- d) Presentar el **formulario de postulación** (ANEXO 2).
- e) Suscribir una carta compromiso en la que conste la aceptación voluntaria de participación en el Programa y la sujeción a las disposiciones del presente reglamento (ANEXO 3).
- f) Otras que considere la institución que garantice la admisibilidad.
- g) No haber sido sancionado por el incumplimiento de la normativa por su operación turística.

Artículo 12.- Proceso de postulación. - Los interesados en participar en el Programa "Distintivo Q" deberán remitir su solicitud mediante el formulario de postulación, debidamente completado, acompañado de los documentos habilitantes exigidos en el presente reglamento.

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo a través de la Dirección de Servicios para la Industria Turística, verificará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y evaluará la documentación presentada. El resultado del análisis será comunicado al solicitante mediante acto administrativo, en el que constará la aceptación o no admisión al Programa, en el término de 15 días.

La aceptación formal iniciará la fase de capacitación obligatoria, conforme a lo previsto en el artículo correspondiente.

Artículo 13.- Capacitación. - La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, o la institución autorizada para tal efecto, impartirá el curso "Herramientas de Gestión para la Calidad Turística", dirigido al representante o delegado del establecimiento postulante, como parte integral del proceso de obtención del reconocimiento "Distintivo Q".

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

La participación en dicho curso constituye un requisito técnico dentro del modelo de asesoramiento progresivo, y su cumplimiento será considerado en la evaluación de los estándares aplicables.

Las capacitaciones técnicas que no formen parte del proceso formal de obtención del “Distintivo Q” tendrán carácter voluntario y estarán orientadas al fortalecimiento continuo de capacidades en gestión turística, calidad, sostenibilidad e innovación.

Artículo 14.- Acompañamiento técnico y diagnóstico inicial. - Una vez cumplida la fase de capacitación, el establecimiento turístico postulante recibirá asesoramiento técnico por parte de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, o de la institución autorizada, con el fin de facilitar la interpretación de los estándares aplicables, la comprensión del modelo de mejora y el uso de herramientas de gestión de calidad.

El asesoramiento incluirá la realización de un diagnóstico técnico inicial, orientado a evaluar la situación del establecimiento en materia de gestión de calidad, sostenibilidad, operación y servicio. Dicho diagnóstico identificará brechas respecto de los estándares definidos en el Programa “Distintivo Q” y constituirá el insumo principal para la elaboración del plan de mejora y acción correspondiente.

Artículo 15.- Plan de mejora y acción. - Con base en el diagnóstico técnico inicial, la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, elaborará conjuntamente con el representante del establecimiento turístico un plan de mejora y acción, orientado a subsanar las brechas identificadas respecto de los estándares del Programa “Distintivo Q”.

CAPÍTULO II IMPLEMENTACIÓN - FORTALECIMIENTO

Artículo 16.- Ejecución del plan de acción. El establecimiento implementará de forma progresiva las acciones previstas en su plan de mejora y acción, siguiendo los lineamientos técnicos definidos por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo.

Durante esta etapa, se acompañará el avance de los hitos establecidos, brindando orientación técnica para facilitar el desarrollo ordenado y efectivo del proceso.

Artículo 17.- Acompañamiento y seguimiento técnico. Durante la fase de implementación, el establecimiento contará con apoyo técnico, que podrá incluir visitas, asesoría metodológica, revisión de avances y recursos prácticos, con el objetivo de fortalecer la aplicación del plan de mejora.

Este acompañamiento busca facilitar el proceso, resolver dudas operativas y adaptar las acciones a la realidad del establecimiento.

Artículo 18.- Fortalecimiento de capacidades. La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo desarrollará espacios de formación técnica, tales como capacitaciones, talleres o actividades focalizadas, dirigidas al personal operativo, mandos medios y niveles gerenciales de los establecimientos participantes.

Estas acciones estarán orientadas a fortalecer habilidades prácticas, promover la mejora continua y consolidar la gestión de calidad en el ámbito turístico.

Artículo 19.- Innovación y buenas prácticas. Durante esta fase se promoverá la identificación, sistematización y visibilización de buenas prácticas implementadas, así como el fomento a la innovación en procesos y productos turísticos.

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

Quito Turismo podrá considerar estas experiencias como referentes para enriquecer el modelo del Programa “Distintivo Q” y fortalecer su impacto en el sector.

CAPÍTULO III CONSOLIDACIÓN - PROYECCIÓN

Artículo 20.- Resultados. - Al culminar la fase de implementación, la EPMGDT– Quito Turismo a través de la Dirección de Servicios Turísticos realizará una visita técnica de cierre, en la que se revisarán los avances alcanzados por el establecimiento en relación con los estándares del Programa “Distintivo Q”.

Durante esta visita se valorarán los logros obtenidos, el desarrollo del plan de mejora y las acciones incorporadas en materia de sostenibilidad, como parte del proceso de fortalecimiento integral.

Artículo 21.- Otorgamiento del Distintivo Q. – El reconocimiento “Distintivo Q” será otorgado al establecimiento turístico que, al cierre de la fase de implementación, haya alcanzado un nivel de desarrollo igual o superior al setenta por ciento (70%) respecto de los estándares técnicos definidos por el programa.

Artículo 22.- Vigencia. - El “Distintivo Q” tendrá una vigencia de tres (3) años contados a partir de la fecha de notificación del reconocimiento al establecimiento turístico. Durante este período, el establecimiento podrá hacer uso oficial de la marca “Distintivo Q”, conforme a los lineamientos establecidos por Quito Turismo.

CAPÍTULO VI RENOVACIÓN DEL DISTINTIVO Q

Artículo 23.- Proceso de renovación. - Los establecimientos que cuenten con el reconocimiento “Distintivo Q” podrán solicitar su renovación dentro de los dos (2) meses anteriores a la fecha de expiración del período de vigencia.

La solicitud deberá presentarse a través de los canales habilitados por Quito Turismo, conforme al procedimiento establecido en el presente reglamento.

Artículo 24.- Condiciones para la renovación. - Para acceder al proceso de renovación del reconocimiento “Distintivo Q”, los establecimientos deberán contar con las siguientes condiciones:

1. La presentación del formulario digital denominado Expresión de Renovación (ANEXO 4) suscrito por el representante legal o propietario del establecimiento.
2. Mantener vigente su Registro de Turismo y la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE).

Adicionalmente, se considerarán los siguientes elementos como parte del proceso de continuidad técnica y mejora progresiva:

- a) Mantener y demostrar un compromiso sostenido de mejora, con un nivel de avance igual o superior al 70% de los estándares.
- b) Haber participado en actividades de fortalecimiento de capacidades promovidas y avalados por entidades públicas o privadas durante el último ciclo de vigencia.
- c) No haber incurrido en causales de suspensión ni revocatoria conforme a lo establecido en el presente reglamento.

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

Artículo 25.- Asistencia, acompañamiento y avance. -Una vez confirmada la renovación del reconocimiento, el establecimiento contará con visitas de asistencia técnica por parte de Quito Turismo, orientadas a brindar retroalimentación sobre el plan de mejora, resolver inquietudes operativas y fortalecer el compromiso institucional con la calidad y la sostenibilidad.

Al finalizar el período de renovación, se realizará una visita técnica de cierre, en la que se documentarán los avances alcanzados y se emitirá el informe correspondiente como parte del proceso de continuidad del programa.

TÍTULO III ESQUEMA DE RECONOCIMIENTOS

Artículo 26.- Reconocimiento Base: Distintivo Q a la Calidad y Sostenibilidad Turística. - El reconocimiento “Distintivo Q a la Calidad y Sostenibilidad Turística” será otorgado a los establecimientos turísticos que hayan completado satisfactoriamente las fases del programa: *Inicio – Planificación, Implementación – Fortalecimiento y Consolidación – Proyección*, alcanzando un nivel de desarrollo igual o superior al setenta por ciento (70%) de los estándares integrales establecidos.

Este distintivo integra criterios de calidad turística con principios de sostenibilidad en sus dimensiones de gobernanza, gestión ambiental, enfoque sociocultural y desempeño económico, incorporando indicadores que promueven la mejora continua del negocio.

Artículo 27.- Insignia Oro. - La Insignia Oro es una distinción técnica anual vinculada al “Distintivo Q”, otorgada a los establecimientos turísticos que, durante el período de vigencia del reconocimiento, hayan alcanzado un nivel de desarrollo igual o superior al noventa y uno por ciento (91%) de los estándares técnicos establecidos.

Esta insignia podrá ser entregada anualmente y tiene por finalidad destacar el desempeño sobresaliente del establecimiento dentro del ciclo de mejora continua, sin modificar la vigencia del Distintivo Q

Artículo 28.- Reconocimiento Especial: “Embajador Q”. - Este reconocimiento especial será otorgado a los establecimientos turísticos que hayan mantenido de forma consecutiva el “Distintivo Q” durante al menos dos períodos completos de vigencia (seis años o más), y que evidencien liderazgo sectorial, acompañamiento a nuevos postulantes y generación de buenas prácticas replicables.

Este reconocimiento tiene carácter simbólico y representativo, y busca exaltar la trayectoria institucional del establecimiento como referente del programa.

Artículo 29.- Condiciones para la obtención del reconocimiento Especial “Embajador Q”. – El reconocimiento especial podrá ser solicitado por los establecimientos de manera voluntaria o surgir como resultado del proceso de asesoramiento y seguimiento técnico.

a. Naturaleza del reconocimiento: "Embajador Q" no es un distintivo operativo como el "Distintivo Q" base, ni una insignia técnica adicional, sino un reconocimiento especial y simbólico, que exalta la permanencia, el prestigio y la trayectoria del establecimiento dentro del programa.

b. Requisitos para obtenerlo:

1. Antigüedad y consistencia: El establecimiento debe haber mantenido de forma ininterrumpida el Distintivo Q durante al menos dos ciclos completos, es decir, seis años o más. Esto indica continuidad, compromiso y mejora sostenida.

2. Liderazgo sectorial: Debe haber demostrado liderazgo positivo en el sector turístico, lo cual puede traducirse

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

en participación en procesos gremiales, promoción del destino, innovación o referencia para otros negocios.

3. Mentoría a nuevos postulantes: Se valora que el establecimiento comparta su experiencia con nuevos postulantes, actuando como modelo o mentor en el proceso de implementación del Distintivo Q.

4. Buenas prácticas replicables: Debe documentar o demostrar prácticas exitosas, sostenibles y aplicables por otros establecimientos turísticos, fortaleciendo el aprendizaje colectivo y la cultura de calidad.

c. Finalidad del reconocimiento

1. Consolidar referentes del programa dentro del ecosistema turístico.
2. Fortalecer la red de calidad y sostenibilidad, reconociendo a quienes inspiran y apoyan a otros.
3. Reforzar la imagen institucional del programa, posicionando a los "Embajadores Q" como íconos de calidad, sostenibilidad y hospitalidad en el destino.

d. Aplicación práctica

1. El reconocimiento podrá ser entregado en eventos institucionales o ferias.
2. Los "Embajadores Q" podrán ser invitados como voceros, capacitadores, o incluso aliados estratégicos en campañas de promoción turística y mentorías.

TÍTULO IV BENEFICIOS E INCENTIVOS DEL DISTINTIVO Q

Artículo 30.- Beneficios para los establecimientos reconocidos. - Los establecimientos que cuenten con el Distintivo Q tendrán acceso a los siguientes beneficios:

- a) **Uso de Marca:** Podrá usar y exhibir la marca de Distintivo Q, en sus actividades.
- b) **Asesoría y asistencia técnica:** Incluye visitas técnicas programadas, diagnóstico individualizado, acompañamiento en la implementación de acciones de mejora y emisión de informes.
- c) **Capacitaciones y talleres focalizados:** Participación en capacitaciones, talleres y actividades focalizadas sobre gestión de calidad, sostenibilidad, innovación, mejora de procesos y otros temas estratégicos del sector.
- d) **Actualización de conocimientos:** Acceso preferente a programas y cursos especializados, seminarios y nuevas herramientas de gestión para el sector turístico.
- e) **Visibilización de buenas prácticas:** Difusión de acciones exitosas en sostenibilidad, responsabilidad social, innovación y mejora continua mediante plataformas digitales, boletines y eventos institucionales.
- f) **Vinculación con redes, ferias y certificaciones internacionales:** Conexión estratégica con procesos de certificación internacional, participación en eventos especializados, acceso a redes globales de turismo sostenible, oportunidades de cooperación técnica, participación preferente en programas de innovación turística y encadenamientos productivos.
- g) **Productos y experiencias prioritarias:** Promoción prioritaria de productos turísticos innovadores o emblemáticos que cumplan con estándares de calidad y sostenibilidad, a través de campañas diferenciadas.
- h) **Promoción Turística:** Inclusión en campañas lideradas por la EPMGDT - Quito Turismo plataformas de promoción digital, catálogos, ruedas de negocios, ferias nacionales e internacionales, así como eventos o sus aliados estratégicos.
- i) **Otros:** Mecanismos complementarios de fomento a la calidad y sostenibilidad turística que contribuyan al fortalecimiento del ecosistema turístico local.

Artículo 31.- Reconocimiento público y posicionamiento. - Quito Turismo podrá otorgar reconocimientos públicos a los establecimientos que destaquen por su desempeño técnico, innovación o contribución al fortalecimiento del programa, mediante menciones honoríficas, distinciones temáticas o inclusión en espacios de representación institucional.

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

Los establecimientos reconocidos podrán ser considerados como referentes sectoriales y voceros en procesos de formación, mentoría o promoción del destino.

Artículo 32.- Acceso preferente a programas de fomento técnico y promoción. - Los establecimientos turísticos que cuenten con el “Distintivo Q a la Calidad y Sostenibilidad Turística” podrán acceder de manera prioritaria a programas impulsados por Quito Turismo o sus aliados estratégicos, siempre que dichas iniciativas estén orientadas al fortalecimiento técnico, la innovación, la sostenibilidad o la promoción del destino.

La participación estará sujeta a los criterios específicos definidos en cada programa, sin perjuicio de los beneficios establecidos en el presente reglamento.

TÍTULO V

REVOCATORIA, RENUNCIA Y RETIRO DE MARCA

Artículo 33.- Revocatoria del Reconocimiento Distintivo Q. - El reconocimiento otorgado a un establecimiento turístico podrá ser revocado por la EPMGDT - Quito Turismo o la entidad autorizada en los siguientes casos:

- a) Cuando el establecimiento, al cierre del ciclo de acompañamiento técnico, durante su operación se verifique un nivel de desarrollo inferior al setenta por ciento (70%) respecto de los estándares integrales del programa.
- b) Cuando se identifiquen infracciones documentadas que afecten la seguridad, integridad o experiencia del turista, conforme a los principios del programa
- c) Cuando el establecimiento haya sido objeto de sanciones administrativas por parte de entidades de control competentes, relacionadas con el ejercicio de su actividad turística.
- d) Como el vencimiento de la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE), pérdida del Registro de Turismo o cese de actividad económica.

El procedimiento para la revocatoria incluirá un informe técnico. La revocatoria implicará la desvinculación inmediata del programa y la pérdida de los beneficios asociados al reconocimiento.

Artículo 34.- Renuncia Voluntaria. - El establecimiento turístico podrá renunciar voluntariamente al Distintivo Q en cualquier momento, mediante la presentación digital del Formulario de Desvinculación (ANEXO 5) suscrito por el representante legal.

La renuncia tendrá los siguientes efectos:

- a) Finalización de todos los beneficios institucionales vinculados al programa.
- b) Imposibilidad de utilizar la marca y material oficial del Distintivo Q.
- c) El establecimiento podrá postular nuevamente al programa luego de transcurrido un (01) año calendario desde su renuncia formal, siempre que alcance los estándares establecidos en el presente reglamento.

Artículo 35.- Retiro de marca y materiales. - Todo establecimiento que haya sido objeto de revocatoria, renuncia voluntaria o desvinculación formal del programa “Distintivo Q” deberán cumplir con las siguientes obligaciones respecto al uso de la marca y sus elementos asociados:

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

- a) Devolver el reconocimiento oficial del programa a la EPMGDT - Quito Turismo o la entidad autorizada.
- b) Eliminar toda mención, logotipo o referencia visual al Distintivo Q de su página web, redes sociales, material promocional o cualquier otro medio de comunicación del negocio.
- c) Retirar físicamente toda señalización relacionada con el programa que se exhiba en sus instalaciones.

El cumplimiento de estas disposiciones será verificado por la EPMGDT - Quito Turismo.

TÍTULO VI CONFIDENCIALIDAD, DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 36.- Confidencialidad de la información. - La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, como entidad responsable del Programa “Distintivo Q”, garantizará la confidencialidad, resguardo y uso exclusivo de la información proporcionada por los establecimientos turísticos en cualquiera de las fases del programa.

Dicha información será utilizada únicamente con fines técnicos, de seguimiento, asesoramiento, evaluación, sistematización o mejora del programa, y no podrá ser divulgada sin el consentimiento expreso del establecimiento, salvo requerimiento legal debidamente fundamentado.

Artículo 37.- Derechos. - Los establecimientos turísticos reconocidos con el Distintivo Q tendrán derecho a:

- a) Recibir asesoramiento técnico especializado, acompañamiento y seguimiento durante todas las fases del programa.
- b) Acceder a formación técnica, procesos de fortalecimiento de capacidades, recursos metodológicos y herramientas de mejora continua.
- c) Participar en actividades de promoción turística, campañas institucionales, ferias, ruedas de negocio y acciones de visibilización.
- d) Ser considerados en iniciativas, redes, proyectos o certificaciones que promuevan el desarrollo sostenible, la calidad y la innovación en el sector turístico.
- e) Recibir información periódica sobre el estado de su participación y avances en el marco del modelo circular del programa.
- f) Ejercer su derecho a la réplica o apelación en caso de observaciones técnicas, suspensión o revocatoria, conforme lo establecido en este reglamento.

Artículo 38.- Obligaciones. - Los establecimientos que cuenten con el Distintivo Q y participen en cualquiera de sus fases deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Desarrollar las acciones previstas en el cronograma técnico, aplicando los estándares y compromisos asumidos durante su participación.
- b) Participar activamente en las acciones de acompañamiento técnico, capacitación, seguimiento y evaluación previstas por la EPMGDT - Quito Turismo.
- c) Implementar las recomendaciones técnicas recibidas y demostrar avances medibles en la implementación de mejoras.
- d) Mantener la vigencia de los permisos legales y regulatorios requeridos por la normativa nacional y local.
- e) Comunicar de manera oportuna cualquier cambio en su operación, razón social, categoría, propiedad o condiciones que afecten su participación.
- f) Velar por el uso adecuado de la marca “Distintivo Q” conforme el reglamento y el manual de identidad visual.

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

- g) Promover los principios del programa e incentivar su réplica en el entorno empresarial o gremial.

TÍTULO VII

MECANISMO DE GESTIÓN DE RETROALIMENTACIÓN, ALERTAS Y RESTITUCIÓN

Artículo 39.- Compromiso institucional frente a observaciones ciudadanas. - Los establecimientos turísticos que cuenten con el reconocimiento “Distintivo Q” o se encuentren en proceso de implementación del programa deberán asumir un compromiso activo de receptividad, colaboración y mejora frente a observaciones ciudadanas relacionadas con la calidad del servicio prestado.

Este compromiso implica facilitar el seguimiento técnico de las observaciones, implementar medidas correctivas cuando corresponda y contribuir al fortalecimiento de la experiencia turística en el destino.

Artículo 40.- Presentación de observaciones y alertas. - Cualquier persona natural o jurídica podrá presentar comentarios, observaciones o alertas sobre el desempeño de un establecimiento turístico que cuente con el Distintivo Q o esté en proceso de asesoramiento. Estas manifestaciones constituirán insumos técnicos para el fortalecimiento de la calidad del servicio y la mejora continua del programa.

La presentación podrá realizarse por canales físicos o digitales habilitados por la EPMGDT - Quito Turismo y deberá contener al menos: Formulario de Retroalimentación y Mejora (ANEXO 6)

- a) Nombre del establecimiento observado.
- b) Descripción clara y objetiva del hecho o situación.
- c) Fecha del evento.
- d) Datos de contacto del remitente (opcional si se desea anonimato).

Se fomentará el uso de lenguaje respetuoso, constructivo y basado en hechos verificables.

Artículo 41.- Análisis técnico de observaciones. - Las observaciones o alertas recibidas serán gestionadas por la Dirección de Servicios para la Industria Turística de la EPMGDT - Quito Turismo o la institución autorizada, quien realizará un análisis técnico preliminar para:

- a) Verificar la naturaleza y pertinencia de la observación.
- b) Analizar si corresponde realizar una visita técnica de acompañamiento.
- c) Identificar posibles oportunidades de mejora, priorizando el diálogo técnico y el acompañamiento antes de considerar acciones correctivas formales.

En caso de reincidencia o gravedad, se podrá activar el mecanismo de revisión.

Artículo 42. - Medidas de acompañamiento y restitución progresiva. - En caso de observarse aspectos técnicos que requieren fortalecimiento con relación a los estándares del programa, se podrá aplicar un sistema de medidas progresivas de acompañamiento, en el siguiente orden:

1. Recomendación técnica escrita, con plazo para ajuste (máximo 30 días).
2. Plan de mejora establecido, acompañado por el equipo técnico (máximo 60 días).
3. Suspensión temporal del uso del Distintivo Q, hasta implementar acciones correctivas.
4. Desvinculación del programa, únicamente en casos graves o incumplimientos reiterados y documentados.

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

Todas las acciones estarán documentadas y notificadas oficialmente al establecimiento, asegurando el derecho a réplica, diálogo técnico y oportunidad de mejora.

TÍTULO VII

USO, PROTECCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA APLICACIÓN DE LA MARCA “DISTINTIVO Q”

Artículo 43.- Titularidad de la Marca. - La marca “Distintivo Q” es un distintivo de propiedad exclusiva de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo. Su uso está sujeto a lo establecido en el presente reglamento, sus anexos, y el **Manual de Marca** (ANEXO 7).

Artículo 44.- Finalidad y valor de la Marca. - La marca representa el compromiso con la calidad, la sostenibilidad y la mejora continua del sector turístico. Su propósito es visibilizar a los establecimientos que han implementado buenas prácticas reconocidas técnicamente y contribuir al posicionamiento competitivo del destino.

Artículo 45.- Uso autorizado y responsable. - El uso de la marca “Distintivo Q” está autorizado únicamente para los establecimientos que hayan obtenido el reconocimiento conforme a los procedimientos establecidos y mientras mantengan su vigencia activa.

Se permite su aplicación en los siguientes medios y espacios, conforme al Manual de Marca:

- a) Material gráfico, audiovisual o promocional impreso y digital.
- b) Sitios web y redes sociales oficiales del establecimiento.
- c) Señalética interior y exterior de los establecimientos.
- d) Comunicaciones institucionales y presentaciones públicas.
- e) Otros usos aprobados previa coordinación con la EPMGDT - Quito Turismo.

Artículo 46.- Recomendaciones y restricciones para un uso adecuado. - Para preservar el valor técnico y simbólico del Distintivo Q, se deben observar las siguientes recomendaciones:

- 1) Utilizar el logotipo y elementos visuales del programa únicamente conforme a los lineamientos establecidos en el Manual de Marca.
- 2) Abstenerse de incorporar la marca en establecimientos no reconocidos, o cuya participación esté inactiva, vencida o desvinculada.
- 3) Evitar cualquier representación que genere confusión sobre la naturaleza, vigencia o alcance del reconocimiento.
- 4) Reportar oportunamente cualquier cambio en razón social, nombre comercial, imagen institucional o proceso de renovación.
- 5) En caso de desvinculación del programa, cesar el uso de la marca en todos los canales de comunicación y devolver el material distintivo correspondiente.

Artículo 47.- Acompañamiento ante usos no autorizados o inadecuados. - Si se detectan usos incorrectos o no autorizados de la marca, se aplicará un proceso de acompañamiento técnico y preventivo, orientado a la corrección voluntaria y la protección del programa:

- 1. **Notificación:** Se enviará un comunicado institucional señalando el uso observado y las recomendaciones para su adecuación.
- 2. **Asistencia Técnica:** El equipo técnico podrá brindar orientación específica para el ajuste del uso de la marca.

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

3. **Plazo de corrección:** El establecimiento contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para realizar los ajustes requeridos y reportar su cumplimiento.

Artículo 48.- Protección institucional de la marca. - La EPMGDT - Quito Turismo se reserva el derecho de aplicar medidas administrativas, legales o institucionales correspondientes para proteger el uso correcto de la marca, conforme a la normativa nacional de propiedad intelectual, sin perjuicio de que se promuevan, en primer lugar, acciones formativas, preventivas y de diálogo.

TÍTULO IX COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y VINCULACIÓN CON INICIATIVAS COMPLEMENTARIAS

Artículo 49.- Instituciones autorizadas y acuerdos de cooperación. - La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo es la única entidad facultada para establecer convenios de cooperación técnica o comerciales con instituciones públicas, privadas, académicas o de la sociedad civil, nacionales o internacionales, que deseen contribuir en la implementación, promoción, fortalecimiento o seguimiento del Programa de Calidad Turística “Distintivo Q”.

Los convenios suscritos deberán observar los principios rectores del programa y ajustarse a los estándares técnicos, operativos y comunicacionales establecidos en el presente reglamento y sus anexos. El alcance, responsabilidades y condiciones de participación de cada entidad cooperante serán definidos en el respectivo instrumento jurídico, conforme a los objetivos institucionales del programa.

Artículo 50.- Articulación con sistemas de certificación. - La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo podrá establecer mecanismos de articulación técnica, alineación metodológica o reconocimiento referencial con programas, sellos o sistemas de certificación relacionados con la calidad y sostenibilidad turística, tanto a nivel nacional como internacional.

Estas acciones estarán orientadas a:

- a) Facilitar la preparación progresiva de los establecimientos turísticos para acceder a procesos de certificación ante entidades competentes.
- b) Promover la complementariedad entre el programa “Distintivo Q” y otros estándares reconocidos, optimizando recursos y evitando duplicidad de esfuerzos.
- c) Ampliar los beneficios técnicos, formativos y promocionales para los establecimientos participantes.
- d) Contribuir al posicionamiento del destino como referente en calidad, sostenibilidad e innovación turística.

La articulación se realizará conforme a los principios del programa y a los estándares definidos en el presente reglamento y sus anexos.

Artículo 51.- Revisión técnica y mejora continua del programa. - La EPMGDT - Quito Turismo será la responsable de conducir los procesos de actualización y mejora continua del programa, en respuesta a nuevas tendencias, lecciones aprendidas, retroalimentación de los actores participantes o cambios de estándares.

El procedimiento de revisión deberá considerar, al menos, las siguientes fases:

1. Identificación de oportunidades de mejora.
2. Elaboración técnica de la propuesta.
3. Consulta o validación técnica con actores clave, si aplica.
4. Prueba piloto o aplicación controlada.
5. Validación interna institucional.

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

6. Aprobación formal mediante resolución administrativa.
7. Difusión y capacitación sobre los cambios aprobados.

Artículo 52.- Mecanismos de retroalimentación participativa. - La EPMGDT - Quito Turismo podrá implementar herramientas sistemáticas para recopilar percepciones, sugerencias, inquietudes y experiencias de los establecimientos participantes en el programa.

Entre los mecanismos sugeridos se incluyen:

- Encuestas de satisfacción.
- Espacios de diálogo técnico y talleres participativos.
- Mesas sectoriales de retroalimentación.

Los resultados obtenidos deberán ser sistematizados y utilizados como insumos para el fortalecimiento del programa y la toma de decisiones informadas.

TÍTULO X GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ANEXOS TÉCNICOS

Artículo 53.- Glosario de términos. - Con el objetivo de asegurar la correcta comprensión e implementación del presente reglamento, se exponen las siguientes definiciones:

1. **Acompañamiento técnico:** Proceso estructurado de asesoramiento, seguimiento y orientación realizado por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, con el objetivo de facilitar la implementación efectiva de los estándares del programa, identificar oportunidades de mejora y promover la mejora continua en los establecimientos participantes.
2. **Aplicación controlada:** Implementación progresiva, focalizada y evaluada de medidas de mejora en un establecimiento turístico, coordinada con el equipo técnico del programa, con el fin de garantizar su efectividad sin generar impactos adversos ni aplicar enfoques punitivos.
3. **Calidad en destinos turísticos:** Resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente acordadas, y factores subyacentes implícitos, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las instalaciones y servicios públicos. Implica también aspectos relacionados con la ética, la transparencia y el respeto por el entorno humano, natural y cultural.
4. **Establecimientos que ofertan Gastronomía Patrimonial con Identidad Cultural - "Hueca Patrimonial":** Denominación popular que se da a los establecimientos turísticos como restaurantes y cafeterías en los que se prepara alimentos y bebidas patrimoniales ecuatorianos, con una variedad de productos e ingredientes de raigambre tradicional, de un saber hacer, de generación en generación que se distinguen de los establecimientos de comidas convencionales. El establecimiento que muestre el interés en participar en el programa puede aplicar a la denominación "Hueca Patrimonial" en la categoría de alimentos, bebidas y entretenimiento.
5. **Estándares Distintivo Q:** Criterios técnicos y operativos definidos por la EPMGDT - Quito Turismo que orientan la implementación de buenas prácticas en los establecimientos participantes, en ámbitos como gestión empresarial, sostenibilidad, calidad de servicio, entre otros.
6. **Herramientas de gestión de calidad:** Conjunto de técnicas, métodos y recursos utilizados para analizar, controlar y mejorar procesos, productos o servicios dentro de una organización. Estas herramientas permiten identificar problemas, tomar decisiones basadas en datos, fomentar la mejora continua y asegurar el cumplimiento de estándares de calidad.

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

7. **Homologación:** Reconocimiento mutuo o articulación técnica entre los estándares del programa “Distintivo Q” y otras certificaciones o sellos nacionales e internacionales, con el fin de facilitar la preparación de los establecimientos turísticos, evitar duplicidad de esfuerzos y fortalecer su competitividad institucional.
8. **Mecanismo de revisión:** Procedimiento sistemático que permite evaluar, verificar y ajustar la implementación de políticas, planes o normas, con el propósito de asegurar su cumplimiento y promover la mejora continua.
9. **Medidas de mejora progresiva:** Acciones escalonadas aplicadas a establecimientos turísticos que requieren reforzar su cumplimiento técnico de estándares, promoviendo una cultura de aprendizaje y fortalecimiento continuo, sin recurrir a enfoques sancionatorios.
10. **Plan de acción:** Instrumento operativo que detalla las actividades, responsables, recursos y plazos necesarios para alcanzar objetivos específicos dentro de un proyecto, programa o estrategia.
11. **Plan de mejora:** Documento estratégico que establece acciones orientadas a superar debilidades o brechas identificadas en un proceso, servicio o institución, con el fin de elevar su calidad y eficacia.
12. **Sostenibilidad:** Capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer los recursos y el bienestar de las generaciones futuras. Se basa en tres pilares fundamentales: Ambiental, Social y económico. En un mundo cada vez más volátil y cambiante, la sostenibilidad enfrenta retos y desafíos complejos que requieren soluciones integrales, innovadoras y coordinadas entre varios actores.
13. **Venue (espacio para reuniones):** Instalación física habilitada y equipada para la realización de eventos profesionales, corporativos o sociales, en el marco de la industria de reuniones.

Artículo 54.- Anexos técnicos. - Forman parte integral de este reglamento los anexos técnicos del programa “Distintivo Q”, que establecen los lineamientos gráficos, técnicos y operativos para su implementación, visibilidad y uso adecuado.

- Estándares del programa (ANEXO 1)
- Formulario de postulación (ANEXO 2)
- Carta compromiso la participación voluntaria (ANEXO 3)
- Expresión de renovación (ANEXO 4)
- Formulario de desvinculación (ANEXO 5)
- Formulario de retroalimentación y mejora (ANEXO 6)
- Manual de marca (ANEXO 7)

**TÍTULO XI
DISPOSICIONES GENERALES**

DISPOSICIÓN PRIMERA. - La Dirección de Servicios Turísticos de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico será la responsable directa de la aplicación del presente reglamento.

DISPOSICIÓN SEGUNDA. - La Dirección de Servicios Turísticos de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico en caso de requerir absolución a consultas jurídica, la Dirección de Asesoría Jurídica dará atención a las mismas de conformidad con la "*REFORMA AL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO - QUITO TURISMO.*".

DISPOSICIÓN TERCERA. - Los anexos técnicos del programa “Distintivo Q” estarán disponibles en formato digital, conforme a la disponibilidad en las plataformas oficiales de la EMPGDT - Quito Turismo. Estos anexos digitales deberán mantenerse alineados con los lineamientos gráficos, técnicos y operativos del programa, asegurando su correcta implementación, visibilidad, uso adecuado y acceso por parte de los establecimientos

Resolución Nro. EPMGDT-GG-2025-0012

Quito, D.M., 30 de octubre de 2025

participantes.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN PRIMERA. - La Dirección de Servicios para la Industria Turística, tendrá el plazo de 4 meses para realizar la socialización a los establecimientos que forman parte del reconocimiento a la calidad turística "Distintivo Q", a partir de la suscripción del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Deróguese la Resolución Administrativa No. EPMGDT-GG-CR-2023-018 del 18 de abril de 2023 y cualquier otra norma de igual o menor jerarquía que se oponga a la presente.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Resolución, entrará en vigor a partir de su suscripción y será publicada en la página web institucional, por gestión de la Dirección de Servicios Turísticos de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. -

Mgs. Amelia Alejandra Ordóñez Muñoz
Gerente General, Subrogante

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO - GERENCIA GENERAL

Referencias:

- EPMGDT-DSIT-2025-0825

Anexos:

- ANEXO 4 Expresion_Renovacion.docx
- ANEXO 5 Formulario_Desvinculacion.docx
- ANEXO 3 Carta_Compromiso.docx
- ANEXO 2 Formulario_Postulacion.docx
- ANEXO 7 Manual Marca Distintivo Q_compressed.pdf
- ANEXO 1 Estándares DQ.xlsx
- ANEXO 6 Formulario_Retroalimentacion_y_Mejora.docx

NUT: GADDMQ-2025-7176

Acción	Siglas Unidad	Fecha
Elaborado por: María José Rosero Marcillo	EPMGDT-DAJ	20:
Revisado por: Diana Elizabeth Narvaez Abad	EPMGDT-DAJ	20:
Revisado por: Franklin Gustavo Bucheli García	EPMGDT-DAJ	20:

