RESOLUCIÓN No. A 0013

JORGE ALBÁN GÓMEZ
ALCALDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (E)

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 1 del artículo 264 de la Constitución de la República (en adelante "Constitución") establece que los gobiernos municipales tienen, entre otras, la facultad de planificar el desarrollo cantonal;

Que, de conformidad con los artículos 253 y 254 de la Constitución, en concordancia con el artículo 10 de la Ley Orgánica de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito, el Alcalde del Distrito Metropolitano es la máxima autoridad administrativa del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito;

Que, el artículo 266 de la Constitución, determina que los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos ejercerán, entre otras, las mismas competencias que los gobiernos municipales;

Que, el literal g) del artículo 54 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en concordancia con el mismo literal del artículo 84 del citado cuerpo normativo, establece como función del gobierno autónomo municipal: *"(...) g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal (...)"*;

Que, el literal b) del artículo 3 de la Ley de Turismo establece como uno de los principios de la actividad turística, la participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;

Que, el literal d) del artículo 4 de la Ley de Turismo determina la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;

Que, la ordenanza metropolitana No. 321, sancionada el 7 de julio de 2011, regula el ejercicio de la potestad sancionadora en el Distrito Metropolitano de Quito;

Que, el numeral 3 del artículo 11 de la ordenanza metropolitana No. 236, sancionada el 24 de abril de 2012, que establece los instrumentos de regulación, control y promoción del desarrollo de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de

Quito (en adelante ordenanza metropolitana No. 236), señala: *"(...) 3. El ejercicio de la potestad administrativa sancionadora en materia turística le corresponde a la Agencia Metropolitana de Control. En todos aquellos aspectos de inspección técnica, contará con la colaboración de la empresa metropolitana responsable de la gestión de destino turístico, sin perjuicio del empleo de Entidades Colaboradoras, según el régimen metropolitano común (...)";*

Que, el numeral 3 del artículo 25 de la ordenanza metropolitana No. 236, manifiesta que: *"(...) 3. El plan de gestión será aprobado mediante Resolución Administrativa, previo informe preceptivo, obligatorio y conjunto de las secretarías responsables de la planificación, el ordenamiento territorial y el desarrollo productivo y competitividad en el Distrito Metropolitano de Quito, además del Administrador General (...)";*

Que, el numeral 3 del artículo 37 de la ordenanza metropolitana No. 236, determina que: *"(...) 3. Toda infracción a las normas previstas en este Capítulo, las obligaciones derivadas de los planes de gestión o las reglas técnicas que se expidan para su aplicación en Zonas Especiales Turísticas para las que no se hubiere previsto una específica sanción serán sancionadas con una multa de dos remuneraciones básicas unificadas (...)";*

Que, las Disposiciones Generales Primera y Segunda de la ordenanza metropolitana No. 236, declaran a las zonas denominadas "La Mariscal" y "Centro Histórico" como Zonas Especiales Turísticas para efectos de fomento, desarrollo y promoción de la actividad turística;

Que, en la misma Disposición Transitoria Primera de la ordenanza metropolitana No. 236, se encarga a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico la formulación de los planes de gestión, las reglas técnicas y los flujos de procedimientos para la aplicación de dicha ordenanza para que sean sometidos a las autoridades competentes para su expedición;

Que, mediante oficio No. 0666-SGP-13, de 2 de septiembre de 2013, las Secretarías General de Planificación; General de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana; de Territorio, Hábitat y Vivienda; de Desarrollo Productivo y Competitividad; y, la Administración General, emiten el informe preceptivo, obligatorio y conjunto, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3, del artículo 25 de la ordenanza metropolitana No 236;

Que, mediante oficio No. 063-PMNOR-2013, de 20 de septiembre de 2013, la Procuraduría Metropolitana emite informe favorable para que se continúe con el trámite de aprobación de la presente resolución; y,

RESOLUCIÓN No. A 0013

Que, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, tiene las atribuciones de planificar, controlar, capacitar, realizar estadísticas locales, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito, atribuciones que fueron trasladadas desde el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Turismo, mediante Convenio de Transferencia de Competencias y para lo cual puede expedir ordenanzas y resoluciones de carácter local que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo de conformidad con la ley.

En el ejercicio de las atribuciones conferidas por los artículos 9 y 60 literales b) y v) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, y 10 de la Ley Orgánica de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito;

RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar los Planes de Gestión para las Zonas Especiales Turísticas de La Mariscal y Centro Histórico, declaradas como tales en la ordenanza metropolitana No. 236 y que constan en el Anexo Único de la presente resolución.

Artículo 2.- Encargar la implementación de la presente resolución a las empresas públicas y dependencias metropolitanas involucradas como ejecutores, coordinadores generales, actores cooperantes y/o relacionados que constan en los planes de gestión aprobados.

Artículo 3.- A partir de la vigencia de la presente resolución, establecer como plazos máximos para la implementación de las Reglas Técnicas para Actividades Turísticas contenidas en los Planes de Gestión, los siguientes:

- 365 días para los parámetros técnicos que se refieran a hoteles y hostales.
- 365 días para los parámetros técnicos considerados como Norma Obligatoria (N.O.) que se refieran a restaurantes, cafeterías, bares, fuentes de soda, discotecas, centros de convenciones, salas de recepciones y banquetes.
- 730 días para los parámetros técnicos considerados como Norma Complementaria (N.C.) que se refieran a restaurantes, cafeterías, bares, fuentes de soda, discotecas, centros de convenciones, salas de recepciones y banquetes.
- 365 días para los parámetros técnicos que se refieran a servicios complementarios al turismo.

Se exceptuará de estos plazos, el denominado Sector A de la Zona Especial Turística de La Mariscal, establecido en el Plan de Gestión respectivo, sector que será considerado como piloto y en el cual las Reglas Técnicas deberán implementarse en su totalidad en 365 días.

Artículo 4.- Dentro de los plazos previstos, establecer el funcionamiento únicamente de las siguientes actividades turísticas y sus categorías dentro de las Zonas Especiales Turísticas:

- Hoteles de lujo, primera y segunda categorías.
- Hostales de primera y segunda categorías.
- Restaurantes y cafeterías de lujo, primera y segunda categorías.
- Bares y fuentes de soda de primera y segunda categorías.
- Discotecas de primera y segunda categorías.
- Centros de convenciones de primera categoría.
- Salas de recepciones y banquetes de primera y segunda categorías.
- Agencias de viajes mayoristas, internacionales, operadoras y duales

Se exceptuarán los bares y discotecas de cualquier categoría en la Zona Especial del Centro Histórico.

Artículo 5.- Para el efectivo cumplimiento de los Planes de Gestión para las Zonas Especiales Turísticas de La Mariscal y Centro Histórico, y Reglas Técnicas para Actividades Turísticas, se tendrá en cuenta lo previsto en el artículo innumerado 37 de la ordenanza metropolitana No. 236, sancionada el 14 de abril de 2012.

Disposición Final.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

ALCALDÍA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.- Distrito Metropolitano de Quito, 07 OCT 2013

EJECÚTESE:

Jorge Albán Gómez
ALCALDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (E)

RESOLUCIÓN No. A 0013

RAZÓN.- Siento por tal, que la resolución que antecede fue emitida y suscrita por el señor Jorge Albán Gómez, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito (E), el 07 OCT 2013 **.- LO CERTIFICO.-** Distrito Metropolitano de Quito, 07 OCT 2013

Abg. Patricia Andrade Baroja

SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO

A 0013

PLAN DE GESTIÓN PARA LA ZONA ESPECIAL TURÍSTICA DE LA MARISCAL

Quito Turismo

Quito
Primer Patrimonio de la Humanidad

ÍNDICE

1. Introducción 4
2. Informe de Análisis Situación 6
   2.1. Análisis del espacio turístico 6
      2.1.1. Análisis de la oferta turística y caracterización de la ZET 8
      2.1.2. Estructuración del espacio turístico y análisis de conectividad 17
      2.1.3. Análisis de aptitudes y limitaciones ambientales 19
   2.2. Análisis del mercado turístico 20
      2.2.1. Caracterización del mercado turístico de la ZET 21
      2.2.2. Tendencias del mercado turístico de Quito 27
      2.2.3. Benchmarking Online de la oferta homologable 30
      2.2.4. El mercado turístico en las ciudades capitales 36
      2.2.5. Perspectivas para el desarrollo turístico en las ZET 37
      2.2.6. Análisis de oportunidades de mercado 40
   2.3. Análisis de la Gestión Turística 43
      2.3.1. Esquema de la institucionalidad vigente 43
      2.3.2. Mapeo de los actores sociales, sus competencias e interrelaciones 48
      2.3.3. Evaluación de las capacidades de gestión turística 50
      2.3.4. Identificación de los conflictos de la institucionalidad pública y privada 51
3. Proyecciones del Desarrollo Turístico 55
   3.1. Conclusiones del Análisis de Situación 55
   3.2. Objetivos de Desarrollo Turístico de la ZET 58
   3.3. Conceptualización de la ZET y Lineamientos para Desarrollo Turístico 60
   3.4. Visión prospectiva de la ZET 64
   3.5. Diseño conceptual del Modelo de Gestión de la ZET 66
4. Propuesta Programática 67
   4.1. Formulación de la Propuesta de Sectorización de Uso Turístico 67
   4.2. Estructuración de la Propuesta Programática y Perfiles de Proyectos 73
      4.2.1. Programa 1: Coordinación Institucional 74

4.2.2. Programa 2: Infraestructura y Equipamiento 84
4.2.3. Programa 3: Información e Interpretación 94
4.2.4. Cronograma 101
4.3. Modelo de Gestión para la ZET La Mariscal 106
5. Reglas Técnicas para la ZET La Mariscal 113
5.1. Justificación para la aplicación de Reglas Técnicas en la ZET La Mariscal 113
5.2. Lineamientos para las Reglas Técnicas de la ZET La Mariscal 114
6. Bibliografía 115
7. Anexos Técnicos 118

1. Introducción

La Constitución de la República menciona y establece que los gobiernos municipales tienen, entre otras, la facultad de planificar el desarrollo cantonal; establece como competencia exclusiva de los gobiernos municipales la de preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines; y, los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos ejercerán, entre otras, las mismas competencias que los gobiernos municipales.

El código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) establece como función del gobierno del distrito autónomo metropolitano el regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística en el distrito metropolitano.

La Ley Orgánica del Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito establece que en cuanto contribuya a obtener niveles más altos de eficacia en el cumplimiento de sus fines, la administración distrital procurará desconcentrar el ejercicio de las funciones que le corresponden.

La Ley de Turismo prescribe, entre otros principios de la actividad turística: "a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional; b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización; c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas; d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y, e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos."; Además, determina que la política estatal, con relación al sector de turismo, debe cumplir, entre otros objetivos, con: a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo; b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación; c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística; d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos; e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística; f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y, g) Fomentar e incentivar el turismo interno."

El Reglamento General de Actividades Turísticas declara que las personas naturales o jurídicas y las comunidades locales organizadas y capacitadas para el ejercicio de las actividades calificadas como turísticas en la misma ley y su reglamento general, requieren obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento que acredite idoneidad del servicio que ofrecen y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes; además, prevé el régimen disciplinario en el sector turístico; y, declara como política prioritaria del Estado el desarrollo del turismo en el país.

El Gobierno de la República del Ecuador transfirió a favor del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la competencia de turismo, incluyendo el otorgamiento del registro de turismo, concesión y renovación de la licencia de funcionamiento, fortalecimiento y desarrollo del turismo, promoción turística, control y vigilancia de la calidad de las actividades y establecimientos turísticos, en la circunscripción territorial que le corresponde; considerando que tiene las atribuciones de planificar, controlar, capacitar, realizar estadísticas locales, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito, atribuciones que fueron trasladadas desde el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Turismo, mediante Convenio de transferencia de competencias, y para lo cual puede expedir

ordenanzas y resoluciones de carácter local que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo de conformidad con la ley.

La Ordenanza Metropolitana No. 276, sancionada 15 de enero del 2009, determina que la Empresa Metropolitana Quito Turismo (actualmente, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico), en coordinación con la Dirección Metropolitana de Planificación Territorial y Servicios Públicos (actualmente, la Secretaría de Territorio, Habitat y Vivienda), definirá los espacios urbanos en los que únicamente podrán funcionar establecimientos calificados como turísticos, cuando se trate de actividades tales como el alojamiento, expendio de alimentos y bebidas y otras vinculadas con el turismo. En la determinación de los espacios urbanos referida, se considerará, así también, la clase, categoría, tipo y subtipo del establecimiento del que se trate.

La Ordenanza Metropolitana No. 170, sancionada el 30 de diciembre de 2011, que aprobó el Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito, establece como política prioritaria el convertir a Quito en un destino turístico de clase mundial, a través de la diversificación de la oferta de productos y la creación de una cultura local amigable y abierta que garantice la satisfacción del turista y el consecuente reconocimiento de las bondades del Distrito;

Se ha considerado que, es necesario ampliar y diversificar la oferta turística, desconcentrando la actividad, incluyendo nuevos actores ciudadanos y potenciando nuevos lugares para el desarrollo turístico; de igual manera que es deber del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito fomentar y desarrollar la actividad cultural, así como potenciar a la cultura como un componente del quehacer turístico, junto con el paisaje y la edificación patrimonial; basados en que corresponde al Estado ecuatoriano propender al desarrollo integral de las personas, mejorando sus condiciones de productividad, calidad, comercialización e inserción estratégica en los mercados nacionales e internacionales, considerando las políticas del Plan Nacional del Buen Vivir; y que atendiendo los preceptos constitucionales vigentes, es necesario readecuar y sistematizar el marco institucional y el régimen jurídico en el que el Distrito Metropolitano de Quito debe ejercer las competencias que tiene asignadas en el ámbito del sector turístico **y** el ordenamiento jurídico metropolitano en el que se ejercen actividades turísticas.

Mediante la Ordenanza No. 309 publicada en el Registro Oficial 533 del 20 de febrero de 2009, se crea la Empresa Metropolitana Quito Turismo - EPMGDT, cuya misión es desarrollar y promocionar turísticamente el Distrito Metropolitano de Quito, en alianza con el sistema turístico, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, tendiendo a promover las mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación, y contando con el talento humano especializado; además menciona que: "Para el cumplimiento de su objeto y fines, la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico podrá trasmitir la ciencia y técnica de mercadeo turístico; producir y difundir una imagen y marca en el Distrito; editar, distribuir materiales promocionales y publicitarios; producir, comercializar mercaderías y artesanías relacionadas con la ciudad; y, organizar y participar en convenciones, ferias, eventos promocionales y comerciales."

En el Capítulo IV de la Ordenanza Metropolitana No. 0236 se establece la creación de las "Zonas Especiales Turísticas" (ZET) como territorios que reúnen *"características y condiciones para la ejecución de una política turística común"*. Esta iniciativa está alineada con la estrategia de desarrollo de la actual administración municipal y se enmarca dentro de los objetivos estratégicos del Plan Q 2012, siendo la consolidación del turismo sostenible uno de los ejes dinamizadores de la economía local, que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística, aprovechando sus ventajas competitivas y los elementos de unicidad zonal. Esta misma ordenanza, en sus Disposiciones Generales Primera y Segunda, declara y delimita las primeras ZET "La Mariscal" y "Centro Histórico".

Zona Especial Turística La Mariscal

En el sector de La Mariscal, la oferta turística ha crecido a impulsos del mercado, principalmente durante la última década, sin que existan perspectivas para que esta tendencia de crecimiento sea modulada desde la gestión municipal. Hoy, existen en la zona establecimientos de alojamiento, restaurantes de distintos tipos y categorías, bares de música en vivo, discotecas y una variada gama de oferta de servicios relacionados. La historia de este barrio residencial que se transformó en la zona turística de Quito y se constituyó en el polo de entretenimiento y gastronomía más importante de la ciudad, registra también la proliferación de los vicios y conflictos que conlleva la actividad turística y que se desenvuelve sin regulaciones ni controles.

Se debe resaltar que los fenómenos urbanos particularmente relacionados con el uso de los espacios públicos y la recreación, son casos singulares que difícilmente pueden ser "replicados" como cuestiones modélicas y en áreas de intensa actividad turística, el espacio debe ser planificado de manera integral y en coherencia con las señales del mercado.

La consultoría enfatizará en el logro de una propuesta articulada que considere elementos de gestión de carácter general para estas zonas y otras de índole particular entre las dos zonas, debido a la condición de Quito como principal destino turístico nacional, que en la coyuntura actual necesita ofertar productos innovadores para ampliar las posibilidades de consumo, mejorar la estadía promedio y desencadenar beneficios ampliados para los pobladores.

A partir del método de trabajo determinado en las bases contractuales para la elaboración del *Planes de Manejo de las ZET*, el presente informe se circunscribe a la presentación de los resultados obtenidos durante las fases del plan: Informe de Análisis de Situación, Análisis del Espacio Turístico, Análisis del Mercado Turístico y Análisis de la Gestión Turística.

Se trata de una aproximación diagnóstica a la realidad del sector turismo en la ZET La Mariscal con sustento en las condiciones del mercado tanto en sus componentes de oferta como de demanda.

Es importante considerar que si bien se cuenta con boletines estadísticos mensuales sobre la visita de turistas en la zona, hay mucha información de estudios y análisis específicos desactualizada e incompleta que no han permitido profundizar en determinados aspectos como, por ejemplo la jerarquización de los atractivos turísticos.

2. Informe de Análisis Situación

El punto de partida para efectuar el análisis de situación sobre el desarrollo turístico de la ZET se sustenta en tres ámbitos que permiten abordar esta problemática: el espacio que es la base física y ambiental que aporta aptitud turística al territorio; el mercado con sus aspectos de oferta de producto, segmentos de consumidores y la competencia que brinda oportunidades para el desarrollo; y, las capacidades de gestión turística que hacen viable la estructuración de un destino con potencialidad y en condiciones de competitividad.

2.1. Análisis del espacio turístico

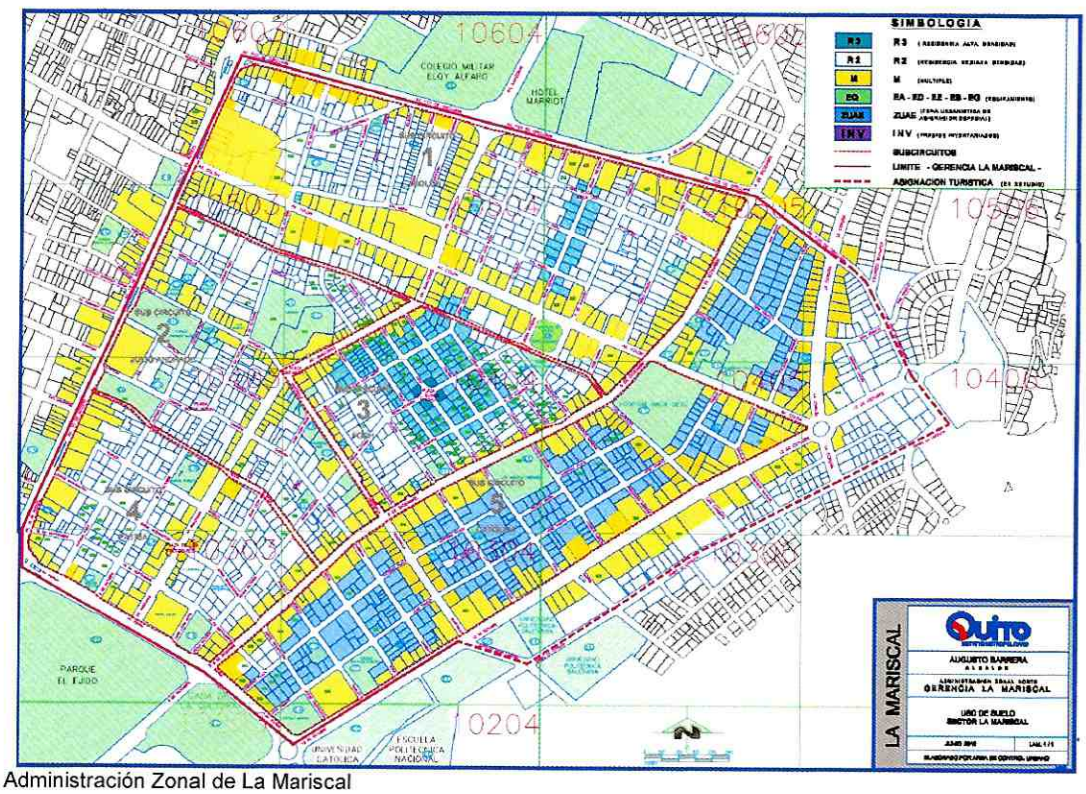
El criterio de partida es que no todo el territorio urbano comprendido entre los límites definidos por la Ordenanza 0236 puede ser catalogado como "espacio turístico", ya que no cuenta con los atributos de atractividad, de facilidades e infraestructuras turísticas que constituyen la base para la realización de actividades de ocio y la creación de productos turísticos. La base físico-ambiental de la zona especial turística se analiza tomando como base teórica la *"metodología de planificación del espacio turístico urbano"*(Boullón, R. 1994), a la que se le ha incluido algunas adaptaciones que permiten tratar los principales componentes como son: la oferta de facilidades e infraestructuras que constituyen los soportes físicos para determinar la estructura

espacial que aportan las bases para concluir con el análisis de aptitudes y limitaciones ambientales.

De acuerdo con la Ordenanza 0236 se crea la *Zona Especial Turística La Mariscal* dentro de los siguientes límites: al norte la Avenida Orellana, al sur la Avenida Patria, al Occidente la Avenida 10 de Agosto y al oriente la Avenida Isabel La Católica, la calle Alfredo Mena Camacho y la Avenida 12 de Octubre, como se lo muestra en el mapa incluido a continuación, y será el territorio urbano al interior del cual se practica el presente análisis del espacio turístico. Este amplio territorio urbano presenta una variedad de usos del suelo y condiciones de habitabilidad que marcan diferentes sectores por las características de las actividades predominantes en los mismos. Un factor transversal a toda esta zona es el estado de "transición" que resulta de una dinámica urbana que responde a los impulsos de iniciativas turísticas e inmobiliarias sin una clara direccionalidad, en la que persisten inmuebles declarados como patrimoniales, la mayoría de los cuales que han sido modificados hasta prácticamente perder su esencia.

"Es que la ciudad está en un proceso constante de (re)funcionalización diferenciada que debe ser reconocido. En el caso de la zona de la Mariscal Sucre, que requiere de una propuesta que vaya más allá de la que tradicionalmente se ha planteado, tanto por los contenidos de centralidad que tiene como por los procesos naturales de reciclaje de edificación y de cambios de usos de suelo que vive. Solo de esa manera podrá salir de la degradación urbana en que se encuentra y dejará de ser un espacio de despilfarro urbano y obstáculo para la urbe, con el alto costo que implica para la ciudad".(Desarrollo cultural y gestión en centros históricos. Fernando Carrión M. FLACSO. 2000)

Mapa de uso de suelo sector La Mariscal



Fuente: Administración Zonal de La Mariscal

2.1.1. Análisis de la oferta turística y caracterización de la ZET

La recopilación de información de los lugares, bienes y acontecimientos que conforman el patrimonio turístico, así como su clasificación, ubicación, accesibilidad y características constituye el material básico para orientar las políticas turísticas y para realizar el ordenamiento de las actividades y jerarquización de los atractivos. Esto se logra mediante la realización del inventario del patrimonio turístico que se fundamenta en varios aspectos: el conocimiento, ubicación y valoración de los atractivos turísticos de la zona y la normalización y estandarización del sistema de recolección de información y clasificación de los atractivos y servicios relacionados con ellos.

Levantar el Inventario del Patrimonio Turístico es el proceso mediante el cual se registra ordenadamente los factores físicos, biológicos y culturales, que como conjunto de atractivos, efectiva y potencialmente puestos en el mercado, contribuirán a conformar la oferta turística. El Inventario proporciona información importante para el desarrollo del turismo, para su tecnificación y para la evaluación y zonificación, en el sentido de diversificar las áreas del desarrollo turístico.[1]Esta herramienta sirve para determinar el tipo de planificación turística que requiere un proyecto turístico sobre la base de la calidad del atractivo determinado por sus valores intrínsecos y extrínsecos, la disponibilidad de servicios básicos, conectividad accesibilidad, la variedad de actividades que puede generar un atractivo y por ende el mayor o menor tiempo de uso por parte del visitante.

La jerarquización determina la calidad del atractivo y el tipo de mercado que se puede atraer. Para dar inicio a este paso es importante considerar un enfoque de mercado con la incorporación de los factores del sistema turístico; oferta, demanda y competencia. Consecuentemente, se deben identificar cuatro elementos básicos que nos permiten el acceso a información para conocer en detalle dichos factores.

- *Producción:* ¿Quiénes y cómo producen?; el nivel de presentaciones, itinerarios, destinos originales, etc.
- *Consumo:* Necesidades, deseos y hábitos, preferencia de los consumidores, su posible evolución y cambio.
- *Capacidad de absorción de los mercados:* Datos sobre la situación económica y sus condicionantes, áreas de venta, poder adquisitivo y posición de la competencia.
- *Condiciones sociales:* Analizar las condiciones sociales del lugar de localización del proyecto de turismo cultural significa diagnosticar y pronosticar la realidad económica y social del área o del entorno del proyecto.

Para analizar las potencialidades de la oferta se parte del inventario de atractivos turísticos que consta en el archivo del Ministerio de Turismo con sujeción a la metodología vigente, con criterios claros que permitan utilizar dicho inventario la puesta en valor y para la promoción. A efectos de este diagnóstico y, partiendo de dicho inventario con las limitaciones señaladas, se han separado aquellos atractivos jerarquizados con categorías 4, 3 y 2, dejando los recursos equivalentes a la de jerarquía 1 aparte, por considerarse irrelevantes en el actual nivel de desarrollo de producto del destino regional.

Asimismo, se han analizado los atractivos desde el punto de vista de su relevancia o difusión: es decir de su presencia en la literatura turística y material promocional o que permite, en una fase posterior, definir un "índice de notoriedad", para cada atractivo turístico, que representa la correlación entre aquellos de mayor jerarquía y su grado de utilización en los productos de oferta actual.

[1]CETUR: **"Metodología para inventario de atractivos turísticos"**. Quito, Págs. 38 y 39

2.1.1.1. Atractivos Turísticos de la ZET La Mariscal

De acuerdo con esta clasificación, es importante señalar que los atractivos o sitios con mayor notoriedad turística en el sector de La Mariscal son: el mercado artesanal, la feria artesanal y de arte de El Ejido, más que atractivos se constituyen como espacios de expendios de artesanías del Ecuador y de países de la región, el Museo Mindalae, y como atractivos satélites de la zona se considera al complejo religioso de Guápulo, los Museos de la Casa de la Cultura y el Museo Guayasamín y la Capilla del Hombre.
Se puede afirmar que, a diferencia del Centro Histórico, en la Zona de La Mariscal prácticamente no existen atractivos turísticos, siendo el más importante los mercados artesanales, por la exhibición y venta de artesanías procedentes de distintas partes del país e incluso de países cercanos. La Mariscal se caracteriza por la presencia de servicios turísticos y centros de diversión lúdica nocturna.

Es importante destacar que la zona de La Mariscal Sucre es considerada una zona especial turística porque concentra una gran cantidad de establecimientos dedicados a la diversión, recreación y esparcimiento, además es considerada como una de las zonas de mayor conflictividad social, principalmente vinculado al tema de seguridad ciudadana según el informe de seguridad del Municipio de Quito.

Los cuadros siguientes enumeran los atractivos culturales distribuidos en todo el DMQ, por subtipos, de acuerdo al Mapa Turístico Oficial de Quito Turismo, como son: Iglesias, Conventos y Monasterios, Plazas y Monumentos, Museos, Teatros y Centros culturales y otros sitios de interés, con un total de 101 atractivos culturales ofertados de manera oficial, el 50% se ubican en la Zona Especial Turística Centro Histórico y el 1% en la zona de La Mariscal.

Es importante considerar que las tipologías citadas corresponden a la clasificación de Quito Turismo, más no a los tipos y subtipos de la metodología de inventario de atractivos turísticos del Ministerio de Turismo.

CUADRO# 1

LISTADO OFICIAL DE ATRACTIVOS CULTURALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Museos	**Iglesias Conventos y Monasterios**
Museo Interactivo de Ciencia	Iglesia y Convento de San Diego
Factoría del Conocimiento	Iglesia de San Sebastián
Museo del Convento de San Diego	Capilla del Hospicio San Lázaro
Museo de la Ciudad	Iglesia de San Roque
Museo Fray Pedro Bedón	Capilla del Robo
Museo Fray Pedro Gocial	Monasterio de Sta. Clara de Milán
Museo Casa María Augusta Urrutia	Monasterio e Iglesia del Carmen Alto
Museo Numismático del Banco Central	Iglesia y Convento de Santo Domingo
Museo Casa de Sucre	Capilla de Cantuña
Museo Manuela Sáenz	Iglesia y Convento de San Francisco
Museo Alberto Mena Caamaño (Museo de Cera)	Iglesia de la Compañía de Jesús
Museo Casa del Alabado	Iglesia del Sagrario
Museo de Arte Contemporaneo	Catedral Metropolitana de Quito
Museo Miguel de Santiago	Monasterio de Santa Catalina de Siena
Museo Camilo Egas	Iglesia y Convento de La Merced
Museo de la Acuarela y Dibujo	Monasterio e Iglesia de la Concepción
Yaku-Museo del Agua	Iglesia y Convento de San Agustín
Museo Nacional del Banco Central	Monasterio e Iglesia del Carmen Bajo
Museo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana	Iglesia de Santa Bárbara
Museo y Planetario del Instituto Geográfico Militar	Iglesia de San Marcos
Museo Jacinto Jijón y Caamaño- Universidad Católica	Iglesia de San Blas
Museo AbyaYala	Convento de San Juan
Museo de Artesanías Mindalae	Basílica del Voto Nacional
Museo Tienda de Artesanías Olga Fish	Iglesia del Belén
Vivarium de Quito	Iglesia de Santa Teresita
Museo de Ciencias Naturales	Iglesia de La Floresta
Fundación Guayasamín	Iglesia y Convento de Guápulo
Capilla del Hombre	
Museo Inetractivo Dinosaurios	
Herbario Nacional	**Plazas Monumentos y Sitios de Interés**
Museo de Sito La Florida	Panecillo/ Monumento a la Virgen de Quito
Museo Etnográfico Mitad del Mundo	Red de Artesanos Centro Histórico
Museo Inti-ñan	Cima de la Libertad y Museo Templo de la Patria
Museo Quito en Miniatura/ Mitad del Mundo	Calle y Monumento 24 de Mayo
	Calle la Ronda
Teatros, Centros Culturales	Palacio de Gobierno
Teatro México	Plaza Grande o de la Independencia
Centro Cultural Tianguez/ Museo Artesanías Indígenas	Palacio Arzobispal
Escuela Taller Quito 1	Plaza Gonazáles Suárez (Plaza Chica)
Teatro Bolívar	Plaza Belmonte
Teatro Sucre y Plaza del Teatro	Monumento a Bolívar
Teatro Variedades Ernesto Albán	Observatorio Astronómico
Centro Cultural Metropolitano	Churo de La Alameda
Museo de Arte Colonial	Mercado Artesanal La Mariscal
Centro Cultural Itchimbía/ Palacio de Cristal	Plaza de los Presidentes
Centro Cultural Mama Cuchara	Mercado Artesanal El Indio
Centro Convenciones Eugenio Espejo	Plaza El Quinde (Plaza Foch)
Centro de Arte Contemporáneo	Teleférico
Patio de Comedias	Parque Arqueológico Rumipamba
Centro Cultural PUCE	Mirador de Guápulo
Fundación Cultural Humanizarte	Jardín Botánico de Quito
Centro de Promoción Artística El Ejido	Monumento de Labrador
Casa de la Música	Mercado Mazapán de Calderón

Fuente: Mapa Turísticos Oficial de Quito
Elaboración Grupo Consultor 2012

2.1.1.2. Infraestructuras

La ciudad de Quito por su condición de ciudad capital es el centro turístico más importante del país, tanto de distribución como de estadía, por lo tanto es la que más está dotada de bienes y servicios para sostener su estructura social y productiva y más aún en los últimos años en que el gobierno nacional y las entidades públicas locales y regionales han apostado e invertido

en transformar el transporte terrestre con renovadas carreteras, nuevos terminales terrestres y aéreos, servicios para el turista de carretera, red ferroviaria destinada únicamente a la actividad turística, con sus respectivas terminales y estaciones remodeladas y puestas en valor turístico, se está mejorando la red de calles y avenidas de la ciudad en general.

Las comunicaciones con la tecnología de hoy en día, han dado un giro total, incluido el correo postal. En cuanto a infraestructura sanitaria la red de agua, red de alcantarillado, recolección de basura, están mejorando sustancialmente. Un tema que todavía no logra superar las dificultades es la salud en lo que corresponde a los primeros auxilios y hospitalización.

El servicio eléctrico de alumbrado público y servicios domiciliarios están mejorando en gran medida con la construcción de megaproyectos energéticos a nivel nacional, y que por ende benefician a la ciudad , en la actualidad la municipalidad de Quito está realizando importantes cambios en alumbrado público tanto en la zona de La Mariscal como en el Centro Histórico.

Sin embargo se debe señalar que pese a los esfuerzos por mejorar la infraestructura de servicios tanto para el Centro Histórico como para la Zona de La Mariscal, los problemas son todavía significativos y críticos en algunas zonas. Resta únicamente que todas estas mejoras sean aprovechadas por los empresarios turísticos en generación de proyectos de inversión y operación turística tanto para el turismo receptor como para el turismo nacional.

Al momento el número de vuelos internacionales que llegan a Quito y que se registran en el Aeropuerto Mariscal Sucre son los que se indican en el cuadro siguiente, según información la Empresa Pública Metropolitana de Gestión del Destino Turístico, 25 vuelos al día, 157 semanales, 628 al mes y 7.536 al año.

CUADRO # 2

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO DESARROLLO Y GESTIÓN OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA AEROPUERTO NÚMERO DE VUELOS INTERNACIONALES QUE LLEGAN AL MES					
	AEROLÍNEA	**VUELOS AL DÍA**	**VUELOS SEMANALES**	**VUELOS MENSUALES**	**VUELOS AL AÑO**
1	AEROGAL	7	49	196	2352
2	LAN PERÚ	3	21	84	1008
3	LACSA	1	7	28	336
4	COPA	2	14	56	672
5	KLM	1	3	12	144
6	TAME	1	7	28	336
7	IBERIA	1	7	28	336
8	AMERICAN AIRLINES	2	14	56	672
9	LAN ECUADOR	2	14	56	672
10	UNITED AIRLINES	1	7	28	336
11	DELTA	1	7	28	336
12	AERO REPÚBLICA	1	7	28	336
	Total	**23**	**157**	**628**	**7536**

Fecha: 18 de Abril 2012
Elaborado por: Quito Turismo

2.1.1.3. Facilidades de Alojamiento, Restauración y Servicios Turísticos

Del examen de la estructura de producción turística en la ciudad de Quito, se constata la existencia de un total de 3.743 establecimientos turísticos según el catastro de establecimientos turísticos del año 2.012 de los cuales 521 negocios registrados como establecimientos de alojamiento y 2.416 de restauración. El 24% de la oferta de alojamiento se concentra en el sector de La Mariscal con un total de 123 y el 9% con 47 establecimientos en el Centro Histórico, en alimentación el 25% con 615 establecimientos se ubican en la Mariscal y el 10% con 247 establecimientos se localizan en el Centro Histórico lo que convierte obviamente a La Mariscal en el centro de servicios turísticos de la provincia y de la ciudad de Quito.

CUADRO # 3
CATASTRO TOTAL DE LAS ZET, DE LA CIUDAD DE QUITO

CATASTRO CIUDAD DE QUITO	**Quito**	**CH**	**%**	**LM**	**%**	**Otros**	**%**
Total: Numero de Establecimientos	3743	303	8%	984	26%	2456	66%

Fuente: Quito Turismo Catastro de Servicios Turísticos 2012
Elaboración: Grupo Consultor

El sector empresarial, exceptuando las grandes cadenas hoteleras y de restauración, está integrado al igual que en el resto del país, por una amplia mayoría de profesionales formados en la práctica y que se encuentran organizados en empresas familiares de pequeña y mediana escala. El crecimiento del negocio turístico, suscitado durante la última década, ha generado la necesidad de contratar personal administrativo y técnico de calificación superior, gracias al aporte de la academia en formación y capacitación del personal en todas las áreas de la actividad turística.

Los mandos gerenciales, por la lógica de la estructura de propiedad, se mantienen sin

mayores cambios bajo control de los dueños o de los inversionistas, lo que pone de manifiesto el manejo empírico y el carácter empresarial insuficientemente estructurado que acusan buena parte de las empresas turísticas de la región. Además, esta estructura no facilita el desarrollo profesional dentro de las empresas, lo que también se relaciona con la poca fidelidad y la alta rotación del personal.

2.1.1.4. Perfil de la Oferta de Alojamiento de las ZET

Por lo que se refiere a la oferta de alojamiento turístico, se puede decir que en Quito hay una amplia diversidad, desde el hotel convencional de ciudad, de lujo o primera categoría, hasta los nuevos establecimientos que encajan en la definición de *"hotel boutique"* a pesar de que muchos de ellos, por dimensión, se clasifican como hostales. Esta situación de proliferación de los *hoteles boutique* supone un fenómeno *sui géneris* en el país y que dota a una parte de la oferta de alojamiento de Quito de singularidad y notoriedad a nivel de imagen de destino, pero que sin embargo ha introducido algunos elementos de distorsión en los sistemas de oferta y precios del destino.

Sin embargo, más allá de un cambio en las tendencias, lo que se refleja en Quito al igual que en el resto del país es un problema que tiene que ver con la falta de categorización de los establecimientos y de transparencia en el sistema de precios y, por lo tanto, con una imperfección en el mercado de oferta que está teniendo efectos altamente negativos sobre la demanda y sobre la imagen del destino.

Como hemos señalado anteriormente la oferta de alojamiento de las ZET, se concentra mayoritariamente en la zona de la Mariscal con todo tipo de establecimientos de la planta turística, en menor medida y con un considerable crecimiento en el Centro Histórico, con el aprovechamiento de los bienes inmuebles readecuados para hoteles de lujo u hoteles boutique. El resto son hostales y hoteles residencias.

El 100% corresponde a 521 establecimientos en el DMQ. Subdivididos en el 24% con 123 para la Mariscal y tan solo el 9% con 47 en el Centro Histórico, el porcentaje del 67% se sitúa en el resto del DMQ. Un punto curioso es que según el catastro oficial de Quito Turismo, en el Centro Histórico no existen hoteles de lujo sino tan solo "2 hoteles de primera" con altos costos en sus servicios y por ende una baja oferta de plazas-habitaciones. A diferencia de la zona da La Mariscal en donde existen 5 hoteles de lujo y 8 hoteles de primera con un mayor número de plazas-habitaciones.

En el cuadro siguiente se puede se puede apreciar el número de establecimientos por tipos y categorías de alojamiento de las ZET en relación con el resto de la ciudad del Distrito Metropolitano de Quito.

CUADRO # 4
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE LAS ZET

CATASTRO CIUDAD DE QUITO	Quito	CH	%	L M	%	Otros	%
Alojamiento	521	47	9%	133	26%	341	65%
Albergue	2	0	0%	1	50%	1	50%
Primera	1	0	0%	0	0%	1	100%
Tercera	1	0	0%	1	100%	0	0%
Apartamento Turístico	4	0	0%	1	25%	3	75%
Primera	2	0	0%	0	0%	2	100%
Segunda	1	0	0%	0	0%	1	100%
Tercera	1	0	0%	1	100%	0	0%
Cabaña	3	0	0%	0	0%	3	100%

Primera	2	0	0%	0	0%	2	100%
Tercera	1	0	0%	0	0%	1	100%
Hostal	95	9	9%	36	38%	50	53%
Primera	20	4	20%	9	45%	7	35%
Segunda	41	1	2%	17	41%	23	56%
Tercera	64	5	8%	10	16%	49	77%
Hostal Residencial	193	17	9%	39	20%	137	71%
Primera	12	1	8%	7	58%	4	33%
Segunda	46	3	7%	9	20%	34	74%
Tercera	135	13	10%	23	17%	99	73%
Hostería	15	0	0%	0	0%	15	100%
Primera	6	0	0%	0	0%	6	100%
Segunda	7	0	0%	0	0%	7	100%
Tercera	2	0	0%	0	0%	2	100%
Hotel	45	5	11%	17	38%	23	51%
Lujo	9	0	0%	5	56%	4	44%
Primera	17	2	12%	8	47%	7	41%
Segunda	14	3	21%	4	29%	7	50%
Tercera	5	0	0%	0	0%	5	100%
Hotel Apartamento	3	0	0%	1	33%	2	67%
Primera	5	0	0%	1	20%	4	80%
Hotel Residencia	27	7	26%	5	19%	15	56%
Primera	1	0	0%	1	100%	0	0%
Segunda	8	2	25%	2	25%	4	50%
Tercera	16	4	25%	2	13%	10	63%
Cuarta	2	1	50%	0	0%	1	50%
Motel	33	0	0%	0	0%	33	100%
Primera	9	0	0%	0	0%	9	100%
Segunda	18	0	0%	0	0%	18	100%
Tercera	6	0	0%	0	0%	6	100%
Pensión	101	8	8%	33	33%	60	59%
Primera	7	2	29%	1	14%	4	57%
Segunda	31	2	6%	10	32%	19	61%
Tercera	63	4	6%	22	35%	37	59%

Fuente: Quito Turismo Catastro de Servicios Turísticos 2012
Elaboración: Grupo Consultor

2.1.1.5. Perfil de la Oferta Gastronómica de las ZET

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas se concentra básicamente en el sector de La Mariscal, con la mayor variedad y diversidad de tipos y categorías, desde restaurantes de elevado estándar, hasta cafeterías, bares y fuentes de soda de variada calidad; y en menor medida en el Centro Histórico, el incremento de este tipo de establecimientos está creciendo a raíz del reordenamiento urbanístico y de la recuperación del patrimonio cultural.

En el cuadro que a continuación se detalla se puede apreciar la distribución de los

establecimientos de alimentos y bebidas tanto en Centro Histórico, La Mariscal como en el resto del Distrito Metropolitano de Quito. De los 595 que corresponden al 100% en todo el DMQ, 247 locales, correspondientes al 42% se encuentran en la zona del Centro Histórico, 218 locales que corresponden 37% se encuentran en la zona de La Mariscal y el restante 22% con 130 establecimientos en el resto del DMQ.

Como se puede ver en el cuadro siguiente en el Centro Histórico no existen restaurantes de lujo, apenas 6 restaurantes de primera con tarifas de lujo y en la zona de La Mariscal tan solo existen 3 restaurantes de lujo y 22 de primera categoría.

CUADRO # 5
ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LAS ZET

CATASTRO CIUDAD DE QUITO	Quito	CH	%	L M	%	OTROS	%
Alimentos y Bebidas	595	247	42%	218	37%	130	22%
Bar	169	0	0%	119	70%	50	30%
Primera	22	0	0%	16	73%	6	27%
Segunda	44	0	0%	29	66%	15	34%
Tercera	103	0	0%	74	72%	29	28%
Cafetería	193	51	26%	44	23%	98	51%
Primera	45	2	4%	2	4%	41	91%
Segunda	42	2	5%	16	38%	24	57%
Tercera	75	31	41%	21	28%	23	31%
Cuarta	31	16	52%	5	16%	10	32%
Fuente de Soda	398	31	8%	82	21%	285	72%
Primera	65	1	2%	5	8%	59	91%
Segunda	125	5	4%	22	18%	98	78%
Tercera	208	25	12%	55	26%	128	62%
Restaurante	1658	166	10%		0%	1492	90%
Lujo	9	0	0%	3	33%	6	67%
Primera	281	6	2%	22	8%	253	90%
Segunda	340	23	7%	74	22%	243	71%
Tercera	579	67	12%	125	22%	387	67%
Cuarta	447	70	16%	114	26%	263	59%

Fuente: Quito Turismo Catastro de Servicios Turísticos 2012
Elaboración: Grupo Consultor

2.1.1.6. Perfil de establecimientos de diversión y esparcimiento de las ZET

Como se puede apreciar en el cuadro a continuación, de las dos ZET prácticamente la totalidad de establecimientos de diversión y esparcimiento se encuentran ubicados en la Zona de La Mariscal, por lo que se constituye en el mayor sitio de diversión de la ciudad de Quito, el resto se ubica en el Distrito Metropolitano de Quito.

De los 112 establecimientos de diversión y esparcimiento el 1% es decir un local se ubica en el Centro Histórico, 42 locales que vienen a ser el 38% en la zona de La Mariscal y el 62% con 69 locales en el resto del DMQ.

Los establecimientos de diversión son los que resaltan en todo sentido en la zona de La Mariscal, existen 22 discotecas de primera y 10 de segunda; mientras que en el Centro Histórico no se encuentra ninguno de las 52 que existen en el DMQ.

CUADRO # 6 ESTABLECIMIENTOS DE DIVERSIÓN Y ESPERCIMIENTO DEL ZET							
CATASTRO CIUDAD DE QUITO	**Quito**	**CH**	**%**	**L M**	**%**	**Otros**	**%**
Recreación, Diversión y Esparcimiento o de Reuniones	112	1	1%	42	38%	69	62%
Bolera	2	0	0%	0	0%	2	100%
Centro de Convenciones	3	0	0%	0	0%	3	100%
Centro de Reservaciones Turísticas	2	0	0%	0	0%	2	100%
Discotecas	52	0	0%	32	62%	20	38%
Primera	35	0	0%	22	63%	13	37%
Segunda	17	0	0%	10	59%	7	41%
Organizador Eventos	1	0	0%	1	100%	0	0%
Peña	4	0	0%	2	50%	2	50%
Pista Patinaje	2	0	0%	0	0%	2	100%
Sala de Bailes	5	0	0%	2	40%	3	60%
Primera	2	0	0%	1	50%	1	50%
Segunda	3	0	0%	1	33%	2	67%
Sala de recepciones y banquetes	9	1	11%	1	11%	7	78%
Termas y Balnearios	1	0	0%	0	0%	1	100%

Fuente: Quito Turismo Catastro de Servicios Turísticos 2012
Elaboración: Grupo Consultor

2.1.1.7. Servicios de Intermediación de las ZET

En total, existen 595 agencias de viajes en el cantón, de los cuales 8 agencias de viajes están en el Centro Histórico que corresponden al 1%, 218 se ubican en la zona de La Mariscal que representan el 37% y el 62% restante con 369 locales en el resto de la ciudad.

La subdivisión de modalidades como internacional, operadora, dualidad y mayoristas guardan relación con la distribución citada anteriormente. Para el diagnóstico situacional es importante señalar que de las 249 operadoras turísticas 100 de ellas se ubican en la zona de La Mariscal y tan solo 6 en el Centro Histórico que es la zona turística por excelencia y las 143 restantes que corresponden al 62% en el resto del DMQ.

CUADRO # 7 AGENCIAS DE VIAJES DE LAS ZET							
CATASTRO CIUDAD DE QUITO	**Quito**	**CH**	**%**	**L M**	**%**	**Otros**	**%**
Agencias de Viajes	595	8	1%	218	37%	369	62%
Dualidad	182	1	1%	62	34%	119	65%
Internacional	109	1	1%	37	34%	71	65%
Mayorista	55	0	0%	19	35%	36	65%
Operadora	249	6	2%	100	40%	143	57%

Fuente: Quito Turismo Catastro de Servicios Turísticos 2012
Elaboración: Grupo Consultor

2.1.2. Estructuración del espacio turístico y análisis de conectividad

Las administraciones municipales han emprendido labores parciales de rehabilitación urbana de algunos sectores de la tradicional ciudadela Mariscal Sucre, los sucesivos ejercicios de planificación y proyectos de intervención han respondido al interés compartido por habitantes de la zona y autoridades de la ciudad, para tratar de la recuperar la habitabilidad y preservar los valores patrimoniales declarados. Varios ejercicios de planificación se han sucedido con la activa participación de grupos de interés de la zona y bajo las perspectivas de la política urbana del Municipio. A pesar de que entre los temas de planificación abordados se ha considerado al turismo, siempre ha sido tratado como un complemento y no como una actividad económica gravitante en el área. El reconocimiento de Zona Especial Turística que establece la Ordenanza 0236, abre las posibilidades de reenfocar la gestión de esta zona icónica de Quito, desde las prioridades de la dinamización turística y económica, para impulsar el ordenamiento del territorio y de las actividades relacionadas, para lo cual es fundamental la definición de la estructura del espacio turístico.

La experiencia en otras latitudes ha comprobado que *"El desarrollo del turismo en núcleos urbanos puede plantear algunos problemas espaciales dada la demanda competitiva de enclaves óptimos para hoteles, oficinas y otros usos, la congestión de tráfico, y a veces la presencia excesiva de elementos primarios de atracción"* (Guía para Administraciones Locales. OMT, 1999). Este fenómeno en lugares de alta presión inmobiliaria ha conllevado la exacerbación de la especulación del suelo, que termina distorsionando las tendencias de carácter productivo y atenta contra la estabilidad de las actividades económicas y de convivencia social en las áreas turísticas, como está sucediendo en La Mariscal.

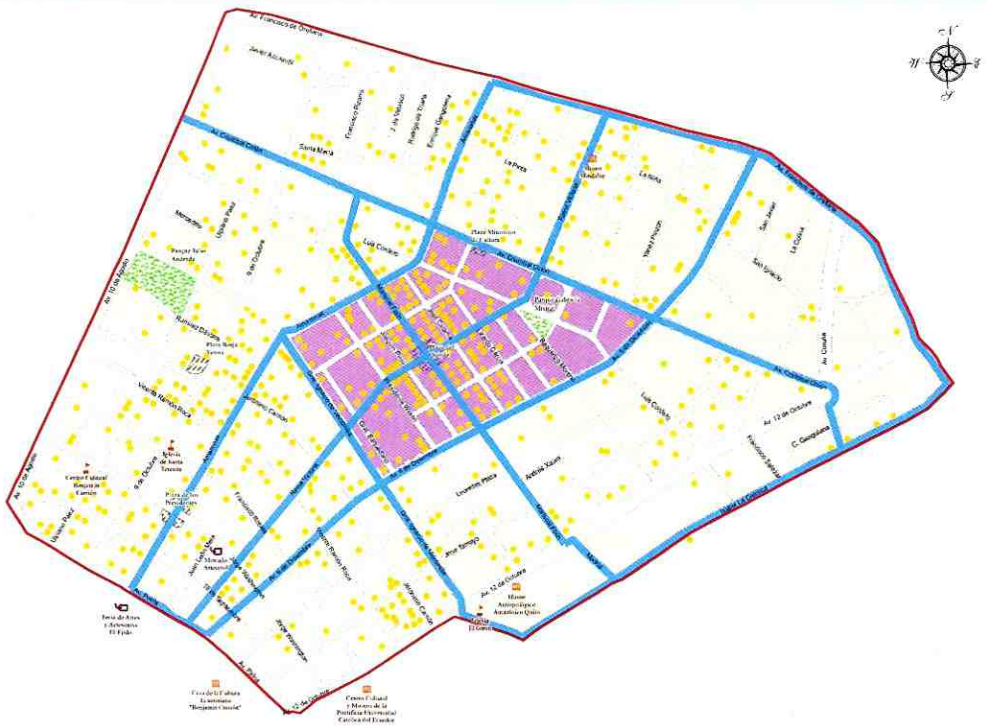
El Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial 2012 – 2022, como parte importante en la determinación del modelo territorial se establece como uno de los *"elementos estructuradores de las interrelaciones territoriales…Las centralidades de capitalidad y productivas de escala metropolitana-regional"* siendo la zona de La Mariscal una de estas centralidades urbanas. Con sustento en la teoría del espacio turístico y como producto del análisis espacial practicado a partir de la delimitación establecida en la citada Ordenanza 0236, la Zona Especial La Mariscal se tipifica como un *"área gravitacional de concentración de planta turística y otros servicios urbanos"*(Boullón, R. 1994).

Este tipo de espacio turístico que, además en el caso de La Mariscal es reconocido como centro de convergencia de pobladores de distintos sectores de la ciudad capital, ha tenido una evolución marcada por los impulsos del mercado que ha incidido en la especialización de funciones de prestación de servicios para el ocio y la recreación urbana, para satisfacer las necesidades de la demanda de visitantes extranjeros y nacionales, así como de los habitantes locales, lo que ha producido una reconfiguración del antiguo barrio residencial con la adaptación de su estructura urbano-arquitectónica hacia nuevos usos y a una ocupación caótica del territorio. Se debe resaltar que *"La demanda es el dato idóneo para expresar el éxito, estancamiento o fracaso de un centro turístico, porque por más importantes que fueran sus atractivos y su oferta, nunca va a prosperar si el consumo de los servicios no se concreta en proporción directa a las expectativas que motivaron su establecimiento"* (Los Municipios Turísticos. Boullón, R. 1996).

En la ZET La Mariscal aparte del disfrute de las actividades de esparcimiento y el consumo de los servicios de alojamiento, restauración y de comercios vinculados, no se realizan actividades de visita con intereses temáticos. Con la salvedad del Museo Mindalae, la zona carece de atractivos turísticos, por lo que las modalidades de uso turístico prácticamente se limitan a recorridos aleatorios a manera de *"City Tours"* no programados mediante los cuales el visitante deambula entre los establecimientos, siendo la Plaza Foch (oficialmente Plaza del Quinde) el único centro reconocible de encuentro e interacción citadina.

Desde los años setenta el eje de la calle Amazonas cumplió la función de sitio de convocatoria ciudadana de la ciudad y lugar de encuentro de moda de la juventud quiteña, al momento se ha transformado en el borde o límite occidental de las actividades turísticas y recreacionales de la zona La Mariscal. Solamente a partir del último lustro se ha producido el mejoramiento parcial de la imagen urbana y se espera que el mejoramiento de veredas y soterramiento de cables emprendido por la actual administración aporte un cambio cualitativo importante en el sector que repercuta positivamente en las condiciones de tránsito y facilite el uso de sendas peatonales.

Mapa de la ZET La Mariscal y Delimitación de Unidades de Interés Turístico



Elaboración: Grupo Consultor

Desde la lógica de la planificación sectorial se ha previsto la identificación de las Unidades de Interés Turístico (UIT) que permiten organizar el espacio con la finalidad de proyectar articuladamente las intervenciones en el espacio urbano delimitado. Las UIT se conceptúan como espacios turísticos específicos que, además de concentrar los elementos que permiten la realización de las operaciones turísticas, tienen los atributos de accesibilidad, conectividad y de apoyo logístico para facilitar el desarrollo de los productos turísticos y su comercialización.

Al interior del polígono de la delimitación de la ZET La Mariscal, solo es reconocible una UIT que concentra la mayor proporción de facilidades y servicios turísticos, cuyas actividades de consumo han determinado un perímetro comprendido entre las calles: Cordero al norte; Veintimilla al sur; Avenidas Amazonas al occidente y Seis de Diciembre al oriente. La estructura del espacio turístico se complementa con el núcleo de la denominada Plaza de los Presidentes, en la intersección de la Avenida Amazonas con la calle Washington y otro núcleo de menor escala en la intersección de las calles La Niña y Reina Victoria. Pese a la intensa actividad de entretenimiento y animación urbana que se ha suscitado en la senda turística de la calle Reina Victoria, que une varios sitios de interés turístico, un espacio público

recientemente rehabilitado como el parque Gabriela Mistral, no ha logrado convertirse en un lugar de encuentro o de disfrute de actividades de esparcimiento.

El espacio turístico de la ZET La Mariscal se proyecta, en términos de visitas organizadas hacia sitios de visita cercanos como el complejo de la Casa de la Cultura y la feria del Parque El Ejido, el Mirador y convento de Guápulo, el Museo Guayasamín y la Capilla del Hombre y Jardín Botánico, el Museo de Ciencias Naturales y Mundo Juvenil en el Parque de La Carolina, que se integran como atractivos turísticos satélites.

2.1.3. Análisis de aptitudes y limitaciones ambientales

La aptitud de un espacio turístico está marcada por la concentración, contigüidad y calidad de los atractivos turísticos, lo que debe estar respaldado por condiciones favorables de conectividad y de logística, que faciliten la realización de actividades que permitan el desarrollo del producto. Las facilidades de alojamiento, restauración, esparcimiento e intermediación son establecimientos necesarios para la prestación de los servicios turísticos y deben observar cualidades que garanticen su idoneidad en correlación a los distintos segmentos de demanda.

Sin embargo para sea viable el desarrollo de una zona turística no es suficiente contar con las condiciones de aptitud turística de los elementos espaciales, sino que debe estar sustentado en las particularidades socio-ambientales que pueden presentar limitaciones y hasta constituirse en dificultades para el desenvolvimiento de las actividades y operaciones turísticas. *"La calidad de organización territorial, protección ambiental y organización racional de los usos del suelo condicionarán en buena medida la competitividad del destino turístico"* (Agenda para Planificadores Locales. OMT, 1999)

En el caso de la ZET La Mariscal las condiciones de aptitud para el desarrollo turístico se podrían puntualizar de la siguiente manera:

- Espacio continuo con alta concentración de facilidades y servicios turísticos adaptados en la estructura de un conjunto histórico urbano con una tipología arquitectónica distintiva, en el núcleo de la zona plana y de mejor microclima de Quito;
- Estructura del espacio turístico articulada a partir de dos sendas (calle Reina Victoria y Avenida Amazonas) que vinculan espacios públicos y de atracciones turísticas (plazoletas, parques, museos y lugares de artesanías) que se conectan mediante sendas turísticas de homogéneo paisaje urbano y de escala adecuada para el uso peatonal;
- Condiciones adecuadas para la generación de actividades de ocio, aunque con baja oferta cultural y de productos turísticos;
- Marcadas limitaciones en cuanto a equipamientos de apoyo en información, orientación, seguridad y atención al visitante;
- Variada gama en la oferta de facilidades turísticas con estándares de servicio que satisfacen mayoritariamente la demanda de niveles de gasto medio y bajo, con pocas prestaciones de alta calidad;
- La zona cuenta con excelentes facilidades logísticas para el acceso y transporte de los visitantes, así como para el abastecimiento de los locales, servicios de apoyo y operaciones turísticas;

La contaminación ambiental es uno de los mayores problemas ambientales que tiene la ciudad de Quito, en gran medida dada por la geomorfología de la ciudad capital, como la falta de control de las emisiones de gas del parque automotor como por la desorganización del tráfico vehicular. A esto se suma las limitaciones en la recolección de la basura tanto del Centro Histórico como de la zona La Mariscal.

Otra limitación que afecta a la actividad turística es la falta de señalización de sitio y de orientación para informar al visitante respecto de los atractivos turísticos con que se dispone.

Un grave problema para la ciudad de Quito en general es el alto grado delincuencial, que azota a la ciudad y, en consecuencia afecta a las dos zonas especiales turísticas, agravándose aún más por la noche, pese a todas las medidas que las autoridades competentes han tomado. Según el estudio de seguridad realizado en la zona de La Mariscal se puede evidenciar las zonas de mayor peligro, así como también las zonas de expendio de licor, drogas y prestación de servicios sexuales que son las actividades que más problemas generan en cuanto a seguridad y a las limitaciones físicas de uso del espacio turístico.

En cuanto a las limitaciones que se derivan del ámbito socio-ambiental, vale destacar algunos aspectos críticos como:

- La condición impuesta de "encierro" por la organización del tránsito vehicular de la ciudad que convierte a la zona en un área de convergencia con barreras perimetrales determinadas por las arterias del transporte público y la congestión;
- Abandono significativo de los habitantes originales de la ciudadela que ha optado por arrendar sus propiedades y sustitución por nuevos moradores con intereses vinculados a negocios turísticos;
- Cambio en los regímenes de vida urbana diurna y nocturna, convivencia de actividades burocráticas, comerciales, de educación, turísticas y de esparcimiento;
- Evidencias de creciente marginalidad urbana asociada a la sensación de inseguridad y cambio en la imagen urbana del sector;
- Baja calidad de la obra pública y equipamientos urbanos en los espacios de encuentro y de convivencia ciudadana, con excepción de puntuales intervenciones;
- Las dificultades para adecuar las necesidades del turismo a la estructura urbana y patrimonial de La Mariscal.

Sobre la base físico-ambiental de la estructura del espacio turístico de La Mariscal, hasta aquí descrita, en las siguientes fases de formulación estratégica y de diseño de la propuesta programática, se tendrá que profundizar el detalle de análisis del ordenamiento turístico, objeto de que la formulación de proyectos se encuentre sustentada y tenga factibilidad de ejecución.

2.2. Análisis del mercado turístico[2]

El primer aspecto que debe considerarse para efectos de la identificación de la demanda actual y potencial es el concepto del tiempo libre como marco de desarrollo del turismo y luego determinar los segmentos orientados al turismo cultural y urbano mediante un estudio de la demanda nacional como internacional. En el mercado actual del turismo mundial mientras más original, novedoso y auténtico es un producto, más se diferencia de sus competidores, esta diferenciación es fuente de competitividad.

En este panorama, la oferta turística organizada en pequeños y grandes negocios que valoran su patrimonio cultural y natural, representan una opción consistente con las tendencias más dinámicas del mercado mundial. Se debe partir de las motivaciones básicas del turista para su análisis como son: descanso y esparcimiento, salud, religión, negocios y motivos profesionales, visitas a familiares y amigos, conocer y relacionarse con otras culturas, apreciar testimonios históricos, practicar deportes, asistir a espectáculos y eventos, practicar actividades específicas.

[2] Se ha tomado como ano base el 2011 al ser el último ano completo previo al estudio, sin embargo gracias a la información proporcionada por Quito Turismo hasta Junio 2012 se observarán en varias de las secciones del documento el análisis de la evolución de este primer semestre complementariamente

Es preciso conocer cuál es el perfil del turista internacional para planificar el negocio: es un consumidor múltiple, es más culto que el turista medio, fragmenta sus vacaciones, reclama opciones múltiples, gusta descubrir destinos alternativos, consume pero sin malgastar, desea realidades y no promesas, es activo y emprendedor, se interesa por lo social y ambiental, busca entablar relaciones con otras culturas.

La otra modalidad o tipo de turismo ideal para la gestión de las ZET es el turismo cultural, cuya motivación principal es el descubrimiento de otra cultura. En el cual se identifican dos segmentos; el turista cultural especialista que busca determinadas obras de arte o monumentos y el turista cultural general aquel que tiene un comportamiento cultural diferente por lo que ve y siente, comparte y admira.

2.2.1. Caracterización del mercado turístico de la ZET

Caracterizar el mercado turístico de la ciudad de Quito requiere partir del análisis de dos hechos paralelos, primero que la capital del Ecuador fue declarada Patrimonio de la Humanidad en 1978, año en que la UNESCO hizo su primera selección de los sitios que el hombre debe proteger como parte de su memoria, al determinar su "valor universal sobresaliente"[3] y dándole a Quito un interés internacional importante, e incorporando a Quito en las rutas turísticas de visitantes que recorren Sudamérica con un fin histórico cultural.
Sin embargo y seguramente lo que marca el desarrollo del turismo receptor en Ecuador es el desarrollo turístico de las Islas Galápagos, como Patrimonio Natural de la Humanidad, y el del cual Quito fue por muchos años punto obligatorio de paso. Si bien Galápagos ha sido tradicionalmente el destino para el turismo receptor del país, la escala en Quito aporta un importante volumen de visitantes de corta estadía, sin embargo la cifra ha ido disminuyendo en función de la oferta de la escala en la ciudad de Guayaquil con una oferta urbana y precios ventajosos, el cambio por la parada en esta ciudad lo que debe ser un punto de atención en el presente estudio.

Son estos dos hechos, condiciones importantes a ser consideradas en el desarrollo turístico de la ciudad de Quito, que hoy en día va teniendo otros atractivos nuevos y se va sumando a otras rutas turísticas. Quito se presenta hoy en día dentro de al menos tres rutas que deben ser consideradas, dentro del recorrido de una ruta sudamericana por tierra, como parte de una ruta de visita dentro del Destino Ecuador siendo un punto central de visita entre Costa, Oriente y los atractivos turísticos de Imbabura, y poco a poco como destino Quito, una ciudad que a parte del atractivo histórico se le suma la fiesta y la recreación.

Quito recibe cerca de 460.000 turistas al año, de acuerdo al promedio de los últimos cinco años.[4] El perfil del turista que visita Quito, de acuerdo a la CAPTUR a Agosto de 2011es el siguiente:

1. La mayoría son hombres 69,33%.
2. Alrededor del 45% fluctúa entre los 31 a 45 años.
3. Extranjeros son 90,23%, y ecuatorianos no residentes 9,77%
4. El motivo principal de su visita fue: ocio y recreación: 36,8%; Eventos y negocios: 16,9;% y visita a familiares o amigos: 43,30%[5]

[3] http://www.radio-mundial.com/eventos/876-quito-patrimonio-de-la-humanidad.html
[4] Información Quito Turismo
[5] http://www.captur.travel/web2011/estadisticas_turisticas/est_hoteleras/perfil_turista.html

Fuente: Quito Turismo

En cuanto a la procedencia del turista internacional los mercados más dinámicos para la ciudad de Quito son: Estado Unidos con un 27% del total, seguido por Colombia con 11% y España con 7%; son mercados dinámicos de América del Sur (Venezuela, Argentina, Chile, Perú) y del Norte (EEUU, Canadá) y de Europa, (Alemania, Francia e Italia).

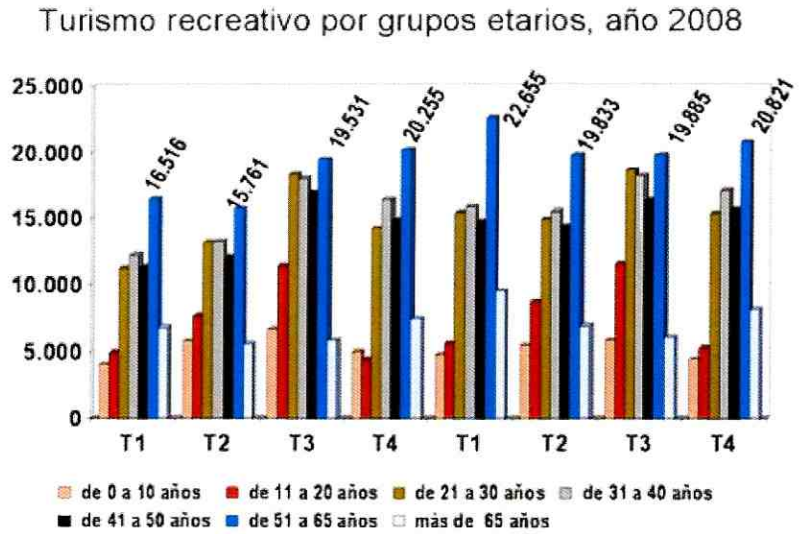
Origen del Visitante Internacional

País de nacionalidad	2007	2008	2009	2010	2011	TCA 2011/2007	% en el total 2011
Estados Unidos	117.965	137.145	129.755	121.864	130.322	10	27
Colombia	47.048	52.106	43.430	51.412	52.109	11	11
Ecuador	59.174	29.740	37.033	46.847	37.985	-36	8
España	23.631	28.061	32.514	31.834	32.928	39	7
Venezuela	10.818	16.149	19.488	18.782	21.726	101	4
Canadá	13.254	15.887	15.696	16.010	16.914	28	3
Alemania	13.905	16.722	16.567	15.720	16.810	21	3
Argentina	8.683	11.393	10.625	13.396	14.885	71	3
Reino Unido	18.068	20.324	17.438	14.144	14.284	-21	3
Francia	10.921	13.487	13.560	13.277	12.750	17	3
Perú	8.779	10.051	10.812	10.624	11.949	36	2
Chile	8.457	10.632	9.472	9.077	11.897	41	2
Italia	6.847	8.358	8.596	8.047	7.716	13	2
Holanda	6.494	8.176	7.258	6.624	6.564	1	1
Otros	63.809	93.268	89.624	96.563	98.539	54	20
Total	**417.853**	**471.499**	**461.865**	**474.221**	**487.378**	**17**	**100**

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, 2011

En cuanto a la edad de los turistas que visitan la ciudad de Quito primó la visita de los turistas de 51 a 65 años (23% del segmento en el 2008), lo que reflejó una de las

características básicas del perfil del visitante de la ciudad.[6]



Fuente: Corporación Metropolitana de Turismo

Estancia promedio

La estancia promedio de los turistas al momento de visitar Quito es de 2 a 4 noches, pudiendo alargarse hasta 7 noches, para luego continuar su viaje a las Islas Galápagos, la Amazonía, a Otavalo, La Avenida de los Volcanes hasta Riobamba y las ciudades de Cuenca y Guayaquil según el Plan Q 2012.

Si se posicionaran en el mercado turístico nacional e internacional los productos turísticos que se han estructurado y que se están ofertando, la estancia sería mayor, convirtiendo a Quito en un verdadero destino turístico y más, no solamente como un centro turístico de distribución.

Una breve síntesis de la situación de la hotelería de la ciudad, según los datos del Sistema de Indicadores Turísticos del DMQ que se indican en gráfico a continuación, aporta datos que corroboran lo antes expuesto:

[6] http://www.ceplaes.org.ec/pdf/perfil_8__marzo_25__2009_final%5B1%5D.pdf

Indicadores Hoteleros en el DMQ							
	Acumulados						
Indicadores	2006 jun dic	2007 ene - dic	2008 ene - dic	2009 ene - dic	2010 ene - dic	2011 ene - dic	ago 2011 - jul 2012
TOH total	48,4	52,0	53,9	49,9	52,4	53,8	56,7
Ingresos estimados (miles US$)	24.586	46.851	53.768	48.465	56.216	60.432	69.211
Infraestructura instalada							
Habitaciones disponibles	4.991	5.002	4.889	4.906	5.171	5.187	62.562
Plazas disponibles	10.592	10.645	10.142	10.155	10.656	10.733	127.871
Demanda efectiva							
Habitaciones vendidas	508.686	927.882	964.095	893.915	988.657	1.017.969	1.082.512
Habitaciones gratuitas	5.954	8.513	3.082	2.851	2.654	398	300
Total	514.640	936.395	967.177	896.766	991.311	1.018.367	1.082.812
Llegadas							
De residentes	219.941	386.117	438.020	425.506	421.379	414.408	437.864
De no residentes	248.188	405.953	435.519	396.812	394.170	386.589	388.374
Total	468.129	792.070	873.590	822.318	815.549	800.999	826.240
Pernoctaciones							
De residentes	338.913	564.446	610.292	564.134	566.543	578.216	616.758
De no residentes	426.779	708.144	719.260	641.274	615.121	608.408	639.743
Total	765.692	1.272.590	1.329.552	1.205.408	1.181.664	1.186.614	1.256.501
Tarifa por habitación (US$)							
Ocupada	49,2	49,8	54,8	53,6	58,9	59,4	63,9
Disponible	25,1	25,9	29,5	26,7	29,8	31,9	36,2

Fuente: SIIT 2011- EPMGDT - Julio 2012

El punto central de análisis y el reto mayor seguramente es la estancia media en la ciudad de Quito que es de 1,5 noches, estancia muy corta para un desarrollo efectivo del destino turístico y punto clave a tener en cuenta en el momento de definir los modelos de gestión.

De acuerdo a la información de Quito Turismo[7], referente al último semestre de información estadística levantada en julio de 2012, se registraron 78.4 miles de llegadas, frente a 72.4 mil, un año atrás; es decir, un incremento de 6.000 arribos lo que, en términos relativos, representa el 7,65% de aumento. Por otra parte, la variable más dinámica durante el mes de julio, corresponde a las pernoctaciones, que registran un aumento de 18.000, lo que representa +18%, lo que se relaciona con la estancia media que, en el mismo mes, alcanza la cifra de 1,52 noches. Estos datos denotan una tendencia positiva que sería deseable de mantener durante el resto del año, pero el comportamiento del indicador central analizado de pernoctaciones en Quito, sigue manteniéndose en un promedio menor a 2 noches, lo que corrobora la posición de la ciudad capital como el principal centro turístico del país que distribuye el segmento de turismo receptor hacia otros destinos como Galápagos, Amazonía, Otavalo y Cuenca, entre otros.

Se observa un crecimiento muy modesto en los últimos años, a continuación se presentan las tarifas medias anuales por tipo de habitación, mostrando que el mercado hotelero capitalino es bastante homogéneo de acuerdo a los costos, en comparación a la realidad de otros destinos, y que ha existió una tendencia progresiva a la alza de precios en todas las categorías en los 5 años de análisis.

[7] http://www.quito-turismo.gov.ec/index.php/estadisticas/datos-hoteleros-boh-2012/category/8-bolentines-2012

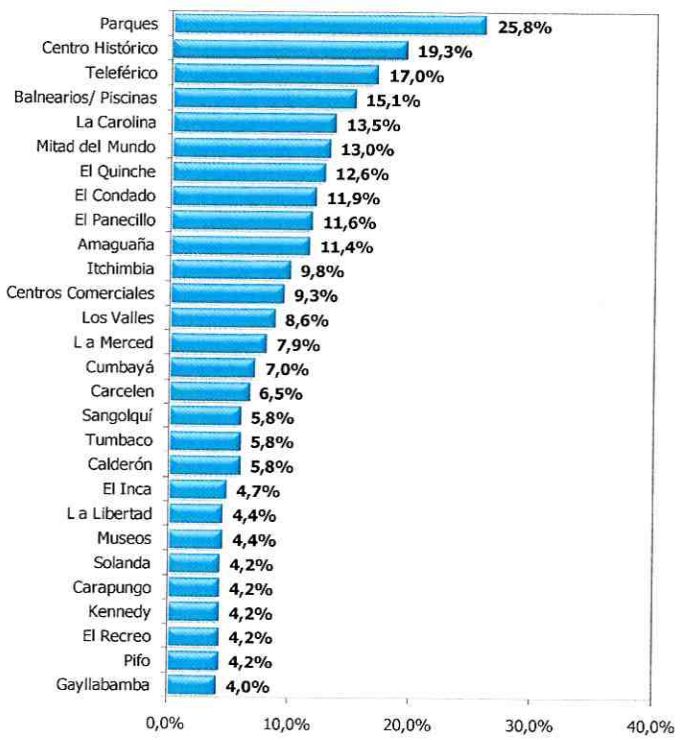
Tarifa media anual por habitación ocupada y categoría

	2007	2008	2009	2010	2011	Promedio
Total	49,2	52,9	53,9	56,8	59,4	54,4
Lujo	74,3	80,9	86,9	89,5	92,9	84,9
Primera	39,1	41,8	45,9	50,8	52,5	46,0
Segunda	17,6	19,2	18,8	20,6	20,6	19,4

En junio de 2012[8], la tarifa media por habitación ocupada fue de USD 65,7 (7,9, dólares más que hace un año (+13,7%), la tarifa media del período enero – junio alcanza 66,6 dólares, mayor en 14,4% a la de similar período de 2011, un interesante aumento sin reducción del numero de turistas, y mas bien con incremento ligero en el número y en la duración de la estancia promedio.

En cuanto al consumo del mercado del turismo interno hacia Quito los principales atractivos son: parques con un 25,8%, el Centro Histórico con 19, 3% y el teleférico 17%, como se muestra en el cuadro a continuación.

Turismo Interno



[8] http://www.quito-turismo.gov.ec/index.php/estadisticas/datos-hoteleros-boh-2012/category/8-bolentines-2012

La ZET La Mariscal ha sido descrita por sus actores como el centro de la oferta de recreación para adultos de la ciudad, con una variedad de ofertas desde gastronomía, entretenimiento en cafés, bares, karaokes, discotecas, y con facilidades turísticas concentradas para los visitantes como agencias de turismo entre otras.

El análisis preliminar de los giros de negocios en La Mariscal, gráfico a continuación nos muestra que si bien existe la reciente disposición de hacerla una Zona Especial Turística en la actualidad el giro de los negocios en esta zona son bastante más amplios que los relacionados al turismo.

Las principales 20 actividades económicas

Fuente: "Levantamiento de información predial y diagnóstico de la problemática de seguridad en la zona de La Mariscal".

Los 20 giros de los establecimientos económicos representan un 67,4% del total de giros en la Zona de La Mariscal, destacándose los establecimientos destinados a: Restaurantes, Consulta, asesoramiento y práctica legal del Derecho, Actividades médicas, Otro comercio al por menor, Telecomunicaciones, Comercio al por menor de prendas de vestir, Agencias de viajes, Otras actividades de impresión, Autoservicios Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal, Otras actividades empresariales, Peluquería y otros tratamientos de belleza, Hostales y pensiones, Comercio al por menor de libros, periódicos y papelería, Actividades de asesoramiento en dirección y gestión empresarial, Salas de baile, discotecas y actividades similares, Aparcamientos, Servicios técnicos de ingeniería, Actividades generales de la Administración Central y Actividades odontológicas[9].
De los 1879 lotes existentes en la Zona de la Mariscal, se tienen que en 1.409 lotes están dispuestos establecimientos económicos, es decir en el 75% de los lotes se encuentra al menos un establecimiento económico.

2.2.2. Tendencias del mercado turístico de Quito

El turismo ha sido declarado como la estrategia primordial del Ecuador post petrolero, al analizar los dos últimos años vemos que si el turismo ha crecido a nivel nacional, sin embargo ha crecido menos rápido que otros sectores y ha pasado de ser en el 2012 el 4to sector generador de ingresos en el país al sexto lugar.

Ubicación del turismo e ingresos del turismo en la Economía Nacional

AÑOS/TRIM	* TURISMO	PETROLEO	BANANO Y PLATANO 2)	CAMARON	DERIVADOS PETROLEO 3)	OTROS ELAB. PROD. MAR	MANUFACT. DE METALES 4)	FLORES NATURALES	TOTAL EXPORTACIONES (Productos Primarios e Industrializados)
2010	786,5	8.951,9	2.032,8	849,7	721,3	622,5	707,6	607,8	17.489,9
UBICACION	4	1	2	3	5	7	6	8	
2011	849,7	11.800,0	2.246,5	1.178,4	1.144,9	895,0	695,6	675,7	22.322,4
UBICACION	6	1	2	3	4	5	7	8	

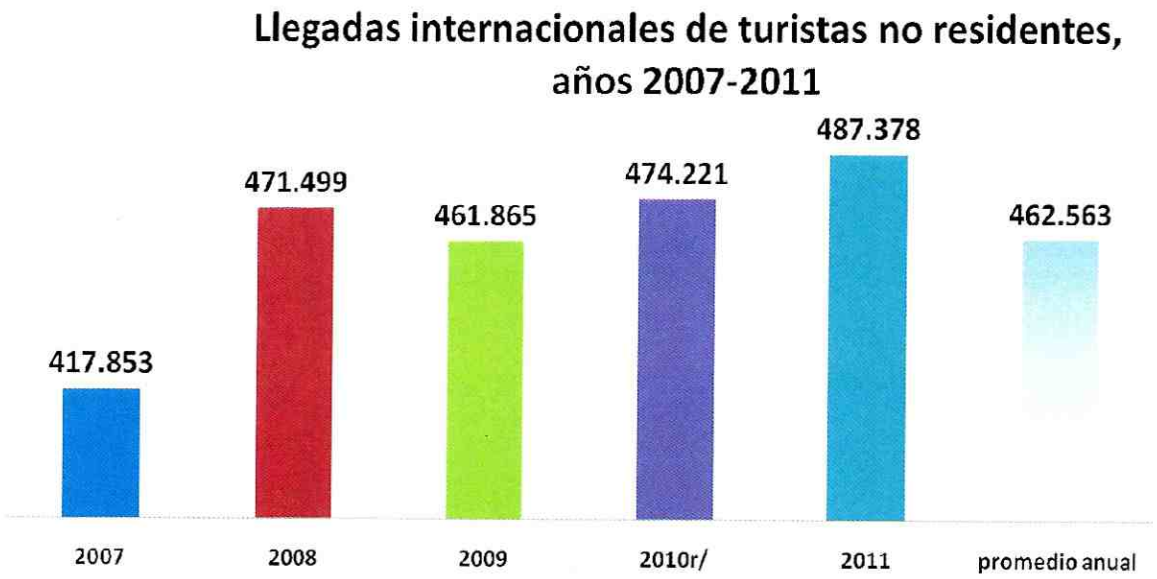
(1) Cifras provisionales; su reproceso se realiza conforme a la recepción de documentos fuente de las operaciones de comercio exterior.
(2) Se basan en las cifras de la Empresa Manifiestos y Banco Central del Ecuador.
(3) Incluye exportaciones del sector privado de combustibles, lubricantes y otros derivados del petróleo.
(4) Incluye exportaciones de vehículos.
(*) Según Balanza de Pagos del Ecuador (Ctas Viajes y Transporte de Pasajeros)

Fuente : Banco Central del Ecuador
sep-12

Quito se encuentra hoy en día entre las 10 ciudades top de destino en Latinoamérica por gasto, ocupando el puesto 10, y con un crecimiento del gasto de los visitantes de 3.6% para el año 2011 de acuerdo al *MasterCard Indexof Global DestinationCities* del 2011, lo que nos muestra que está bien posicionada dentro del segmento de gasto alto.

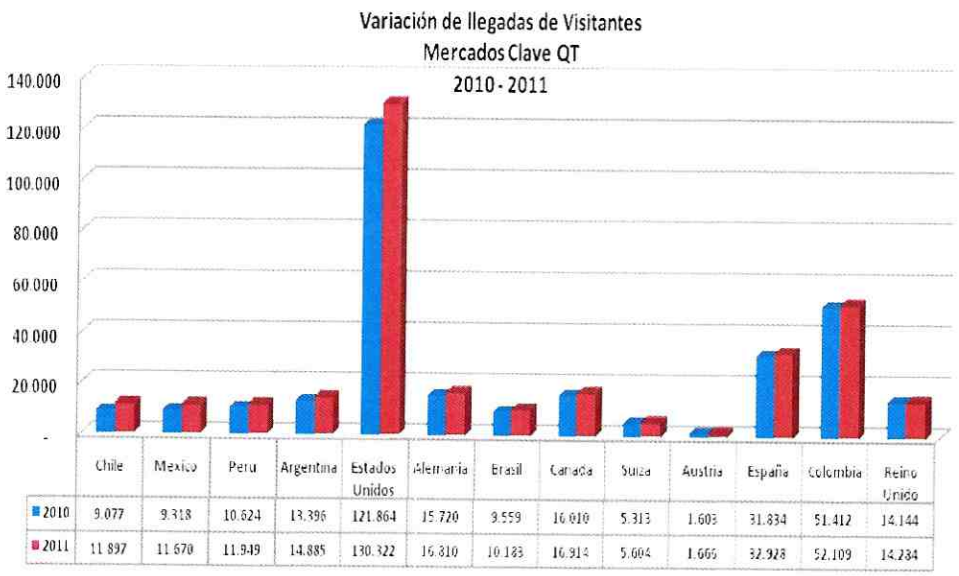
[9] Levantamiento de información predial y diagnóstico de la problemática de seguridad en la zona de La Mariscal

En cuanto a la evolución del turismo en Quito observamos en los últimos 5 años una relativa estabilidad con un promedio de 462563 turistas al año.



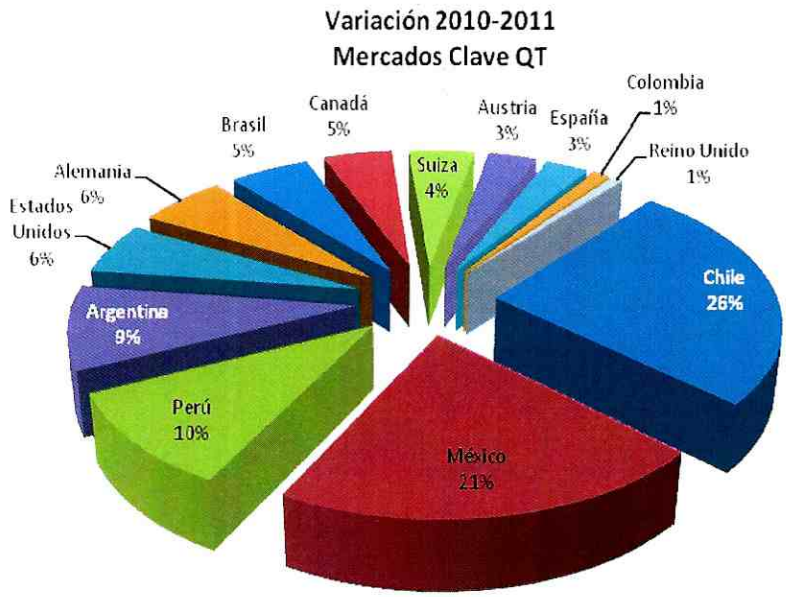
Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, 2011

En cuanto a la procedencia de los turistas y su evolución podemos observar los gráficos a continuación:



	Chile	Mexico	Peru	Argentina	Estados Unidos	Alemania	Brasil	Canada	Suiza	Austria	España	Colombia	Reino Unido
2010	9.077	9.318	10.624	13.396	121.864	15.720	9.559	16.010	5.313	1.603	31.834	51.412	14.144
2011	11.897	11.670	11.949	14.885	130.322	16.310	10.183	16.914	5.604	1.665	32.928	52.109	14.284

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, 2011



Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, 2011

Observamos en el año 2011 un crecimiento positivo del turismo de todas las proveniencias, que crece positivamente en los mercados tradicionales EEUU, Colombia y España, pero se observa un mayor incremento en el turismo latinoamericano con un incremento del 26% de los visitantes de Chile, 21% de México, seguido por 10% de Perú y 9% de Argentina.

En cuanto a la evolución a los motivos de visita que se presenta en el gráfico a continuación se observa que 78% del total de personas vienen con un fin turístico, por eventos un 5% y por negocios un 3%. En los 5 años de análisis, los porcentajes no varían mayormente así que no existe mayor variación y el patrón de motivación se mantiene, de preferencia a favor de las visitas por turismo recreativo.

Motivo de visita	2007	2008	2009	2010	2011	TCA 2011/2007	% en el total 2011
Turismo	321.605	360.386	345.714	362.503	382.402	19	78
Estudios	1.130	1.065	1.034	1.113	1.673	48	0
Negocios	12.814	11.544	8.966	8.423	15.138	18	3
Eventos	12.089	10.098	5.768	9.064	22.020	82	5
Otros	70.215	88.406	100.383	93.117	66.145	-6	14
Total	417.853	471.499	461.865	474.221	487.378	17	100

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, 2011

En cuanto a la tasa de la ocupación hotelera se ha calculado para los 5 años de análisis un promedio cercano al 52,4%, menor a la Colombiana que esta en un 55% y que es similar a la de España y México, destinos con mayor desarrollo. Venezuela alcanza el 76% y República Dominicana el 70% con los registros más altos de la región, y Bolivia con 28% y Perú con 26%

los más bajos. Es decir la tasa es relativamente buena, sin embargo con la capacidad hotelera instalada el nivel de ocupación podría ser mejor.[10]

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, 2011

Complementariamente es importante observar que de acuerdo a las estadísticas mensuales de Quito Turismo, en junio de 2012, la ocupación hotelera media fue de 62.0%, frente a 54,5% del año anterior; esto significa un incremento interanual de 306 puntos básicos: un importante aumento de 5,3%, además se observa que durante el mes de junio, se vendieron 97.876 habitaciones, cifra que comparada con las ventas de 2011, representa un aumento de 13.200 (+2,8%). El acumulado enero – junio, en 2011, fue de 487.761 habitaciones, variable que aumenta a 542.236 en ese período del presente año; con un crecimiento de 11,2%, información estadística que muestra desarrollo positivo del mercado turístico para el primer semestre del 2012.

2.2.3. Benchmarking Online de la oferta homologable

Los modelos de gestión para zonas turísticas de carácter especial, son instrumentos destinados a establecer marcos de actuación complementarios a los planes generales de urbanismo, en función de las especificidades que por su carácter turístico afectan a las zonas donde se propine su actuación. En su aspecto técnico son considerados como herramientas de gran utilidad para actuar de forma ordenada, ante situaciones de cambio.
Estas situaciones pueden ser de dos tipos:

- Iniciativas de revitalización o de reposicionamiento de una zona o recurso con valores sustantivos pero cuyos resultados turísticos no están siendo los previstos.
- Espacios donde los componentes intangibles de la actividad turística son inherentes al producto o recurso principal de la zona.

En el caso de las Zonas Especiales Turísticas creadas por la Ordenanza 0236 en Quito, podemos identificar claramente un caso para cada uno de estos escenarios en los que los modelos de gestión tienen una aplicabilidad clara.

El Centro Histórico de Quito, primer centro histórico declarado Patrimonio de la Humanidad en el mundo (junto al de Cracovia, Polonia), en los 34 años que han transcurrido desde esa declaratoria no ha logrado convertirse en un destino de turismo cultural relevante a nivel

[10] http://turismoatiempo.com/31-de-marzo-de-2011/cotelco-presento-valioso-estudio-sobre-proyeccion-del-turismo-en-colombia

latinoamericano. Es un componente más del atractivo de turismo de la ciudad de Quito y en cuanto a relevancia turística no alcanza a otros atractivos del País como las Islas Galápagos o la Amazonia. Está claro, que requiere de una revitalización, una mejora sustancial en la aplicación de los planes existentes o su replanteamiento para conseguir un aumento significativo en el conjunto de la oferta turística de Quito y del Ecuador.

Este cambio, puede aprovechar una herramienta del tipo de un modelo de gestión específico, pues específicas son las circunstancias en las que será posible promover ese cambio.

El caso de la zona de La Mariscal, es más identificable con el segundo tipo de recurso, se trata de una zona compleja en la que se ofrecen muchos tipos de servicios, surgida de la iniciativa privada en torno a la conformación de núcleos dirigidos a públicos en principio diferentes pero que han resultado finalmente complementarios.

El dinamismo empresarial y la creatividad en los componentes de los distintos servicios – ocio nocturno, restauración, alojamiento, enseñanza de idiomas, etc. - es clave para mantener o incluso incrementar el valor turístico de este conjunto, que por sí mismo se ha convertido en una excepción para la aplicabilidad de las propuestas de planeación. Adicionalmente el continuo cambio propio de estos conjuntos constituye un riesgo de desorden que alternativamente afecta al orden urbano o a la sustentabilidad económica del conjunto de los negocios o de algún tipo de estos.

Los modelos de gestión para zonas turística específicas (se debe tener en cuenta que la planeación urbana propone en cierta manera un modelo de gestión para el conjunto de la ciudad) se basan en una serie de actuaciones, que van desde la concertación con los actores locales a la definición de normas específicas de aplicabilidad exclusiva, con un componente de soporte, generalmente público, que permite el funcionamiento regular y la adaptabilidad del conjunto a la realidad orientada a la consecución de un objetivo, que necesariamente debe ser un objetivo público.

Son estos objetivos, determinados desde las instancias legalmente establecidas, los que pueden dar soporte a los cambios, excepciones, modos de aplicación y novación de las normativas generales que regulan la vida de la ciudad.

En el caso de zonas especiales turísticas, hay un objetivo común derivado de la naturaleza propia de la actividad, es decir, el turismo debe ser tomado como una actividad económica de servicios, que con independencia de otros factores colaterales (cultura, bienestar de la población, conservación y revitalización de recursos naturales, etc.) está orientado al beneficio económico del conjunto y de cada una de las empresas y emprendimientos que componen su entramado de oferta.

De los objetivos públicos y por tanto políticos, así como a partir de los objetivos propios de la actividad turística, deben salir las directrices y componentes de los planes de manejo propuestos para estas ZET.

Los ejercicios de benchmarking, sobre todo cuando se trata de temas tan especializados y complejos a nivel legal, solo pueden ofrecer aspectos indicativos, algunas líneas de solución que puedan ser utilizables y, sobre todo, un análisis de los resultados de los distintos modelos. En definitiva, los modelos de gestión de las ZET de Quito deberán ser originales, responderán a las exigencias legales y políticas vigentes pero no deberían ser tampoco literalmente trasladables a otras zonas o a otras localidades, ya el concepto de "replicabilidad" no garantiza el éxito en su aplicación.

Los objetivos de este ejercicio de *benchmarking* serán, en consecuencia:

- Conocer y ampliar el conocimiento de las soluciones adoptadas en otras ciudades;
- Analizar los modelos de gestión aplicados para estas planificaciones en cada caso; y,
- Establecer un comparativo de modelos éxito/fracaso, se acuerdo con los objetivos empleados.

Se debe tener en cuenta que en la denominación de estos documentos de planificación y gestión se aplican diferentes nomenclaturas en cada caso. Pero, finalmente, se trata de elementos de planificación independiente para zonas especiales de alta incidencia del sector turístico, sometido y correspondiente con las regulaciones generales y con algún tipo de entidad de gestión que se encarga y responsabiliza de su aplicación.

Para realizar el análisis resumido del *Benchmarking Online* en los cuadros que se presentan a continuación, se ha utilizado los siguientes documentos:

Miraflores, Lima (Perú); Plan de Desarrollo Local Concertado 2005 – 2015 (Actualizado 2011)

La Candelaria, Bogotá (Colombia). Montaje Agenda de Desarrollo Turístico de la Candelaria (2010)

Centro histórico de Cusco (Perú). Plan Maestro del Centro Histórico de Cusco

South Beach, Miami-Dade (USA). Referencias al plan de revitalización de South Beach (So Fi) de 1970

Planes y modelos estudiados	**Objetivos del plan**	**Relación con actividad turística**	**Modelos de gestión**	**Propuestas de actuación**	**Resultados esperados**
Miraflores, Lima	Plan de desarrollo integral del distrito. "Lograr un alto nivel en la calidad de vida de los ciudadanos en un hábitat sostenible y seguro.	En el apartado de visión señala como su primer elemento definitorio: "un distrito que basa su economía en la oferta comercial y de servicios de alta calidad; así como en actividades turísticas y recreativas dirigidas al cliente nacional y externo"	El plan busca objetivos claros para vecinos y residentes en el que la actividad turística es un componente más, en casos tomado como un elemento problemático. Se basa en la concertación formal con grupos comunitarios organizados, Se crea una gerencia de participación ligada al plan.	Creación de la gerencia de participación. Mejora de la accesibilidad de los vecinos a la administración (TIC y sedes físicas).Mejora de las infraestructuras urbanas de doble uso (servicios, turismo y vecinos). Mejora del control y manejo del medioambiente (control de la contaminación).	Por ser de reciente implementación no existen datos de resultados. El plan tendrá poca incidencia sobre el sector turístico.
La Candelaria, Bogotá	Desarrollo turístico de La Candelaria, mediante un "acuerdo de voluntades" promovido desde la Alcaldía local.	Central.	Creación del "Cluster social de turismo de la Candelaria" orientado a la autogestión, cogestión y concertación. En este marco, podrá gestionar recursos locales, distritales, Nacionales e Internacionales. Se le da un papel en la planificación de	Continuidad de una plataforma web. Fomentar la cultura de la legalidad y formalización de actividades económicas. Sinergias institucionales con policía y rama judicial. Reconocimiento como distrito turístico, usos de suelo y beneficios asociados. La	Mejora de la seguridad, orden y habitabilidad de la zona. Aumento de la oferta de servicios turísticos como factor de desarrollo económico y de preservación patrimonial. Inclusión de factores de mejora objetivos como la formalización, la presencia policial, el

A 0013

			aspectos como: Seguridad, código de ética del turismo, tránsito y movilidad, patrimonio cultural, uso del suelo y desarrollo económico interno. Creación de mesas de trabajo intersectoriales.	población local como factor del mantenimiento del patrimonio. Acciones ambientales. Aumento de la oferta de servicios turísticos.	manejo de residuos y la circulación de personas y vehículos.

Planes y modelos estudiados	Objetivos del plan	Relación con actividad turística	Modelos de gestión	Propuestas de actuación	Resultados esperados
Centro histórico, Cusco	Contener la presión turística sobre el conjunto patrimonial, edificaciones y espacio público. Mejorar el valor turístico del centro histórico convirtiéndolo en un atractivo por si mismo	Central.	Se define como participativa y concertada. Se crea una Junta Coordinadora con participación del alcalde de Cusco, el Director del instituto nacional de cultura regional y el alcalde distrital en ocasiones. Las propuestas operativas se generan en un comité técnico compuesto por funcionarios de las tres instituciones. No	Incluye propuestas normativas en forma de un reglamento del Plan Maestro, en campos como: Delimitación, normas generales de intervención y usos. Catalogación de inmuebles, condiciones de intervención en inmuebles, zonificación de usos del suelo, parámetros urbanísticos y edificatorios, Espacio público, vialidad, tránsito y transporte,	Ha reducido la presión inmobiliaria sobre los edificios patrimoniales del centro histórico. otros efectos pueden ser más notorios a medio y largo plazo.

A 0013

			establece indicadores ni sistema de revisión.	Avisaje comercial y promoción de la vivienda.	
South Beach, Miami-Dade	Revitalización de una zona turística y patrimonial en decadencia.	Recuperar la actividad turística que había entrado en decadencia a partir de los años 50. Incidir sobre los usos residenciales, hoteleros, comercio y gestión de la franja de playa (Ocean Drive)	Promoción pública. Órgano de gestión ligado a las instituciones políticas del condado. Actuaciones privadas.	Ayudas para renovación de edificios (financieras y de apoyo técnico).	Disputas políticas dificultaron la aplicación práctica del plan. Sin embargo sirvió de base a que la iniciativa privada tomara conciencia del valor de la zona y tomara las riendas de la revitalización en los años 90.

A 0013

2.2.4. El mercado turístico en las ciudades capitales

De los casos analizados dos son áreas específicas de ciudades capitales. Las zonas especiales turísticas de Quito podrían considerarse paralelas en cuanto a esta circunstancia, que a pesar de su importancia, es pocas veces contemplada por los modelos de gestión. Las ciudades capitales, tiene en su condición al tiempo una pesada carga y una ventaja competitiva.
Un flujo constate de visitantes obligados, por motivos de trabajo, negocios o gestiones, mantiene una elevada ocupación hotelera, buenos niveles de consumo en restaurantes y lugares de ocio. La numerosa población de las grandes ciudades capitales, ofrece también consumidores de fin de semana, sobre todo en aspectos como la gastronomía o el ocio y entretenimiento.

Esta "bonanza" enmascara muchas veces resultados mediocres en cuanto a la atracción de visitantes sin otro interés que el esparcimiento, la cultura o la relación social, que son los mejores beneficios que ofrecen las ciudades al turista por la amplitud y variedad de la oferta y la concentración del patrimonio cultural, histórico o actual.

Para los prestadores de servicios turísticos, contar con una clientela fija de lunes a viernes, les aparta de una visión de exigencia y mejora de instalaciones y servicios. Para la mayoría de ellos la atención a turismo viajero podía ser, en todo caso, un complemento.

Pero esta aparente comodidad para las empresas de servicios de hospedaje, ocio y entretenimiento, ocultaba situaciones de falta de aprovechamiento de recursos valiosos. Centros históricos, elementos patrimoniales, actividades culturales, espacios naturales y otros atractivos pierden competitividad ante la falta de "tensión" por parte de esas empresas satisfechas.

No se trata solo de los recursos, valiosos e infrautilizados de las propias ciudades, sino que en muchos casos las ciudades capitales son la puerta de entrada turística de los países y de alguna forma el escaparte y "gancho" del que dependen otras ciudades, entornos, destinos y servicios turísticos del país.

Tanto en el caso de Lima como en el de Bogotá, este círculo vicioso de oferta conformista y falta de interés por parte del turista, se ha tenido que romper con iniciativas muy similares.

No es casualidad que la planificación general – no la zonal o la especial – se haya centrado en ambas ciudades en la promoción de los negocios de gastronomía y entretenimiento. Esto es así porque este segmento de la industria de servicios turísticos tiene ciclos de madurez empresarial más cortos que los de hospedaje y la relación entre inversión y punto de equilibrio es más fácil y más visible. En estos casos la expansión de la hotelería ha venido de la mano del aumento de turistas.

Curiosamente, o no tanto, este esfuerzo, distribuido a lo largo de la ciudad y empujado desde instituciones públicas y consensos publico/privados ha convertido a estas dos ciudades en destinos turísticos preferidos de un fenómeno novedoso pero no menos interesante para la industria turística, como es el turismo interno latinoamericano.

Incluir esta visión parece importante en el caso de Quito, hasta el punto de que es posible que las dos zonas especiales turísticas dependan en el futuro la una de la otra y si se adoptara una estrategia similar, de negocios y servicios distribuidos por toda la ciudad, sin que resulte necesaria la "especialización" que en muchas ocasiones presente problemas de difícil encaje y solución.

No resulta ocioso señalar que las ciudades capitales ofrecen además una ventaja clara para estos ejercicios, pues tradicionalmente son, no solo un centro de poder efectivo que facilita las líneas de decisión, sino concentraciones de capital disponible, de mano de obra, de talento creativo y de capacitación funcional.

Beneficios y riesgos de la planificación especial zonal

Como se indicó al principio de este apartado, la planificación especial zonal, tiene la ventaja principal en un nivel de cercanía que permite la gestión en entornos de cambio.

Sin embargo la gestión del cambio no es una actividad sencilla de organizar e implementar. Junto a la variedad de los actores implicados, se encuentran factores intangibles como la innovación y la creatividad que son esenciales para alcanzar los objetivos propuestos en la mayoría de los casos.

La participación de los actores cercanos en el análisis de la problemática, la elaboración de propuestas y en control inmediato de los resultados permite una agilidad, muchas veces perdida en los entresijos de administraciones mastodónticas.

Sin embargo, se pueden señalar algunos factores de riesgo que es necesario sortear a la hora de diseñar un modelo de gestión exitoso:

- La toma de decisiones ejecutivas. Es necesaria una instancia decisoria con el poder político y el respaldo legal, con capacidad para liderar la "adaptabilidad" de las normas necesaria para el cambio.
- El exceso en la estructura de la participación. Muchos modelos, inciden innecesariamente en la creación de una compleja estructura de comités, portavoces, asambleas y grupos de trabajo, que enmaraña las propuestas y dificulta la efectividad, dando lugar a protagonismos y tensiones entre los propios grupos y personas participantes. Implicar en el proceso a colectivos con escasa representatividad o ajenos a los intereses en juego contribuye en la mayoría de los casos a esas estructuras hipertrofiadas y de escasa operatividad.
- La indefinición financiera. En la mayoría de los casos estudiados se puede señalar una gran diferencia entre los modelos de gestión de origen o inspiración en la tradición administrativa anglosajona, y los que se presentan en los países de tradición latina. Los primeros incluyen en el modelo la previsión de medios financieros, humanos y físicos que serán necesarios para su implementación. (y adicionalmente su sistema de control del gasto y la inversión), sin embargo en los tres casos latinos presentados y otros estudiados en la zona, en ninguno de ellos se hace referencia al cómo se van a financiar estos procesos. Incluso, y se puede señalar como curiosidad, aunque en muchos de ellos está presente la parte ejecutiva de la administración, en ninguno aparecen las instituciones electas de aprobación y control de la normatividad y el gasto.

Una precisa combinación entre la formalidad legal y la participación de los actores implicados, es esencial para obtener de estos instrumentos de gestión los resultados esperados.

2.2.5. Perspectivas para el desarrollo turístico en las ZET

En el 2003 se realiza un importante esfuerzo para fortalecer el turismo de la ciudad de Quito con la realización del Plan Q, un plan estratégico de promoción turística para la

capital del Ecuador con proyección hasta el 2010, de acuerdo a Quito Turismo las "expectativas del plan ya han sido desbordadas por el importante desarrollo turístico que ha traído miles de visitantes a la ciudad en los últimos años y que representó ingresos por 606,7 millones de dólares en el 2007" razón por la cual la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo), realizó un nuevo plan estratégico para el turismo, el Plan Q 2008-2012.

El plan contiene 23 proyectos y 59 acciones mediante los cuales. Con relación a los nuevos atractivos que la ciudad ofrece, el Plan Q 2012 destaca la conmemoración del Bicentenario de la revolución quiteña en el Centro Histórico. El plan promociona multiplicar los exitosos centros de información turística, desarrollar una política de excelencia en servicios y control de calidad identificados con la marca Q, entre muchas otras iniciativas.

Para la construcción del Plan Q, principal herramienta de planificación del turismo en la ciudad se asumió como puntos de partida las previsiones de crecimiento futuro del turismo internacional mundial de la OMT, un 3,9%, del crecimiento medio en América de 2000 a 2010 y un 4,8% de crecimiento medio en América del Sur de 2000 a 2010; así como las previsiones de crecimiento del turismo internacional y nacional de Ecuador y su evolución temporal de PLANDETUR 2020.

En la construcción del Plan Q se realizó un trabajo de definición del producto Quito, estableciendo 9 subproductos, entre los cuales son parte las dos ZET de La Mariscal y el Centro Histórico.

Fuente: Plan Q 2012 – Quito Turismo

De estas ocho propuestas temáticas contenidas en el Plan Q, cinco pueden realizarse en las ZET de estudio: rutas culturales, fiestas, compras, convenciones y congresos, y *wellness*.

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

En abril de 2011, con el apoyo de la EPMGDT, se realizó el plan estratégico para La Mariscal con sus actores donde se define como puntos clave:

- Zona Turística / Punto de encuentro turístico / mejor producto turístico del país, único y original
- Excelencia / Servicios de Calidad / Estándares de calidad internacional
- Respetuosos de la Ley / Seguridad
- Ordenamiento urbano / ordenado / uso adecuado del espacio público
- Convivencia armónica de los varios actores / incluyente
- Responsabilidad social
- Educación pública / Funcionarios capacitados

En este plan se realiza una estrategia para definir la Zona La Mariscal deseada para el 2020 priorizando las siguientes líneas:

Mejor Producto Turístico:

- Aprovechamiento, recuperación e implementación de íconos culturales del barrio (arquitectura, historia, arte, bohemia, instituciones)
- Integrar a todos los actores (externos) aprovechando la ubicación geopolítica
- Explotar bondades geográficas
- Unificación y creación de nuevas normas

Servicios de Calidad:

- Implementación de normas internacionales de calidad y seguridad
- Capacitación al personal de Servicios Turísticos
- Control de "Única Autoridad"
- Nueva normativa, actualización

Ordenamiento Urbano:

- Buen manejo de Uso de Suelo
- Planificación del crecimiento urbano
- Ordenanza y regulación especial
- Adecuada coordinación interinstitucional (responsabilidades)
- Corresponsabilidad ciudadana

Convivencia Armónica:

- Buen manejo del Uso de Suelo
- Efectivo cumplimiento de normas
- Campañas de sensibilización y formación ciudadana
- Adecuada coordinación interinstitucional (responsabilidades)

Respetuosos de la Ley:

- Adecuar la norma a la realidad
- Fortalecer la educación en valores y respeto al ordenamiento jurídico y a la autoridad
- Control coercitivo eficaz para evitar el incumplimiento a la ley

Es importante observar temas muy simples que solicitan los actores de la zona como el "efectivo cumplimiento de normas", temas básicos que no deberían requerir estar en un plan estratégico y demuestran la base del problema en mención, no es la falta de normativas ni regulaciones sino la incapacidad de hacer que se cumplan. Es así como

de acuerdo al trabajo realizado por los actores con el acompañamiento de Quito Turismo en 2011 la Visión de La Mariscal es:

> *"Lograr el posicionamiento diferenciado del producto turístico "La Mariscal", impulsando el desarrollo económico de sus miembros, ofreciendo servicios alineados con las demandas de su cliente tipo, potenciando los recursos propios de la ciudad y el País"*

Complementariamente de acuerdo al Plan Q 2012 se habían definido algunos proyectos clave para La Mariscal entre ellos: Plaza del Arte, Plaza del Libro, Espacios peatonales, Calle Gastronómica, Paseos y Bicicletas que lamentablemente solo al leer los nombres de los proyectos y comparar con las actividades de la Mariscal vemos el limitado o nulo desarrollo que han tenido.

Es entonces que desde un análisis de las perspectivas del desarrollo turístico de la ZET Mariscal vemos que sobre todo hay la voluntad de definir en conjunto acciones para mitigar las amenazas, pero no un esfuerzo verdadero de desarrollo del producto ni del nivel público ni del privado como conjunto de actores, ni esfuerzos claros de generación de incentivos y normativas que conduzcan a un tipo u otro de producto es por lo cual es importante la determinación de ZET e indispensable un plan de gestión clave que tienda al desarrollo de un producto determinado.

2.2.6. Análisis de oportunidades de mercado

Observamos en el análisis estadístico un sostenimiento del mercado turístico de Quito, con ligeros pero constantes incrementos y con indicadores positivos en cuanto a las estadísticas del primer semestre del 2012.

Partimos de la caracterización de las ZET definiendo dos zonas turísticas, La Mariscal con un perfil de zona de entretenimiento y el Centro Histórico con un perfil de turismo de cultura, luego observamos las tendencias y el análisis estadístico que se limita todavía a un análisis del Distrito Metropolitano de Quito y no de las ZET, y pudimos observar en general estadísticas positivas que denotan sostenimiento, crecimiento ligero pero continuo y ampliación de mercados, las estadísticas del primer semestre del 2012 son positivas. Según la SIIT 2011 la estadía promedio en la ciudad de Quito es de 9.8 días y la estancia media es de 1.48 para el mismo año, se debe tener en cuenta la diferencia entre "estadía y estancia".

Para que exista un producto turístico, debe tener lugar un proceso de desarrollo de los recursos turísticos. Es decir, debemos convertir las atracciones en producto turístico para finalmente ofrecerlo a los turistas potenciales, en un segmento adecuado del mercado con su precio respectivo, al igual que cuando se venden bienes concretos. Esto significa llevar adelante un proceso relacionado con la calidad del Producto Turístico. Se entiende por calidad del producto turístico "el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad.(OMT, 2003)

Sin embargo, en los dos casos al pasar a analizar las perspectivas a futuro de las ZET encontramos el problema central y es que no existe un concepto de producto turístico definido, normas ni políticas que lo promuevan, ni sector privado que lo desarrolle como una estrategia conjunta y armónica. Se busca luego de un crecimiento desordenado de emprendimientos, acudir al gobierno local para que solucione varias

problemáticas y tratar de resolverlas solos pero sin claridad de la estrategia a posicionar.

Al no existir un producto claro, no existe un segmento de consumo claro y fiel al producto de las ZET o de Quito desde una perspectiva más amplia. Es por esto que la creación de las ZET genera un nuevo punto de partida para definir uno o varios productos y un modelo de gestión que permita sentar las reglas del juego para que los esfuerzos privado- públicos sean efectivos, crecientes y sostenibles en el tiempo permitiendo alcanzar la ciudad turística que se espera.

La ZET de La Mariscal es un potente generador de ingresos y empleo con negocios que abarcan todos los niveles de consumo, y si bien la oferta ha crecido y ha sabido en muchos de los casos adaptarse a pesar de las graves y crecientes amenazas La Mariscal llega hoy en día a un momento clave donde debe re definir su concepto inicial como producto y determinar las perspectivas hacia donde desea ir. Dentro de La Mariscal se viene realizando un trabajo participativo por parte de sus actores más importantes en el cual han re-pensado La Mariscal que desean y las estrategias que se deberían seguir.

2.2.6.1. Oferta de productos turísticos de Quito

Desde los años cincuenta, la ciudad capital se comienza a consolidar como el centro turístico más importante del país, a través de iniciativas de operación que optimizan el aeropuerto internacional, la carretera Panamericana y la presencia de atractivos en sectores cercanos como Santo Domingo de los Colorados, Otavalo, el Centro Histórico de Quito o la Mitad del Mundo, con la modernización y crecimiento de la ciudad en la época petrolera se dinamizan los viajes de negocios y se amplía la oferta hotelera.

Quito ha mantenido una hegemonía y liderado el manejo del turismo en el ámbito nacional, impulsando destinos como Galápagos, Sierra Centro, la Amazonía y el Austro, entre otros. Fue declarada por la UNESCO Patrimonio Cultural de la Humanidad. En la actualidad, sigue siendo el punto de distribución de alrededor del 75% de las llegadas de turistas a Ecuador. Está dotada de importantes infraestructuras como cadenas hoteleras internacionales, el aeropuerto internacional de Quito y un centro de exposiciones.

Se parte de la definición, diseño y calidad de los productos turísticos para realizar el diagnóstico de los productos turísticos de una localidad, sitio o zonas turísticas, para lo cual se deben considerar aspectos como; el análisis de los desarrollos turísticos previos, la evaluación de la posición turística actual, la formulación de la política turística de las zonas, la definición de la estrategia de desarrollo de los productos turísticos, la elaboración de los programas operativos, la planificación de la calidad, el desarrollo del proceso, el control de la calidad y la mejora continua.

Del análisis efectuado en la información secundaria se puede evidenciar que en su mayor parte se han cumplido los procesos de estructuración formación y creación de los productos turísticos que se están ofertando en la ciudad de Quito, sin embargo aspectos como el control de la calidad y la mejora continua están siendo descuidados, especialmente en la zona del Centro Histórico de Quito, pese a los esfuerzos que se están realizando tanto por los actores públicos como privados para hacer del centro histórico el mejor producto de turismo cultural del país.

Los operadores turísticos de la ciudad dependen básicamente de dos vías para sus ventas: los *"walk.-in"* o turistas ya en destino que acuden a las operadoras en busca de servicios específicos para profundizar el conocimiento del destino, o los paquetes

turísticos vendidos a las agencias de receptivo internacionales o radicadas en Quito que a su vez empaquetan el producto dentro de una oferta más amplia dirigida a su segmento.

De los datos facilitados correspondiente a los productos turísticos ofertados en la ciudad de Quito son el Centro Histórico y el Complejo Mitad del Mundo, seguido por los museos y atractivos satélites como, El Panecillo, El Teleférico y el Itchimbía que se constituyen en ,los mejores miradores de la Capital de la República. A estos se suman otros productos como es su gastronomía, los eventos culturales programados como las fiestas religiosas y civiles, que atraen al turismo receptor y nacional.

2.2.6.2. Productos Turísticos de la ZET La Mariscal

"La Mariscal es ahora el barrio que concentra a la mayor cantidad de turistas de todo el mundo con una variada oferta de servicios para garantizar una estadía cómoda. Este barrio capitalino experimenta un gran resurgimiento en los últimos años. Está entre la parte antigua y la moderna de la ciudad. (...)Y hoy por hoy es el punto de encuentro de gran cantidad de turistas nacionales y extranjeros, sin descontar la presencia de bohemios artistas de la misma ciudad. Aquí podrá encontrar desde agencias de viaje, cibercafés, hoteles, hostales, lavanderías, librerías, restaurantes con comida de todo el mundo...
Muy pocas capitales en Iberoamérica se jactan de contar con un barrio turístico a plenitud y tan concentrado. Si usted permanece en él, tiene todo cerca: el Museo del Banco Central y el Mindalae; los artesanías que se ofrecen en docenas de tiendas; galerías de arte; las agencias de viaje para visitar cada rincón del país, inclusive visitas de última hora a las islas Galápagos; tiendas de montañismo, entre otras ofertas que hacen de su estadía un motivo de placer.

En los últimos pocos años, La Mariscal es el atractivo más fuerte para los jóvenes quiteños y el resultado es espectacular: docenas de restaurantes, barras y clubes han abierto sus puertas. El núcleo de este fenómeno es la Plaza Foch. Esta sector ha sido recuperado con todo éxito debido a que en ella se genera toda la diversión y entretenimiento para turistas locales o extranjeros."[11] *Nuhousehotels*

Es así como hoy en día se promociona La Mariscal, un centro de entretenimiento y distracción para jóvenes y un *"playground de adultos"*[12], que vende para los extranjeros todas las bondades de la "fiesta latina" a la Quiteña. Si bien desde los años 80 la zona amplia de La Mariscal va viviendo un desarrollo hacia una zona de distracción de la ciudad es con la construcción de la Plaza Foch en el 2006 que la zona se unifica con un centro de la diversión en la ciudad, generando una aglomeración de emprendimientos y de visitantes para los diversos servicios que ofrece.

En el boom inicial se concentran en la Plaza Foch negocios que atraen al nivel de ingresos más altos de la ciudad[13], con el paso de los años la zona va creciendo y buscando diversos segmentos, y se constituye en el verdadero centro de recreación de la ciudad, sin embargo problemáticas de la zona, entre ellas inseguridad, trafico, basura, generan un desplazamiento de los segmentos de ingresos más altos a otros lugares de la ciudad. Paralelamente el turismo sobre todo de jóvenes, encuentra su centro y lugar favorito en La Mariscal, sin embargo con el desplazamiento de los

[11] http://www.nuhousehotels.com/espanol/quito-hotel/quito-plaza-foch-mariscal.html
[12] Entrevistas con Asociación La Mariscal
[13] Entrevistas con Asociación La Mariscal

segmentos de demanda locales a otras zonas, y el deterioro de la imagen turística[14] de la Mariscal por causas de delincuencia y tráfico de droga, el ingreso de menores en alto grado de alcoholismo, presencia de establecimientos ilegales que no cumplen con los requerimientos mínimos de calidad y mal estado de la infraestructura turística, ha causado que el turismo internacional de ingresos elevados también se desplaza a otras zonas .

La zona de la Mariscal prácticamente no tiene oferta de productos turísticos, en estricto sentido tan solo existe un atractivo turístico el Museo Mindalae y espacios para las compras, los eventos programados, escuelas de español, arte y cultura. La oferta de la zona es mayoritariamente de servicios turísticos alrededor de la Plaza del Quinde o Plaza Foch, donde se ubican la mayor cantidad de establecimientos turísticos de la ZET.

2.3. Análisis de la Gestión Turística

A nivel nacional, es el Ministerio de Turismo el ente rector, el cual lidera la actividad turística en el Ecuador. Su objetivo principal es fortalecer el Turismo Consciente como actividad generadora de desarrollo socioeconómico y sostenible, que contribuya al logro de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013. Sus principales funciones son: Preparar y expedir con exclusividad a nivel nacional las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional; elaborar las políticas y marco referencial para la promoción internacional del país; promover y fomentar todo tipo de turismo; orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes.

A nivel local, y de acuerdo con la Ordenanza Metropolitana 236, el Distrito Metropolitano de Quito tiene las atribuciones de planificar, controlar, capacitar, realizar estadísticas locales, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito. Su función es expedir ordenanzas y resoluciones de carácter local que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo de conformidad con la Ley.

En el año 2001, a través del Convenio de transferencia de competencias, el Gobierno Nacional por medio del Ministerio de Turismo, traslado al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito las atribuciones de planificar, controlar, capacitar, realizar estadísticas locales, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito.

2.3.1. Esquema de la institucionalidad vigente

El Municipio de Quito crea para esta función, mediante la Ordenanza 309 a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo), una entidad de derecho público con finalidad social y sin fines de lucro, la cual tiene como objetivo principal desarrollar la actividad turística en el DMQ con la generación y

[14]Informe final del levantamiento de información de recursos turísticos y servicios complementarios relacionados en la Mariscal- Quito Turismo

reconversión de nuevos productos turísticos, adecuación de la infraestructura turística, así como la promoción del DMQ como destino nacional e internacional, que se suman a otras diversas acciones que corresponden al ámbito turístico. Quito Turismo forma parte de las instituciones que emiten las autorizaciones administrativas para la obtención de la Licencia Única Metropolitana para el Ejercicio de Actividades Económicas en el Distrito Metropolitano de Quito.

Dentro de la gestión turística en Quito se debe considerar la participación de las distintas Secretarías del Municipio de Quito que aplican normativas que se aplican en toda la ciudad. Entre estas se deben considerar las siguientes: Secretaría de Planificación, Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad, Secretaría de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana, Secretaría de Seguridad, Secretaría de Hábitat y Secretaría de Movilidad.

En el año 1997, la Dirección de Planificación y la Administración Norte del Municipio de Quito estructuraron el Plan de Rehabilitación Urbana de la Mariscal, y para ponerlo en marcha se suscribió la "Declaratoria de La Mariscal", mediante la cual, el Municipio de Quito, el Ministerio de Gobierno, la Cámara de Turismo, entre otras entidades públicas y privadas, y; los representantes de la comunidad[15], se comprometen a planificar y actuar de manera activa y solidaria en la zona. A partir de la "Declaratoria de La Mariscal", el Municipio conforma la Unidad de Gestión y Administración de la Zona para apoyar los procesos de construcción y participación ciudadana e intervenir en el ordenamiento del uso del suelo y control del comercio informal, la cual continua trabajando hasta el día de ahora, principalmente ejerciendo control.

No se puede hablar de gestión turística sin considerar la participación de la Policía Nacional y la seguridad. Por un lado, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo 3310-B, las Intendencias Generales de Policía a nivel nacional se encargarán de otorgar los Permisos Anuales de Funcionamiento (P.A.F.) a todos los locales donde se prestan servicio de alojamiento a huéspedes permanentes o transeúntes, los restaurantes o en general, lugares donde se consuman alimentos o bebidas alcohólicas; siempre y cuando estas no se encuentren consideradas como actividades turísticas registradas. Dentro de La Mariscal existen varios locales que deben obtener estos permisos por lo que debe analizarse este tema. Por otro lado, la Policía Nacional es la encargada de brindar seguridad y orden público dentro del territorio nacional; entre sus objetivos esta afianzar la seguridad ciudadana, y la sana convivencia, en el marco de las garantías democráticas mediante la promoción de una cultura de paz, y la prevención de toda forma de violencia para contribuir a la seguridad humana.[16] Adicionalmente existe la Policía Metropolitana, la cual es la encargada de mejorar la convivencia y el comportamiento ciudadano, garantizando el cumplimiento y acatamiento de las ordenanzas municipales permitiendo el buen uso y la libre circulación de la población por los espacios públicos.[17]

La zona de La Mariscal cuenta con asociaciones internas que han permitido a los actores organizarse de mejor manera. Se han identificado las organizaciones Grupo Zona Mariscal y la Asociación Calama.

El Grupo Zona Mariscal nace como una iniciativa privada y ciudadana para lograr el posicionamiento del producto "La Mariscal" como destino turístico de primer nivel.

---

[15] Unidad especial turística La Mariscal

[16] Ministerio del Interior, objetivos de la institución

[17] Misión Policía Metropolitana, www.policiametropolitanaquito.gob.ec

Busca gestionar políticas para el desarrollo planificado y sustentable del barrio, trabajando en conjunto con las diversas autoridades competentes, generando un verdadero modelo de gestión de alianza público – privada.

En lo público – privado, con la Declaratoria de La Mariscal se creó el Comité de Desarrollo de La Mariscal, dentro del cual se armaron comisiones para trabajar los siguientes temas: Seguridad, emergencia y control ciudadano, Uso del espacio y valor arquitectónico, Educación, identidad y rescate de la tradición, Medio ambiente y salud, Accesibilidad y transporte, y Organización y desarrollo social. En la actualidad el Comité ya no existe pero las comisiones continúan reuniéndose.

Los problemas regulatorios que se evidencian en las Zonas Especiales Turísticas "La Mariscal" y "Centro Histórico", predominan en tres aspectos fundamentales: Control y Regulación Técnica, Incompatibilidad de Uso de Suelo y Seguridad.

Si bien cada zona es propietaria de peculiaridades que las identifica, los tres aspectos a ser desarrollados, afectan en gran medida su eficaz desenvolvimiento, no obstante, el enfoque turístico de cada zona, conllevará un tratamiento de implementación diferente.

2.3.1.1. Control y Regulación Técnica

La unificación de las autorizaciones administrativas que integran la Licencia Única de Actividades Económicas LUAE ha simplificado de cierta forma, la obtención de las autorizaciones para ejercer cualquier actividad económica en el Distrito. La simplificación de trámites persigue procedimientos más eficaces de emisión de licencias, otorgando inclusive, mayor responsabilidad a los usuarios respecto de la información que brindan a la entidad de control, conforme se desprende del contenido de la Ordenanza Metropolitana No. 308 sancionada el 19 de Marzo de 2010.

Sin embargo, la implementación de la Ordenanza Metropolitana que antecede, se encuentra en pleno proceso de su completa aplicación para cumplir agilidad en la obtención de las licencias de funcionamiento así como con el compromiso por parte de los usuarios en declarar con veracidad la información de la actividad económica a desarrollarse.

Estos inconvenientes han provocado en algunos casos que existan establecimientos que tienen licencias destinadas a actividades distintas al giro real de su comercio, por ejemplo, en ambas zonas turísticas es común identificar un local cuya actividad económica en la LUAE o en su solicitud de la licencia es "Bar-Restaurante" cuando realmente su giro diario es el de una "Discoteca o Peña", incumpliendo por tanto con las reglas técnicas de la actividad económica a la que se dedica.

Además, los limitados parámetros técnicos vigentes de acuerdo a la normativa nacional y local, ha permitido que existan establecimientos muy precarios y que al final del día afectan al desenvolvimiento de un turismo armónico y seguro para nacionales y extranjeros.

El mal uso del giro del negocio determinado en la Licencia Única de Actividades Económicas, como es el caso de ciertos establecimientos de alojamiento ha derivado problemas sociales como la prostitución y casas de tolerancia en zonas especiales

turísticas, trayendo consigo además en varios de los casos, problemas complementarios como la comercialización de sustancias estupefacientes. Estos establecimientos, desvirtúan su esencia turística.

Otras actividades comerciales se han desvirtuado como tiendas de abarrotes que han sido transformadas por sus dueños en cantinas, con expendio irregular de bebidas alcohólicas; discotecas que no respetan los horarios de atención establecidos por el órgano de control nacional; establecimientos que no cumplen los estándares de sonorización y reglamentación de desechos; y en sí, locales que en su totalidad, no se rigen a las reglas técnicas para cada actividad económica.

En consecuencia, la promulgación de reglas técnicas de turismo específicas para las Zonas Turísticas Especiales, deben ir de la mano, con un control efectivo que verifique su cumplimiento y así, asegurar una igualdad de condición regulatoria, de servicio y seguridad turística.

2.3.1.2. Incompatibilidad de Uso de Suelo

La incompatibilidad de uso de suelo es una de las dificultades latentes en el Distrito Metropolitano de Quito, la cual se deriva por falta de organización territorial y por un insuficiente control en la implementación de actividades económicas en lugares no compatibles. El problema de compatibilidad va aumentando aún más, con el establecimiento de las zonas turísticas especiales, y la nueva delimitación que contiene la disposición general primera y segunda de la Ordenanza Metropolitana No. 0236, ya que incluye sectores en los que la residencia, por ejemplo, abarca más que aquellas actividades comerciales.

El anexo 1 de la Ordenanza Metropolitana No. 308, contiene las reglas técnicas de Uso y Ocupación de Suelo, en las que claramente se indica que "todas los establecimientos en los que se desarrollen actividades económicas, deberán cumplir con el Plan de Uso y Ocupación del Suelo PUOS", que no es más que la distribución de las zonas del Distrito Metropolitano y las actividades económicas permitidas en cada una de éstas.

Las zonas turísticas especiales no son la excepción, si bien actualmente, no existe una regulación de uso de suelo para éstas zonas turísticas, si existe normativa técnica de compatibilidad de actividades turísticas, por ejemplo, los "Bares-Restaurantes" no pueden ubicarse a una distancia menor de doscientos metros cuadrados (200 mts^2) de Unidades Educativas, Colegios, Guarderías y Universidades.

Sin embargo, en zonas como La Mariscal y sus alrededores, aún se evidencian incompatibilidades relacionadas al uso de suelo y establecimientos educativos por ejemplo, los cuales se encuentran a menor distancia de la especificada en las reglas técnicas de Uso y Ocupación de Suelo. Ante una divergencia como esta, normalmente existen varias interpretaciones, aquella alegada por los representantes de los establecimientos educativos, en la que afirman derechos anteriores adquiridos y tiempo de permanencia en determinado lugar, mientras que aquellas actividades económicas llamadas de recreación y diversión, por su parte, aluden a la normativa vigente y a la propagación de las zonas turísticas especiales.

Existen actividades económicas que no son compatibles zonas turísticas especiales, como son las casas de tolerancia y prostíbulos. Lamentablemente, alrededor de las casas de tolerancia y prostíbulos, se generan otros problemas como comercio ilícito de sustancias estupefacientes y delincuencia, por tanto, la actividad turística enfocada a brindar un servicio de calidad en un ambiente propicio, no es compatible con este tipo de circunstancias, que no deja de ser un problema social de la ciudad. Por tanto, al no contar con lugares propicios para el desarrollo de estas actividades dentro del Distrito, la regularización y control de la misma, debe ser enfocada como un hito de convivencia.

Otro ejemplo notorio de incompatibilidad es el comercio autónomo informal que se produce en las zonas turísticas especiales. Estas actividades tienen restricciones en el Distrito Metropolitano de Quito y no son compatibles en ciertas zonas de la ciudad, por no decir, en su mayoría. La actividad autónoma, se encuentra resguardada bajo preceptos constitucionales, por lo que mal se podría prohibir el desarrollo de estas actividades económicas, sin embargo, la organización y regulación de las mismas, es un área de regulación que debe contemplar las reglas técnicas turísticas de las zonas especiales.

Es evidente, que la falta de control a la normatividad y reglamentación técnica, conlleva a la incompatibilidad de uso de suelo versus el universo de las actividades económicas de la ciudad. La solución no es crear un mundo paralelo turístico, lejos de las realidades sociales que se vive en una ciudad como el Distrito Metropolitano de Quito, al contrario, el objetivo es promover una convivencia regulada que permita la ejecución de actividades económicas, sin generar perjuicio o desventaja a ninguna de las partes involucradas en el proceso de productividad de la ciudad.

La vinculación que existe entre el control y la reglamentación técnica, son los pilares fundamentales para solucionar e implementar las zonas turísticas especiales, ya que si hoy por hoy, no existe reglamentación que indique como coexistir entre tantas y diversas actividades económicas turísticas y no turísticas, el Concejo Metropolitano facultó al órgano rector turístico, la generación de normativa que encamine el desarrollo productivo y eficaz de las zonas turísticas especiales, por tanto, es primordial, atender las necesidades latentes en las zonas de "La Mariscal" y "Centro Histórico", mediante una promulgación de normas técnicas que homologuen la realidad y la normatividad exigible para la materia de turismo.

2.3.1.3. Seguridad

Alto índice de inseguridad: Tanto la zona turística de la Mariscal, como la del Centro Histórico tienen altos índices delincuenciales. Un estudio realizado se centra principalmente en la determinación de las principales actividades comerciales de la zona y en específico de las que se tiene una vinculación directa con el consumo y venta de alcohol de manera lícita o no. A los participantes de los tres talleres se les expuso los principales resultados de la investigación de campo, se presentaron los catorce temas identificados:

- Escasa presencia de la Policía Nacional.
- Poca efectividad de la policía en la Mariscal.
- Poca efectividad de la Policía metropolitana en la Mariscal.
- Existencia de vecinos de mal vivir en la zona.

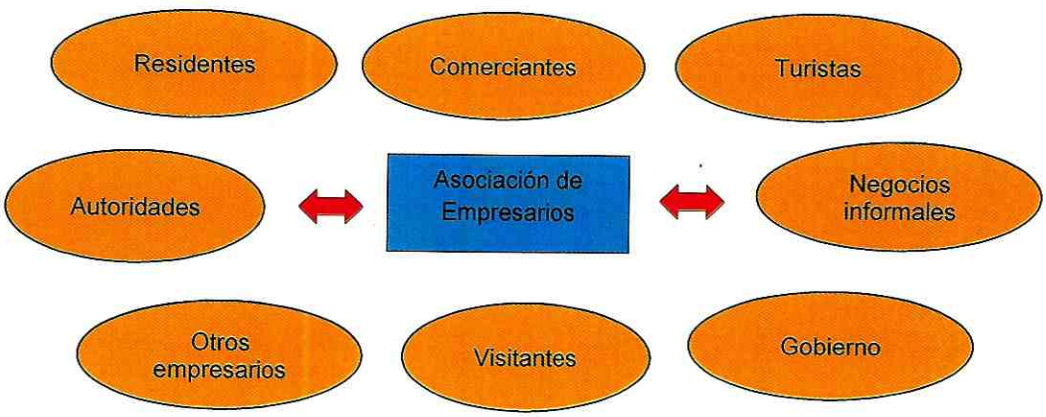
- Poco control de actividades urbanas del municipio.
- Escasa iluminación en la Zona.
- Desorganización de los vecinos de la Mariscal.
- Presencia de pandillas y grupos peligrosos.
- La presencia de extranjeros no turistas.
- Atractivos de la zona para delincuentes.
- Consumo de drogas en la calle.
- El libre expendio de drogas.
- El libre consumo de alcohol en los espacios públicos.
- Riñas permanentes.

Si bien existe negligencia por parte de los propietarios de los establecimientos de las actividades económicas en iniciar la operatividad comercial, sin contar con los instrumentos adecuados de prevención de incendios y seguridad, existe también responsabilidad de las instituciones reguladoras y controladoras, que podrían contar con procesos más eficaces.

Como bien se indicó con anterioridad, existen establecimientos que ejercen actividades distintas aquellas autorizadas a realizar a través de la Licencia Única de Actividades Económicas. Los establecimientos turísticos son regulados y controlados en base a una escasa normativa nacional vigente, y son pocos los establecimientos que desarrollan actividades económicas turísticas con altos estándares, teniendo un alto de riesgo de incidentes. Las medidas de seguridad, conforme la normativa técnica especifica de ésta materia, son de cumplimiento prioritario.

2.3.2. Mapeo de los actores sociales, sus competencias e interrelaciones

Los actores de La Mariscal están organizados de acuerdo al siguiente sistema[18]:



En el grupo de empresarios de La Mariscal existen 6096 establecimientos económicos en 1879 lotes en 152 manzanas; de estos lotes, el 75% (1409) de los lotes se encuentra al menos un establecimiento económico. Se ha calculado que de los establecimientos económicos, un 90% se encuentran en funcionamiento, un 9% vacío y un 1% comparten actividades.

[18] Planificación Estratégica, Asociación de Empresarios Sector La Mariscal, Quito Turismo , Abril 2011

Es importante considerar que los establecimientos varían constantemente tanto de propietario como del giro del negocio. Son pocos los negocios que se han mantenido dentro de la zona, lo que ocasiona cambios constantes en la dinámica de los actores.

De acuerdo a la Gerencia de La Mariscal, los establecimientos económicos se distribuyen de la siguiente manera:

Restaurantes	708
Consulta, asesoramiento y práctica legal del Derecho	538
Actividades médicas	388
Otro comercio al por menor	335
Telecomunicaciones	175
Comercio al por menor de prendas de vestir	130
Agencias de viajes	120
Otras actividades de impresión	116
Autoservicios (entre 119 y 40 m2)	110
Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	100
Otras actividades empresariales	96
Peluquería y otros tratamientos de belleza	90
Hostales y pensiones	88
Comercio al por menor de libros, periódicos y papelería	82
Actividades de asesoramiento en dirección y gestión empresarial	72
Salas de baile, discotecas y actividades similares	72
Aparcamientos	71
Servicios técnicos de ingeniería	66
Actividades generales de la Administración Central	62
Actividades odontológicas	61
Fuente: Gerencia de La Mariscal	

Los empresarios turísticos son los encargados de brindar servicios de buena calidad para el turista cumpliendo con las normativas existentes y dentro de un esquema planificado. En lo referente a los empresarios turísticos, el estudio realizado en abril del 2011 y el catastro de la empresa Quito Turismo categoriza a los establecimientos de la siguiente manera:

Actividad	Catastro Quito Turismo	Estudio Abril 2011
Alimentos y bebidas	686	615
Alojamiento	148	123
Agencias de viaje	246	164
Recreación Diversión y esparcimient	45	175
Transporte turistico	15	9
Comercio de abarrotes	-	115
Centros de educación	-	99
Establecimiento de venta de alcohol	-	11
Servicios sexuales	-	11

Fuente: Catastro Quito Turismo, Planificación Estratégica Quito Turismo

El Grupo Zona Mariscal agrupa a 27 empresarios, los cuales representan a cerca de 40 establecimientos, que viene a ser el 4% de los establecimientos registrados en el catastro manejado por Quito Turismo.

Las autoridades son las encargadas de regular y ordenar el funcionamiento de las actividades de acuerdo a sus competencias, así como el fomento, la promoción y el control de los servicios turísticos. Las entidades del Gobierno tienen su presencia en la zona como autoridades y como actividades institucionales. Como autoridades se identifican al Municipio de Quito, la Empresa Quito Turismo, los Bomberos y la Policía Nacional; las cuales principalmente cumplen con actividades de regulación y control para los establecimientos de la zona.

Hay un gran número de empresarios que no corresponden al sector turístico, hay 1883 establecimientos económicos en la zona entre los cuales hay oficinas de asesoría en derecho, contabilidad, ingeniería y gestión empresarial; telecomunicaciones, autoservicios, aparcamientos, entre otros. Estos empresarios, al igual que los comerciantes brindan servicios de apoyo en algunos casos al sector turístico y en otros a los residentes y la ciudad.

Como un grupo específico de las actividades económicas están los comerciantes, en la zona se han identificado 547 locales de comercio al por menor de prendas de vestir, libros, entre otros. El grupo de negocios informales no se encuentra registrado, sin embargo a la percepción de los empresarios de la zona están creciendo de una manera desordenada y sin control, generando mayor inseguridad.

Uno de los componentes más importantes en cualquier zona turística son los residentes de la misma. De acuerdo al último censo en la zona existen 12 843 habitantes con una proyección de crecimiento de -3.1% al 2015, con lo cual se incrementará la población laboral y de tránsito, restándole la cotidianidad de los moradores. Los residentes vienen a ser de gran importancia, le dan vida diurna a la zona y mejoran la apariencia de la misma, de acuerdo al Grupo Zona Mariscal, los propietarios se preocupan por el entorno más que los arrendatarios.

Siendo una Zona Especial Turística, el turista es el actor que aglomera todos los bienes y servicios antes mencionados. El perfil del turista que visita La Mariscal, al ser un producto de entretenimiento y fiesta es básicamente un turista joven sea este nacional o internacional. El segmento turístico de ingresos más elevados se ha desviado a otras zonas de la ciudad en su gran mayoría, más aún porque corresponde regularmente a un segmento mayor de la demanda turística.

2.3.3. Evaluación de las capacidades de gestión turística

La Mariscal ha visto un desarrollo efectivo generado por varios emprendimientos e inversiones del sector privado y el sector público ha ido tratando de brindar herramientas para asegurar el desarrollo de la zona y mitigar sus amenazas.

Como toda zona de recreación principalmente nocturna, La Mariscal sufre de problemáticas similares a las que viven otras zonas "rosas" en otras ciudades, y que requieren de una activa y efectiva gestión para solucionarlas a tiempo.

Una visita rápida a La Mariscal ya en horas tempranas de la noche, empeorándose las cosas con el pasar de las horas, muestra graves debilidades en la capacidad de

gestión al no solucionar problemas que afectan fuertemente al atractivo turístico de la zona, problemas de basura, grupos de jóvenes bebiendo en la vía pública, y al caminar dos o tres cuadras del corazón de la Plaza Foch calles desoladas con grupos hostiles que generan percepción de inseguridad y de acuerdo a entrevistas realziadas, se los identifica como vendedores de droga o trabajadoras sexuales. Pero además, regulación ineficiente de permisos de establecimientos, lugares de *shawarmas o* discotecas sin las puertas o baños requeridos y demás sorpresas que disminuyen la calidad de la oferta e impactan directamente en la demanda.

La gestión efectiva de la ZET la Mariscal tiene dos grandes retos, por un lado generar un producto La Mariscal, competitivo y eficiente con una clara visión capaz de aglutinar de manera efectiva los esfuerzos privados y públicos, generando una seguridad legal para los inversionistas y logrando que la normativa se aplique efectivamente. Por otro lado mitigar las amenazas de problemas tan graves y complejos como la inseguridad, la venta de droga y otros que aun difícilmente han podido resolverse acá o en otras latitudes.

Existe ya un estudio previo[19] que brinda algunas luces sobre las estrategias para actuar en el tema de la seguridad partiendo de las necesidades de realización de un plan integral participativo de seguridad y desarrollo de La Mariscal, en el que se adopten medidas claras para el uso del suelo y su control, uso de nueva tecnología para la seguridad; mejoramiento del equipamiento urbano, servicios ambientales (manejo de desechos sólidos clasificados) iluminación, transporte público, seguridad y optimización de los recursos humanos encargados del buen funcionamiento de La Mariscal. Además soluciones sencillas y prácticas como reprogramar los horarios de patrullaje motorizado, a pie y control por parte de las autoridades competentes a fin de optimizar este recurso humano, se debe poner más atención a la noche o iluminar la zona.

Pero sobre todo se requiere la capacidad de hacer respetar las leyes y normas y una coordinación efectiva de actores públicos y privados con un mismo norte: desarrollar una Zona Turística de primer orden a nivel internacional.

2.3.4. Identificación de los conflictos de la institucionalidad pública y privada

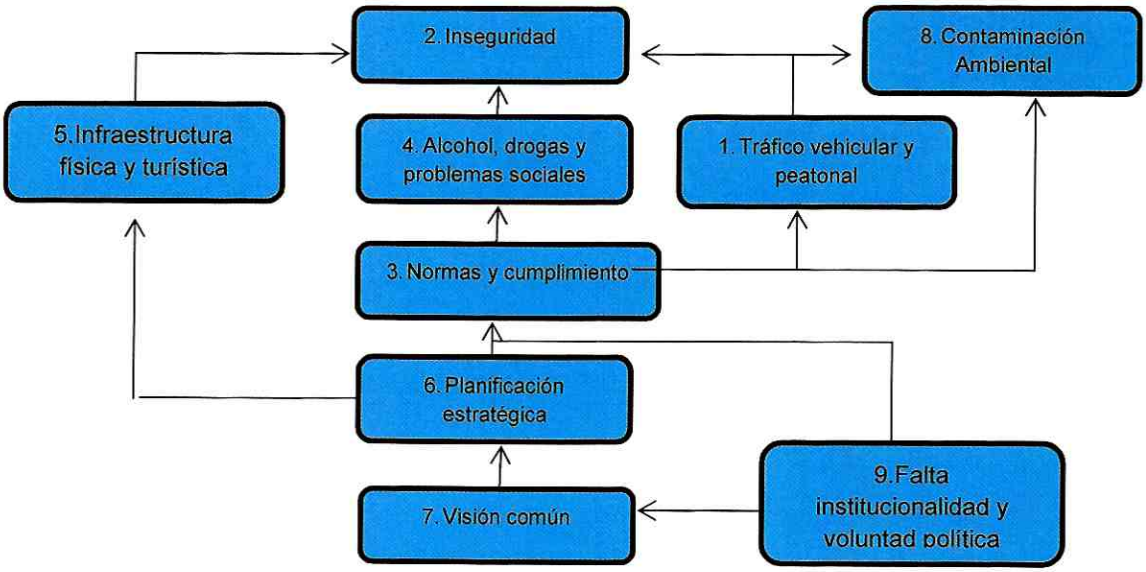
Para entender los problemas de gestión de la Zona de La Mariscal se debe primero identificar los problemas existentes en la ciudad, principalmente dentro de la zona. Se debe considerar que en el ámbito de institucionalidad se vuelve un círculo vicioso ya que la principal causa de los problemas es el manejo que se ha venido dando a la zona, siendo luego los problemas existentes los que dificultan la gestión.

El principal problema de gestión existente es la coordinación entre todas las instancias públicas vinculadas con el manejo turístico de La Mariscal, si bien se ha tratado de tener una sola cabeza para la emisión de licencias, siendo la LUAE la que debe unificar las autorizaciones de Intendencia, salud, bomberos, etc.; en la práctica no se ha logrado consolidar un adecuado funcionamiento de este sistema.

[19] Informe final del levantamiento de información de recursos turísticos y servicios complementarios relacionados en La Mariscal

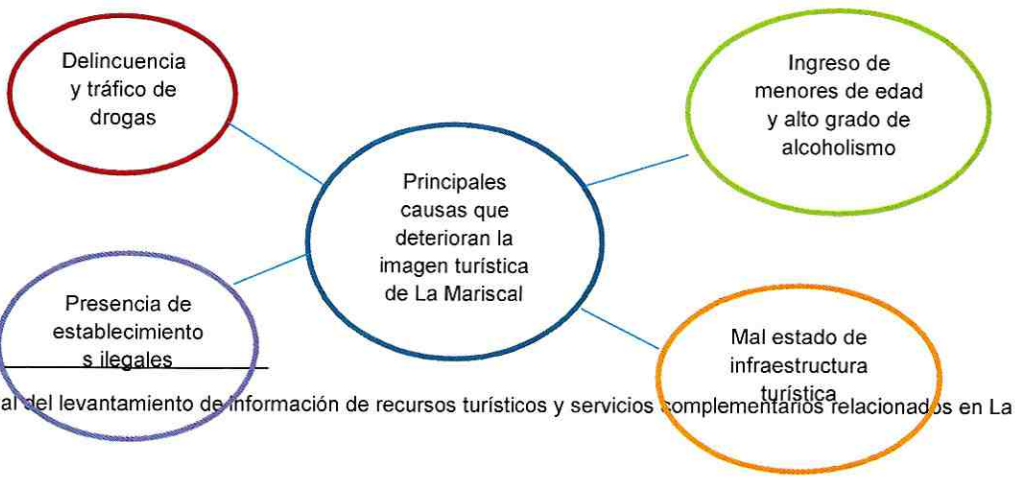
Hay varios problemas existentes en las Zonas Especiales Turísticas que son comunes a toda la ciudad, entre los cuales se debe identificar la inseguridad, la movilidad interna y el tráfico, la poca información o señalización existente, la falta de limpieza y contaminación. Estos problemas están relacionados directamente con la gestión de las autoridades competentes, así como de los demás actores que se interrelacionan en la zona.

En el plan estratégico realizado con los empresarios de La Mariscal se identificaron nueve problemas críticos de la zona y como estos se relacionan causa-efecto de la siguiente manera:



Fuente: Quito Turismo, Planificación Estratégica La Mariscal

Estos problemas vinculados con la característica turística generan cuatro principales causas que deterioran la imagen turística de La Mariscal[20].



[20] Informe final del levantamiento de información de recursos turísticos y servicios complementarios relacionados en La Mariscal

De los dos análisis se puede identificar que los principales problemas serían: la inseguridad acrecentada por el tráfico de drogas y los problemas sociales, poca institucionalidad efectiva lo cual dificulta la planificación y cumplimiento de las normativas, ausencia de control permitiendo el establecimiento de negocios ilegales, un mal estado de la infraestructura turística y de apoyo de la zona.

Las principales causas para la inseguridad es la falta de acciones concretas que generan delincuencia, tanto por parte de la Policía Nacional como de la Policía Metropolitana.

La Policía Nacional debería incluir en sus operativos sanciones rigurosas y la Policía Metropolitana deberían capacitarse para ser un verdadero apoyo al turista y usuario en general, y los propietarios y empresarios deberían unirse y formar brigadas de seguridad, o contratar guardias para vigilancia conjunta.[21] De acuerdo a los empresarios de la zona, la delincuencia está directamente relacionada con la presencia de la droga en el sector. Se percibe que la principal causa para el nivel de delincuencia es el consumo de drogas en la calle y el libre expendio de las mismas; siendo importantes otros factores como la falta de presencia de los policías en La Mariscal. En menor dimensión pero que afectan a la delincuencia se identificó el libre consumo de alcohol en los espacios públicos, la ocupación de la zona por pandillas y grupos peligrosos, la falta de iluminación, la falta de control de actividades urbanas por parte del Municipio y la distribución de negocios en la zona.

La institucionalidad de la zona La Mariscal no será efectiva mientras no se tomen acciones coordinadas con los actores involucrados y se permita una planificación a largo plazo realizable.

De acuerdo a la Gerencia de La Mariscal un gran problema que se tiene es la falta de legitimidad de representación, existe un comité que prácticamente no funciona con una pequeña participación de las comisiones en temas específicos. La Gerencia Municipal para esta zona no cuenta con la autonomía propia de una unidad desconcentrada en los ámbitos de organización, decisión o financiera. Para una empresaria de la zona lo que se necesita para asegurar una institucionalidad efectiva es volver a un comité de participación inclusivo privado/público y darle a la gerencia de la zona un manejo como empresarial.[22] La falta de coordinación y metas comunes entre los organismos existente dentro de la zona es un gran limitante en la gestión de La Mariscal, tal es así que cada ente busca cumplir sus objetivos sin coordinar con los demás actores y terminan sin funcionar, por ejemplo la declaratoria de bienes patrimoniales a varias casas de la zona sin coordinar con el Municipio y los empresarios su verdadera funcionalidad.

En muchas ocasiones el problema no es la normativa sino su aplicación y control, la gestión en La Mariscal es uno de estos casos. Existen en la actualidad normas y regulaciones que podrían evitar algunos de los problemas existentes, sin embargo el

[21] Informe final del levantamiento de información de recursos turísticos y servicios complementarios relacionados en La Mariscal
[22] Entrevista

control aplicado hasta ahora no ha logrado que esto suceda. La falta de control se puede verificar con la gran cantidad de establecimientos ilegales que existe en la zona, lo cual perjudica a los empresarios que tienen todo en orden e incrementan los problemas de La Mariscal. De acuerdo al Informe de levantamiento de información en La Mariscal la presencia de negocios ilegales se debe por una parte a la falta de capacitación por parte de los empresarios y del personal que trabaja en servicios complementarios y de turismo y que no existen auditorías o mecanismos de control que regulen de forma severa la calidad en los servicios turísticos y complementarios.

El estado y calidad de la infraestructura turística y de apoyo de La Mariscal requiere de un trabajo conjunto entre el sector público y el privado. Se debe invertir para mejorar la infraestructura de apoyo, aceras, estacionamientos, iluminación; al igual que los empresarios deben asumir el buen estado y conservación de sus negocios y el entorno. Sin embargo dentro de este ámbito, la percepción de los empresarios en este ámbito está más direccionado con los servicios para un buen mantenimiento de la infraestructura, siendo el ejemplo más repetido la limpieza del lugar. Hay una falta de depósitos de basura en buen estado destinados para los establecimientos comerciales y turísticos en La Mariscal, los horarios de recolección no son funcionales con las características de la zona y el sistema de recolección de fundas por esquina no es compatible con la gran cantidad de basura que sale de los negocios.

Si bien los aspectos desarrollados con anterioridad, generan anomalías en las Zonas Especiales Turísticas, para la elaboración de las reglas técnicas turísticas, deben tomarse en consideración:

- Que "La Mariscal" y el "Centro Histórico", cuentan con un inventario de bienes inmuebles declarados como patrimonio cultural, por lo que su adecuación y/o adaptación se encuentra limitada;
- Que los espacios de dominio público deben formar parte de la reglamentación técnica turística;
- Que la movilidad peatonal y vehicular debe ser direccionada a una solución efectiva que garantice un libre desplazamiento;
- Que actualmente no se cuenta con señalización turística y puntos de información;
- Que la seguridad policial y metropolitana es ineficiente para el resguardo efectivo de ambas zonas especiales turísticas; y,
- Que la gestión de las empresas públicas metropolitanas que brindan los servicios básicos se encuentran con déficit de operatividad.

Ante una realidad de establecimientos de actividades económicas que carecen de un efectivo control, aplicación de normas técnicas y salubridad, es necesarios implementar acciones como:

- Elaboración de Reglas Técnicas específicas de Turismo;
- Reglamentación del expendio de bebidas alcohólicas y emisión de una licencia que autorice la venta y comercialización de alcohol;
- Acreditación de Entidades Colaboradoras para efectivizar los procesos de control previos y posteriores de los establecimiento de actividades económicas;
- Exigibilidad homogénea de normas técnicas turísticas, a fin de que todos los establecimientos turísticos, cumplan con los parámetros de dimensiones y necesidades básicas;
- Establecimiento de parámetros de convivencia para las actividades con incompatibilidad de uso de suelo;

- Cumplimiento de horarios de atención de cada establecimiento, conforme la normativa nacional y municipal e incluirlos en cada Licencia Única de Actividades Económicas;
- Implementación de mecanismos de control para evitar que establecimientos que no tienen medidas de seguridad obtengan la LUAE;
- Corroborar la actividad económica declarada en la LUAE con la actividad real desarrollada in situ;

- Generación de incentivos y controles de prevención.

El establecimiento de Zonas Especiales Turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito, es un mecanismo útil para la promoción y desarrollo del sector turístico en la ciudad, sin embargo, la implementación y mejora de la reglamentación actual de cientos de establecimientos de actividades turísticas, es apremiante para un efectivo desenvolvimiento productivo.

En general, se puede concluir que el principal conflicto de institucionalidad pública y privada es la ausencia de una gestión conjunta y ordenada, así como el cumplimiento de la normativa vigente, que resuelva todos los problemas existentes en La Mariscal, sobretodo con la caracterización de una Zona Especial Turística.

3. Proyecciones del Desarrollo Turístico

3.1. Conclusiones del Análisis de Situación

Ante una realidad de establecimientos de actividades económicas que carecen de un efectivo control, aplicación de normas técnicas y salubridad, es emergente accionar no solo para ejecutar la implementación de las ZET y dar cumplimiento a lo dispuesto con la Ordenanza Metropolitana No. 0236, sino también, para precautelar el bienestar y garantizar la seguridad de los ciudadanos y ciudadanas, turistas, nacionales o extranjeros, que de una u otra forma, trabajan, acuden o frecuentan "La Mariscal" por tanto , a continuación se numeran acciones que deben ser ejecutadas:

- Elaboración de Reglas Técnicas específicas de Turismo;

- Reglamentación del expendio de bebidas alcohólicas y emisión de una licencia que autorice la venta y comercialización de alcohol;

- Acreditación de Entidades Colaboradoras para efectivizar los procesos de control previos y posteriores de los establecimiento de actividades económicas;

- Exigibilidad homogénea de normas técnicas turísticas, a fin de que todos los establecimientos turísticos, cumplan con los parámetros de dimensiones y necesidades básicas;

- Establecimiento de parámetros de convivencia para las actividades con incompatibilidad de uso de suelo;

- Cumplimiento de horarios de atención de cada establecimiento, conforme la normativa nacional y municipal.

- Implementación de mecanismos de control para evitar que establecimientos que no tienen medidas de seguridad obtengan la LUAE;

- Corroborar la actividad económica declarada en la LUAE con la actividad real desarrollada in situ;

- Generación de incentivos y controles de prevención.

El establecimiento de Zonas Especiales Turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito, es un mecanismo útil para la promoción y desarrollo del sector turístico en la ciudad, sin embargo, la implementación y mejora de la reglamentación actual de cientos de establecimientos de actividades turísticas, es apremiante para un efectivo desenvolvimiento productivo.

La intervención de los órganos rectores es fundamental para cumplir con los fines últimos de la Ordenanza Metropolitana No. 236 sancionada el 20 de abril de 2012.

Si bien los aspectos desarrollados con anterioridad, generan anomalías en las Zonas Especiales Turísticas, para la elaboración de las reglas técnicas turísticas, deben tomarse en consideración:

- Que "La Mariscal" cuenta con un inventario de bienes inmuebles declarados como patrimonio cultural, por lo que su adecuación y/o adaptación se encuentra limitada;

- Que los espacios de dominio público deben formar parte de la reglamentación técnica turística;

- Que la movilidad peatonal y vehicular debe ser direccionada a una solución efectiva que garantice un libre desplazamiento;

- Que actualmente no se cuenta con señalización turística y puntos de información suficientes;

- Que la seguridad policial y metropolitana es insuficiente para el resguardo efectivo de ambas zonas especiales turísticas; y,

- Que la gestión de las empresas públicas metropolitanas que brindan los servicios básicos tienen déficit de operatividad.

De los casos estudiados en el *Benchmarking* de casos homologables, se pueden obtener algunas conclusiones interesantes a la hora de plantear los modelos de gestión para las zonas especiales turísticas propuestas por la municipalidad de Quito:

- La primera es la adecuación de la medida propuesta en la ordenanza. Resulta evidente que cuando se hacen necesarias aplicaciones locales para problemáticas locales, las normas generales de planificación urbana y turística no resultan suficientemente efectivas.
- Los instrumentos de planificación general y la normatividad asociada a los mismos, absolutamente necesarios para establecer un marco orientativo de los objetivos y aspiraciones del conjunto de una ciudad, encuentran difícil encaje en las situaciones específicas de determinadas zonas o colectivos.
- Ampliar la zonificación en los instrumentos generales no produce sino una pérdida de fuerza para las grandes líneas estratégicas y las normas de cumplimiento indispensable que dan carácter y orientación a la vida de las ciudades.

- Los instrumentos de planificación y gestión más próximos permiten a un tiempo asegurar esos principios generales y una adaptación de los mismos a las circunstancias y objetivos de cada una de las zonas. Esta ventaja es especialmente notoria cuando se trata de actividades con elevados componentes intangibles como el turismo, la cultura y el entorno.
- En segundo lugar la medición de resultados es muy compleja en la medida que se trata de actuaciones con largos plazos de implementación y obtención de resultados. Los modelos de gestión elegidos deben ser controlables, pero no estar sometidos a las presiones políticas directas en la medida de lo posible.
- Cuando se requieren resultados inmediatos y urgentes, otros instrumentos más ligados a las resoluciones ejecutivas y a la implicación de los responsables electos ofrecen soluciones más efectivas, aunque más arriesgadas para las personas que en sistemas democráticos aceptan esas responsabilidades.
- De los casos elegidos para su uso como ejemplos orientadores en este proceso, tres de ellos no pueden ofrecer resultados contrastables porque han sido adoptados o adaptados en los últimos tres años y aunque en algún caso, como en el centro histórico de Cusco, se hable ya de un más efectivo control de las operaciones inmobiliarias, los objetivos generales del plan están lejos de poder ser cuantificados y presumir de que han sido alcanzados.
- En el caso de La Candelaria, en Bogotá, la complejidad del sistema elegido, ha hecho que en la actualidad – dos años después de la puesta en marcha de la Agenda – se comiencen a presentar para su implementación los primeros proyectos concretos, mientras la percepción de la ciudadanía es que otros cambios decididos para el conjunto de la ciudad han afectado de forma muy directa al desarrollo turístico del barrio. Una reestructuración de los medios policiales para el conjunto de la ciudad ha aumentado la sensación de inseguridad.
- Se debe resaltar que el único caso en el que la planificación zonal mediante modelos de gestión se reconoce como fracasada, es la que ha obtenido – casi treinta años después de su inicio, los mejores resultados.
- El caso del plan especial para la zona de *South Beach* denominado popularmente como *SoFi* (de **So**uth Beach y **Fi**ve Street, que marcan los límites de la delimitación del plan), surgió como una necesidad de reconducir la crisis de una zona de la ciudad, que había sido emblemática y exitosa hasta los años 60 y que había entrado en una crisis preocupante, con pérdida de valor inmobiliario de los edificios, problemas de drogas y marginación, disminución del atractivo turístico de una playa urbana considerada de las mejores del país.
- Ante esta problemática se elaboró un plan, incluido un ambicioso modelo de gestión, que además de nuevas regulaciones y propuestas de inversión, incluía una estructura participativa muy extensa (vecinos, grupos étnicos, asociaciones culturales y recreativas, emprendedores y responsables públicos) y un esquema de ayudas para la revitalización del barrio en forma de préstamos y asistencia técnica directa a los proyectos productivos.
- A principio de los años noventa el plan fue abandonado, víctima de problemas políticos, acusaciones de malgasto de fondos públicos y una gran confusión sobre la oportunidad de la intervención directa del sector público en la promoción de actividades económicas privadas.
- Sí embargo los objetivos de la iniciativa fueron alcanzados. Se recuperó la llamada zona *Art Decó*, el mayor conjunto de este estilo arquitectónico de Estados Unidos, la playa recupero su vitalidad y la capacidad de generar ingresos, han proliferado las zonas de ocio, los espacios comerciales y más recientemente los grandes complejos culturales. El barrio paso de la crisis a ser uno de los más dinámicos y atractivos para el turismo de la ciudad de Miami.

- Las causas de éxito final, habría que buscarlas en el papel muchas veces contradictorio que cumple el sector público. Se acertó con el diagnóstico y con las soluciones generales, se fracasó en el modelo de gestión, pero de la propia oposición de los agentes inmobiliarios al plan, que habían participado muy escasamente en el modelo de gestión, surgió un interés empresarial por retomar los valores evidentes que estaban en juego y una movilización de la inversión hacia un modelo de desarrollo inmobiliario de alto valor y menor impacto, a la creación de espacios comerciales ajustados a una nueva demanda más joven y dinámica interesada en la moda y las tendencias, a la creación de áreas de ocio animadas y de alta representatividad social y hasta la implantación de nuevos tipos y estilos de hotelería que recuperaron los antiguos edificios art decó para una clientela selecta y de alto poder adquisitivo. Despertar el interés de los inversores privados en esta zona de la ciudad, fue clave para el resultado actual.
- El ejemplo, puede servir para orientar los casos que nos ocupan: un Centro Histórico que no termina de despegar como atractivo turístico y una zona de ocio, gastronomía y pequeños hoteles (también con un componente patrimonial destacado), que oscila entre el éxito y el desorden y que ha perdido parte de su atractivo turístico a causa de este último.
- En los planes específicos de manejo para estas zonas no se puede dejar de lado que si bien los consensos sociales son necesarios, el éxito de las empresas de servicios turísticos implicadas es igualmente indispensable. A fin de cuentas el sector turístico es un sector empresarial y comercial basado en los servicios que aprovecha atractivos y sensibilidades intangibles, pero que necesita de los beneficios económicos para su sustentabilidad.

3.2. Objetivos de Desarrollo Turístico de la ZET

El Plan Metropolitano de Desarrollo 2012-2022 determina como parte del Eje 4: Quito Productivo y Solidario que *"El Turismo es el tercer y último eje estratégico en la planificación productiva municipal…Con el fin de impulsar este sector… la actual administración ha implementado un plan especial denominado Plan Q, el cual incluye lineamientos especiales para el desarrollo de la oferta, la comercialización y el mercadeo turístico…"*

Como una de las políticas del mencionado Plan se establece la *"Promoción de Quito como un destino turístico de clase mundial a través de la diversificación de la oferta de productos y la creación de una cultura local amigable y abierta que garantice la satisfacción del turista…"*. Adicionalmente y a efectos de lograr la meta planteada al año 2022 de *"Mantener a Quito dentro de los 10 destinos turísticos más importantes de la región"*, se ha propuesto una formulación estratégica que proyecta a la ZET La Mariscal como un sector turístico del destino con las siguientes características:

- Zona viva con oferta cualificada para el turismo urbano y de ciudades.
- Centro culinario de la ciudad con oferta de todas las regiones del país y variedades de la gastronomía internacional.
- Centro de esparcimiento y diversión para el uso del tiempo libre y la recreación urbana. La mejor fiesta de la región andina.
- Núcleo de actividad académica trascendente, con proyección nacional e internacional, base para el turismo educativo

científico por la presencia en la zona de los establecimientos de educación superior
- Sede de eventos artísticos y culturales de calidad, que convoca convenciones, congresos y ferias temáticas.

El nuevo modelo territorial para el DMQ definido en el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial 2012-2022, reconoce a La Mariscal como una de las seis *"centralidades de capitalidad y productivas de escala metropolitana-regional"*, implicándole por sus valores patrimoniales, en sus 4 ejes de actuación, resaltando *"La implementación de áreas para la recreación activa y pasiva"*. Además la *"política de ordenamiento prevé la generación de condiciones territoriales adecuadas para incentivar el desarrollo del DMQ en los sectores… de servicios y de turismo"*, lo que es aplicable a la ZET La Mariscal. Entre los 5 recorridos definidos en este plan de ordenamiento se destaca el *"c) Recorrido Patrimonial Norte: Centro Histórico y La Mariscal"*.

En cuanto a las metas del Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial, en el ámbito de la productividad se establece la *"regulación urbanística y gestión interinstitucional con corresponsabilidad público-privada para promover al Distrito como destino turístico sustentable de calidad a nivel nacional e internacional"*.

Se debe destacar que los citados planes metropolitanos no llegan a profundizar en la caracterización de un modelo de desarrollo turístico para La Mariscal, pero aportan las bases para el mejoramiento de las condiciones de calidad urbana, del espacio público y de los bienes patrimoniales, soluciones a movilidad interna y de relación con otras áreas de la urbe, seguridad ciudadana e inclusión social.

Es a partir de estas premisas de la planificación municipal vigente y con el soporte del análisis situacional practicado, que se han estructurado los siguientes objetivos de desarrollo turístico aplicables a la ZET La Mariscal:

- Definir y reestructurar el espacio turístico de la ZET La Mariscal con el objeto de aplicar acciones de dinamización y de la oferta de servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento de calidad, así como de las condiciones convivencia ciudadana e imagen positiva para la recreación urbana y el turismo;

- Identificar las intervenciones que deban impulsarse para que se fortalezca el uso turístico en la zona, en beneficio de los propios habitantes, tanto desde la generación de oportunidades económicas como por el mejoramiento de las condiciones de infraestructuras y servicios urbanos;

- Ampliar las opciones de oferta turística fortaleciendo el carácter cultural y de interacción cultural de este sector reconocido de la ciudad capital, elevando la calidad del ambiente urbano-turístico, en procura de optimizar la experiencia del visitante y de propiciar una interrelación satisfactoria con los habitantes;

- Mejorar la imagen de la zona turística en la percepción del visitante, mediante un plan de gestión que promueva la cualificación de las áreas turísticas, con garantías de calidad en la prestación de los servicios y la seguridad en la zona;

- Posicionar a Quito en el mercado del turismo de ciudades sudamericanas, mediante la ampliación y diversificación de la oferta cultural y de esparcimiento

de La Mariscal, impulsando opciones de oferta como la gastronomía local e internacional y actividades para el turismo urbano;

- Determinar un modelo de gestión viable para impulsar la organización y el manejo de la ZET La Mariscal, basado en la corresponsabilidad público-privada y de la participación activa de la comunidad residente;

- Promover la vinculación entre las dos Zonas Especiales Turísticas Centro Histórico y La Mariscal como unidades espaciales interrelacionadas que aporten al posicionamiento de la ciudad-capital como un destino de calidad reconocible en la región.

3.3. Conceptualización de la ZET y Lineamientos para Desarrollo Turístico

Las tendencias del mercado y de la demanda tanto recreacional como turística, tanto interna como receptora están en alza, las facilidades y la infraestructura turística están mejorando a nivel local, regional y nacional, por lo que las expectativas de mejorar el destino con una oferta adecuada de servicios, planta, facilidades e infraestructura turística y una adecuada gestión, se tendría como resultado productos turísticos competitivos a escala internacional. Diversificar la oferta turística para aumentar los días de permanencia en la ciudad de Quito, debe ser el objetivo de los entes de gestión, promoviendo actividades y productos turísticos de calidad únicos y excepcionales.

Si bien el propósito de la ordenanza metropolitana que crea las ZET es trabajar por separado los temas relacionados a la actividad turística, no es menos cierto que al momento la una depende de la otra, sin embargo el objetivo y la visión a futuro se orienta a que las ZET Centro Histórico y La Mariscal sean autosuficientes en atractividad y dotación de servicios turísticos.

Para una mejor convivencia entre los actores sociales en La Mariscal se debe reestructurar el espacio turístico partiendo de la ubicación y contigüidad de los establecimientos y de los servicios, mejorando la conectividad y accesibilidad a la zona, en la que un conflicto persistente es la congestión vehicular, la falta de facilidades para la circulación peatonal y la dificultad de estacionamiento. En esta zona la presencia de atractivos turísticos no es determinante para definir su uso, que se ha desarrollado en torno a la oferta de locales de gastronomía, esparcimiento y hotelería, lo que ha dado lugar a un espacio de encuentro e interacción citadina con alto contenido de animación urbana, por lo que se hace necesario reorganizar el diseño de sendas turísticas y la determinación de espacios exclusivos para ciertas actividades recreacionales y de consumo de servicios que afectan el normal desenvolvimiento de la vida cotidiana de sus habitantes

La caracterización turística de mayor posicionamiento de la ZET La Mariscal es el aspecto lúdico y de diversión, lo que identifica a este sector urbano-turístico como el lugar "imperdible" tanto para los propios habitantes de Quito como para los visitantes nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad. Sin embargo se ha registrado una tendencia hacia un cambio gradual en la calidad de la oferta de servicios turísticos en el área núcleo y el desplazamiento de los establecimientos hoteleros y de restauración de mayor categoría hacia las áreas del borde nororiental de la zona. Es preciso que se retome el concepto de calidad como un atributo de la zona para que pueda mantener su competitividad en el círculo del turismo de las ciudades capitales de Sudamérica.

El turismo urbano hace referencia a los viajes realizados a las ciudades o los lugares de gran densidad poblacional y de actividad político-administrativa como es el caso de Quito. Suelen ser viajes de corta duración (uno a tres días) en gran volumen asociados al turismo de negocios, o también está estrechamente vinculado al mercado de las vacaciones cortas y feriados. Las reuniones y conferencias que forman parte del sector conocido como "MICE (*Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions*) y pertenecen al segmento del turismo de negocios, generan una demanda de actividades de esparcimiento junto con otras variantes como la línea de congresos, seminarios, incentivos, simposios, convenciones, ferias y eventos en general, que son el mercado natural para La Mariscal.

Desde esta perspectiva surge una afectación al producto ofertado con amenazas como inseguridad, congestión en el transporte o la degradación de la imagen urbana que afecta al ambiente de disfrute y la experiencia del turista. La vocación turística que se ha consolidado en la ZET La Mariscal, se basa en la variedad de la oferta de servicios, sin embargo debe tener productos competitivos comparables por ejemplo con la oferta culinaria de Lima o con la oferta de "fiesta" de ciudades como Bogotá y Medellín. Es importante tener presente que existe un impacto al producto con limitaciones como la política de ciertas horas de atención de bares y discotecas o la prohibición de venta de alcohol en algunos horarios y días, que afecta por un lado al disfrute del turista y, por otro, genera mayor vulnerabilidad de los usuarios, marcándose diferencias con otras ciudades sudamericanas en las que se ha logrado manejar adecuadamente esta situación.

Al plantear la articulación conceptual del turismo urbano y de ciudades, con la finalidad de estructurar una estrategia de gestión apropiada para la ZET La Mariscal, resaltan las siguientes características:

- Hay un énfasis en la oferta y de atractivo, asociada la imagen de su entorno urbano que el visitante identifica con el modelo urbano de "ciudad jardín", lo que ha sido respaldado con políticas municipales de conservación y restauración. La singular fusión con la arquitectura moderna en la zona, sin duda resulta grata para el turista, conviene mencionar que, como atractivo, las opciones para caminar traducidas en los *"city tour"*, presentan limitaciones por factores de uso del espacio público, calidad de los equipamientos y del mobiliario urbano. Es importante considerar zonas de circulación peatonal y el fomento actividades culturales y de ocio que permitan un mayor desarrollo de esta zona para la recreación urbana.

- La oferta de atractivos para el entretenimiento en la zona, particularmente para la actividad nocturna y la gastronomía, se ha visto enriquecida en los últimos años por la diversidad, integrando a su oferta una variedad creciente que busca satisfacer las demandas de distintos segmentos de mercado. Sin embargo esta cualidad se ve afectada por lo problemas de seguridad, además cuestiones fundamentales de higiene y salubridad que son aspectos claves que deben ser controlados para mantener el ambiente urbano-turístico de la zona.

- La oferta hotelera ha crecido de manera espontánea, llenando la zona de camas disponibles en categorías de menor calidad lo que ha dado lugar a que el factor de competencia se base en el precio. El ajuste a la dinámica del sector turístico no ha podido ser procesada todavía de modo eficiente por los actores implicados, entre otras razones, por la falta de regulación y categorización de

los establecimientos.

- En términos generales, ZET La Mariscal parece manejar un esquema de precios directamente compatible con su variable producto y suficientemente versátil para la variedad de públicos. Se observa en el sector de La Floresta el crecimiento de una oferta dirigida a un segmento de consumo más alto en general que el del resto de La Mariscal.

- La variable promocional, ha sido manejada con un criterio de negocio particular, promocionando cada atractivo o servicio turístico de forma directa y aislada, pero sin considerar la conveniencia de una imagen común, ni del posicionamiento del destino como un negocio de todos. El manejo aislado de los elementos y piezas promocionales, ha derivado en un "ruido promocional" ciertamente caótico y desarticulado que refleja un espíritu de "competencia interna" sin que se promocione el "distrito turístico" como motivo de comunicación.
- Una buena parte del esfuerzo por colocar el producto, se realiza en el propio sector. Esto significa que en una importante proporción, la venta de productos está sujeta a la demanda generada por los turistas *"walk in"* ya establecidos en actividad.
- Los operadores locales de turismo no venden La Mariscal como un producto turístico urbano, sino más bien ofertan la zona como un sitio de servicios turísticos de alojamiento, alimentación y de distracción nocturna.
- El emplazamiento de productos relacionados con la zona, en los mercados emisores de turismo interno, parece estar restringido a agencias de viajes y operadores; lo que le hace especialmente distante del turista nacional el cual está, en muchos casos, llegando a seleccionar el destino, por recomendaciones o referencias de terceros. Esto habla bien del destino como un atractivo natural y cultural para el turista interno, pero deja mucho por hacer en cuanto a la estrategia de colocación del producto.

Se debe resaltar que un incremento en los flujos de turistas independientes que llegan a La Mariscal, podría tener un impacto directo trascendente en el incremento del sector, especialmente en las actividades de alojamiento, gastronomía y diversión en una amplia gama de opciones, a partir de los siguientes segmentos de *demanda-objetivo* más representativos del mercado turístico efectivo para la ZET:

Demanda Recreacional:

Esta demanda local corresponde a los mismos habitantes de La Mariscal y barrios aledaños que buscan de esparcimiento en el tipo bares y discotecas que se ofertan, además de los habitantes de otros sectores urbanos de la ciudad y de las zonas periféricas del DMQ, que demandan diversión y esparcimiento además de la oferta gastronómica variada de La Mariscal. Un segmento de demanda importante se origina en las provincias de Cotopaxi e Imbabura, que visita la ciudad de Quito como una actividad recreativa de un solo día, en busca de cetros comerciales y distracción urbana.

Se plantea como estrategia a utilizar en el corto plazo la de Comercialización Directa, que implica la colocación de un Portal *Web* flexible, actualizado y que permita realzar reservas *"on line"*. Esto deberá ir en paralelo con la ampliación de la oferta lúdico-recreativa, la promoción de eventos artísticos, académicos y de animación urbana, que

convoquen a los diferentes sectores de la ciudad, especialmente a la población joven, mejorando las condiciones de seguridad e imagen urbanas.

Demanda Interna:

La demanda de origen en las diferentes provincias del territorio nacional, que requiere de más de un día para visitar la ciudad capital, posibilita un consumo turístico en cadena como es el alojamiento, la alimentación, la diversión, las compras el traslado, etc. Sus preferencias de consumo y expectativas turísticas se orientan hacia el Centro Histórico, la Mitad del Mundo, el Teleférico, los museos y centros comerciales y, de manera recurrente concurren a La Mariscal como centro de esparcimiento imprescindible y por la variedad de oferta de servicios turísticos, además del disfrute de un ambiente urbano cosmopolita y de novedad.

En la previsión de optimizar la captación de este segmento de demanda-objetivo es necesario incrementar los flujos nacionales de proximidad y fortalecer la promoción en las temporadas vacacionales de la sierra y la costa con una programación de actividades de esparcimiento, compras, gastronomía e introducir innovaciones a la escasa oferta cultural.

Demanda Receptora:

Este segmento es mayoritariamente procedente de los mercados norteamericanos, europeos y latinoamericanos, por lo que requiere de más de una pernoctación con sus respectivos planes de visita que pueden ser de viajes independientes o programas turísticos empaquetados con combinaciones de destinos del resto del país especialmente Galápagos, Cuenca y la Amazonía. En su mayoría consumen productos de *City Tours* ofrecidos en el paquete contratado en origen o recurren a la oferta *in situ*, por lo que los lugares preferidos de visita son el Centro Histórico y el Teleférico, la Mitad del Mundo, siendo La Mariscal un sitio de complemento para cenar o disfrutar de los bares locales. El segmento de extranjeros que no llegan con *tour* organizado y que tienen un menor nivel de gasto, son los huéspedes más habituales de La Mariscal y disfrutan de la vivencialidad de la zona.

Estratégicamente se debe reforzar la captación de los flujos de turistas extranjeros que llegan a Quito que llegan de forma individual y organizan su estadía de manera independiente, con productos innovadores en torno a la vida urbana, innovar la oferta cultural diurna y nocturna.

Lineamientos Estratégicos

La estrategia de desarrollo turístico de ZET La Mariscal se sustenta en una concepción integral para lo cual se plantean los siguientes ejes:: la capitalidad, residencia y habitabilidad, el ocio y la recreación, las actividades económicas, en especial las comerciales y de servicios turísticos.

- La puesta en valor de sus espacios públicos, calles, lugares de encuentro y parques, con la finalidad de proyectar y garantizar la capitalidad de la ciudad de Quito y que se representa en todos sus espacios productivos comerciales y turísticos.

- La recuperación de la residencia y la habitabilidad urbana para garantizar la estabilidad y la presencia de los habitantes de La Mariscal.

- La creación de condiciones favorables para el ocio y el entretenimiento de propios y extraños, generando un ambiente propicio para el disfrute da las actividades recreacionales y de sus espacios.

- La mejor coordinación interinstitucional, utilizando como punto central la capacidad de gestión de la nueva Administración de la ZET "Mariscal", que debe contar con los instrumentos necesarios para una gestión eficiente (autonomía, económica y financiera y recursos humanos capacitado)

Debido a las particularidades de La Mariscal se deben garantizar las siguientes condiciones: articulación, accesibilidad, seguridad, imagen urbana, aseo y control.

- La articulación para establecer un sentido de pertenencia y vinculación en términos de conexión e imagen turística con el resto del DMQ.

- La accesibilidad para garantizar la circulación de sus visitantes y de sus propios habitantes, en tramos y sendas exclusivas para peatones y vehículos, así como parqueaderos.

- La seguridad como requisito básico e indispensable para que sus habitantes y visitantes puedan vivir y visitar la zona con total calma y tranquilidad. Estar residir y moverse sin problemas.

- La imagen urbana para garantizar la calidad ambiental y estética de acorde con las particularidades de la zona, que de ser recuperada como un espacio turístico lúdico y de vivencias urbanas en torno al esparcimiento en sus variadas manifestaciones.
- Reforzar el control urbano para asegurar el cumplimiento de las leyes normas y reglamentaciones tanto para la preservación del patrimonio, como para garantizar la calidad de los servicios básicos y fundamentalmente turísticos, de la misma manera con el uso del espacio público para el peatón, la circulación vehicular y el tránsito ordenado.

- Coordinación Interinstitucional

3.4. Visión prospectiva de la ZET

En el futuro cercano la ZET La Mariscal tendrá una revitalización turística, que permita una mejor calidad en los servicios prestados y una mejor zonificación de los mismos. El objetivo se logra a partir de cooperación y respecto a las normas establecidas, se debe construir consensos alrededor del propósito común de transformar el tejido productivo actual. Un lugar capaz de ofrecer opciones para que la ciudadanía se apropie de ella.

Cuatro elementos son fundamentales para alcanzar las metas deseadas:

- La zona cuenta con una sectorización definida por los usos compatibles con la actividad turística.

- La zona logra imponer un estricto universo de reglas de uso del suelo, de la construcción y de respeto a los bienes patrimoniales.
- La zona resolvió, los problemas de movilidad y conectividad turística.
- La zona cumple con la normativa existente como un modelo en calidad de servicios.

La ZET La Mariscal cuenta con la delimitación de un espacio amplio y diverso para establecerlo en su totalidad como zona turística, es por esto que se debe implementar una sectorización dentro de la zona que establezca lugares específicos para atraer a los turistas.

Dentro de La Mariscal se debe aplicar una estrategia de ordenamiento territorial, donde se contemple usos del suelo y un ordenamiento territorial en general de manera estratégica, para la realización de negocios y la producción de bienes y servicios.

Una zona especial turística como La Mariscal debe permitir una fácil accesibilidad para el disfrute de los turistas, la cual únicamente se consigue resolviendo los problemas de movilidad existentes en los sectores prioritarios. Siempre considerando que los peatones y los ciclistas tienen absoluta prioridad sobre cualquier otro medio de transporte.

Si bien el cumplimiento de la normativa es importante en toda la ciudad, la creación de una zona especial turística debe garantizar mayor control en las normas establecidas con la finalidad de que los bienes y servicios prestados en la misma sean de calidad para el turista.

Estos elementos permitirían que La Mariscal se convierta en una zona altamente satisfactoria para sus ciudadanos: para los quiteños que residen habitualmente en ella, para el habitante transitorio, que la visita sistemática o eventualmente y para el turista nacional y extranjero que visitan la ciudad y encuentran en esta zona un espacio importante de esparcimiento.

Adicionalmente se debe pensar en la ZET como un espacio con las siguientes características:

- *Segura:* Donde se pueda caminar libre y desprevenidamente por sus calles, y su vivienda, sitio de trabajo, y el sitio por el que transita, no le representa motivo de incertidumbre, miedo o rechazo.

- *Respetuosa y amable:* Como parte de la cultura ciudadana, el turista se siente respetado, protegido, es cordial y diligentemente tratado por sus autoridades, por sus servidores, por los prestadores de servicios públicos y por los ciudadanos. La ciudadanía conocerá los objetivos de la ZET y estará comprometida con los objetivos y estrategias de la ciudad.

- *Entretenida:* Debe tener opciones de espectáculos artísticos y culturales, servicios de distracción y entretenimiento, posibilidades y facilidades de reunión social, de calidad.

- *Atractiva:* Ser una zona bien organizada urbanísticamente

- *Accesible:* Se deberá considerar darle accesibilidad a la ZET por varios lugares de una manera organizada y responsable. Parqueaderos perimetrales, sacar transportes públicos, transporte turístico con paradas fijas

3.5. Diseño conceptual del Modelo de Gestión de la ZET

El objetivo central de la implementación de una zona especial turística y de un modelo de gestión es desarrollar el turismo en la zona. Para lo cual se requiere entender que la vocación primordial de estos espacios será turística y si como la ordenanza lo indica el fin es el desarrollo turístico es este el eje que debe liderar la administración y desarrollo de estas zonas. Para esto se requiere definir y estructurar el espacio turístico de las ZETs a efectos de que se puedan aplicar acciones de dinamización de la oferta de servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de habitabilidad e imagen para la recreación urbana y el turismo; complementariamente es clave mejorar la imagen de la zona turística en la percepción del visitante, mediante un plan de gestión que promueva garantías de calidad en la prestación de los servicios, salubridad y seguridad de la zona.

Si bien la ciudad de Quito y sus ciudadanos, y las dos ZETs al ser centros vitales de la ciudad, requieren de todas las bondades que aseguren el Buen vivir de sus ciudadanos, es menester enfocar los esfuerzos en las ZETs especialmente a construir, impulsar y desarrollar un producto turístico en la ZET capaz de competir con destinos regionales e internacionales. Es importante tener presente que un americano o europeo, principal demanda internacional, al decidir su destino turístico, debe definir entre una gama de opciones que parten de definir el continente, el país, la ciudad y el destino dentro de la ciudad, por lo cual la oferta de las ZETs de Quito debe estar al nivel de competitividad de otras ciudades para realmente obtener los turistas deseados, y es importante recalcar que si se desea alcanzar ZETs de competitividad internacional se deberán tomar acciones que permitan el desarrollo del producto turístico.

El modelo de gestión de cada una de las ZETS debe ser coherente con el modelo de desarrollo nacional priorizando el Buen vivir. La gestión debe incentivar la existencia de una oferta de servicios de primera calidad para todos los segmentos de consumo. Al ser zonas enfocadas en el turismo, es importante encontrar los mecanismos para que sean zonas vivas donde existan facilidades para los habitantes.

El modelo propuesto busca definir una estrategia coherente y sostenible de desarrollo turístico que requerirá modificaciones en el uso de suelo y en temas de movilidad en las zonas especiales turísticas, control efectivo del cumplimiento de normas de higiene y de sanitarias, pero sobre todo incentivos para el desarrollo de un producto turístico.

Áreas prioritarias de gestión

La gestión de las ZETS deberá coordinar de manera directa o conjuntamente con los organismos responsables, los siguientes temas:

- Coordinación Interinstitucional
- Ordenamiento territorial
- Movilidad y accesibilidad (estacionamientos)
- Higiene en los servicios y control sanitario

- Entrega de Licencias de funcionamiento y control a los establecimientos irregulares
- Limpieza y recolección de basura
- Fomento e incentivos de establecimientos y actividades que vayan de acuerdo con experiencia turística de la zona
- Información turística para los visitantes y señalética
- Seguridad
- Arborización, flores locales en balcones, esfuerzo estético enverdecer el CH
- Incrementar el control de factores que amenazan al desarrollo turístico (comercio ambulante, mendicidad, trabajo sexual...)
- Incentivos que generan mayor inversión en las ZETs de acuerdo a la visión de cada una de ellas

Aunque la situación ideal sería la de que las "zonas de ordenamiento especial" dentro de la planificación territorial de las ciudades fueran homogéneas en atractivos y problemática, lo cierto es que suele suceder que motivaciones políticas, geográficas y de convivencia de distintas instancias de planificación aconsejen a la autoridad promotora y al legislador incluir distintos espacios, con problemáticas no siempre coincidentes bajo el paraguas de la zonificación especial.

En estos casos la segregación de distintos sub territorios urbanos se hace necesaria para poder abordar un problema común de modelo de gestión.

Esta herramienta conocida como "zonificación" busca estructurar de forma más coherente los distintos espacios de planificación que conviven en la ZET, aplicando distintas actuaciones y estrategias orientadas a:

- Ofrecer soluciones comunes a los problemas comunes
- Ofrecer soluciones específicas a problemas territorialmente específicos
- Segregar zonas de actuación que permitan realizar ejercicios de "ejemplaridad" para atraer a otros actores hacia un modelo determinado.
- Definir situaciones de convivencia en los espacios "frontera" determinados para las ZET

4. Propuesta Programática

4.1. Formulación de la Propuesta de Sectorización de Uso Turístico

La ZET La Mariscal cuenta con la delimitación de un espacio amplio y diverso (160 manzanas, 200 hectáreas) que debe ser sectorizado para establecer asignaciones de uso turístico compatibles y acordes con el *"régimen especial"* previsto, que aporten criterios indicativos para el ordenamiento territorial, en concordancia con la determinación que establece la Ordenanza Metropolitana No. 236 de *"efectuar modificaciones al Plan Metropolitano"* (Art. 23, numeral2) mediante un *"Plan Especial"* elaborado en función de la especialidad turística de la zona.

De acuerdo al Artículo 27, literal 2, de la misma ordenanza, una vez que un territorio haya sido declarado como Zona Especial Turística, le corresponde a la Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda efectuar las modificaciones que correspondan al plan de uso de suelo y ocupación del suelo, de conformación con el Plan de Gestión de la Zona Especial Turística.

La conjunción de factores el ambiente urbano acogedor, un paisaje memorable por su identidad y de otras condiciones que favorezcan el encuentro y la interacción social, contribuirán a que La Mariscal se convierta en una zona altamente satisfactoria para los residentes, así como para los ciudadanos del Distrito Metropolitano y los turistas nacionales y extranjeros que encuentran en esta zona un espacio de esparcimiento y de experiencias asociadas a la vivencia urbana.

La propuesta de sectorización especial para el uso turístico de la ZET La Mariscal que se describe a continuación, parte de la determinación que faculta la Ordenanza de que *"el uso principal de suelo es el turístico, sin perjuicio de que…se puedan implantar actividades que son compatibles con tal uso"* (Art.28, numeral 1).

Sector A: *Área Núcleo de la Zona*

Se trata de un área turística consolidada cuyos límites son las Avenidas Colón, Amazonas, Seis de Diciembre y Calle Veintimilla, que se caracteriza por concentrar la mayor cantidad y diversidad de servicios y facilidades, además de contener un alto número de bienes patrimoniales declarados. Se conforma como un sector nucleado en torno a la denominada Plaza Foch (Plaza del Quinde) que, a partir de la intervención para renovar la calzada, las veredas, la iluminación y el amoblamiento urbano, que se ha constituido en el foco de las actividades recreacionales y lúdicas de esta ZET.

Prescripciones de Uso:

- Priorizar la conservación y rescate de los bienes patrimoniales, a partir de una actualización del inventario que deberá partir de una evaluación técnica vinculada a las opciones de rehabilitación y de reconversión para el uso turístico. Es importante que se valore el paisaje urbano y los conjuntos arquitectónicos patrimoniales (no solamente las unidades), como elementos de recuperación de la memoria histórica de la zona.
- Regular el crecimiento en altura de las nuevas edificaciones, para privilegiar el carácter de "barrio jardín" y de calles arboladas que aún se mantiene en esta área núcleo, lo que implica una revisión de la zonificación urbana de conformidad con los lineamientos del punto anterior.
- Garantizar a los vecinos del área las condiciones de vivienda y habitabilidad, mediante el control de aspectos críticos como la salubridad de los espacios públicos, la seguridad y la convivencia ciudadana, así como de la contaminación auditiva, entre otros.
- Incentivar el mejoramiento de la calidad de las facilidades para la prestación de los servicios turísticos, en las diferentes tipologías de establecimientos: hotelería, restauración y esparcimiento, con sustento en las normas técnicas específicas y estándares de calidad que deberán establecerse para esta ZET.
- Promover la diversificación de la oferta turística en este sector, con incentivos especiales para aquellas inversiones que aporten innovación para la generación de productos, la cualificación de los servicios y que contribuyan al mejoramiento de la imagen de la ZET.
- Excluir los usos conflictivos como terminales de transporte colectivo.
- Reubicar oficinas públicas, establecimientos educativos y de salud, que generen congestión por la afluencia de los usuarios e interfieran con las actividades turísticas en la medida de lo posible.
- Restringir la ocupación del suelo por parte de actividades incompatibles con el uso turístico: instalaciones industriales, mecánicas, expendio de combustibles, comercio informal (incluidas cantinas, ventas de licor, bebidas y alimentos).

- Fomentar convenios para el uso privado para la revitalización de los espacios públicos de encuentro e interacción cultural, se preverá la peatonalización de tramos de calles con mayor control urbano, principalmente en el sentido este-oeste.

Sector B: *Área Turística Complementaria*

En este sector se delimita entre las Avenidas Orellana, Colón, Amazonas y Seis de Diciembre, se han implantado servicios turísticos de diferentes tipologías, con predominio de establecimientos de alimentos y bebidas. Se ha marcado la tendencia de mayor concentración de estos locales sobre la Avenida Orellana que es el borde norte de la ZET La Mariscal. Con la construcción del Museo Mindalae, se produjo un cambio de imagen por el mejoramiento de las veredas en el cruce de vías, lo que ha contribuido a la generación de un punto de encuentro y en la instalación de nuevos establecimientos turísticos que proponen una alternativa a la Plaza Foch. Se plantea que el desarrollo turístico de este sector de la zona, sustentado en la planificación y normativa técnica especial, permita una opción cualificada de oferta de servicios que se constituya en una zona demostrativa para la aplicación del modelo de gestión propuesto para la ZET La Mariscal.

Prescripciones de Uso:

- Impulsar el tratamiento del paisaje urbano, con oportunidad de la ejecución del proyecto de "Soterramiento de Cables" que se encuentra en ejecución por parte de la EPMMOP, aprovechando la reconstrucción de las veredas y la nueva iluminación, para proponer infraestructura verde y mobiliario urbano acordes con el uso turístico y recreacional.
- Revisar la zonificación urbana en este sector para permitir mayor densidad en la ocupación del suelo y el crecimiento en altura de las nuevas edificaciones, con orientación para captar inversiones turísticas en hotelería, restauración y esparcimiento que permitan generar un entorno urbano estructurado con ambiente para "turismo de ciudad" que propicie el encuentro e interacción intercultural entre residentes y visitantes de la ZET.
- Armonizar el uso turístico principal de esta área con actividades compatibles de oficinas, comercios y residencias en altura, salvaguardando las unidades patrimoniales que ameriten su rehabilitación bajo criterios de complementariedad con el carácter especial de la zona.
- Fomentar el mejoramiento de la calidad en los establecimientos turísticos existentes y controlar que los nuevos se acojan a las exigencias y estándares que establezcan las normas técnicas que se emitirán para le ZET La Mariscal.
- Reubicar el terminal de transporte interprovincial ubicado en la Avenida Colón entre Reina Victoria y Almagro, al igual que mecánicas y autoservicios instalados en predios del sector.
- Restringir la ocupación del suelo por parte de actividades incompatibles con el uso turístico: instalaciones industriales, expendio de combustibles, comercio informal (incluidas cantinas, ventas de licor, bebidas y alimentos).
- Controlar la ubicación de locales y servicios que generen congestión por la afluencia de los usuarios e interfieran con las actividades turísticas prioritarias de la ZET, al interior de este sector, como oficinas públicas, centros comerciales de escala, establecimientos educativos y de salud.

Sector C: *Área Turística - Cultural*

Es el sector de menos tamaño de la zona (18 manzanas), contiene un número de inmuebles patrimoniales menor al Sector A, sin embargo el conjunto urbano inicial ha sido alterado por la construcción de edificios en altura, la sustitución y derrocamiento de las construcciones originales. En cuanto al uso turístico, aunque la densidad de ocupación no es de la magnitud del área núcleo, si destaca la presencia de dos hoteles de lujo y de otros alojamientos menores, así como restaurantes y sitios de esparcimiento, que comparten el espacio con bloques de vivienda y oficinas, administración pública, culto, educación y comercios variados. En este sector se desarrolló desde los años setenta una oferta de locales de oferta cultural como peñas, teatro, galerías de arte y artesanías, que han perdido paulatinamente su importancia por la obsolescencia del entorno. La propuesta para este sector es de recuperar el carácter cultural orientado a complementar el uso turístico especial de la zona, habida cuenta de la cercanía con el complejo de museos de la Casa de la Cultura y la relativa cercanía con el conjunto de instituciones académicas localizadas en la Avenida Doce de Octubre.

Prescripciones de Uso:

- Estimular con oportunidad de la ejecución del proyecto de "Soterramiento de Cables", cuya primera fase ha ejecutado la EPMMOP en este sector, la recuperación de fachadas y cerramientos de los inmuebles con el complemento de infraestructura verde y de mobiliario urbano acordes con el uso turístico y recreacional priorizado para la zona.
- Revisar la zonificación urbana en este sector para permitir una regularización de las edificaciones en altura para las nuevas inversiones, fomentando la integración de lotes que permita optimizar la ocupación del suelo para configurar un área hotelera de alta categoría complementada con prestaciones de restaurantes temáticos y esparcimiento de calidad que, a futuro, configuraría un entorno de "turismo urbano y cosmopolita" que al momento no posee la ciudad capital.
- Impulsar la inversión turística e inmobiliaria, principalmente en los solares en los que han sido derrocadas las edificaciones originarias y se han adaptado estacionamientos provisionales, una de las opciones podría ser la construcción de parqueaderos en altura para solucionar el déficit existente en la zona.
- Salvaguardar las edificaciones patrimoniales inventariadas, con atención al destino y condiciones de su reutilización, en la que debería primar el uso turístico y cultural que se propone como distintivo para este sector.
- Incentivar el uso turístico principal en esta área mediante la promoción de actividades de esparcimiento cultural y de interacción social, para la construcción de un ambiente de carácter urbano y vivencial que convoque al encuentro y dinamice la economía de esta área que podría ofrecer una multiplicidad de opciones para la recreación diurna y nocturna.
- Afianzar la vocación turístico-cultural de esta área con el establecimiento de proyectos que visibilicen las artes y artesanías las cuales, de manera espontánea han constituido espacios de exhibición y comercialización, pero que requieren ser mejorados en su gestión, infraestructuras y calidad de producto. Para visibilizar el atractivo también debe promoverse el establecimiento de estudios-talleres y viviendas de artistas, en la proyección de incorporar el diseño y la creatividad al mercado del arte.
- Reubicar el terminal privado de transporte interprovincial ubicado en la calle Juan León Mera entre Jorge Washington y Robles, así como patios de venta de automotores y de autoservicios instalados en predios del sector.

- Restringir la ocupación del suelo por parte de actividades incompatibles con el uso turístico como instalaciones industriales, expendio de combustibles, comercio informal (incluidas cantinas, ventas de licor, bebidas y alimentos).

Sector D: *Área Residencial - Turística*

Se constituye como un sector diferenciado por condiciones de la topografía y de la traza urbana además de la incidencia de los bordes principales (Avenidas Seis de Diciembre, Doce de Octubre e Isabel La Católica) que generan una separación con los sectores planos de la zona. Esta es el área más extensa de la ZET y está integrada por 50 manzanas, algunas de amplia superficie, en las que están implantados establecimientos educativos, salud, culto y edificios administrativos, que comparten el territorio con edificios de viviendas, oficinas y comercios variados. Se conservan algunos inmuebles patrimoniales de valor histórico, con diferentes grados de intervención cuya escala e importancia está disminuida por la construcción de edificios en altura. En cuanto al uso turístico, se destaca la presencia de hoteles de lujo y de primera categoría, junto con otros establecimientos menores de alojamiento, esparcimiento, alimentos y bebidas de diversa cualificación esparcidos en este amplio territorio. Las previsiones de desarrollo turístico de esta área deberán privilegiar la instalación de establecimientos que eleven la calidad de la oferta de servicios, sobre la base del acatamiento de las normas técnicas que se promulguen para la ZET. Se debe estimular la vivienda en altura y regular la implantación de negocios y el uso comercial, en atención a las demandas de los variados usos que comparten el espacio, especialmente por parte del sector educativo y académico. Este ordenamiento habrá de contemplar también la vigencia de la Ordenanza Metropolitana Nro. 135 correspondiente al sector de La Floresta.

Prescripciones de Uso:

- Fortalecer el uso residencial en altura, compartido con establecimientos turísticos de menor escala y alta calidad, para lo cual habría que revisar la zonificación que privilegia la intensificación del uso del suelo en los predios perimetrales hacia las vías principales, dejando "encerrados" los solares de las manzanas interiores. Esta zonificación debería potenciar el alto valor paisajístico de este sector, que permite soluciones de diseño que garanticen el disfrute de las panorámicas de la ciudad.
- Impulsar una propuesta de mejoramiento integral de las calzadas, veredas y una arborización adecuada, renovar la iluminación y la señalética del área, para contribuir a la generación de una atmósfera de espacio público seguro y vivo.
- Conservar y rehabilitar las inmuebles patrimoniales inventariados, con previsiones de uso turístico, cultural y académico como opciones compatibles con la imagen de la zona.
- Normar la instalación de nuevos establecimientos turísticos, para evitar la concentración en este sector, especialmente de la oferta de restaurantes y hoteles de menor escala.
- Impulsar en coordinación con las entidades competentes la construcción de un estacionamiento de borde en el subsuelo del predio donde está ubicada la Casa de la Cultura Ecuatoriana con la finalidad de resolver el problema de parqueo causado por eventos culturales masivos desarrollados en el referido centro cultural.
- Restringir la ocupación del suelo por parte de actividades incompatibles con el uso residencial y turístico de baja intensidad, como instalaciones industriales, expendio de combustibles, discotecas y bares, comercio informal (incluidas, cantinas, ventas de licor, bebidas y alimentos).

Sector E: *Área Residencial - Comercial*

Esta área se ha tenido poca dinámica en relación al uso turístico evidenciado en los demás sectores, ya que se ha mantenido sin mayor interés por parte del mercado inmobiliario con excepción de algunos edificios construidos hacia las avenidas que limitan la zona. Persiste en este sector la importante presencia de los establecimientos de salud, de oficinas públicas y una amplia variedad de comercios asociados al consumo múltiple de soporte. Se resalta que esta área cuenta con la única área verde (Parque Julio Andrade) de la ZET y una plazoleta (Plaza Borja Yerovi), como espacios públicos destacables, además de conservar un representativo número de inmuebles patrimoniales históricos, que han sido intervenidos pero que podrían ser rehabilitados como testimonios de la memoria del barrio de La Mariscal. Se propone consolidar la vivienda en edificaciones de altura, además de permitir el crecimiento controlado de oficinas y el uso comercial organizado.

Prescripciones de Uso:

- Promover el uso residencial en altura, compartido con locales para oficinas, entidades públicas y comercios de manera organizada, para lo cual convendría revisar la zonificación en lo relacionado al uso del suelo.
- Impulsar una propuesta de mejoramiento integral de las calzadas, veredas y una arborización adecuada, renovar la iluminación y la señalética del área, generando que se tenga espacios públicos seguros y remozados.
- Reubicar los terminales de transporte interprovincial ubicados en la Avenida Orellana y en la calle Santa María, que han deteriorado la imagen de este sector, en cumplimiento de lo establecido en la Ordenanza correspondiente.
- Replantear los parqueaderos existentes generando nuevas playas y edificios de estacionamientos públicos, principalmente en los bordes de la zona. En el caso de ese sector se debería retomar el proyecto del municipio para recuperar el espacio público de la manzana entre la Avenida Orellana y las calles Enrique Gangotena, Rodrigo de Triana y Santa María, para construir parqueaderos subterráneos y restituir el parque.
- Rehabilitar las inmuebles patrimoniales inventariados en esta área, previa la revisión de asignaciones de uso, según la ubicación y la refuncionalización más adecuada, en algunos casos podrían destinarse a locales para eventos culturales y/o artísticos.
- Desestimular la instalación de nuevos establecimientos turísticos en este sector en especial aquellos de hotelería y permitir la instalación de establecimientos de alimentos y bebidas y discotecas bajo cumplimiento de las normas técnicas que se establezcan para la ZET.
- Restringir la ocupación del suelo por parte de actividades incompatibles con el uso residencial, comercial y turístico, como instalaciones industriales, comercio informal (incluidas, cantinas, ventas de licor, bebidas y alimentos).

SECTORIZACIÓN ZET LA MARISCAL

Elaboración: Grupo Consultor

Sector A (color rosado): Área Núcleo de la Zona
Sector B (color café claro): Área Turística Complementaria
Sector C (color azul): Área Turística - Cultural
Sector D (color verde): Área Residencial - Turística
Sector E (color naranja): Área Residencial – Comercial

4.2. Estructuración de la Propuesta Programática y Perfiles de Proyectos

La propuesta programática para la ZET La Mariscal está estructurada en un conjunto de tres programas, cada uno de los cuales contiene proyectos que responden a los problemas detectados aplicando lo que dispone la ordenanza 236, que en su artículo 2 que habla sobre los principios básicos de las ZETs, en su numeral 2, dice: "Participación y corresponsabilidad ciudadana.- Las políticas públicas de apoyo y fomento al turismo se sustentarán en la participación activa y corresponsable de los distintos actores sociales e instituciones del Distrito Metropolitano de Quito", ante lo cual esta estructuración de propuesta programática fue creada por medio de la participación activa de los actores involucrados en la zona y se han identificado a partir de los objetivos de solución presentados.

Cada proyecto para fines de alineación programática municipal contiene una sección con la refencia de ejes, programas, proyectos, metas y productos del Sistema Quito Avanza, de manera que todos los actores y ejecutores municipales de cada uno de

estos proyectos, los puedan incluir e identificar en sus propios planes operativos anuales.

La propuesta programática contiene los siguientes programas:

1. Coordinación Institucional.
2. Infraestructura y Equipamiento
3. Información e Interpretación

4.2.1. Programa 1: Coordinación Institucional

Descripción del Programa	El desarrollo y ejecución de los modelos de gestión, requiere de la participación de las instituciones oficiales de turismo de la región (participación de las instancias municipales articuladas alrededor de la Administración especial de la ZET), empresas privadas, y de las universidades, y en general de organismos e instituciones directa e indirectamente relacionados con el turismo, en el entendido de que la actividad turística, para su implementación eficiente, requiere de la concurrencia de diferentes sectores. La actividad turística en la ZET La Mariscal, está condicionada por la actividad a nivel local, nacional e internacional. Existen diversos problemas que están limitando las posibilidades de desarrollo del turismo y deben ser enfrentados de manera coordinada con todas las instituciones relacionadas en un esfuerzo multisectorial.
Objetivos de Programa	▪ Identificar y establecer los canales de coordinación, comunicación y ejecución con las respectivas entidades públicas a fin de viabilizar el efectivo ejercicio y desarrollo de actividades económicas turísticas en la ZET. ▪ Generar vínculos de acción con el sector privado que permitan identificar las necesidades del sector turístico y así mismo fomentar participación ciudadana activa para implementar normativa técnica, modelo de gestión, proyectos y programas en la ZET. ▪ Crear canales de comunicación y acción permanentes con instituciones públicas, nacionales o municipales oficiales del sector turístico. ▪ Propiciar una interacción institucional a través de eventos de carácter cultural y técnico. ▪ Iniciar y mantener coordinaciones permanentes con las universidades que tengan facultades de turismo de prestigio, para la realización de cursos de capacitación. ▪ Establecer y mantener relaciones de coordinación con organismos e instituciones públicas y privadas de otros sectores con la finalidad de difundir la imagen de La Mariscal, promover sus servicios turísticos e implementar su modelo de gestión.

Proyectos Propuestos

Para el logro de los objetivos se propone la realización de las siguientes proyectos en la Zona Especial Turística La Mariscal:

1.1. Fortalecimiento Institucional y Gestión Administrativa

1.2. Fortalecimiento de la Gestión Participativa Turística.

1.3. Calidad en la prestación de servicios en la ZET.

1.4. Desarrollo de Normas Técnicas e Incentivos para Actividades Turísticas.

1.5. Propuesta de Normativa para el Uso Turístico del Espacio Público.

PROYECTO 1.1: Fortalecimiento Institucional y Gestión Administrativa

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Gestión Turística
- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Dentro del contexto y la realidad de La Mariscal, la aplicación y ejecución del modelo de gestión para la zona especial turística será una Administración Especial como lo permite la Ordenanza 236, misma que asumirá las competencias delegadas por la Administración Zona Norte bajo la rectoría de la Secretaria de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana.

La autonomía que se otorga a la Administración Especial Turística La Mariscal permite que la organización, planificación y ejecución de los programas, proyectos y modelo de gestión, se realicen de forma efectiva, garantizando la debida promoción de la ZET. Esta figura permite operativizar y enfocar los esfuerzos de la unidad hacia las necesidades específicas en el territorio de forma ágil y oportuna para el administrado.

Las competencias de la ZET se especifican en la Ordenanza Metropolitana No.236, no obstante, su enumeración no implica una limitación en su accionar, ya que éstas pueden ser ampliadas a través de la asignación de competencias que abarcan temas que van más allá del sector turístico, como por ejemplo aquellas que poseen las Administraciones Zonales.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Fortalecer el desarrollo turístico de la ZET La Mariscal a través de la creación de la

Administración Especial Turística con todas las unidades en funcionamiento.	
INDICADOR	Porcentaje de implementación de la estructura administrativa. Porcentaje de ejecución técnica y financiera

META:

- Al menos 80% de la estructura administrativa implementada en el 2013 y totalmente implementada en el 2014.
- Al menos el 60% de ejecución técnica en el 2013 y al 90% en el 2014.
- Al menos el 50% de ejecución financiera en el 2013 y al 80% en el 2014.

PRODUCTOS	ACTIVIDADES	Descripción actividades
Proyecto Administrativo, financiero, operativo de la AET La Mariscal	1. Diseño de la Administración Especial Turística	Conformación de grupos de trabajo con las distintas instituciones municipales y la comunidad de La Mariscal, por lo que se ha incorporado requerimientos de todos los sectores. Presentación del proyecto a la Secretaria del Concejo Metropolitano y Alcalde
	2. Aprobación para la creación de la AET La Mariscal	Gestiones ante las diferentes instancias municipales para conocimiento y aprobación.
	3. Conformación de la AET La Mariscal	Incorporación de RRHH, elaboración del orgánico funcional, procesos para las diferentes áreas que la conforman.
	4. Puesta en marcha de la AET La Mariscal	Realizar todas las coordinaciones y acciones necesarias para ser oficialmente una administración con autonomía. Implementación y Fortalecimiento de la AET La Mariscal. Aplicación y Ejecución de políticas y gestiones para ejecutar los proyectos

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Zona Especial Turística La Mariscal
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Administración Especial Turística La Mariscal	Secretaría de Planificación del DMQ Administración General del DMQ

Coordinador General: Secretaria de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana.	
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 5 meses 2. 3 meses 3. 6 meses 4. 12 meses	• Presupuesto programado: 400.000 • Presupuesto asignado: 100.000 (POA Administración Especial Turística La Mariscal) • Presupuesto requerido: 200.000 (POA Administración Especial Turística La Mariscal)

PROYECTO 1.2: Fortalecimiento de la Gestión Participativa Turística

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Gestión Turística
- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

El fomento de un canal de acción y comunicación idónea con el sector privado es fundamental para la debida promoción y desarrollo de la Zona Especial Turística, por lo que se recomienda de ser posible que a través de los programas productivos a cargo de la Secretaria de Desarrollo Productivo y Competitividad se implemente el vínculo con el sector privado turístico.

Estos programas no limitan su accionar únicamente a una mesa de diálogo en la que se traten los problemas de cada parte involucrada. La generación de compromisos sumado al diálogo permanente promueve un canal efectivo de comunicación y acción, en la cual los actores y partes están dispuestas no sólo a identificar los problemas sino también a construir soluciones conjuntas, incorporando los recursos que cada parte pueda aportar.

La Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Secretaria de Desarrollo Productivo y Competitividad, Quito Turismo y la Administración Especial Turística cuenta con una estructura administrativa para la implementación de las mesas de diálogo en el sector turístico.

OBJETIVO DEL PROYECTO:
Establecer un canal permanente de diálogo y consenso entre los actores públicos y privados en la ZET La Mariscal.

INDICADOR	Porcentaje de actores privados involucrados en los espacios de diálogo generados. Número de comités de trabajo conformados.

META:

- Al menos el 20% de empresarios turísticos catastrados involucrados.
- Conformación de 2 comités de trabajo participativo en el 2013 por lo menos y 4 comités en el 2014 que definen y gestionan acciones concretas.

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Plan de Acción	1. Definición de los comités, actores relacionados directa o indirectamente y procedimientos	Definir la forma de funcionamiento de los comités para el dialogo municipio - sector privado
	2. Convocatoria de los Comités temáticos y elaboración de propuestas	Realizar convocatorias, coordinar mesas de trabajo para conocer propuestas o proyectos. Presentar las propuestas de los comités conformados
	3. Estructuración del Plan de Acción	Seleccionar las propuestas presentadas por los comités y estructurar el plan de acción
Informes de Avance de Ejecución	4. Gestión de la ejecución de acciones prioritarias del Plan de Acción acordado	Definir responsables y gestionar la implementación de las acciones determinadas.
ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Zona Especial Turística La Mariscal	
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**	
Ejecutor Final: Administración Especial Turística La Mariscal **Coordinador General:** Secretaría de Coordinación Territorial y Participación	Empresa Pública Metropolitana de Gestión y Destino Turístico Quito Turismo. Secretarías: Desarrollo Productivo, Seguridad, Planificación, Territorio, Hábitat y Vivienda, Ambiente, Cultura, Movilidad. EMMOP, EMMAP, Empresa Eléctrica, Agencia Metropolitano de Control	

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

Ciudadana	
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1 mes 2 mes 4 meses 12 meses	• Presupuesto programado: 225.000 • Presupuesto asignado: 75.000 (POA Administración Especial Turística La Mariscal) • Presupuesto requerido: 150.000 (POA Administración Especial Turística La Mariscal)

PROYECTO 1.3: Calidad en la prestación de servicios en la ZET

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Gestión Turística
- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Una forma de incentivar el desarrollo de actividades turísticas en la zona especial La Mariscal es a través de la creación de un programa de Certificación de Calidad, el cual permitirá que los establecimientos que se encuentren en cabal cumplimiento de la normativa vigente municipal accedan a un proceso de evaluación de calidad y servicio para ser acreedores de un reconocimiento de excelencia en su desempeño.

La certificación de calidad otorga al administrado: prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y promoción. Por su parte, la ejecución de este programa garantiza la calidad de los productos y servicios que se ofrecen en la zona especial turística La Mariscal, promociona e incrementa la concurrencia de turistas y ciudadanos a la zona; y disminuye costos de operatividad y gestión Municipal.

Si bien el objetivo del programa es fomentar el cumplimiento y elevar la calidad y servicio en la zona especial turística, respecto de aquellos establecimientos que por varias circunstancias no cumplan con los parámetros de calificación, se debe brindar asistencia técnica en la que se les direccione y ayude al cumplimiento de lo que requieran para alcanzar la certificación. Así, no solo se premia aquellos establecimientos de calidad sino también se impulsa una competitividad equitativa.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Generar un proceso de mejoramiento continuo y proveer asistencia para mejorar los

estándares de calidad de los servicios y talento humano en la ZET La Mariscal	
INDICADOR	Porcentaje de satisfacción del usuario Nro. de establecimientos con asistencia técnica Nro. de establecimientos con distintivo Q
META: 50% de satisfacción de los usuarios en el 2013 y el 70% en el 2014 100% establecimientos de lujo y 1ra categoría de alojamiento, alimentos y bebidas con Distintivo Q en el 2014.	

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Establecimientos turísticos con el distintivo Q	1. Diseño de la certificación	Definición de los parámetros a ser aplicados en establecimientos turísticos.
	2. Difusión de la certificación	Socialización e inscripción de establecimientos turísticos.
	3. Implementación	Evaluación, asistencia técnica e implementación de los parámetros de la norma de turismo sostenible.

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Zona Especial Turística La Mariscal

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y Administración Especial Turística La Mariscal **Coordinador General:** Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad Administración Especial Turística La Mariscal
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 3 meses 2. 3 meses 3. 18 meses	• Presupuesto programado: 210.000 • Presupuesto asignado: 65.000 (POA Quito Turismo y AETLM) • Presupuesto requerido: 145.000 (POA Quito Turismo y AETLM)

PROYECTO 1. 4: Desarrollo de Normas Técnicas e Incentivos para Actividades Turísticas		
Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza): • **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario • **Programa:** Gestión Turística • **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística • **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas		
Descripción y Características del Proyecto Es necesario desarrollar e implementar normas técnicas para el adecuado funcionamiento del sector turístico, que facilite los trámites por parte del sector privado y el control por parte del Municipio, de tal manera que las reglas estén claras y se desarrolle de mejor manera este sector estratégico. De igual manera con la implementación de las normas es importante la implementación de incentivos derivados que busquen fomentar el turismo en la ciudad, especialmente en las Zonas Especiales Turísticas.		
OBJETIVO DEL PROYECTO: Impulsar la regulación, desarrollo y fomento de las actividades turísticas en la ZET.		
INDICADOR	Porcentaje de parámetros aplicados en establecimientos turísticos de la ZET Plan de incentivos generado y estructurado	
META: Al menos el 50% de los parámetros de las reglas técnicas específicas se cumplen al 2014 por todos los establecimientos turísticos de la ZET. Un plan de incentivos estructurado para empresarios turísticos de la ZET en el 2014.		
PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Reglas técnicas específicas implementadas e incentivos derivados	1. Diseño de las Reglas técnicas	Diseñar reglas técnicas de actividades turísticas y complementarias al turismo.
	2. Diseño y estructuración del plan de incentivos para empresarios turísticos.	Diseñar y estructurar un plan de incentivos para los empresarios turísticos.
	3. Difusión y capacitación de las reglas técnicas a empresarios turísticos.	Difundir a través de varios canales las nuevas reglas técnicas
	4. Aplicación de las reglas técnicas e incentivos derivados	Aplicar en la ZET las nuevas reglas técnicas
ESPACIOS DE	Zona Especial Turística La Mariscal	

IMPLEMENTACIÓN	
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico **Coordinador General:** Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda	Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad Secretaria de Planificación Secretaria de Ambiente Secretaria de Coordinación Territorial Secretaría de Salud Agencia de Control Administración General Procuraduría Metropolitana
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 1 meses 2. 3 meses 3. 6 meses 4. 14 meses	• Presupuesto programado: 80.000 • Presupuesto asignado: 38.000 (POA Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico) • Presupuesto requerido: 42.000 (POA Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico)

PROYECTO 1. 5: Propuesta Normativa para el Uso Turístico del Espacio
Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza): • **Eje estratégico:** Nro. 3 – Quito lugar de vida y convivencia • **Programa:** Espacio Público • **Proyecto:** Imagen Urbana • **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas
Descripción y Características del Proyecto La zona especial turística de La Mariscal se debe promocionar no solo a través de establecimientos rodeados de cuatro paredes, sino también respecto de aquellas actividades que se pueden realizar al aire libre. El ornato de una zona especial turística es primordial para dar mayor realce al sector, por tanto la utilización del espacio público de aceras y plazas permitirá un dinamismo de la ZET La Mariscal. La utilización del espacio público para el desarrollo de las actividades turísticas en la

zonas especiales se encuentra estipulado en la Ordenanza Metropolitana No. 236, siendo por tanto su viabilización un proyecto fundamental no solo como promoción de estas zonas sino también como parte de ornato y del modelo de gestión que se aplica para La Mariscal.

Así mismo, es necesario revisar el actual mapa de uso de suelo de la ZET La Mariscal, de manera que se pueda alinear a la normativa que se promueva, así como a la sectorización de la ZET. Deberá determinarse la escala de la propuesta normativa dentro de los ejes que configuran el espacio público, si son metropolitanos, zonales o barriales. Se deberá propender a contar con un plan de ordenamiento territorial específico para la zona.

Es importante considerar que el proyecto de normativa recae plenamente en las competencias del Municipio en base incluso, a la política pública que se tenga al respecto, sin embargo, se recomienda que dentro de la propuesta normativa se vincule al espacio público como herramienta necesaria para la promoción de la zona especial turística.

En los sectores en los que el proceso de construcción de viviendas y oficinas va a a continuar, se debería establecer la obligatoriedad de mantener retiros frontales ajardinados, semipúblicos que garanticen la zona no va a perder su tradicional característica de urbanización ajardinada.

Tomando en consideración que el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito no cuenta con normativa de utilización del espacio público para el destino turístico, siendo imperante regular su uso y coordinar con las instancias necesarias para un uso regulado en la ZET.

OBJETIVO DEL PROYECTO:
Contar con normas, procedimientos y mecanismos para el mejor uso del espacio en la ZET La Mariscal

INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento de las normas, procedimientos y mecanismos

META: Contar con un mapa de uso de suelo actualizado de la ZET La Mariscal en el 2014.
50% de cumplimiento de las normas, procedimientos y mecanismos en el primer año a partir de su emisión.
100% de cumplimiento de las normas, procedimientos y mecanismos en el segundo año a partir de su emisión.

PRODUCTOS	ACTIVIDADES	Descripción actividades
Normas, procedimientos y mecanismos vigentes de uso	1. Diseño y aplicación de una propuesta piloto	Realizar mesas de trabajo con las instancias municipales para realizar

de espacio turístico.	para el uso del espacio	las propuestas de uso del espacio. Aplicación de la propuesta piloto para medir eficiencia.
	2. Coordinación con las instancias del Municipio responsables	Gestionar con las unidades competentes del Municipio.
	3. Implementación	Ejecutar y dar seguimiento de las propuestas de uso del espacio y conciliar con la normativa vigente.
	4. Promoción del desarrollo de la restitución de derechos	Socializar los derechos de la comunidad y visitantes de La Mariscal.
Mapa de uso de suelo de la ZET La Mariscal actualizado.	5. Diagnóstico y recomendaciones para el adecuado uso de suelo.	Realizar un proceso de análisis participativo. Diseño de un mapa de uso de suelo actualizado

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Zona Especial Turística La Mariscal
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda. **Coordinador General:** Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	ADMINISTRACION LA MARISCAL EMMOP IMP COMISION DE USO DE SUELO DEL MUNICIPIO
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 3 mes 2. 1 mes 3. 12 meses 4. 12 meses 5. 6 meses	• Presupuesto programado: 80.000 • Presupuesto asignado: --------- • Presupuesto requerido: 80.000 (POA Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda)

4.2.2. Programa 2: Infraestructura y Equipamiento

Descripción del Programa	El desarrollo del turismo requiere la dotación de infraestructuras y la habilitación de las facilidades o planta turística, elementos que permiten el desplazamiento y la estancia en las condiciones de satisfacción de los requerimientos de los visitantes.

	Para el revitalizar el desarrollo del turismo en la ZET se necesita implementar una adecuada facilitación de la visita y estancia del turista en los lugares de interés, mediante la dotación de soportes especiales de orientación, información y equipamientos especiales, para mantener las condiciones de atractividad, el disfrute de los valores patrimoniales, junto con recuperación de la calidad ambiental y sociocultural. Es fundamental que se emprenda en un esfuerzo para poner en valor los bienes de patrimonio cultural y otros que aportan para mejorar la conectividad turística, dotándolos de los equipamientos mínimos como señalética, centros de facilitación turística y puntos de asistencia al turista que contribuyan a una estadía con comodidad y seguridad en la zona.
Objetivos de Programa	▪ Determinar el tipo de infraestructuras, facilidades turísticas y elementos de soporte para la visita en La Mariscal, de manera que se garantice estadía, movilización, seguridad y disfrute de la zona como un lugar de atracción y encuentro ciudadano. ▪ Optimizar los soportes de facilitación turística existentes en la zona como son los puntos de información, los espacios públicos y sitios de encuentro, planteando nuevas acciones que mejoren la situación actual. ▪ Establecer los elementos de apoyo para el desenvolvimiento de las actividades turísticas, así como nuevas intervenciones que proyecten una imagen renovada y de vitalidad urbana de la ZET La Mariscal.

Proyectos propuestos

El Programa de Infraestructura y Equipamiento para la Zona Especial Turística La Mariscal, en función de los objetivos establecidos, propone la realización de los siguientes proyectos:

2.1. Ordenamiento de la accesibilidad y conectividad de la ZET

2.2. Creación de la Galería de Artes Populares y Memoria Artesanal

2.3. Acondicionamiento de Infraestructura Verde.

2.4. Red de Baterías Sanitarias de la ZET

2.5. Conectividad informática en espacios públicos.

Proyecto 2.1. Ordenamiento de la accesibilidad y conectividad de la ZET

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 3 – Quito lugar de vida y convivencia
- **Programa:** Transporte Público
- **Proyecto:** Modernización y ordenamiento del transporte
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

La ZET La Mariscal es el barrio más visitado por los visitantes que arriban a Quito. En esta zona se ha generado un enclave de servicios turísticos de gran atracción para propios y visitantes que permite el intercambio de valores y la intercomunicación entre las diversas zonas y sectores de la ciudad.

La concurrencia espacial de edificaciones y paisaje urbano, comercios y los múltiples locales de restauración y alojamiento justifican, por si solos, la atracción de los visitantes.

La Mariscal, por su configuración y localización con respecto a la ciudad, tiene unas limitaciones derivadas del conflicto entre los diversos modos de desplazamiento, acceso y conectividad con el resto del Distrito Metropolitano, lo que conspira con mantener la zona como un modelo de lugar confortable, seguro y atractivo. Es por esta situación que, si bien la zona tiene fácil accesibilidad, es necesario ordenar la transportación pública (buses y taxis) en cuanto a sitios de parada y recogida de pasajeros, al igual que el transporte privado, especialmente en cuanto a los estacionamientos en parqueaderos de borde y reordenamiento del sistema de zona azul, acorde con los usos y actividades turísticas y de la sectorización de usos propuesta, así también como modalidades de movilización de turistas que han aparecido en la ciudad como las denominadas chivas.

El incremento del transporte particular y la congestión del trasporte público en los lugares de mayor actividad, causa problemas que afectan a la fluidez del tránsito al interior de la zona, lo que entorpece el adecuado desenvolvimiento de las actividades turísticas y de recreación urbana.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Gestionar el ordenamiento de la accesibilidad del transporte público y privado, por medio de la definición de estrategias de mejoras en la circulación y estacionamiento de borde y el reordenamiento del sistema de zona azul, acorde con los usos y actividades turísticas y de la sectorización.

INDICADOR	% de reordenamiento del transporte público y privado Relación oferta/demanda de estacionamientos Sistema de estacionamientos para taxis y vehículos privados creado Número de terminales terrestres en la ZET La Mariscal

META: Mejorar en un 40% el ordenamiento de paradas de transporte público en el 2014. Eliminar todos los terminales de transporte terrestre de la ZET de acuerdo a la normativa vigente. Contar con un sistema de estacionamientos para taxis y transporte privado.	

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Ordenamiento de la accesibilidad y conectividad de la ZET	1. Estudio de ordenamiento del tránsito en la ZET	Realizar el estudio de ordenamiento del tránsito en adecuada coordinación con los entes municipales involucrados.
	2. Estudio y diseño de sitios de estacionamiento público.	Realizar el estudio y el diseño de sitios de estacionamiento en adecuada coordinación con los entes municipales involucrados.
	3. Diseño del sistema de estacionamientos para taxis.	Realizar el diseño del sistema de estacionamientos para taxis.
	4. Reubicación de los terminales de transporte terrestre.	Gestionar y coordinar la reubicación de los terminales.

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	En los ejes viales de conexión y movilidad de La Mariscal. Sectores A,B,C y E (ver sectorización)
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Dirección de Movilidad y Transporte público del DMQ. **Coordinador General:** Secretaria de Movilidad	Administración Especial Turística La Mariscal Empresas privadas de transporte. Cooperativas de taxis.
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
Duración de las actividades: 1. 6 meses 2. 6 meses 3. 6 meses 4. 12 meses	• Presupuesto programado: 400.000 • Presupuesto asignado: ---------- • Presupuesto requerido: 400.000 (POA Dirección de Movilidad y Transporte público del DMQ)

Proyecto 2. 2. Creación de la Galería de Artes Populares y Memoria Artesanal
Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza): • **Eje estratégico:** Nro. 6 – Quito milenario, histórico, cultural y diverso • **Programa:** Fomento, difusión y promoción cultural • **Proyecto:** Gestión cultural de la fundación museos de la ciudad

- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Durante los años 70 y 80 la zona de La Mariscal fue el epicentro de la dinámica cultural y artística de la ciudad, se instalaron peñas de música folclórica, locales de música en vivo y de teatro, sitios con variedad de espectáculos y esparcimiento, junto con galerías de arte y artesanías, librerías y cafés culturales. Debido al crecimiento de la oferta turística y recreacional que se concentró especialmente en los Sectores A, B y C, además de los cambios que se produjeron en el uso del suelo y que dieron lugar a la ubicación de una variada gama de negocios, este carácter de ambiente cultural fue perdiéndose.

Han subsistido muy pocos sitios que mantienen parte de esta oferta cultural y, aunque el nivel de sus negocios ha decaído, son lugares emblemáticos de la ZET que deben ser repotenciados. En esta misma línea los artesanos se han organizado en un Mercado que se encuentra muy bien ubicado en el Sector C, muy cerca de otra iniciativa de los colectivos se artistas plásticos que realizan la feria los fines de semana en el borde norte del Parque de El Ejido. Como una opción de respaldar estas iniciativas y reforzar la calidad creativa y la identidad de la producción artística y artesanal, se propone la creación de esta galería artística, que exhiba muestras de la creación artística nacional y de la ciudad capital.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Establecer, adecuar e implementar un espacio de convergencia de la memoria cultural, artística y artesanal de la ZET La Mariscal por medio de la generación de un espacio de encuentro para el disfrute del visitante local, nacional e internacional.

INDICADOR	Espacio implementado y en funcionamiento Número de visitantes

META: Una galería de artes populares y de la memoria artesanal en funcionamiento en el 2014

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Una galería de artes populares y de la memoria artesanal con guiones, contenidos interpretativos y montaje	1. Estudio de factibilidad y diseño de la galería.	Gestionar para la contratación de estudios.
	2. Convenio de uso de un inmueble adecuado.	Gestionar un convenio de uso del inmueble determinado. Coordinar actividades.
	3. Elaboración del guión y contenidos interpretativos para la exhibición permanente.	Elaborar el guión con asesoría de expertos.
	4. Montaje de las exhibiciones permanentes.	Realizar el montaje de acuerdo al diseño establecido y necesidades.

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Inmueble en la ZET La Mariscal
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Secretaría de Cultura **Coordinador General:** Secretaria de Cultura	Secretaria de Cultura Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Colectivos de artistas plásticos y asociaciones de artesanos productores.
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 3 meses 2. 6 meses 3. 2 meses 4. 2 meses	• Presupuesto programado: 400.000 • Presupuesto asignado: ---------- • Presupuesto requerido: 400.000 (POA Secretaria de Cultura)

Proyecto 2.3. Acondicionamiento de Infraestructura Verde

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 3 – Quito lugar de vida y convivencia
- **Programa:** Espacio Público
- **Proyecto:** Imagen urbana
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

El "barrio jardín" como fue concebida la zona de La Mariscal ha sido transformado en un paisaje urbano de múltiples expresiones, que a pesar de su caótica imagen, en algunos lugares, aún conserva un ambiente atractivo para el visitante. En beneficio del uso turístico priorizado para esta ZET se considera oportuno introducir y recuperar elementos de infraestructura verde en los espacios públicos, así como también generar vías verdes, que alternen con las áreas construidas e inclusive, promover entre los vecinos de la zona una propuesta para recuperar los jardines en los retiros frontales que han sido progresivamente ocupados con nuevas construcciones, en muchos de los casos con afectación sustancial de la estructura original del inmueble patrimonial.

Si bien los patrones de uso del suelo han determinado que la funcionalidad de los nuevos establecimientos, principalmente turísticos y comerciales, terminen marcando el predominio de una infraestructura gris que impacta en la morfología urbana, es posible que con una intervención técnica expresada en diseños adecuados para los sectores de la zona especial turística se logre ambientar los sectores más afectados y mejorar sustancialmente la calidad de vida de la comunidad local y redunde en beneficio de los visitantes. El mejoramiento del paisaje urbano en la ZET deberá

basarse en una propuesta de infraestructura verde que mantenga el carácter patrimonial del barrio y esté basado en el compromiso de los vecinos para labores de mantenimiento. Esto incluirá además el evitar la recarga o contaminación visual que pueden existir en espacios verdes de la ZET.

En la medida de lo posible se procurará crear nuevas plazas y áreas verdes en sitios donde con esto se destaquen las fachadas de conjuntos arquitectónicos que pueden constituirse en sitios de convocatoria turística. El tratamiento paisajístico de los espacios públicos debe considerar intervenciones complementarias de tipo artístico en lugares como puentes a desnivel y puentes peatonales ubicados en el perímetro de la zona.

OBJETIVO DEL PROYECTO:
Convertir a la ZET de La Mariscal en el jardín de la ciudad, por medio de la interacción de entidades públicas, privadas y moradores, para el mejoramiento de la calidad de vida del visitante local, nacional e internacional de la zona.

INDICADOR	Número de nuevos metros cuadrados de infraestructura verde en la ZET Porcentaje de moradores que participan en la recuperación y mantenimiento de espacios verdes

META: 23.700 m2 de nueva infraestructura verde en espacio público
Al menos el 20% de moradores residentes participando en la recuperación y mantenimiento de espacios verdes.

PRODUCTOS	ACTIVIDADES	Descripción actividades
Infraestructura verde	1. Inventario y valoración de los recursos paisajísticos de ZET La Mariscal.	Coordinar y gestionar con instituciones municipales para el levantamiento del inventario y valorización de los recursos paisajísticos.
	2. Estudios y diseño de los proyectos de infraestructura verde para las áreas de mayor visita.	Realización de los estudios de infraestructura verde.
	3. Ejecutar programas de arborización y adecuación de jardines.	Coordinar con entes municipales la arborización y la adecuación de los jardines.
	4. Acompañamiento con labores de la comunidad para el mantenimiento de espacios verdes.	Socializar y coordinar con entes municipales y comunidad el mantenimiento de espacios verdes.

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Sectores A, B, C, y E de la Zona Especial Turística La Mariscal

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS
Ejecutor Final: EPMMOP **Coordinador General**: Administración Especial Turística La Mariscal, Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda.	Gremios turísticos, empresarios privados y comunidad de La Mariscal.
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 4 meses 2. 4 meses 3. 12 meses 4. 12 meses	• Presupuesto programado: 800.000 • Presupuesto asignado: ---------- • Presupuesto requerido: 800.000 (POA EPMMOP)

Proyecto. 2.4. Red de Baterías Sanitarias de la ZET

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 2 – Quito accesible para ciudadanos
- **Programa:** Saneamiento
- **Proyecto:** Infraestructura nueva de saneamiento
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Una de las principales falencias que presenta la zona de La Mariscal es el marcado déficit de servicios sanitarios, lo que se agudiza con la afluencia masiva de visitantes, especialmente los fines de semana y fechas de festejo especial. Gran parte de los establecimientos turísticos incumple la norma de instalar baños para hombres y mujeres de acuerdo a su aforo, lo que redunda en la calidad del servicio y de la imagen turística de la zona. En los últimos años el deterioro de las veredas y calzadas, junto con la deficiente iluminación y otros factores de diseño del espacio público de la zona, han contribuido a que algunas calles y recovecos, especialmente en el Sector A, se hayan convertido en letrinas improvisadas, con el consiguiente mal olor e impacto en el ambiente.

Los proyectos de intervención para el mejoramiento del espacio público en la zona no han contemplado la instalación de baterías sanitarias públicas, lo que debe ser subsanado con la elaboración de un proyecto de amplia cobertura que solucione esta debilidad de alta sensibilidad en la percepción de los visitantes.

Este proyecto deberá ser diseñado en los espacios públicos de mayor concentración de usuarios y en coordinación con propietarios privados y entidades ubicados en los Sectores A, B y C, ya que uno de los factores a considerar es que sean auto sostenibles desde el punto de vista de la operación y el mantenimiento del servicio. La idea es que se trabaje en red para que los ingresos y los costos sean distribuidos en

función de las necesidades del mantenimiento, para evitar que por falta de rentabilidad se deterioren o cierren.

OBJETIVO DEL PROYECTO:
Contar con facilidades sanitarias públicas disponibles para la ciudadanía y sus visitantes en la ZET La Mariscal

INDICADOR	# de soluciones sanitarias implementadas en la zona.

META: Contar al menos con una solución sanitaria por cada sector A, B y C de la ZET La Mariscal hasta el segundo año.

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Red de baterías sanitarias diseñada e implementada	1. Estudio de factibilidad técnico-económica.	Coordinar y Gestionar estudio con instituciones municipales responsables.
	2. Diseño de las soluciones modulares y específicas requeridas.	Elaborar los diseños de las nuevas estructuras.
	3. Ejecución de las obras civiles e instalación de las baterías sanitarias.	Construir las baterías sanitarias en los lugares determinados.
	4. Implementación del modelo de gestión en red para garantizar el funcionamiento.	Coordinación con entidades municipales para el modelo de sostenibilidad de la red de baterías sanitarias.

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Sectores A, B y C de la Zona Especial Turística La Mariscal

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: EPMAPS **Coordinador General:** Administración Especial Turística La Mariscal.	Gremios turísticos y empresarios Instituciones públicas y moradores de La Mariscal.
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 2 meses 2. 2 meses 3. 8 meses 4. 12 meses	• Presupuesto programado: 140.000 • Presupuesto asignado: ---------- • Presupuesto requerido: 140.000 (POA EPMAPS)

Proyecto 2.5. Conectividad informática en espacios públicos

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 3 – Quito lugar de vida y convivencia
- **Programa:** Espacio Público
- **Proyecto:** Imagen Urbana
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Se propone dotar de un sistema de comunicación informática en sitios turísticos estratégicos de La Mariscal, como parques y plazas en los que se dotaría de módulos Wi Fi de alta conectividad, con el objeto primordial de atraer a los ciudadanos y turistas para que ocupen los espacios públicos el mayor tiempo posible. Se trata de una estrategia de convocatoria dirigida particularmente a la población joven que se siente incentivada a aprovechar la conectividad inalámbrica para interactuar con personas que comparten esta afición que ha cambiado radicalmente los códigos del relacionamiento social.

El efecto que se persigue es el de que la presencia masiva de usuarios "fidelizados" por la conectividad abierta y de última generación, conviertan estos espacios públicos en sitios vivos, con actividad cotidiana en horarios variados, de manera que al ser convenientemente equipados, con iluminación, sonido ambiental y amueblamiento urbano concordante con la actividad, se transformen en áreas seguras y agradables para el visitante.

Los espacios circundantes y los establecimientos perimetrales deberán ser adecuados para albergar una demanda adicional de clientes, como beneficiarios indirectos de la conectividad, por lo que se analizará la modalidad más adecuada de contribuir al mantenimiento del servicio y de la señal.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Contar con un sistema de gestión y equipamiento necesarios para el funcionamiento de la conectividad Informática en Espacios Públicos, permitiendo mejorar la estadía del visitante local, nacional e internacional en la ZET La Mariscal.

INDICADOR	- Número de espacios públicos en la ZET La Mariscal con wifi funcionando.
META: 3 espacios públicos habilitados con wifi en 2014	

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Espacios públicos con conectividad para visitantes, moradores	1. Estudio técnico para la instalación de los equipos y componentes tecnológicos.	Realizar el estudio en conjunto con instituciones municipales

de la ZET La Mariscal	2. Diseño de los elementos de adecuación del espacio: mobiliario, luminarias, parasoles o cubiertas, etc.	Diseñar de los elementos de adecuación del espacio.
	3. Dotación de soportes electrónicos y de conectividad: equipos electrónicos, módulos Wi Fi.	Coordinar los permisos para la instalación y conexión de equipos
	4. Acuerdo de colaboración con moradores, prestadores de servicios turísticos y comerciantes del lugar.	Gestión con la comunidad y empresarios.
ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Parques y plazas de la Zona Especial Turística La Mariscal.	

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Dirección de Informática de la Administración General **Coordinador General:** Administración Especial Turística La Mariscal	Instituciones públicas, empresarios y moradores
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 2 meses 2. 2 meses 3. 3 meses 4. 4 meses	• Presupuesto programado: 300.000 • Presupuesto asignado: ---------- • Presupuesto requerido: 300.000 (POA Dirección de Informática de la Administración General)

4.2.3. Programa 3: Información e Interpretación

Descripción del Programa	Una experiencia completa para el visitante en una ciudad, o en una zona turística debe complementarse con información clara sobre el lugar, que le permita ubicarse, entender las particularidades de la zona, pero sobre todo sentirse parte de la vida que transcurre día a día en una zona turística. Una vez que el visitante se encuentra en el destino elegido requiere de información sobre lugares y atracciones para visitar, experiencia que debe complementarse con la interpretación para conseguir despertar el interés del visitante por la información presentada. La interpretación permitirá establecer el significado de la zona turística para los habitantes y los vínculos existentes con los intereses específicos del público objetivo La Mariscal como Zona Especial Turística, no es una zona

	con una concentración de atractivos turísticos, es una zona que aglomera muchas actividades y particularidades que la convierten en un atractivo para los turistas nacionales y extranjeros. Existe sin embargo toda una historia en las calles y casas de La Mariscal que deben darse a conocer, vincularla con los establecimientos existentes para que el visitante pueda conocer de la mejor manera a la ZET.
Objetivos de Programa	▪ Facilitar la visita a las ZET aportando datos claves y contenidos temáticos para optimizar la experiencia turística, así como para sensibilizar a visitantes y residentes respecto a la conservación del entorno. ▪ Generar fuentes de información únicas con respecto a la ZET para los visitantes. ▪ Establecer puntos de información y servicios para los visitantes. ▪ Establecer rutas temáticas que mejoren la visita a la zona y faciliten su interpretación.

Proyectos Propuestos

Para el logro de los objetivos se propone la realización de los siguientes proyectos en la Zona Especial Turística La Mariscal:

4.1 Centros de Facilitación e Información Turística
4.2 Señalización turística
4.3 Promoción Turística a través de la web

Proyecto 3.1: Centros de Facilitación e Información Turística

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Gestión Turística
- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Al ser La Mariscal una Zona Especial Turística dentro de la ciudad de Quito, la concentración de visitantes hace necesaria la creación de centros de información y facilitación turística que estén en capacidad de atender las necesidades que tienen los turistas durante su visita. Brindarán de manera gratuita, a los visitantes nacionales y extranjeros y a los residentes, información turística sobre la ZET y el resto de la ciudad, incluso del país; al igual que sobre la oferta de atractivos y posibilidades de actividades culturales, deportivas, recreativas que ofrece la ciudad y su entorno regional.

Dentro de los centros de información, los visitantes serán atendidos por informadores profesionales formados en el área turística, bilingües, con capacidad para resolver las inquietudes de los visitantes en horario de atención propuesta de 7 am a 10 pm, que varía de acuerdo a las necesidades presentadas.

Como apoyo para la entrega de información se distribuirá material promocional turístico y cartográfico producido por Quito Turismo, así como documentación y folletos de los diferentes eventos desarrollados por las entidades del sector turístico y cultural. Es importante definir que el material promocional oficial de la zona y la cartografía deberán ser entregados en todos los establecimientos registrados en Quito Turismo con la finalidad de unificar la información entregada.

Como complemento a la información, serán centros de servicios para el visitante, que estén a la vanguardia en materia de servicios y tecnología, logrando prestar un servicio personalizado e integral al turista, a través de servicios complementarios como llamadas nacionales e internacionales, espacio para dejar el equipaje, información general en eventos, atractivos turísticos, reservas hoteleras, programación de itinerarios en la ciudad y recorridos temáticos.

En una segunda etapa se abrirán nuevos centros de información dentro de la zona, mismos que únicamente contarán con la información a ser entregada a los turistas, de igual manera por personal bilingüe, y que puedan direccionarlos al punto de información principal en caso de requerirlo.

OBJETIVO DEL PROYECTO:
Contar con Centros de Facilitación e Información Turística gestionados e implementados.

INDICADOR	Número de centros de facilitación e información implementados en sitios estratégicos. Porcentaje de incremento de turistas atendidos en los centros de facilitación e información turística.

META: 1 centro de facilitación turística implementado y en funcionamiento en 2014.
Al menos 50% de incremento en el número de turistas atendidos en referencia a años anteriores.

PRODUCTOS	ACTIVIDADES	Descripción actividades
Centros de Facilitación e Información Turística	1. Implementación del Centro de facilitación Turística	Realizar el análisis técnico y económico en los espacios de implementación propuestos.
	2. Implementación de los puntos de información complementarios	Realizar el análisis técnico y económico en los espacios de implementación propuestos.
	3. Capacitación del personal del centro de información	Capacitar a los informadores turísticos.
	4. Abastecimiento de material promocional e	Coordinar con las instituciones públicas correspondientes.

	informativo	
ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	1. Plaza del Quinde (centro de facilitación) **2.** Plaza Mindalae (centro de información) **3.** Galería de Artes Populares (centro de información) **4.** Plazas de ZET (centros de información)	
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES		**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Administración Especial Turística La Mariscal y Quito Turismo. **Coordinador General:** Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico		Entidades públicas Empresarios turísticos privados
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES		**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 9 meses 2. 9 meses 3. 2 meses **4.** 15 meses		• Presupuesto programado: 220.000 • Presupuesto asignado: --------- • Presupuesto requerido: 220.000 (POA Administración Especial Turística La Mariscal y Quito Turismo)

Proyecto 3.2: Señalización Turística

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Gestión Turística
- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

La Mariscal como Zona Especial Turística requiere la implementación de nuevos productos y actividades turísticas que ayuden a fomentar el turismo y dinamizar la demanda. Las rutas temáticas permiten incrementar la actividad turística en el área geográfica donde se desarrolla, permitiendo que lugares que no pueden generar atracción por sí solos, se integren a otros que sí.

Adicionalmente para que los turistas puedan recorren las Zonas Especiales Turísticas requieren de señalización de sitio con fines interpretativos para que logren un mejor aprovechamiento de la visita. El diseño de esta señalética deberá incorporar en la medida de lo posible motivos o imágenes que tengan relación con la historia del lugar (Ciudadela Mariscal se urbanizó en el año 1922 en conmemoración del primer centenario de la Batalla de Pichincha).

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Contar con un sistema de señalización actualizado que permita el libre movimiento de los turistas nacionales y extranjeros en la ZET.		
INDICADOR	Porcentaje de implementación de Señalización Turística en los sectores A,B y C de la ZET	
META: Los sectores A, B y C cuentan con un 100% de señalización turística de aproximación y de interpretación en 2 años.		
PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Señalización Turística en la ZET	1. Análisis y definición de sitios y atractivos turísticos	Identificar sitios y atractivos a ser señalizados en los sectores A, B y C de la ZET.
	2. Desarrollo de rutas temáticas y contenidos interpretativos	Identificar rutas temáticas.
	3. Elaboración e implementación de señalización de aproximación e interpretación.	Implementar la señalización de acuerdo a los análisis realizados en cada sector de la ZET.
ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Sectores A, B y C de la Zona Especial Turística La Mariscal.	

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Administración Especial Turística La Mariscal, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. **Coordinador General:** Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.	EMMOP Empresarios privados Secretaría de Planificación Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda IMP
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 3 meses 2. 3 meses 3. 12 meses	• Presupuesto programado: 110.000 • Presupuesto asignado: 20.000 (POA AETLM) • Presupuesto requerido: 90.000 (POA Administración Especial Turística La Mariscal y Quito Turismo)

Proyecto 3.3: Promoción turística a través de la web

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Gestión Turística

- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

En el mundo actual, la difusión, especialmente relacionada al turismo, no es real hasta que se cuente con una página web. Para una Zona Especial Turística, se ha convertido en prácticamente una obligación tener una página web donde se muestren sus características, atractivos y actividades turísticas.

El portal web, que será una parte de la página web oficial turística de la ciudad de Quito, no solo servirá para brindar información al cliente como mapas, rutas, eventos, sino que también permitirá a quien ingrese conectarse con las páginas de los establecimientos registrados para que puedan realizar sus reservas por este medio. Se procurará vincular este portal con el Geoportal del DMQ.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Informar y promocionar a los actuales y potenciales turistas nacionales y extranjeros sobre los atractivos, las actividades y los servicios turísticos que se ofrecen en la ZET La Mariscal.

INDICADOR	Porcentaje de incremento de visitas a la página web de la ZET La Mariscal en portal web turístico oficial del DMQ

META: 20% de incremento en las visitas a la página web de la ZET La Mariscal en portal web turístico oficial del DMQ en el 2014.

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Portal web de la ZET La Mariscal dentro del portal web turístico oficial de la ciudad de Quito.	1. Levantamiento de información para la creación del portal web	Recopilación de información de atractivos, actividades y servicios turísticos.
	2. Diseño e implementación del portal web de la ZET La Mariscal dentro del portal turístico oficial de Quito	Diseño de estructura de página web La Mariscal.
	3. Actualización mensual	Actualizar y consolidar información de la ZET para cargarla en el portal web permanentemente.

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Página web turística oficial de la ciudad de Quito.

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. **Coordinador General:** Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.	Administración Especial Turística La Mariscal Establecimientos turísticos de la ZET
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**

1. 3 meses 2. 2 meses 3. 19 meses	• Presupuesto programado: 10.000 • Presupuesto asignado: 5.000 (POA Quito Turismo) • Presupuesto requerido: 5.000 (POA Quito Turismo)

Las metas y acciones y plazos establecidos en los proyectos y programas se cumplirán en función de la disponibilidad presupuestaria de cada institución involucrada, el marco normativo vigente y el involucramiento efectivo de los actores directos e indirectos.

A 0013

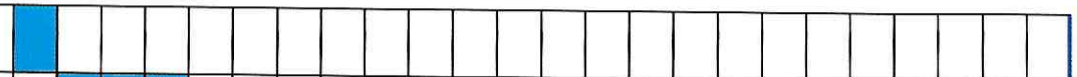
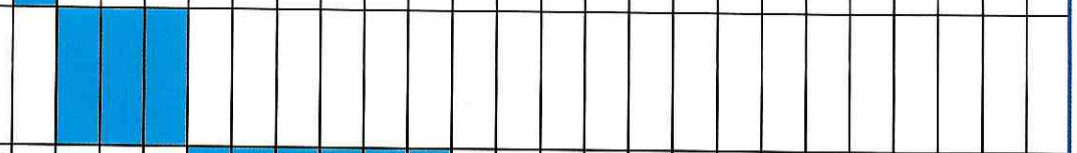
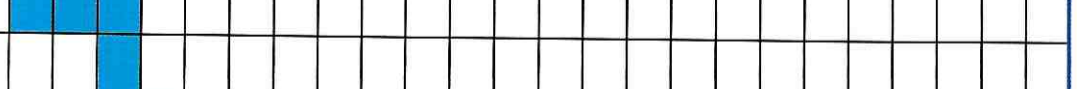
4.2.4. Cronograma

El cronograma de aplicación de los programas, y sus respectivos proyectos se realiza en función de la ejecución a dos años calendario de la siguiente manera:

PROGRAMA 1: COORDINACIÓN INSTITUCIONAL																									
Cronograma		Meses																							
Proyecto	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1.1 Fortalecimiento Institucional y Gestión Administrativa	1. Diseño de la Administración Especial Turística																								
	2. Aprobación para la creación de la AET La Mariscal																								
	3. Conformación de la AET La Mariscal																								
	4. Puesta en marcha de la AET La Mariscal																								
1.2 Fortalecimiento de la Gestión Participativa Turística	1. Definición de los comités, actores y procedimientos relacionados directa o indirectamente																								
	2. Convocatoria de los Comités temáticos y elaboración de propuestas																								
	3. Estructuración del Plan de Acción																								
	4. Gestión de la ejecución de acciones prioritarias del Plan de Acción acordado																								
1.3 Calidad en la prestación de servicios en la ZET	1. Diseño de la certificación																								
	2. Difusión de la certificación																								
	3. Implementación																								

A

0013

1. 4 Desarrollo de Normas Técnicas e Incentivos para Actividades Turísticas	1. Diseño de las Reglas técnicas	
	2. Diseño y estructuración del plan de incentivos para empresarios turísticos.	
	3. Difusión y capacitación de las reglas técnicas a empresarios turísticos.	
	4. Aplicación de las reglas técnicas e incentivos derivados	
1. 5 Propuesta Normativa para el Uso Turístico del Espacio	1. Diseño y aplicación de una propuesta piloto para el uso del espacio	
	2. Coordinación con las instancias del Municipio responsables	
	3. Implementación	
	4. Promoción del desarrollo de la restitución de derechos	
	5. Diagnóstico y recomendaciones para el adecuado uso de suelo.	

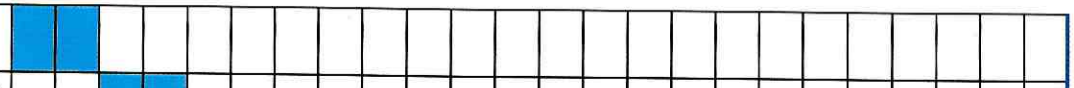
Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

A 0313

PROGRAMA 2: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO																									
Cronograma		Meses																							
Proyecto	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
2.1. Ordenamiento de la accesibilidad y conectividad de la ZET	1. Estudio de ordenamiento del tránsito en la ZET																								
	2. Estudio y diseño de sitios de estacionamiento público.																								
	3. Diseño del sistema de estacionamiento para taxis.																								
	4. Reubicación de los terminales de transporte terrestre.																								
2. 2. Creación de la Galería de Artes Populares y Memoria Artesanal	1. Estudio de factibilidad y diseño de la galería.																								
	2. Convenio de uso de un inmueble adecuado.																								
	3. Elaboración del guión y contenidos interpretativos para la exhibición permanente.																								
	4. Montaje de las exhibiciones permanentes.																								
2.3. Acondicionamiento de Infraestructura Verde	1. Inventario y valoración de los recursos paisajísticos de ZET La Mariscal.																								
	2. Estudios y diseño de los proyectos de infraestructura verde para las áreas de mayor visita.																								
	3. Ejecutar programas de arborización y adecuación de jardines.																								
	4. Acompañamiento con labores de la comunidad para el mantenimiento de espacios verdes.																								

A 0013

2.4. Red de Baterías Sanitarias de la ZET	1. Estudio de factibilidad técnico-económica.	
	2. Diseño de las soluciones modulares y específicas requeridas.	
	3. Ejecución de las obras civiles e instalación de las baterías sanitarias.	
	4. Implementación del modelo de gestión en red para garantizar el funcionamiento.	
2.5. Conectividad informática en espacios públicos	1. Estudio técnico para la instalación de los equipos y componentes tecnológicos.	
	2. Diseño de los elementos de adecuación del espacio: mobiliario, luminarias, parasoles o cubiertas, etc.	
	3. Dotación de soportes electrónicos y de conectividad: equipos electrónicos, módulos Wi Fi.	
	4. Acuerdo de colaboración con moradores, prestadores de servicios turísticos y comerciantes del lugar.	

A 0013

PROGRAMA 3: INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN																									
Cronograma		Meses																							
Proyecto	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
3.1 Centros de Facilitación e InformaciónTurística	1. Implementación del Centro de facilitación Turística																								
	2. Implementación de los puntos de información complementarios																								
	3. Capacitación del personal del centro de información																								
	4. Abastecimiento de material promocional e informativo																								
3.2 Señalización Turística	1. Análisis y definición de sitios y atractivos turísticos																								
	2. Desarrollo de rutas temáticas y contenidos interpretativos																								
	3. Elaboración e implementación de señalización de aproximación e interpretación.																								
3.3 Promoción turística a través de la web	1. Levantamiento de información para la creación del portal web																								
	2. Diseño e implementación del portal web de la ZET La Mariscal dentro del portal turístico oficial de Quito																								
	3. Actualización mensual																								

4.2.5. Presupuesto

ZET	Programa	Proyecto	Presupuesto				Ejecutor
			Programado (2 años)	Asignado 2013	Requerido 2014	Requerido 2015 (1er semestre)	
La Mariscal	Coordinación Institucional	Fortalecimiento y Gestión Administrativa	400.000	100.000	200.000	100.000	Administración Especial Turística La Mariscal
		Fortalecimiento de la Gestión Participativa Turística	225.000	75.000	100.000	50.000	Administración Especial Turística La Mariscal
		Calidad en la Prestación de Servicios en la ZET	60.000	15.000	30.000	15.000	Administración Especial Turística La Mariscal
			150.000	50.000	50.000	50.000	Quito Turismo
		Desarrollo de Normas Técnicas e Incentivos para Actividades Turísticas	80.000	38.000	21.000	21.000	Quito Turismo
		Propuesta Normativa para Uso Turístico del Espacio	80.000		60.000	20.000	Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda
	Infraestructura y Equipamiento	Ordenamiento de la Accesibilidad y Conectividad de la ZET	400.000		400.000		Dirección de Movilidad y Transporte Público
		Creación de la galería de Artes Popolares y Memoria Artesanal	400.000		400.000		Secretaría de Cultura
		Acondicionamiento de Infraestructura Verde	800.000		500.000	300.000	EPMMOP
		Red de Baterías Sanitarias	140.000		120.000	20.000	EPMAPS
		Conectividad Informática en Espacios Públicos	300.000		300.000		Dirección de Informática
	Información e Interpretación	Centros de Facilitación e Información Turística	100.000		50.000	50.000	Quito Turismo
			120.000		80.000	40.000	Administración Especial Turística La Mariscal
		Señalización Turística	45.000		30.000	15.000	Quito Turismo
			65.000	20.000	30.000	15.000	Administración Especial Turística La Mariscal
		Promoción Turística a través de la Web	10.000	5.000	5.000		Quito Turismo
TOTAL			**3.375.000**	**303.000**	**2.376.000**	**696.000**	**Todos los actores**

4.3. Modelo de Gestión para la ZET La Mariscal

Por lo ya expuesto en el diagnóstico, la ZET de La Mariscal debe abordar muy distintos tipos de problemática en parte derivados de la amplitud del área definida para la misma y por la complejidad de los negocios turísticos y no turísticos que conviven en la zona junto a vecinos, áreas de potencial expansión urbanística y pautas de consumo turístico por parte de los clientes internos y externos.

Para abordar la complejidad, el modelo de gestión debe abordar varios tipos de reto:

- Justificar y respaldar una normativa específica para cada una de las realidades incluidas en el territorio decidido para la ZET.
- Asegurar la creación consensos con los distintos actores que permitan un modelo de gestión común, aun ante realidades y aspiraciones muy distintas.
- Asegurar que el modelo inicial de creatividad cultural en la concepción de los atractivos de entretenimiento y ocio, mantenga su dinamismo para mantener el valor turístico del conjunto.

El modelo de gestión, de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza 0236, deberá enfocarse en las siguientes áreas:

- Ordenamiento territorial
- Movilidad y accesibilidad (estacionamientos, peatonalización)
- Higiene y control sanitario; limpieza y recolección de basura
- Licenciamiento y control a los establecimientos turísticos
- Fomento e incentivos a establecimientos y actividades
- Información turística y señalización (español- inglés)

- Mantenimiento y adecentamiento del espacio público (arborización, ornato)
- Incrementar control de factores conflictivos para el desarrollo turístico (comercio informal, inseguridad

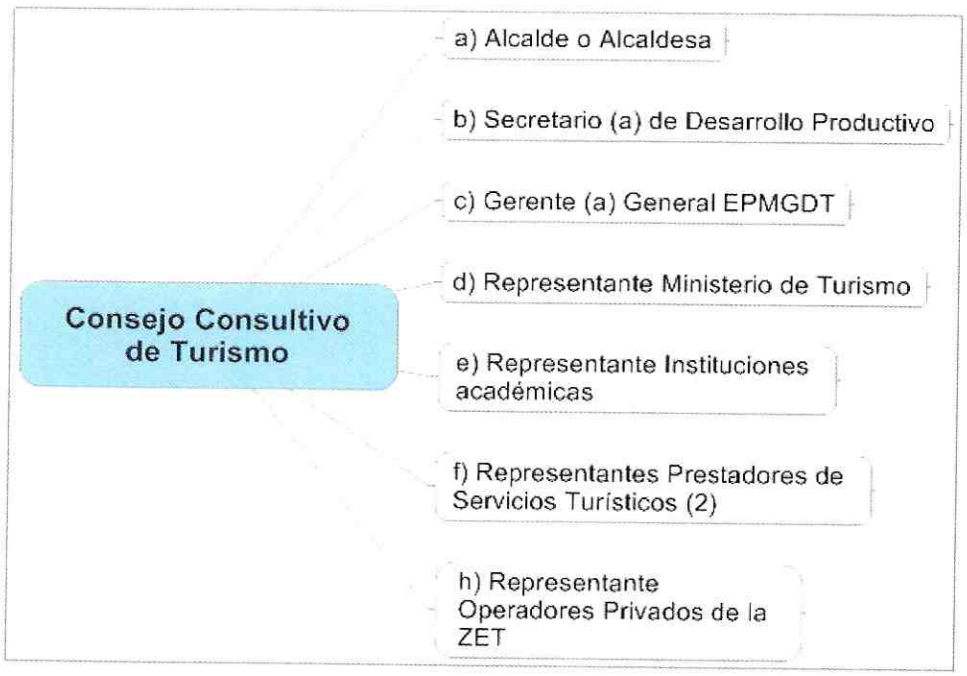
Estructura organizacional

Una gestión efectiva requiere de una estructura organizacional eficiente para el manejo de las ZET, por lo que se propone que dentro del esquema de funcionamiento planteado se fortalezca a la Gerencia de La Mariscal como una Unidad Administrativa que vendría a ser el Órgano Ejecutivo del Modelo de Gestión.

De acuerdo a lo establecido en la Ordenanza antes mencionada, se requiere para el desarrollo de las ZET la conformación de un Consejo Consultivo, que viene a ser el órgano de participación de los actores en el modelo de gestión. El Consejo Consultivo de acuerdo al artículo 10 de la Ordenanza 236 funcionará de la siguiente manera:

1. El Consejo Consultivo de Turismo constituirá un órgano colegiado de asesoramiento a los distintos órganos, organismos y dependencias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en el ámbito de la planificación, organización, coordinación, promoción y regulación de las actividades turísticas.

2. El Consejo Consultivo estará conformado por:



- El Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito
- Secretario de Desarrollo Productivo y competitividad
- Gerente de Empresa Quito Turismo
- Representante Ministerio de Turismo
- Representante de las instituciones académicas
- Dos representantes de los prestadores de servicios designados por el Alcalde
- Representante de los operadores privados de cada una de las ZETs

3. En caso de que la insinuación referida en las letras e), f) y g) del numeral anterior no se hubiere efectuado oportunamente, la designación la efectuará directamente el Alcalde o Alcaldesa del Distrito Metropolitano.
4. Los representantes o delegados institucionales en el Consejo Consultivo ejercerán su función mientras no sean reemplazados por la autoridad nominadora o delegante. Los representantes de las instituciones académicas, los Prestadores de Servicios Turísticos y representantes de las Zonas Especiales Turísticas, ejercerán su función en el Consejo Consultivo durante el período de dos años.
5. El Consejo Consultivo determinará los casos en que proceda la sustitución, por abandono de la función o falta temporal o definitiva de los representantes de las instituciones académicas, los Prestadores de Servicios Turísticos o los representantes de las Zonas Especiales Turísticas.
6. Por invitación del presidente, podrán participar en el Consejo Consultivo uno o más representantes o delegados de cualquier otra institución o entidad que de algún modo tenga vinculación con el turismo.
7. Los integrantes del Consejo Consultivo del Turismo desempeñarán su función, previa su aceptación y ad honorem.
8. El Consejo Consultivo de Turismo se reunirá las veces que sea convocado por su presidente y dejará constancia de sus recomendaciones en la correspondiente acta suscrita por el presidente y el secretario.

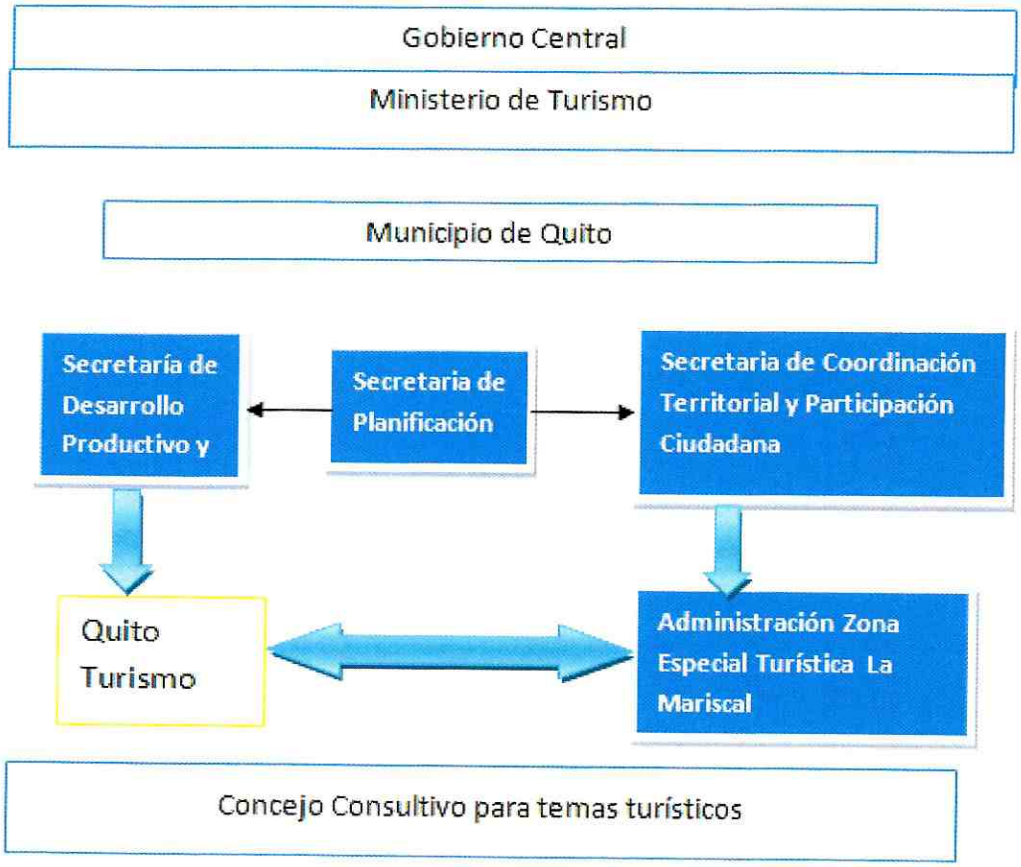
Este Consejo será un organismo de asesoría para en los temas relacionados con la planificación, organización, coordinación, promoción y regulación de las actividades turísticas. Será la organización participativa más genuina, pero su complejidad y carga de trabajo puede dar lugar a protagonismos y rencillas internas por lo que el órgano ejecutivo necesita de respaldo político efectivo para su aplicación. Se puede adaptar bien a la complejidad de intereses y situaciones que se dan en la ZET "La Mariscal".

Este Consejo Consultivo de considerarlo necesario, convocará a las diferentes Secretarías e instancias municipales a consulta de acuerdo a los temas que sean abordados, especialmente en asuntos relacionados con la planificación urbana y el ordenamiento territorial del DMQ.

La Unidad Administrativa para la ZET de La Mariscal trabajaría de acuerdo al siguiente esquema:

A 0013

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ZET LA MARISCAL

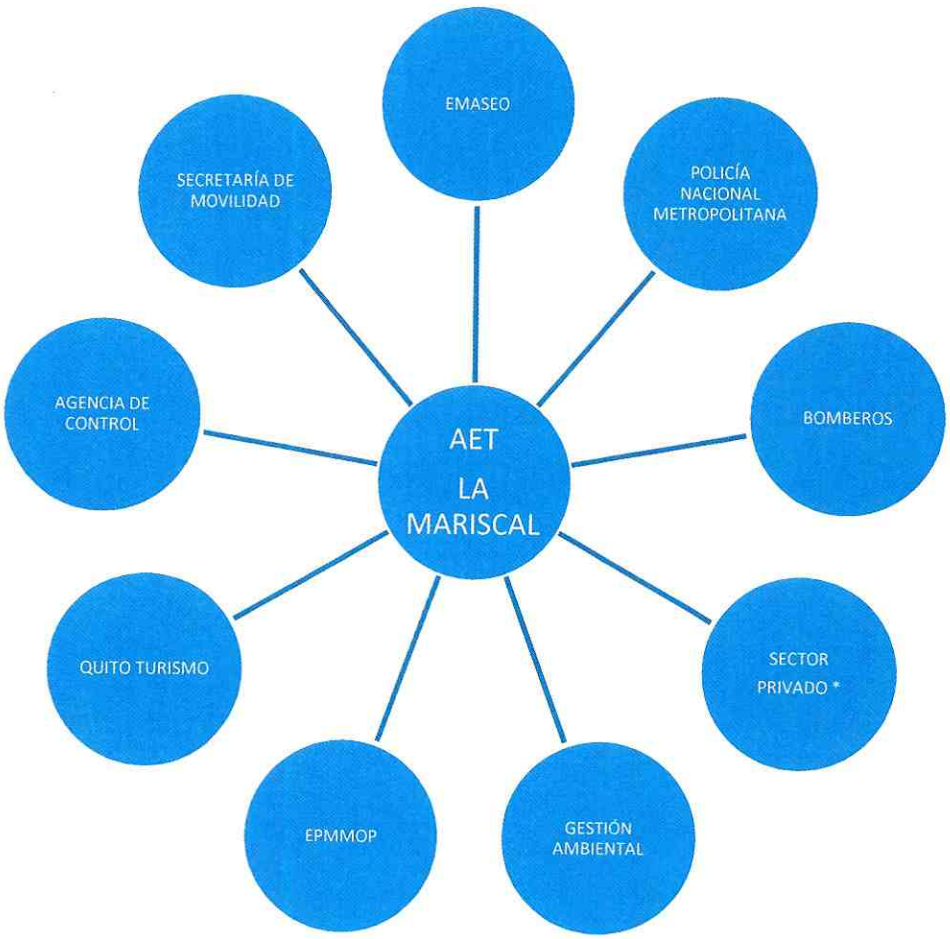


Como se puede observar en el esquema presentado, la Administración Especial Turística propuesta se basa en la creación de la Administración de la Zona Especial Turística como lo establece la Ordenanza 0236, la cual asumiría las competencias transferidas por parte de la Administración Zonal Norte, para una mejor gestión turística de la ZET.
De acuerdo a la resolución A0018 sancionada el 26 de noviembre del 2012 en el artículo resuelve 1: La Administración Especial Turística deberá responder directamente a la Secretaría General de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana del Municipio de Quito.

En lo relacionado con la difusión, promoción y apoyo en temas turístico, la Administración Especial Turística coordinará con la Empresa Metropolitana de Gestión Turística - Quito Turismo.

A su vez será la Administración Especial Turística quien coordine con los actores vinculados al turismo, como se muestra en el esquema a continuación, buscando de esta manera solucionar de una mejor manera los problemas existentes en la ZET y aplicando de mejor manera el Plan de Gestión existente.

COORDINACIÓN DE LA ADMINISTRACION ESPECIAL TURISTICA LA MARISCAL



COORDINACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA ZET

Dentro del esquema antes presentado se incluyen actores del Gobierno Central y Municipal, así como del sector privado. El Gobierno Central cuenta con una participación global al ser quien establece las políticas nacionales en todos los sectores, incluido turismo a través del Ministerio de Turismo.

La Unidad Administrativa trabajará directamente con el sector privado de cada una de las ZETs, al igual que coordinará acciones con la finalidad de convertir a las zonas designadas en verdaderas zonas especiales turísticas.

La Unidad Administrativa cumplirá un rol gestor con un reto muy grande, por un lado coordinar la gestión de las diversas entidades públicas pero a la vez coordinar con el sector privado, por un lado procesos administrativos eficientes y rápidos cumpliendo finalmente el uso de la ventanilla única y de la LUAE, por otro regulando y controlando el cumplimiento de normas y regulaciones; pero probablemente el más importante con

una gestión capaz de generar incentivos para el crecimiento de la inversión y de la industria turística en la ZET.

La principal herramienta con la que contará ésta Unidad Administrativa es la dirección política delegada por parte de la autoridad ejecutiva. Es necesarios potenciar la gerencia de zona existente, dotándola de competencias específicas más allá del control y aplicación de las normativas de planificación y ordenanzas del municipio. El órgano ejecutivo propone políticas y normas; ejecuta acuerdos propios y elevados desde los órganos de consulta. Responde ante las autoridades y ante los actores. Se debe dotar a esta unidad administrativa de presupuesto propio y capacidad de proposición de normativas especiales adaptadas a la ZET y sus espacios de zonificación especial.

Para hacer frente a estos retos y asegurar el cumplimiento de los lineamientos que indica la ordenanza de creación de la ZET "La Mariscal" se propone el siguiente esquema de modelo de gestión:

Área de gestión	Herramienta	Detalle
Unidad Administrativa / Órgano ejecutivo del modelo de gestión.	Dirección política delegada de la autoridad ejecutiva	Potenciar la gerencia de zona existente, dotándola de competencias específicas más allá del control y aplicación de las normativas de planificación y ordenanzas del municipio. El órgano ejecutivo propone políticas y normas; ejecuta acuerdos propios y elevados desde los órganos de consulta. Responde ante las autoridades y ante los actores. Dotar a esta unidad administrativa de presupuesto propio y capacidad de proposición de normativas especiales adaptadas a la ZET y sus espacios de zonificación especial.
Consejo Consultivo / órgano de participación de los actores en el modelo de gestión.	Orégano de participación principal y grupos de trabajo especializados subordinados.	Se supone que es la organización participativa más genuina, pero su complejidad y carga de trabajo puede dar lugar a protagonismos y rencillas internas por lo que el órgano ejecutivo necesita de respaldo político efectivo para su aplicación. Se puede adaptar bien a la complejidad de intereses y situaciones que se dan en la ZET "La Mariscal"
Esquema de toma de decisiones	Esquema "Democrático"	El órgano consultivo principal, analiza problemáticas, propone soluciones, controla los presupuestos y las actuaciones del órgano ejecutivo. Canaliza y atiende a las propuestas de los grupos de trabajo especializados y la integra en el esquema general de decisiones. Crea espacios de concertación para asegurar la aplicabilidad de las normas y actuaciones decididas por consenso con el órgano ejecutivo.

Financiación de funcionamiento	Financiación mixta con aportes de los actores	Cada instancia cubre parte de la financiación aunque las administraciones públicas pueden sustentar la mayor parte de la carga financiera. Por ello el presupuesto del órgano ejecutivo, procedente de los fondos de la municipalidad de Quito, debe incluir los gastos derivados del funcionamiento de los órganos de participación. Adicionalmente esta herramienta implica el establecimiento de una tasa específica para la financiación del modelo de gestión y de alguna de sus actuaciones para los actores.
Financiación de las actuaciones	Ayudas financieras indirectas	Se aplican como desgravaciones fiscales y créditos subsidiados. En este caso se deben determinar claramente las actuaciones susceptibles de recibir ayudas, aunque se propone que al menos se prevean los siguientes supuestos: - Legalización de actividades - Reforma y adaptación de negocios para adaptarse a normas - Procesos de mejora de la calidad de servicio y calidad ambiental. Se deberán establecer mecanismos sencillos y fiables de acceso a través de mecanismos de asistencia técnica que aseguren la accesibilidad de todos los actores a las ayudas propuestas.
Asistencia técnica directa	Esquema tipo "ventanilla única"	Este servicio sería asumido por el órgano ejecutivo y financiado con fondos públicos de funcionamiento. Requiere de una dotación especial de profesionales con experiencia administrativa, conocimiento de negocios turísticos y capacidad de decisión para proponer soluciones "a medida". Se complementa con el siguiente
	Con asistencia técnica directa a los actores para la aplicación de normas	Contratación de una empresa especializada en turismo que establezca con cada uno de los actores empresariales que lo soliciten un cuadro de necesidades y un esquema de orientación de actuaciones para ajustar el negocio a las normativas y propuestas de mejora voluntaria que se establezcan. El acceso a esta ayuda será voluntario, pero implicará un compromiso económico por parte del solicitante.
Sectorización	Sectorización especializada por identidad de negocio y usos del suelo	Una propuesta de sectorización se realizará desde el diseño del Modelo de gestión para su aprobación y aplicación una vez este modelo este en funcionamiento. Se desminaran los alcances espaciales, concepto y objetivos para cada una de los sectores que se propongan.
	Sectorización especial para las áreas "frontera"	
	Sectorización especial para generar efecto "emulación" en el resto dela ZET	

5. Reglas Técnicas para la ZET La Mariscal

En la ciudad de Quito, específicamente en la ZET "La Mariscal", actualmente determinada como Zona Especial Turística, existen varios problemas relacionados con las reglas técnicas existentes y su control dentro de la zona. Por ejemplo, hay lugares de expendio de alimentación que no cumplen con lo establecido para brindar un buen servicio, lugares que en la noche se convierten en puntos de encuentro con otra finalidad para la cual fueron creados llegando a ser percibidos por muchos de los otros empresarios como focos de mayores problemas.[23]

La ZET cuentan con tiendas de abarrotes transformadas en cantinas, con un expendio ilimitado y sin control de alcohol; con locales de venta de artículos de uso personal o de cualquier variedad de productos, que se convierten en lugares ilícitos como casinos; discotecas que no respetan los horarios de atención establecidos por el órgano de control nacional; establecimientos que no cumplen los estándares de sonorización y reglamentación de desechos; y en sí, locales que en su totalidad, no se rigen a las reglas técnicas para cada actividad económica.

Cada ejercicio de una actividad económica engloba circunstancias y normativas específicas, más aún aquella dedicada a los servicios turísticos, los cuales no solo cuentan con parámetros y reglamentación nacional sino también con regulación a nivel internacional. Por lo tanto, si el objetivo es fomentar el turismo en el Distrito Metropolitano, a través de la promoción de las Zonas Especiales Turísticas, teniendo en cuenta, que cada zona implica diferentes necesidades, la normatividad técnica debe estar homologada con la realidad cultural, geográfica y de control, que hoy por hoy maneja la ciudad.

5.1. Justificación para la aplicación de Reglas Técnicas en la ZET La Mariscal

Conforme el Art. 5 de la Ley de Turismo, son actividades turísticas aquellas desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a los servicios de:

a) Alojamiento;
b) Servicios de alimentos y bebidas;
c) Transportación cuando se dedica principalmente al turismo inclusive al transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esta actividad considera parte del agenciamiento;
e) La intermediación, agencia de servicios turístico y organizadores de eventos y convenciones; y,
f) Casinos, salas de juego, hipódromos y parques de atracciones estables.

Si bien actualmente la Licencia Única de Actividades Económicas "LUAE" contempla normativas técnicas para la actividad turística, éstas no siempre responden a la materia principal "turismo", sino más bien a reglas básicas de seguridad y prevención de incendios, por tanto, es necesario que se establezcan parámetros técnicos turísticos especificados para cada actividad y de esta forma garantizar que cualquier establecimiento dedicado a la actividad turística, mantiene los parámetros básicos y adecuados para brindar un servicio de calidad.

[23] Taller de trabajo Grupo Zona La Mariscal

No obstante, la legislación ecuatoriana contempla un Reglamento General de Actividades Turísticas, en el que de manera conceptual se va diferenciando las actividades turísticas de Alojamiento y Operación, e incluso hace referencia a los servicios que se debe brindar en el desarrollo de éstas. Sin embargo, el reglamento antes mencionado, deja de lado al resto de actividades turísticas (servicios de alimentos y bebidas, entretenimiento, entre otros) y tampoco contempla reglas técnicas para el sector.

Hoy en día, las únicas reglas técnicas en el sector turístico son aquellas correspondientes a la operación turística de Crucero Navegable, Tour de Bahía y Buceo Clase 1, 2,3; Tour de Puerto a Puerto, Tour Diario, Tour de Buceo Navegable y otras como: kayaking de mar, deporte de vela, recorrido en panga, buceo artificial, tabla hawaiana, natación y pesca vivencial, por ende, la necesidad de elaborar reglas técnicas para las actividades turísticas es ineludible, más aún, con la promulgación de la Ordenanza Metropolitana No. 236 que establece la creación de las ZET.

5.2. Lineamientos para las Reglas Técnicas de la ZET La Mariscal

La elaboración de las reglas técnicas de turismo acatan los principios de inmediatez, eficiencia, unidad, innovación y oportunidad, de esta forma se homologan con el régimen de licenciamiento actual del Distrito y se puedan instauran procesos y normativa que coordine, regule y facilite el desarrollo de la zona especial turística de La Mariscal.

En este contexto, la Empresa Pública Metropolitana de Gestión y Destino Turístico Quito Turismo, llevó adelante un proceso de elaboración de estas Reglas Técnicas para la ZET La Mariscal para la eficiente y eficaz aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 236.

Este proceso levantó información referente a la complejidad del procedimiento de obtención de las autorizaciones administrativas que integran a la Licencia Única de Actividades Económicas LUAE y así mismo, generó insumos respecto de las necesidades que requiere el sector turístico, para posteriormente aterrizarlas en el territorio de la Zona Especial Turística de La Mariscal.

Se ha procurado que estas Reglas Técnicas sean adecuadas a la normativa municipal y nacional vigente, y dentro de las competencias a cargo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. La normativa es aplicable a la realidad del sector turístico, además de ser moderna, vanguardista y competitiva.

La efectiva aplicación de las reglas técnicas está vinculada al control que se ejerza sobre su cumplimiento.

En los Anexos Técnicos, se encontrarán las Reglas Técnicas para siguientes actividades que se desarrollan en la ZET La Mariscal:

Anexo Técnico 1.- Hoteles
Anexo Técnico 2.- Restaurantes
Anexo Técnico 3.- Cafeterías
Anexo Técnico 4.- Bares
Anexo Técnico 5.- Fuentes de Soda

Anexo Técnico 6.- Discotecas
Anexo Técnico 7.- Centros de Convenciones
Anexo Técnico 8.- Salas de Recepciones y Banquetes
Anexo Técnico 9.- Servicios Complementarios al Turismo

6. Plazo de cumplimiento de Reglas Técnicas

Las Reglas Técnicas deberán cumplirse de acuerdo a la siguiente estructura y plazo:

Criterios por Actividad	Plazo de Cumplimiento
Criterios para Hoteles	Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas
Criterios para Hostales	Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas
Criterios para Restaurantes	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Cafeterías	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Bares	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Fuentes de Soda	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Discotecas	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Centros de Convenciones	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.

Criterios para Salas de Recepciones y Banquetes	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Servicios Complementarios al Turismo	Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.

El incumplimiento de esta normativa será considerada de acuerdo a las Ordenanzas Metropolitanas vigentes bajo el mismo régimen sancionador de los otros cuerpos normativos turísticos.

7. Bibliografía

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT. GUÍA PARA ADMINISTRACIONES LOCALES: DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE. 1999.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT. AGENDA PARA PLANIFICADORES LOCALES: TURISMO SOSTENIBLE Y GESTIÓN MUNICIPAL. 1999.
- ROBERTO C. BOULLÓN. PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO TURÍSTICO. 1994.
- ROBERTO C. BOULLÓN. LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS. 1996.
- JORDI JUAN TRESSERRAS. La tematización cultural de las ciudades como estrategia de desarrollo a través del turismo. Universidad de Barcelona. Portal iberoamericano de Gestión Cultural, 2003.
- SALVADOR ANTON CLAVÉ, La urbanización turística. De la conquista del viaje a la reestructuración de la ciudad turística. Universitat Rovira i Virgili. Unitat de Geografia. Documentsd' Anàlis Geogràfica. 1998.
- MASTERCARD INDEX OF GLOBAL DESTINATION CITIES: Cross-Border Travel and Expenditures 2Q 2011 MasterCard Worldwide Insights
- MIAMI 21 CODE. Actualizado en abril de 2012. , Miami –Dade City Comission.
- PLAN INTEGRAL DE MANEJO DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE MÉXICO. Gobierno del Distrito Federal. 2011
- AGENDA DE DESARROLLO TURÍSTICO

- LOCAL DE LA CANDELARIA. Clúster de turismo de La Candelaria y gestión de redes productivas. Bogotá 2010.
- PLAN DE DESARROLLO LOCAL CONCERTADO DE MIRAFLORES 2005-2015. Municipalidad de Miraflores.(Lima, Perú) 2005.
- PLAN MAESTRO DEL CENTRO HISTORICO DE CUSCO. Municipalidad del Cusco. 2011.
- Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano De Quito, 2011
- PLAN Q, CHIAS Marketing, 2012
- PLAN ESTRATÉGICO DEL BUREAU DEL CENTRO HISTÓRICO-NOVATECH
- LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PREDIAL Y DIAGNÓSTICO DE LA PROBLEMÁTICA DE SEGURIDAD EN LA ZONA DE LA MARISCAL".- GEOPLADES
- INFORME UNIDAD ESPECIAL TURISTICA LA MARISCAL, GERENCIA DE LA MARISCAL, 2012
- www.turismo.gob.ec
- www.quito.gob.ec
- http://www.radio-mundial.com/eventos/876-quito-patrimonio-de-la-humanidad.html
- Información Quito Turismo
- http://www.captur.travel/web2011/estadisticas_turisticas/est_hoteleras/perfil_turista.html
- http://www.ceplaes.org.ec/pdf/perfil_8__marzo_25__2009_final%5B1%5D.pdf
- http://www.quito-turismo.gob.ec/
- http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000003
- http://turismoatiempo.com/31-de-marzo-de-2011/cotelco-presento-valioso-estudio-sobre-proyeccion-del-turismo-en-Colombia
- http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=20&Itemid=66

8. Anexos Técnicos

A 0013

ANEXO TÉCNICO 1: HOTELES

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET				
	5 Estrellas	4 Estrellas	3 Estrellas	2 Estrellas	1 Estrellas
Infraestructura					
Infraestructura general					
Estacionamiento	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado en el frente del establecimiento (embarque y desembarque de pasajeros)	N/A	N/A		
	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. (15% del número de habitaciones). En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento (10 % del número de habitaciones) En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios de estacionamiento.	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento (10 % del número de habitaciones) En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios de estacionamiento.		
Abastecimiento de energía	Generador para suministro general de energía eléctrica	Generador para suministro de energía eléctrica en servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos, áreas comunes	Sistema de iluminación de emergencia		

Servicio de Agua	Agua caliente centralizada 24 horas en lavabo(s) de servicios higiénicos generales.	Agua caliente centralizada 24 horas en lavabo(s) de servicios higiénicos generales.	N/A		
Servicio de internet	Servicio de internet en todas las áreas comunes del establecimiento.	Servicio de internet en todas las áreas comunes del establecimiento.	Servicio de internet en un área de uso común del establecimiento.		
	Servicio de internet en todas las habitaciones del establecimiento.	Servicio de internet al menos en el 50% de las habitaciones del establecimiento.	N/A		
Servicio Telefónico	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación con atención en español e inglés, 24horas.	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación con atención en español e inglés.	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitacion.		
Servicios Complementarios	Contar con los siguientes servicios: 1) Servicio de Masaje 2) Información Turística ITUR	Contar con los siguientes servicios: 1) Servicio de Masaje 2) Información Turística ITUR	Contar con los siguientes servicios: 1) Información Turística ITUR		
Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.		
ACCESOS					
Entrada	Una entrada común de clientes y servicios	Una entrada común de clientes y servicios	Una entrada común de clientes y servicios		

ÁREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes – General					
Recepción	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés, al menos.	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés, al menos	Servicio de recepción 24 horas. El personal que labore en dicha		
Centro de Negocios	Centro de Negocios 16 horas, con servicio de internet.	Centro de Negocios 12 horas, con servicio de internet.	N/A		
Área de vestíbulo	Área de vestíbulo incluye (recepción y conserjería y sala(s)). 0,6 m2 por habitación.	Área de vestíbulo incluye (recepción y conserjería y sala(s)). 0,45 m2 por habitación.	Área de vestíbulo incluye (recepción y conserjería y sala(s) : 0,38 m2 por habitación.		
Salones	Salones para eventos (2 m2 por habitación). Estos deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	Salones para eventos (1 m2 por habitación). Estos deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	N/A		
Alimentación	2 Restaurantes dentro de las instalaciones del establecimiento con menús nacionales o internacionales (Carta en español e inglés).	Restaurante, que incluya servicio de cafetería, dentro de las instalaciones del establecimiento.	Restaurante y/o cafetería, dentro de las instalaciones del establecimiento.		
Bar	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.	Servicio de bar dentro del establecimiento.	Servicio de bar dentro del establecimiento.		

Servicios Higiénicos	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secadores automáticos de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secadores automáticos de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secadores automáticos de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.		
Áreas de clientes - Habitaciones					
Sistema de acondicionamiento térmico	- Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	- Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente: enfriamiento o calefacción mecánica y/o natural.		
Habitaciones contarán con los siguientes requerimientos	Habitaciones insonorizadas (NO APLICA PARA ESTABLECIMIENTOS EXISTENTES)	Habitaciones insonorizadas (NO APLICA PARA ESTABLECIMIENTOS EXISTENTES)	N/A		
	Caja de seguridad en habitación	Caja de seguridad en habitación	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		
	Cerradura electrónica. (PARA HOTELES EXISTENTES APLICA CERRADURAS ELECTRONICAS Y/O DE SEGURIDAD	Cerraduras electrónicas (PARA HOTELES EXISTENTES APLICA CERRADURAS ELECTRONICAS Y/O DE SEGURIDAD	Cerraduras de seguridad		
	Frigo bar	Frigo bar	N/A		

	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s , cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.		
	Portamaletas	Portamaletas	Portamaletas		
	Clóset y/o armario	Clóset y/o armario	Clóset y/o armario		
	Escritorio y/o mesa	Escritorio y/o mesa	Un velador o mesa de noche, al menos.		
	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa)	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa)	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa).		
	Silla por huésped. Se acepta sillón o sofá de acuerdo al número de huéspedes de la habitación	Silla por huésped. Se acepta sillón o sofá de acuerdo al número de huéspedes de la habitación	Silla. Se acepta sillón o sofá.		
	Un velador o mesa de noche al menos.	Un velador o mesa de noche al menos.	N/A		
	Radio reloj despertador	Radio reloj despertador	N/A		
	Cobija y almohada adicional	Cobija y almohada adicional	N/A		
	Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2	Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2	Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2		
	Baño en todas las habitaciones	Baño en todas las habitaciones	Baño en todas las habitaciones.		

	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones.	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones.	Agua caliente 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones.		
	Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros	Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros	Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros		
	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar.		
	Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped		
	Basurero	Basurero	Basurero		
	Tomacorrientes (al menos dos)	Tomacorrientes (al menos dos)	Tomacorrientes (al menos dos)		
	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El black out o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El black out o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Cortinas o persianas. Puede ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		
	Televisión con control remoto, con acceso a televisión por cable, ubicada en mueble o soporte	Televisor con control remoto, con acceso a televisión por cable, ubicada en mueble o soporte.	Televisor con control remoto, con acceso a televisión por cable, ubicada en mueble o soporte. (NO APLICA EN LOCALIDADES QUE NO EXISTA SERVICIO O CUANDO EL ESTABLECIMIENTO EXPLICITAMENTE INFORMA QUE SU POLITICA ES NO CONTAR CON ESTE SERVICIO)		
	Teléfono en habitación	Teléfono en habitación	Teléfono en habitación o sistema de comunicación interna		
Áreas de clientes - Baños habitaciones					

Baños habitaciones	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar.		
	Iluminación independiente sobre el lavamanos.	Iluminación independiente sobre el lavamanos.	N/A		
	Tina y/o ducha.	Tina y/o ducha.	Tina y/o ducha		
	Lavamanos con mueble o mesón	Lavamanos con mueble o mesón.	Lavamanos con mueble o mesón.		
	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos		
	Tomacorriente	Tomacorriente	Tomacorriente		
	Inodoro con asiento y tapa	Inodoro con asiento y tapa	Inodoro con asiento y tapa.		
	Basurero con funda	Basurero con funda	Basurero con funda		
	Toallero y/o gancho	Toallero y/o gancho	Toallero y/o gancho		
	Repisa para toallas junto a la ducha y/o tina	Repisa para toallas junto a la ducha y/o tina	N/A		
	Secador de pelo	Secador de pelo	Secador de pelo a solicitud del huésped		
	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped.		
	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú y acondicionador, pañuelos desechables y gorra de baño.	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú y acondicionador, gorra de baño.	Jabón en lavamanos y ducha, champú, papel higiénico.		
OTROS SERVICIOS					
Otros Servicios complementarios	Servicio de lavandería, limpieza en seco y planchado, propio o contratado.	Servicio de lavandería, limpieza en seco y planchado, propio o contratado	Servicio de lavandería y planchado propio o contratado.		
	Servicio 24 horas de alimentos y bebidas a la habitación (carta definida para este servicio en español e inglés).	Servicio 16 horas, de alimentos y bebidas a la habitación (carta definida para este servicio en español e inglés).	Servicio 8 horas, de alimentos y bebidas a la habitación. (carta definida para este servicio en español e inglés).		
	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje.		

	Servicio de llamada a despertar, con atención en español e inglés 24 horas.	Servicio de llamada a despertar, con atención en español e inglés 24 horas.	Servicio de llamada a despertar		
	Servicio 24 horas de conserjería y/o botones, atención español e inglés, al menos	Servicio de conserjería y/o botones.	Áreas e implementos para actividades deportivas y/o recreativas, dentro del establecimiento, al menos tres actividades.		
	Servicio médico propio o contratado.	Servicio médico propio o contratado.	Servicios de primeros auxilios		
	Servicio de transfer, propio o contratado.	Servicio de transfer, propio o contratado.	N/A		
	Botiquin con contenido básico: algodón hidrófilo (200 grs), tijera y lintérna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higíenicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elasticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.	**Botiquin con contenido básico:** algodón hidrófilo (200 grs), tijera y lintérna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higíenicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elasticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.	**Botiquin con contenido básico:** algodón hidrófilo (200 grs), tijera y lintérna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higíenicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elasticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.		
HOSTAL					
Criterio norma	Criterios norma específica del ZET				
	5 Estrellas	4 Estrellas	3 Estrellas	2 Estrellas	1 Estrellas
Infraestructura					
Infraestructura general					

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

Estacionamiento	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. (15% del número de habitaciones).En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. (10% del número de habitaciones). En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios de estacionamiento.	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento (10 % del número de habitaciones) En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios de estacionamiento.		
Abastecimiento de energía	Generador para suministro general de energía eléctrica.	Generador para suministro de energía eléctrica en servicios básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos áreas comunes.	Sistema de iluminación de emergencia.		
Servicio de Agua	Agua caliente centralizada 24 horas en lavabo(s) de servicios higiénicos generales.	Agua caliente centralizada 24 horas en lavabo(s) de servicios higiénicos generales.	N/A		
Servicio de internet	Servicio de internet en todas las áreas comunes del establecimiento.	Servicio de internet en un área de uso común del establecimiento.	N/A		
	Servicio de internet en todas las habitaciones del establecimiento. (NO APLICA EN LOCALIDADES QUE NO EXISTA SERVICIO)	Servicio de internet al menos en el 50% de las habitaciones del establecimiento. (NO APLICA EN LOCALIDADES QUE NO EXISTA SERVICIO)	Servicio de internet en algún área de uso común.		
Servicio Telefónico	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación con atención en español e inglés.	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación con atención en español e inglés,	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.		
Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilacion mecanica y/o natural; o, calefacción mecanica y/o natural.		
ACCESOS					
Entrada	Una entrada común de clientes y servicio	Una entrada común de clientes y servicio	Una entrada común de clientes y servicio		
ÁREAS DE CLIENTES					

Áreas de clientes – General					
Recepción	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés, al menos	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés, al menos.	Servicio de recepción 12 horas.		
Área de vestíbulo	Área de vestíbulo y recepción	Área de vestíbulo y recepción	Área de vestíbulo y recepción		
Sala de estar	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 20% de la capacidad del establecimiento.	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 20% de la capacidad del establecimiento.	Sala de estar que permita la permanencia del cliente.		
Alimentación	Cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. (Carta en español e inglés).	Cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. (Carta en español e inglés).	N/A		
Bar	Servicio de bar dentro del establecimiento.	N/A	N/A		
Servicios Higiénicos	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.		
Áreas de clientes – Habitaciones					
Habitaciones contarán con los siguientes requerimientos	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente: enfriamiento o calefacción mecanica y/o natural.		

Caja de seguridad en habitación.	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		
Cerradura electrónica o de seguridad	Cerraduras de seguridad	Cerraduras de seguridad		
Frigobar	N/A	N/A		
Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.		
Portamaletas	Portamaletas	N/A		
Clóset y/o armario	Clóset y/o armario	Clóset y/o armario		
Escritorio y/o mesa	Escritorio y/o mesa	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa).		
Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa).	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa).	Silla.		
Silla por huésped. Se acepta sillón o sofá de acuerdo al número de huéspedes de la habitación	Silla. Se acepta sillón o sofá.			
Un velador o mesa de noche, al menos.	Un velador o mesa de noche, al menos.	Un velador o mesa de noche, al menos.		
Radio reloj despertador.				
Cobija y almohada adicional	Cobija y almohada adicional, a solicitud del huésped			

Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2	Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2	Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2		
Baño en todas las habitaciones	Baño en todas las habitaciones	Baño en todas las habitaciones		
Agua caliente centralizada 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones.	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones.	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha en baños de habitaciones.		
Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros	Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros	Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros		
Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.		
Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped.		
Basurero	Basurero	Basurero		

	Tomacorrientes (al menos dos)	Tomacorrientes (al menos dos)	Tomacorrientes (al menos dos)		
	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El black out o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Cortinas o persianas. Puede ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		
	Televisión con control remoto, con acceso a televisión por cable, ubicada en mueble o soporte	Televisor con control remoto, con acceso a televisión por cable, en cada habitación.	Televisor a solicitud del huésped con una dotación para al menos el 50% de las habitaciones. Ubicada en mueble o soporte.		
	Teléfono en habitación	Teléfono en habitación	Teléfono en habitación		
	Habitación para personas con discapacidad en silla de ruedas. El establecimiento contará con habitaciones en planta baja.	Habitación para personas con discapacidad en silla de ruedas. El establecimiento contará con habitaciones en planta baja.	Habitación para personas con discapacidad en silla de ruedas. El establecimiento contará con habitaciones en el primer piso.		
Áreas de clientes - Baños habitaciones privadas					
Baños habitaciones	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.		
	Iluminación independiente sobre el lava manos.	Iluminación independiente sobre el lavamanos	N/A		
	Tina y/o ducha.	Tina y/o ducha.	Tina y/o ducha		
	Lavamanos con mueble o mesón	Lavamanos con mueble o mesón.	Lavamanos con mueble o mesón.		
	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.		
	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso antideslizante.	Barra de seguridad en ducha y piso antideslizante.	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso antideslizante.		
	Tomacorriente	Tomacorriente	Tomacorriente		
	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa		
	Basurero con funda	Basurero con funda	Basurero con funda		
	Toallero y/o gancho	Toallero y/o gancho	Toallero y/o gancho		
	Repisa para toallas junto a la ducha y/o tina.	Repisa para toallas junto a la ducha y/o tina.	N/A		

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

	Secador de pelo	Secador de pelo a solicitud del huésped	Secador de pelo a solicitud del huésped		
	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped.		
	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú y acondicionador, pañuelos desechables y gorra de baño.	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina; papel higiénico; un vaso por huésped; champú y acondicionador; gorra de baño.	Jabón en lavamanos y ducha, champú, papel higiénico.		
OTROS SERVICIOS					
Otros Servicios complementarios	Servicio de lavandería, limpieza en seco y planchado, propio o contratado.	Servicio de lavandería y planchado, propio o contratado.	Servicio de lavandería y planchado, propio o contratado.		
	Servicio 24 horas de alimentos y bebidas a la habitación (carta definida para este servicio en español para e inglés)	N/A	N/A		
	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje		
	Servicio de llamada a despertar, con atención en español e inglés 24 horas.	Servicio de llamada a despertar, con atención en español e inglés, 24 horas.	Servicio de llamada a despertar		
	Servicio 24 horas de conserjería y/o botones, atención al cliente en español e inglés.	N/A	N/A		
	Servicio médico propio o contratado.	Servicio médico propio o contratado.	Servicio médico propio o contratado.		

	Botiquín con contenido básico: algodón hidrófilo (200 grs), tijera y linterna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higiénicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elásticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.	**Botiquín con contenido básico:** algodón hidrófilo (200 grs), tijera y linterna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higiénicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elásticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.	**Botiquín con contenido básico:** algodón hidrófilo (200 grs), tijera y linterna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higiénicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elásticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.		

A 0013

ANEXO TECNICO 2: RESTAURANTES

Definición:

Establecimiento que prepara todo tipo de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas sin restricción, con servicio a la mesa para consumo inmediato en el establecimiento. El número de sillas y mesas del restaurant deberá acoger al 100% de la capacidad máxima de comensales (aforo).

El ser considerado restaurante no está condicionado a la especialidad gastronómica sino a los servicios y calidad de servicios que se ofrecen, en función de los cuales se determinará la categoría que va entre cinco tenedores y un tenedor.
Son áreas opcionales la de música en vivo, restringiéndose la habilitación de pistas de baile.

Categorías de restaurantes:

a. 5 tenedores (lujo)
b. 4 tenedores (primera)
c. 3 tenedores (segunda)

Categorías específicas para el DMQ:

a. Express o Delivery (incluye patios de comida)

Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 Tenedores	Delivery / Express
A. ACCESO				
a.1. Identificación externa				
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial, tipo de actividad turística y categoría del establecimiento.	La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m. Adosado a la fachada frontal del establecimiento	La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m. Adosado a la fachada frontal del establecimiento	La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m. Adosado a la fachada frontal del establecimiento	La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m. Adosado a la fachada frontal

				del establecimiento.
a.2. Área de recepción y sala de espera				
N.O.3. Exhibe información del aforo.	La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.	La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.	La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.	
N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad.	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público		
N.C.1. Exhibe la oferta gastronómica y bebidas permitidas según categoría con precios incluidos impuestos (con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA)	Incluye IVA y servicio	Incluye IVA y servicio	Incluye IVA y servicio	Incluye IVA y servicio
N.O.5. Exhibe los horarios de atención de una manera visible desde el	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el

exterior del establecimiento.	información de aforo.	información de aforo.	información de aforo.	horario de atención e información de aforo.
N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	En buen estado, protegida para evitar su deterioro.	En buen estado, protegida para evitar su deterioro.	En buen estado, protegida para evitar su deterioro.	En buen estado, protegida para evitar su deterioro.
N.O.7. Cuenta con mobiliario para la espera y uso exclusivo de los clientes.	Debe tener una sala de espera o un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.	Debe tener una sala de espera o un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.	Debe tener un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.	
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
a.3. Acceso para personas con discapacidad				
N.O.8. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados (Rampas, barreras de seguridad y	La accesibilidad contará con rampas, pasillos de acceso, al menos un baño adecuado, estos deberán cumplir con los	La accesibilidad contará con rampas, pasillos de acceso, al menos un baño adecuado, estos deberán cumplir con los	La accesibilidad contará con rampas, pasillos de acceso, al menos un baño adecuado, estos deberán cumplir con los	

ascensor).	requerimientos de ley.	requerimientos de ley.	requerimientos de ley.	
	Contará al menos con dos mesas de forma rectangular, estratégicamente colocadas, que tengan una altura de setenta y cinco centímetros libres del piso a la parte inferior de la mesa, para comensales en sillas de ruedas.	Contará al menos con dos mesas de forma rectangular, estratégicamente colocadas, que tengan una altura de setenta y cinco centímetros libres del piso a la parte inferior de la mesa, para comensales en sillas de ruedas.		
a.4. Ingresos				
N.C.2. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores	Obligatorio ingresos diferenciados	Obligatorio ingresos diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados
N.O.9. En caso de un solo ingreso, el personal y los			(horarios según categorías)	(horarios según categorías)

proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público.				
N.O.10. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados)	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.
B. INFRAESTRUCTURA b.1. Infraestructura general				
N.O.11. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores.	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. El sistema de ventilación artificial debe promover el ahorro energético Los sistemas de	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza.	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza.	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza.

	ventilación deben limpiarse periódicamente para prevenir la acumulación de polvo			
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 Tenedores	Delivery / Express
N.O.12. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.	Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.	Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.	Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.	

N.O.13. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.				
N.O.14. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y/o bebidas.	Las áreas para servicios higiénicos deben estar bien localizadas y no deben causar incomodidad al cliente por la cercanía a estos.			
N.O.15. Las áreas del establecimiento, principalmente las de cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de	No se puede utilizar madera por ningún motivo para paredes y pisos de baños y cocina. Los pisos De material resistente a la corrosión, al desgaste	No se puede utilizar madera por ningún motivo para paredes y pisos de baños y cocina. Los pisos De material resistente a la corrosión, al desgaste	No se puede utilizar madera por ningún motivo para paredes y pisos de baños y cocina. Los pisos De material resistente a la corrosión, al desgaste	No se puede utilizar madera por ningún motivo para paredes y pisos de baños y cocina. Los pisos

deterioro ni de humedad.	físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable.	físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado.	físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado.	De material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado.
N.O.16. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable.	Se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos y bebidas.			

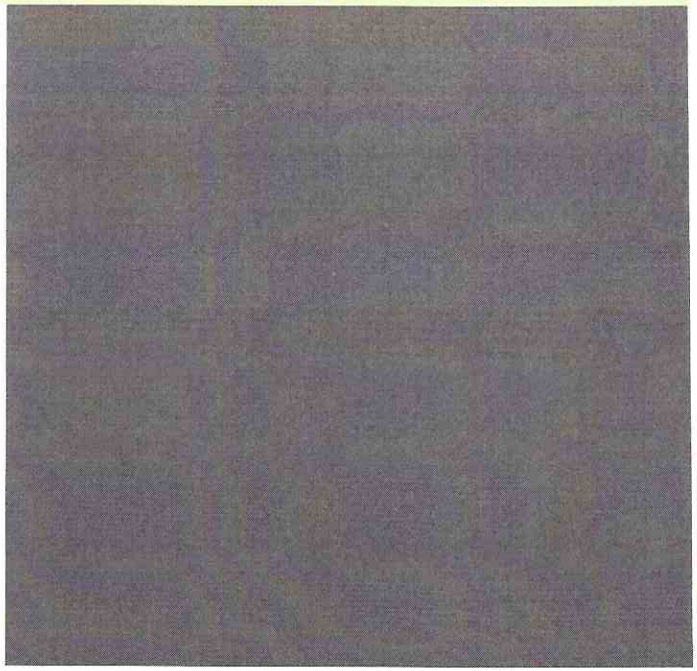
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 Tenedores	Delivery / Express
N.O.17. Cuenta con una bodega de vinos y licores, menaje.	Cada una ubicada de acuerdo a la función que cumple y por separado.	Cada una ubicada de acuerdo a la función que cumple y por separado. En el caso de los licores,	Cada una ubicada de acuerdo a la función que cumple y por separado.	

	En el caso de los licores, alejado del calor y el fuego.	alejado del calor y el fuego.	
N.O.18. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas.	El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado con capacidad de uso diario mínimo de 1000 litros. De ser necesario se tendrá una planta eléctrica.	El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado con capacidad de uso diario mínimo de 1000 litros. De ser necesario se tendrá una planta eléctrica.	El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado con capacidad de uso diario mínimo de 1000 litros. De ser necesario se tendrá una planta eléctrica.
N.O.19. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus			

especificaciones.				
N.O.20. El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techo, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	La música o el sonido del lugar deberá permanecer dentro del lugar, evitando perturbar a los moradores y a los demás negocios del sector. En los casos que aplique, para música o espectáculos al aire libre deberá contar con las autorizaciones pertinentes.	La música o el sonido del lugar deberá permanecer dentro del lugar, evitando perturbar a los moradores y a los demás negocios del sector. En los casos que aplique, para música o espectáculos al aire libre deberá contar con las autorizaciones pertinentes.	La música o el sonido del lugar deberá permanecer dentro del lugar, evitando perturbar a los moradores y a los demás negocios del sector. En los casos que aplique, para música o espectáculos al aire libre deberá contar con las autorizaciones pertinentes.	La música o el sonido del lugar deberá permanecer dentro del lugar, evitando perturbar a los moradores y a los demás negocios del sector. En los casos que aplique, para música o espectáculos al aire libre deberá contar con las autorizaciones pertinentes.
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 Tenedores	Delivery / Express
N.O.21. Las emisiones gaseosas y de olores del	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos	Irán de acuerdo al tamaño de los

establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas y/o filtros de condensación de grasa, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.	de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).	de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).	de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).	equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta

Quito Turismo
Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

				filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).
b.2. Infraestructura del área de bar				
N.O.22. Las superficies donde se preparan las bebidas son de materiales de fácil limpieza y lavables.	No se permite el uso de madera. Se utilizará acero inoxidable, mármol o granito.	No se permite el uso de madera. Se utilizará acero inoxidable, mármol o granito.	No se permite el uso de madera.	
N.O.23. Cuenta con un área de lavado en acero inoxidable con agua corriente.	De dos o un pozo dependiendo la capacidad del lugar. De acero inoxidable, con mezcladora para agua caliente y agua fría.	De dos o un pozo dependiendo la capacidad del lugar. De acero inoxidable, con mezcladora para agua caliente y agua fría.	De dos o un pozo dependiendo la capacidad del lugar. De acero inoxidable, con mezcladora para agua caliente y agua fría.	
N.O.24. Existe una barra con taburetes con capacidad para alojar el 5%				

del aforo							
b.3. Infraestructura del área de comedor							
N.C.3. El espacio asignado a cada cliente corresponde a la categoría y aforo. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	Aforo es de 1,2 m2 por persona (L: 1,34m x A: 0,90m)	Aforo es de 1,0 m2 por persona (L: 1,20m x A: 0,85m)	Aforo es de 0,85 m2 por persona (L: 1,15m x A: 0,74m)				
N.O.25. Las sillas ocupadas entre mesas tienen una separación de 50 cm.							
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.26. Existe un área del comedor que cuenta con espacios habilitados para							

personas con discapacidad, en los cuales, las sillas entre mesas tienen una separación de 1 metro.				
b.4. Infraestructura del área de cocina				
N.C.4. El área asignada a la cocina es equivalente al menos al porcentaje del comedor asignado por categoría.	20% del área del comedor	20% del área del comedor	15% del área del comedor	
N.O.27. Tiene un área independiente del área de servicio al cliente, asignada para bodega de alimentos secos.	Bien adecuada con repisas que no permitan el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Seca, bien ventilada y limpia.	Bien adecuada con repisas que no permitan el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Seca, bien ventilada y limpia.	Bien adecuada con repisas que no permitan el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Seca, bien ventilada y limpia.	Bien adecuada con repisas que no permitan el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Seca, bien ventilada y limpia.
N.O.28. Cuenta con áreas específicas independientes del área de servicio al cliente, donde se	Sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por	Sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.	Sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por	Sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

almacenan los frescos.	separado.		separado.	mixtos o por separado.
N.O.29. El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente disponible de manera permanente.	De dos pozos con mezcladora de agua caliente y fría.	De dos pozos con mezcladora de agua caliente y fría.	De 1 pozo con mezcladora de agua caliente y fría.	De 1 pozo con mezcladora de agua caliente y fría.
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
N.O.30. Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, carnes, entre otros para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.	De carácter obligatorio para todos los establecimientos.	De carácter obligatorio para todos los establecimientos.	De carácter obligatorio para todos los establecimientos.	De carácter obligatorio para todos los establecimientos.

N.O.31. El dispositivo para la retención de aceite y grasa se encuentra localizado en los conductos de desagüe de la cocina, antes del punto de descarga al alcantarillado.	El dispositivo atrapa grasa debe ser limpiado regularmente para para prevenir el escape de cantidades apreciables de grasa y la generación de malos olores.	
N.O.32. Las áreas de cocina se encuentran ventiladas y presentan seguridades contra el acceso de plagas.	El área de cocina debe estar ventilada para prevenir la condensación de vapor, calor y la acumulación de polvo. Los filtros de los sistemas de ventilación como: extractores, conductores de aire y campanas deben retirarse y limpiarse con regularidad	Debe asegurar la protección de los alimentos del ambiente

N.O.33. Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	Los pisos no deben ser de material poroso, el material del piso debe ser antideslizantes en seco y mojado. Los drenajes de piso deben estar protegidos con rejillas que eviten el acceso a plagas. Las paredes deben ser lizas e impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección.	Los pisos no deben ser de material poroso, el material del piso debe ser antideslizantes en seco y mojado. Los drenajes de piso deben estar protegidos con rejillas que eviten el acceso a plagas. Las paredes deben ser lizas e impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección.	Los pisos no deben ser de material poroso, el material del piso debe ser antideslizantes en seco y mojado. Los drenajes de piso deben estar protegidos con rejillas que eviten el acceso a plagas. Las paredes deben ser lizas e impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección.	Los pisos no deben ser de material poroso, el material del piso debe ser antideslizantes en seco y mojado. Los drenajes de piso deben estar protegidos con rejillas que eviten el acceso a plagas. Las paredes deben ser lizas e impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección.
b.5. Infraestructura del área de artistas en vivo (si ofreciere este servicio)				
N.O.34. Cuenta con un área destinada para uso exclusivo de artistas en	No debe impedir el tráfico de clientes ni de personal de servicio.			

vivo, donde no podrá habilitarse ningún otro servicio.				
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
b.6. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias				
N.O.35. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	Totalmente separada y bien rotulada.			
N.O.36. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con iluminación natural y/o artificial.	Las baterías sanitarias pueden tener iluminación artificial y ventilación por medio de pozos de aire de 1 m2 de área y lados de 1 m como mínimo.			
N.O.37. El sistema para la	El sistema para activar			

activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	la iluminación estará ubicada a 1.20m desde el piso
N.O.38. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.	
N.O.39. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.	

Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
N.O.40. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.				
N.O.41. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.	El basurero del baño deberá estar provisto de funda plástica resistente y tapa			

N.O.42. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran signos de deterioro ni humedad.	
N.O.43. Los pisos son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	
N.O.44. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.	

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 Tenedores	Delivery / Express
N.O.45. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.				
N.O.46. En el caso de que el área de los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios (libres de polvo, son despiden olores y ordenados).				
N.O.47. El establecimiento	Deberá adecuarse			

cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	al menos un servicio higiénico para personas con discapacidad el mismo que cumplirá con requisitos técnicos En estos casos, las medidas del espacio para excusado serán de 1.70 x 1.70 m, y deben colocarse pasamanos y/o soportes en los muros. Lavamanos con grifería temporizada, provisto de accesorios que pueda ser accionado por la persona con discapacidad. Puerta de ancho libre mínimo de 0.90m. Incluir un botón de auxilio para emergencias.
N.O.48. Todo servicio	Los servicio higiénicos

higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura:

a. Inodoro con asiento y tapa
b. Urinario
c. Lavamanos

deberán contar con la siguiente elementos básicos como:

-Inodoro con asiento y tapa

-Urinario

-Lavamanos

-dispensador de papel higiénico

- basureo

-jabón

-secador de manos o toallas absorbentes desechables

Espejo sobre el lavamanos

Dispensador de desinfectante dentro y fuera de las instalaciones

Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.49. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.	El establecimiento contará al menos dos baños perfectamente señalizados uno para hombres y el otro para mujeres El baño de los hombres deberá contar: WC. 1 urinario, un lavamanos con grifería						

	temporizada. El baño de las mujeres deberá contar con WC y lavamanos con grifería temporizada como básico
N.O.50. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias corresponde al especificado por la autoridad competente.	Los establecimientos que tengan una acogida de varones entre 1-20 deberá contar: 1 WC, un urinario , un lavamanos 21-40: 2WC, 2 urinarios y 2 Lavamanos, en el casos de las damas se mantiene la norma igual a excepción de los urinarios
b.7. Infraestructura del área del personal	
N.C.5. Posee servicios	

higiénicos exclusivos para uso del personal y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	Los servicios higiénicos para uso del personal de acuerdo al número de trabajadores se establece: 1-10 1WC-1 lavatorio -1 ducha 11-30 2WC- 2 lavatorios -2 duchas 31-50 3WC-3 lavatorios ,3 duchas El servicio higiénico de los hombres, se podrá remplazar el 50% de los escusados por urinarios individuales o colectivos	SSHH exclusivos y acorde al número de trabajadores	Al menos 1 SSHH general de uso exclusivo de trabajadores	Al menos 1 SSHH general de uso exclusivo de trabajadores	
N.C.6. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal y el almacenamiento de sus artículos personales.	Las áreas de asignada para cambio de ropa deberá estar equipada con casilleros individuales igual al	Posee área de cambio de ropa y almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento	Posee área de cambio de ropa y almacenamiento	

	número de trabajadores		
N.C.7. Cuenta con un área de comedor para uso exclusivo del personal.	Esta área deberá estar dotada iluminación, ventilación adecuada. número de mesas y sillas acorde al número de trabajadores. Deberá contar con receptáculos cubiertos para desperdicios de comida	Comedor exclusivo o usa comedor de clientes fuera del horario de atención al público	Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al público
b.8. Infraestructura para la seguridad			
N.O.51. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la	Ninguna parte o zona del establecimiento deberá estar alejada de una salida exterior y dicha distancia deberá estar en función del		

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

autoridad competente.	grado de riesgo existente. Las salidas deberán estar señaladas e iluminadas. La resistencia al fuego de los componentes estructurales responderá mínimo al tipo de construcción No. 3, según la norma INEN Protección Contra Incendios.			
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
N.O.52. Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos.	Los interruptores deberán instalarse en puntos fácilmente accesibles y su altura de montaje estará comprendida entre 0,80 m y 1,40 m, medida desde su punto más			

	bajo sobre el nivel del piso terminado. Cuando se instala sobre mesones de cocina o baño, se deberá colocar los tomacorrientes a una altura mínima de 0,10 m del mesón. Se instalará al menos un tomacorriente por cada 10 m2 o fracción de local, con un mínimo de (3) tres tomacorrientes.
C. EQUIPAMIENTO c.1. Equipamiento general	
N.O.53. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o	

amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	
N.O.54. Los sistemas de amplificación del servicio de ambientación musical y/o del servicio de música y artistas en vivo, (de ser el caso), están colocados al interior del establecimiento y se encuentran dirigidos hacia el interior.	No deberá molestar a los moradores y a otros negocios del sector.

Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
N.O.55. El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e	Los residuos sólidos urbanos se sacaran del establecimiento de			

inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	acuerdo a la ordenanza municipal 213 Se deberá solicitar horarios especiales de recolección con la finalidad de facilitar la fluidez vehicular
N.O.56. Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	Los residuos de alimentos, aceites y grasas usadas previamente se los deberá filtrar y almacenar temporalmente en recipientes tapados para posteriormente ser entregados a los gestores ambientales
c.2. Equipamiento del área de comedor	
N.O.57. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde	Que vayan de acuerdo

al aforo.	al concepto del lugar.			
N.O.58. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo.	Vajillas de cerámica en perfecto estado de conservación Cristalería en buen estado y diseño de acuerdo a las características de bebidas que ofrece el establecimiento. Cubiertos en perfecto estado. Todo debe ser hecho con materiales que resistan el uso intensivo	Vajillas de cerámica en perfecto estado de conservación Cristalería en buen estado y diseño de acuerdo a las características de bebidas que ofrece el establecimiento. Cubiertos en perfecto estado. Todo debe ser hecho con materiales que resistan el uso intensivo	Vajillas de cerámica en perfecto estado de conservación Cristalería en buen estado y diseño de acuerdo a las características de bebidas que ofrece el establecimiento. Cubiertos en perfecto estado. Todo debe ser hecho con materiales que resistan el uso intensivo.	Vajilla y cubiertos desechables
c.3. Equipamiento del área de cocina				
N.O.59. Cuenta con cocina industrial y válvula de baja presión.	Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a 40.000 BTU	Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a 40.000 BTU por cada	Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a 40.000 BTU por cada	Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a 40.000

	por cada quemador.	quemador.	quemador.	BTU por cada quemador.
N.O.60. La cocina cuenta con un sistema de extracción que impide la contaminación de olores y atrapa las grasas acumuladas.	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa.	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana

Quito Turismo
Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

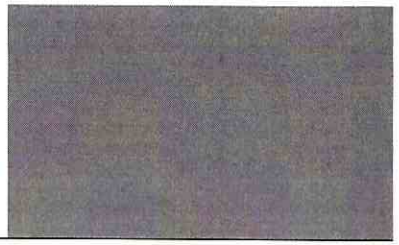
	La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).	0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).	de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).	deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
N.O.61. Cuenta con iluminación industrial para cocina	Deberán usarse lámparas industriales con luz fría, protegidas de la humedad y la grasa y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.	Deberán usarse lámparas industriales con luz fría, protegidas de la humedad y la grasa y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.	Deberán usarse lámparas industriales con luz fría, protegidas de la humedad y la grasa y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.	Deberán usarse lámparas industriales con luz fría, protegidas de la humedad y la grasa y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto

				de calor de la luminaria.
N.O.62. Cuenta con implementos de cocina (ollas, sartenes, cucharas, entre otros) discriminados para su uso en agua o aceite y en dulce o sal.	Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la contaminación cruzada	Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la contaminación cruzada	Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la contaminación cruzada	Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la contaminación cruzada
N.O.63. Las superficies donde se preparan las bebidas y alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables.	De acero inoxidable. Está prohibido el uso de madera.	De acero inoxidable. Está prohibido el uso de madera.	De acero inoxidable. Está prohibido el uso de madera.	De acero inoxidable. Está prohibido el uso de madera.
N.O.64. Cuenta con un sistema de congelación	Debe contar con el sistema de congelación	Debe contar con el sistema de congelación	Debe contar con el sistema de congelación	Debe contar con el sistema de

con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otro para frutas/verduras.	para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse en separado carne res, cerdo pollo y pescado en empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos. De acero inoxidable de carácter industrial.	para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse en separado carne res, cerdo pollo y pescado en empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos. De acero inoxidable de carácter industrial.	para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse en separado carne res, cerdo pollo y pescado en empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos. De acero inoxidable de carácter industrial.	congelación para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse en separado carne res, cerdo pollo y pescado en empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos. De acero inoxidable de carácter industrial.
N.O.65. Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y	Fríos (prod. congelados: helados, verduras, fruta, carne, pescado, marisco, bollos y			

otra para frutas/ verduras y lácteos.	pasteles) ≤ -18 °C Refrigeradores (carne y aves) ≤ 7 °C Refrigeradores, productos a granel (cárnicos, queso) ≤ 10 °C Vitrinas de frío (bebidas) ≤ 10 °C Refrigeradores de auto-servicio (productos láteos, bollos y pasteles) ≤ 10 °C Todos de acero inoxidable de carácter industrial.

N.O.66. Cuenta con instrumentos de control de temperatura para la cocción y la refrigeración /congelación de alimentos.	El establecimiento debe contar como mínimo un medidor de la calidad del aceite para llevar el control. Y un termómetro para control de la cadena de frio para el almacenamiento y control de preparación de los alimentos.			
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express)
c.4. Equipamiento del área de bar				
N.O.69. Cuenta con un sistema de almacenamiento de alimentos secos.	Separando los productos del área de cocina.			
N.O.70. Cuenta con un sistema de refrigeración para productos frescos.				

N.O.71. Cuenta con un sistema de congelación para alimentos de uso exclusivo del bar.	Separado totalmente de la cocina y de alimentos que se usen para la elaboración de comida caliente.	

c.5. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias

N.O.72. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento:	a. Espejo sobre el lavamanos b. Basurero con tapa c. Dispensador de jabón con este elemento disponible d. Sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano con este elemento disponible e. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible f. Dispensador de papel higiénico con este elementos disponible

	g. Sistema de aromatización			
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
c.7. Equipamiento para la seguridad				
N.O.73. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Los establecimientos que cuente 1-9 empleados deben cumplir con: Botiquín de primeros el mismo que debe contener venda azul venda adhesiva almohadilla de gasa estéril crema para quemadura toalla limpiadora Antinflamatorios (ej: Ibuprofeno)			

	Alcohol, agua oxigenada, Termómetro Aspirinas Tiejeras de punta redondeada Si el número de empleados es mayor deberá ajustarse a los requerimientos establecidos por la autoridad competente.
N.O.74. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Los extintores se colocarán en las proximidades de los sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables, accesibles y visibles desde cualquier punto del local. Se colocarán extintores

	de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m2. El establecimiento deberá contar con 2 extintores como mínimo. La distancia a recorrer horizontalmente desde cualquier punto del área protegida hasta alcanzar el extintor más próximo no excederá de 25 m.
N.O.75.Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente.	Debe contarse con centralina de gas para los equipos, con tanques de gas industrial y que proporcionen la presión de gas necesarias para el buen funcionamiento de los mismos.

	Los tanques de gas deben estar en contenedores o armarios que cumplan con los requisitos establecidos por la autoridad competente.
	En el exterior del contenedor debe estar previsto las siguientes inscripciones de seguridad: Peligro gas inflamable Prohibido fumar o entrar con llama Identificación de la comercializadora de gas
D. SEÑALIZACIÓN N.O.76. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de	El establecimiento dará exhibir una placa de 20 x 30 cm espacio 100%

tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	libre de humo.			
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
N.O.77. En caso de que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán:	a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre			

	ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco.	[redacted]
N.O.78. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.	Las salidas y rutas deben estar claramente visibles y señalizadas de manera que las personas puedan encontrar la dirección de escape. Las salidas de evacuación deben estar señalizadas con un indicativo de salida emergencia que se colocará sobre las puertas o muy próximas a ellas	
N.O.79. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la	Los letreros que promueven el uso eficiente de agua y	[redacted]

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

energía del establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	energía deberán colocase en los baños de hombre, mujeres, del personal y en el área de cocina.			
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
N.O.80. Cuenta con señalización de: a. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal b. Áreas peligrosas o con material inflamable	La señalización de áreas restringidas y peligrosas debe cumplir con las especificaciones de la autoridad competente El material puede ser acrílico o adhesivo.			
N.O.81. Cuenta con				

letreros que especifican la no venta de bebidas alcohólicas moderadas y no moderadas (según categoría), a menores de edad y en horarios no permitidos.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas. Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles , preferentemente al ingreso del establecimiento	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Solo bebidas no alcohólicas moderadas (cerveza)
E. SERVICIOS				
N.C.8. Brinda el servicio de guardarropa	Una persona será la encargada de recibir abrigos y carteras y el establecimiento deberá tener dispositivos en las mesas que soporten las carteras y brinden seguridad a los clientes.			
N.C.9. Brinda el servicio de internet	Proporcionará la clave de acceso a todos los clientes que se			

	encuentren dentro del establecimiento.			
N.C.10. Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento.	Tendrá convenios con cooperativas de taxis o taxis ejecutivos que puedan llegar al lugar de una manera rápida.			
N.C.11. Brinda alternativas de pago adicionales al efectivo, en función de su categoría.	El establecimiento debe tener equipo para cobrar con tarjeta de crédito y de débito para brindar al cliente la mayor facilidad de pago.			
N.O.82. Cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera del cliente en el establecimiento.	En caso de necesitar tendrá calentadores de ambiente a gas, de igual manera aire acondicionado o sistemas de ventilación.			
Criterio norma	5	4	3	Delivery / Express

	tenedores	tenedores	tenedores	
N.C.12. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta gastronómica y especialidad culinaria, con el detalle de ingredientes y precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría).	Carta de oferta de alimentos En la oferta gastronómica deberá incluirse un 10% de la cocina patrimonial o al menos o al menos el 20% de ingredientes no tradicionales	Carta de oferta de alimentos	Carta de oferta de alimentos	Informa a través de algún sistema la oferta de alimentos
N.C.13. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta de bebidas, de acuerdo a la categoría, con el detalle de precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría)	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Solo bebidas no alcohólicas moderadas (cerveza)
N.O.83. La oferta gastronómica en ningún caso incluye especies				

animales ni vegetales en veda, peligro de extinción o amenazadas.					
N.C.15. Toda información escrita y/o digital que se provee a los clientes es en dos idiomas (nacional y extranjero).					
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores		Delivery / Express
N.C.16. Los trabajadores del área operativa o administrativa, hablan un idioma extranjero.	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador habla un idioma extranjero		Al menos 1 trabajador habla un idioma extranjero
N.C.17. El establecimiento brinda servicio a la mesa con una persona especializada.	El número de meseros esta relacionado con el número de mesas que se tiene en el restaurante ya la	Un mesero por cada 5 mesas	Un mesero por cada 6 mesas		

	capacidad del mismo.	
F. MANTENIMIENTO		
N.O.84. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).		
N.O.85. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	Se debe tener un registro de limpieza con funciones específicas por área y los horarios de limpieza de las mismas.	
N.O.86. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	Se debe mantener un inventario de los equipos y materiales.	
G. PERSONAL		

N.O.87. El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.	El personal de servicio del establecimiento debe estar uniformado. En el uniforme debe constar el nombre del establecimiento y de la persona, claramente visible,			
Criterio norma	**5 tenedores**	**4 tenedores**	**3 tenedores**	**Delivery / Express**
N.O.88. El personal de preparación de alimentos cuenta con protección de cabello y de manos.	El personal de preparación de alimentos debe contar con: Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes. Cabello recogido y protección de cabello: malla, champiñón o			

	cofia. Uñas bien cortadas y protección de manos				
N.O.89. El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta cuenta con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	Todos los empleados que manipulen alimentos deben presentar de manera obligatoria su carnet de salud emitido por el ministerio de salud del país.				
N.C.18. El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.	Al menos 2 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	
N.O.90. El personal está entrenado para la atención de emergencias.	Deben contar con números de emergencia. Además de una guía telefónica				

	actualizada.			
N.C.19. El establecimiento cuenta con personal especializado en la atención al cliente, según categoría.	• Personal de recibimiento de clientes (maitre o hostess) • Personal de cocina (chef) • Personal de comedor (1 mesero por cada 5 mesas)	• Personal de recibimiento de clientes (maitre o hostess) • Personal de cocina (chef) • Personal de comedor (1 mesero por cada 5 mesas)	• Personal de recibimiento de clientes • Personal de cocina (cocinero) • Personal de comedor (1 mesero por cada 6 mesas)	• Personal de cocina (cocinero)
H. ADMINISTRATIVO N.O.91. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.	Todos los empleados del lugar deben estar familiarizados con estos datos de la empresa.			
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express

N.O.92. El establecimiento tiene entre sus políticas: a. la no contratación de menores de edad. b. la no promoción de la prostitución. c. La no venta de estupefacientes. d. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)	
N.O.93. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica:	a. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal

	con discapacidades. b. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente los alimentos y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.
I. LEGAL	
N.O.94. El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria.	Las facturas deben estar vigentes y deben cumplir con los lineamientos de actividad a realizar por

	el establecimiento.
N.O.95. El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país.	Todos deberán tener documentos legales y respaldos de la información de cada trabajador.

Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	Delivery / Express
N.O.96. Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral.	No se podrá tener gente trabajando sin contrato, sea a tiempo completo, parcial o por comisión.	No se podrá tener gente trabajando sin contrato, sea a tiempo completo, parcial o por comisión.	No se podrá tener gente trabajando sin contrato, sea a tiempo completo, parcial o por comisión.	No se podrá tener gente trabajando sin contrato, sea a tiempo completo, parcial o por comisión.
N.O.97. El personal recibe mensualmente lo correspondiente al 10% de servicio, de manera equitativa.	Entre personal de servicio y personal de cocina.			

A 0013

ANEXO TECNICO 3: CAFETERIAS

Definición:

Establecimiento que prepara alimentos fríos y calientes (sánduches, panes, galletas, pasteles, empanadas, bolones, quimbolitos, humitas, helados u otros similares) que acompañan una bebida fría o caliente no alcohólica (cafés, infusiones, batidos, refrescos, jugos de frutas, yogurt u otros similares), con servicio a la mesa para consumo inmediato en el establecimiento. El número de sillas y mesas de la cafetería deberá acoger al 100% de la capacidad máxima de comensales (aforo).

Este establecimiento no vende platos a la carta, menús ni comidas rápidas, ni podrá habilitar espacios para música en vivo ni pistas de baile, asimismo en función de que este tipo de establecimiento no contempla el expendio de bebidas alcohólicas no podrá exhibirlas ni habilitar áreas de bar.

Categorías de cafeterías:

a. 5 tazas (lujo)

b. 4 tazas (primera)

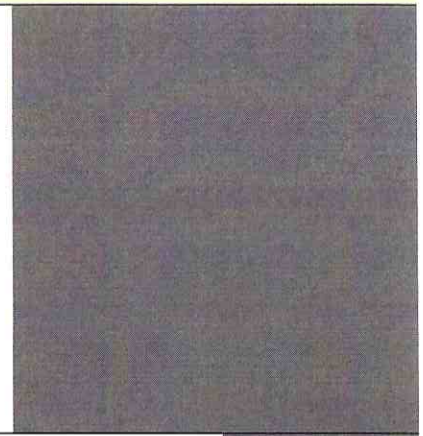
c. 3 tazas (segunda)

Categorías específicas para el DMQ:

a. Express o Delivery (incluye patios de comida)

Criterio norma	5 Tazas	4 tazas	3 Tazas	Delivery / Express
J. ACCESO				
a.1. Identificación externa				

N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial, tipo de actividad turística y categoría del establecimiento.	La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m. Adosado a la fachada	La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m.	La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m. Adosado a la fachada	La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no

	frontal del establecimiento	Adosado a la fachada frontal del establecimiento	frontal del establecimiento		deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m. Adosado a la fachada frontal del establecimiento
a.2. Área de recepción y sala de espera					
N.O.3. Exhibe información del aforo.	La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.	La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.	La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.		
N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad.	La información turística	La información turística debe ubicarse en el	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público		

	debe ubicarse en el área de atención al público	área de atención al público			
N.C.1. Exhibe la oferta gastronómica y bebidas permitidas según categoría con precios incluidos impuestos (con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA)	Incluye IVA y servicio	Incluye IVA y servicio	Incluye IVA y servicio	Incluye IVA y servicio	
N.O.5. Exhibe los horarios de atención de una manera visible desde el exterior del establecimiento.	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo.	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo.	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo.	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo.	

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	Debe colocarse en lugar visible al público. Debe estar protegida para evitar el deterioro.	Debe colocarse en lugar visible al público. Debe estar protegida para evitar el deterioro.	Debe colocarse en lugar visible al público. Debe estar protegida para evitar el deterioro.	Debe colocarse en lugar visible al público. Debe estar protegida para evitar el deterioro.
N.O.7. Cuenta con mobiliario para la espera y uso exclusivo de los clientes.	Debe tener una sala de espera o un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.	Debe tener una sala de espera o un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.	Debe tener un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.	Debe tener un lugar donde las personas puedan sentarse.

Criterio norma	5 tazas	4 Tazas	3 Tazas	Delivery / Express
a.3. Acceso para personas con discapacidad				
N.O.8. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados (Rampas, barreras de seguridad y ascensor).	La accesibilidad contará con rampas, pasillos de acceso, al menos un baño adecuado, estos deberán cumplir con los requerimientos de ley. Contará al menos con dos mesas de forma rectangular, estratégicamente colocadas, que tengan una altura de setenta y cinco centímetros libres del piso a la parte inferior de la mesa, para comensales en sillas de ruedas.			

a.4. Ingresos

N.C.2. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores	Todas las áreas de ingreso de clientes deben encontrarse: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados). Todas las áreas de ingreso del personal y de insumos/proveedores (a través de zonas de carga y descarga) deben encontrarse: a. señalizadas b. libres de obstáculos c. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados)	Obligatorio ingresos diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados	
N.O.9. En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en			(horarios según categorías)	(horarios según	

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

horarios fuera de la atención al público.			categorías)	
N.O.10. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados)	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.
K. INFRAESTRUCTURA b.1. Infraestructura general				
N.O.11. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores.	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. El sistema de ventilación artificial debe promover el ahorro energético Los sistemas de ventilación deben limpiarse periódicamente para prevenir la	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. El sistema de ventilación artificial debe promover el ahorro energético Los sistemas de		

	acumulación de polvo .	ventilación deben limpiarse periódicamente para prevenir la acumulación de polvo	
N.O.12. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.	Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.		

N.O.13. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.		
N.O.14. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y/o bebidas.	Las áreas para servicios higiénicos deben estar bien localizadas y no deben causar incomodidad al cliente por la cercanía a estos.	
N.O.15. Las áreas del establecimiento, principalmente las de cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	No se puede utilizar madera por ningún motivo para paredes y pisos de baños y cocina. Los pisos De material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil	

	lavado. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable. La puertas						
N.O.16. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable.	Se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos y bebidas.						

Criterio norma	5 Tazas	4 tazas	3 Tazas	2 tazas	1 tazas	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.17. Cuenta con una bodega de vinos y licores, menaje.	Cada una ubicada de acuerdo a la función que cumple y por separado. En el caso de los licores, alejado del calor y el						

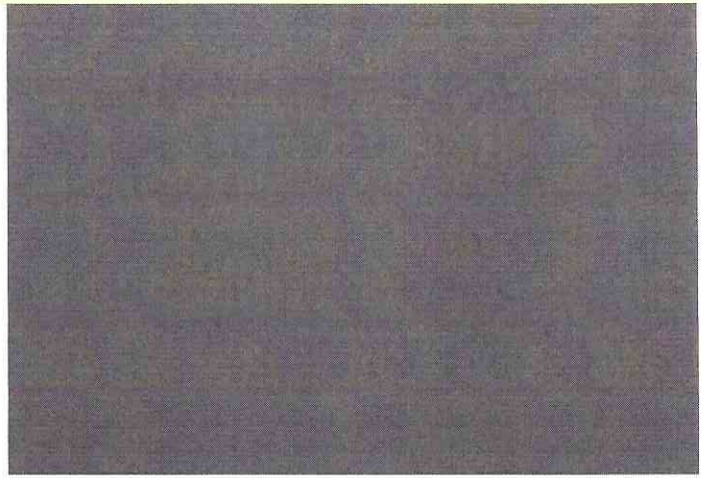
	fuego.
N.O.18. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas.	El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado con capacidad de uso diario mínimo de 1000 litros. De ser necesario se tendrá una planta eléctrica.
N.O.19. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus especificaciones.	

N.O.20. El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techo, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	La música o el sonido del lugar deberá permanecer dentro del lugar, evitando perturbar a los moradores y a los demás negocios del sector.	
N.O.21. Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas y/o filtros de condensación de grasa, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está	

	cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).

b.2. Infraestructura del área de bar

N.O.22. Las superficies donde se preparan las bebidas son de materiales de fácil limpieza y lavables.	No se permite el uso de madera. Se utilizará acero inoxidable, mármol o granito.
N.O.23. Cuenta con un área de lavado en acero inoxidable con agua corriente.	De dos o un pozo dependiendo la capacidad del lugar. De acero inoxidable, con mezcladora para agua



	caliente y agua fría.				
N.O.24. Existe una barra con taburetes con capacidad para alojar el 5% del aforo					
b.3. Infraestructura del área de comedor					
N.C.3. El espacio asignado a cada cliente corresponde a la categoría y aforo. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	Aforo es de 1,4 m2 por persona (L: 1,40m x A: 1,0m)	Aforo es de 1,2 m2 por persona (L: 1,34m x A: 0,90m)	Aforo es de 1,0 m2 por persona (L: 1,20m x A: 0,85m)		
	Aforo es de 0,85 m2 (L: 1,15m x A: 0,74m)	Aforo es de 0,75 m2 (L: 1,08m x A: 0,70m)	Esta categoría no tiene comedor	Esta categoría no tiene comedor	
N.O.25. Las sillas ocupadas entre mesas tienen una separación de 50 cm.					
Criterio norma	5	4	3		Delivery /

	tazas	tazas	tazas	Express
N.O.26. Existe un área del comedor que cuenta con espacios habilitados para personas con discapacidad, en los cuales, las sillas entre mesas tienen una separación de 75 cm.				
b.4. Infraestructura del área de cocina				
N.C.4. El área asignada a la cocina es equivalente al menos al porcentaje del comedor asignado por categoría.	30% del área del comedor	20% del área del comedor	20% del área del comedor	
N.O.27. Tiene un área independiente del área de servicio al cliente, asignada para bodega de alimentos secos.	Bien adecuada con repisas que no permitan el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Seca, bien ventilada y			

	limpia.			
N.O.28. Cuenta con áreas específicas independientes del área de servicio al cliente, donde se almacenan los frescos.	Sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.			
N.O.29. El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente disponible de manera permanente.	De dos pozos con mezcladora de agua caliente y fría.	1 pozo		
Criterio norma	5 Tazas	4 taza s	3 tazas	Delivery / Express
N.O.30. Los establecimientos que	De carácter obligatorio para todos los			

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, carnes, entre otros para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.	establecimientos.	
N.O.31. El dispositivo para la retención de aceite y grasa se encuentra localizado en los conductos de desagüe de la cocina, antes del punto de descarga al alcantarillado.	El dispositivo atrapa grasa debe ser limpiado regularmente para para prevenir el escape de cantidades apreciables de grasa y la generación de malos olores.	
N.O.32. Las áreas de cocina se encuentran ventiladas y presentan seguridades contra el acceso de plagas.	El área de cocina debe estar ventilada para prevenir la condensación de vapor, calor y la acumulación de polvo. Los filtros de los sistemas	

	de ventilación como: extractores, conductores de aire y campanas deben retirarse y limpiarse con regularidad	
N.O.33. Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	Los pisos no deben ser de material poroso, el material del piso debe ser antideslizantes en seco y mojado. Los drenajes de piso deben estar protegidos con rejillas que eviten el acceso a plagas. Las paredes deben ser lizas e impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección.	

Criterio norma	5 Tazas	4 tazas	3 tazas	Delivery / Express	público)
b.6. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias					
N.O.35. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	Totalmente separada y bien rotulada.				
N.O.36. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con iluminación natural y/o artificial.	Las baterías sanitarias pueden tener iluminación artificial y ventilación por medio de pozos de aire de 1 m2 de área y lados de 1 m como mínimo.				
N.O.37. El sistema para la activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	El sistema para activar la iluminación estará ubicada a 1.20m desde el piso				
N.O.38. El servicio higiénico					

o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.				
N.O.39. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.				
Criterio norma	5 tazas	4 tazas	3 tazas	Delivery / Express
N.O.40. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema				

público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.	
N.O.41. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.	El basurero del baño deberá estar provisto de funda plástica resistente y tapa
N.O.42. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran signos de deterioro ni humedad.	
N.O.43. Los pisos son	

antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	
N.O.44. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.	
N.O.45. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.	
N.O.46. En el caso de que	

el área de los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios (libres de polvo, son despiden olores y ordenados).

N.O.47. El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.

Deberá adecuarse

al menos un servicio higiénico para personas con discapacidad el mismo que cumplirá con requisitos técnicos

En estos casos, las medidas del espacio para excusado serán de 1.70 x 1.70 m, y deben colocarse pasamanos y/o soportes en los muros.
Lavamanos con grifería temporizada, provisto de accesorios que pueda ser accionado por la persona con discapacidad.
Puerta de ancho libre mínimo de 0.90m. Se debe incluir un pulsador de

auxilio para casos de emergencia.

N.O.48. Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: d. Inodoro con asiento y tapa e. Urinario f. Lavamanos	Los servicio higiénicos deberán contar con la siguiente elementos básicos como: -Inodoro con asiento y tapa -Urinario -Lavamanos -dispensador de papel higiénico - basureo -jabón -secador de manos o toallas absorbentes

A0013

	desechables Espejo sobre el lavamanos Dispensador de desinfectante dentro y fuera de las instalaciones			
Criterio norma	5 tazas	4 tazas	3 tazas	Delivery / Express
N.O.49. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.	El establecimiento contará al menos dos baños perfectamente señalizados uno para hombres y el otro para mujeres El baño de los hombres deberá contar: WC. 1 urinario, un lavamanos con grifería temporizada. El baño de las mujeres			

	deberá contar con WC y lavamanos con grifería temporizada como básico	
N.O.50. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias corresponde al especificado por la autoridad competente.	Los establecimientos que tengan una acogida de varones entre 1-20 deberá contar: 1 WC, un urinario , un lavamanos 21-40: 2WC, 2 urinarios y 2 Lavamanos, en el casos de las damas se mantiene la norma igual a excepción de los urinarios	

b.7. Infraestructura del área del personal

N.C.5. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	Los servicios higiénicos para uso del personal de acuerdo al número de trabajadores se establece: 1-10 1WC-1 lavatorio -1 ducha 11-30 2WC- 2 lavatorios - 2 duchas 31-50 3WC-3 lavatorios ,3 duchas El servicio higiénico de los hombres, se podrá remplazar el 50% de los escusados por urinarios individuales o colectivos	SSHH exclusivos y acorde al número de trabajadores	Al menos 1 SSHH general de uso exclusivo de trabajadores	
N.C.6. Posee un área				

A 0013

exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal y el almacenamiento de sus artículos personales.	Las áreas de asignada para cambio de ropa deberá estar equipada con casilleros individuales igual al número de trabajadores	Posee área de cambio de ropa y almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento	
N.C.7. Cuenta con un área de comedor para uso exclusivo del personal.	Esta área deberá estar dotada iluminación, ventilación adecuada. número de mesas y sillas acorde al número de trabajadores Deberá contar con receptáculos cubiertos para desperdicios de comida	Comedor exclusivo	Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al público	

b.8. Infraestructura para la seguridad

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

N.O.51. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	Ninguna parte o zona del establecimiento deberá estar alejada de una salida exterior y dicha distancia deberá estar en función del grado de riesgo existente. Las salidas deberán estar señaladas e iluminadas. La resistencia al fuego de los componentes estructurales responderá mínimo al tipo de construcción No. 3, según la norma INEN Protección Contra Incendios.	
N.O.52. Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener	Los interruptores deberán instalarse en puntos fácilmente accesibles y su altura de montaje estará comprendida entre 0,80	

empalmes internos.	m y 1,40 m, medida desde su punto más bajo sobre el nivel del piso terminado. Cuando se instala sobre mesones de cocina o baño, se deberá colocar los tomacorrientes a una altura mínima de 0,10 m del mesón. Se instalará al menos un tomacorriente por cada 10 m2 o fracción de local, con un mínimo de (3) tres tomacorrientes.
L. EQUIPAMIENTO	
c.1. Equipamiento general	
N.O.53. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra	

en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	
N.O.54. Los sistemas de amplificación del servicio de ambientación musical y/o del servicio de música y artistas en vivo, (de ser el caso), están colocados al interior del establecimiento y se encuentran dirigidos hacia el interior.	No deberá molestar a los moradores y a otros negocios del sector.
N.O.55. El establecimiento	Los residuos sólidos

cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	urbanos se sacaran del establecimiento de acuerdo a la ordenanza municipal 213 Se deberá solicitar horarios especiales de recolección con la finalidad de facilitar la fluidez vehicular
N.O.56. Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	Los residuos de alimentos, aceites y grasas usadas previamente se los deberá filtrar y almacenar temporalmente en recipientes tapados para posteriormente ser entregados a los gestores ambientales
c.2. Equipamiento del área de comedor	

N.O.57. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al aforo.	Que vayan de acuerdo al concepto del lugar.	
N.O.58. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo.	Vajillas de cerámica en perfecto estado de conservación Cristalería en buen estado y diseño de acuerdo a las características de bebidas que ofrece el establecimiento. Cubiertos en perfecto estado. Todo debe ser hecho con materiales que resistan el uso intensivo.	Vajilla y cubiertos desechables

c.3. Equipamiento del área de cocina

N.O.59. Cuenta con cocina industrial y válvula de baja	Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a	

presión.	40.000 BTU por cada quemador.	
Cuenta con papel de cocina y papel toalla para el secado de manos del personal.		
N.O.60. La cocina cuenta con un sistema de extracción que impide la contaminación de olores y atrapa las grasas acumuladas.	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm	

	de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).	
N.O.61. Cuenta con iluminación industrial para cocina	Deberán usarse lámparas industriales con luz fluorescente, protegidas de la humedad y la grasa y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.	
N.O.62. Cuenta con implementos de cocina (ollas, sartenes, cucharas, entre otros) discriminados para su uso en agua o aceite y en dulce o sal.	Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la	

	contaminación cruzada
N.O.63. Las superficies donde se preparan las bebidas y alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables.	De acero inoxidable. Está prohibido el uso de madera.
N.O.64. Cuenta con un sistema de congelación con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otro para frutas/verduras.	Debe contar con el sistema de congelación para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse en separado carne res, cerdo pollo y pescado en empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos. De acero inoxidable de carácter industrial.

N.O.65. Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otra para frutas/ verduras y lácteos.	Fríos (prod. congelados: helados, verduras, fruta, carne, pescado, marisco, bollos y pasteles) ≤ -18 °C Refrigeradores (carne y aves) ≤ 7 °C Refrigeradores, productos a granel (cárnicos, queso) ≤ 10 °C Vitrinas de frío (bebidas) ≤ 10 °C Refrigeradores de auto-servicio (productos láteos, bollos y pasteles) ≤ 10 °C Todos de acero inoxidable de carácter industrial.

N.O.66. Cuenta con instrumentos de control de temperatura para la cocción y la refrigeración /congelación de alimentos.	El establecimiento debe contar como mínimo un medidor de la calidad del aceite para llevar el control. Y un termómetro para control de la cadena de frio para el almacenamiento y control de preparación de los alimentos.

Criterio norma	5 Tazas	4 tazas	3 tazas	Delivery / Express
c.4. Equipamiento del área de bar				
N.O.69. Cuenta con un sistema de almacenamiento de alimentos secos.	Separando los productos del área de cocina.			
N.O.70. Cuenta con un sistema de refrigeración para productos frescos.				
N.O.71. Cuenta con un sistema de congelación para alimentos de uso exclusivo del bar.	Separado totalmente de la cocina y de alimentos que se usen para la elaboración de comida caliente.			
c.5. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias				
N.O.72. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad	h. Espejo sobre el lavamanos i. Basurero con tapa j. Dispensador de jabón con este elemento disponible			

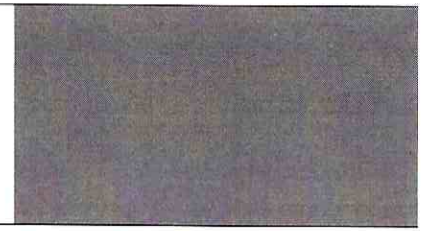
competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento:	k. Sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano con este elemento disponible l. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible m. Dispensador de papel higiénico con este elementos disponible n. Sistema de aromatización
c.7. Equipamiento para la seguridad	
N.O.73. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Los establecimientos que cuente 1-9 empleados deben cumplir con: Botiquín de primeros el mismo que debe contener venda azul venda adhesiva almohadilla de gasa

	estéril crema para quemadura toalla limpiadora Antinflamatorios (ej: Ibuprofeno) Alcohol, agua oxigenada, Termómetro Aspirinas Tiejeras de punta redondeada Si el número de empleados es mayor deberá ajustarse a los requerimientos establecidos por la autoridad competente.
N.O.74. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en	Los extintores se colocarán en las proximidades de los sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables,

la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	accesibles y visibles desde cualquier punto del local. Se colocarán extintores de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m2. El establecimiento deberá contar con 2 extintores como mínimo. La distancia a recorrer horizontalmente desde cualquier punto del área protegida hasta alcanzar el extintor más próximo no excederá de 25 m.
N.O.75.Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente.	Debe contarse con centralina de gas para los equipos, con tanques de gas industrial y que proporcionen la presión de gas necesarias para el buen funcionamiento de

	los mismos. Los tanques de gas deben estar en contenedores o armarios que cumplan con los requisitos establecidos por la autoridad competente. En el exterior del contenedor debe estar previsto las siguientes inscripciones de seguridad: Peligro gas inflamable Prohibido fumar o entrar con llama Identificación de la comercializadora de gas
M. SEÑALIZACIÓN N.O.76. Todo establecimiento cerrado está identificado como	El establecimiento dará exhibir una placa de 20 x 30 cm espacio 100% libre

100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	de humo.	[redacted]
N.O.77. En caso de que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán:	En el caso de que el establecimiento cuente con áreas abiertas, debe estar señalizada el a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan	[redacted]

	el cierre ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco.	
N.O.78. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.	Las salidas y rutas deben estar claramente visibles y señalizadas de manera que las personas puedan encontrar la dirección de escape. Las salidas de evacuación deben estar señalizadas con un indicativo de salida emergencia que se colocará sobre las puertas o muy próximas a ellas	
N.O.79. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del establecimiento tanto en	Los letreros que promueven el uso eficiente de agua y energía deberán colocase en los baños de	

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	hombre, mujeres, del personal y en el área de cocina.				
N.O.80. Cuenta con señalización de: c. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal d. Áreas peligrosas o con material inflamable	La señalización de áreas restringidas y peligrosas debe cumplir con las especificaciones de la autoridad competente El material puede ser acrílico o adhesivo.				
N.O.81. Cuenta con letreros que especifican la no venta de bebidas alcohólicas moderadas y no moderadas (según categoría), a menores de edad y en horarios no permitidos.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas. Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles ,	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Solo bebidas no alcohólicas moderadas (cerveza)	

	preferentemente al ingreso del establecimiento	
N. SERVICIOS		
N.C.8. Brinda el servicio de guardarropa	Una persona será la encargada de recibir abrigos y carteras y el establecimiento deberá tener dispositivos en las mesas que soporten las carteras y brinden seguridad a los clientes.	
N.C.9. Brinda el servicio de internet	Proporcionará la clave de acceso a todos los clientes que se encuentren dentro del establecimiento.	
N.C.10. Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento.	Tendrá convenios con cooperativas de taxis o taxis ejecutivos que puedan llegar al lugar de una manera rápida.	

N.C.11. Brinda alternativas de pago adicionales al efectivo, en función de su categoría.	El establecimiento debe tener equipo para cobrar con tarjeta de crédito y de débito para brindar al cliente la mayor facilidad de pago.			
N.O.82. Cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera del cliente en el establecimiento.	En caso de necesitar tendrá calentadores de ambiente a gas, de igual manera aire acondicionado o sistemas de ventilación.			
N.C.12. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta gastronómica y especialidad culinaria, con el detalle de ingredientes y precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría).	Carta de oferta de alimentos En la oferta gastronómica deberá incluirse un 10% de la cocina patrimonial o al menos o al menos el 20% de ingredientes no	Carta de oferta de alimentos	Carta de oferta de alimentos	Informa a través de algún sistema la oferta de alimentos

	tradicionales			
N.C.13. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta de bebidas, de acuerdo a la categoría, con el detalle de precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría)	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Solo bebidas no alcohólicas moderadas (cerveza)
N.O.83. La oferta gastronómica en ningún caso incluye especies animales ni vegetales en veda, peligro de extinción o amenazadas.				
N.C.15. Toda información escrita y/o digital que se provee a los clientes es en dos idiomas (nacional y extranjero).				

Criterio norma	5 Tenedores	4 Tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.C.16. Los trabajadores del área operativa o administrativa, hablan un idioma extranjero.	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador habla un idioma extranjero			Al menos 1 trabajador habla un idioma extranjero	
N.C.17. El establecimiento brinda servicio a la mesa con una persona especializada.	El número de meseros esta relacionado con el número de mesas que se tiene en el restaurante ya la capacidad del mismo.	Un mesero por cada 5 mesas	Un mesero por cada 6 mesas				
O. MANTENIMIENTO							
N.O.84. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).							

N.O.85. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	Se debe tener un registro de limpieza con funciones específicas por área y los horarios de limpieza de las mismas.	
N.O.86. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	Se debe mantener un inventario de los equipos y materiales.	
P. PERSONAL		
N.O.87. El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.	El personal de servicio del establecimiento debe estar uniformado. En el uniforme debe constar el nombre del establecimiento y de la persona, claramente visible,	

N.O.88. El personal de preparación de alimentos cuenta con protección de cabello y de manos.	El personal de preparación de alimentos debe contar con: Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes. Cabello recogido y protección de cabello: malla, champiñón o cofia. Uñas bien cortadas y protección de manos	El personal de preparación de alimentos debe contar con: Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes. Cabello recogido y protección de cabello: malla, champiñón o cofia. Uñas bien cortadas y protección de manos	El personal de preparación de alimentos debe contar con: Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes. Cabello recogido y protección de cabello: malla, champiñón o cofia. Uñas bien cortadas y protección de manos	El personal de preparación de alimentos debe contar con: Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes . Cabello recogido y protección de cabello: malla, champiñón o cofia.

				Uñas bien cortadas y protección de manos
N.O.89. El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta cuenta con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	Todos los empleados que manipulen alimentos deben presentar de manera obligatoria su carnet de salud emitido por el ministerio de salud del país.	Todos los empleados que manipulen alimentos deben presentar de manera obligatoria su carnet de salud emitido por el ministerio de salud del país.	Todos los empleados que manipulen alimentos deben presentar de manera obligatoria su carnet de salud emitido por el ministerio de salud del país.	Todos los empleados que manipulen alimentos deben presentar de manera obligatoria su carnet de salud emitido por el ministerio de salud del país.
N.C.18. El personal				

administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores
N.O.90. El personal está entrenado para la atención de emergencias.	Deben contar con números de emergencia. Además de una guía telefónica actualizada.			
N.C.19. El establecimiento cuenta con personal especializado en la atención al cliente, según categoría.	• Personal de recibimiento de clientes (maitre o hostess) • Personal de cocina (chef) • Personal de comedor (1 mesero por cada 5 mesas)	• Personal de recibimiento de clientes (maitre o hostess) • Personal de cocina (chef) • Personal de comedor (1 mesero por cada 5 mesas)	• Personal de recibimiento de clientes • Personal de cocina (cocinero) • Personal de comedor (1 mesero por cada 6 mesas)	• Personal de cocina (cocinero)
Q. ADMINISTRATIVO				
N.O.91. El establecimiento cuenta con un manual	Todos los empleados del			

operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.	lugar deben estar familiarizados con estos datos de la empresa.
N.O.92. El establecimiento tiene entre sus políticas: e. la no contratación de menores de edad. f. la no promoción de la prostitución. g. La no venta de estupefacientes. h. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su	

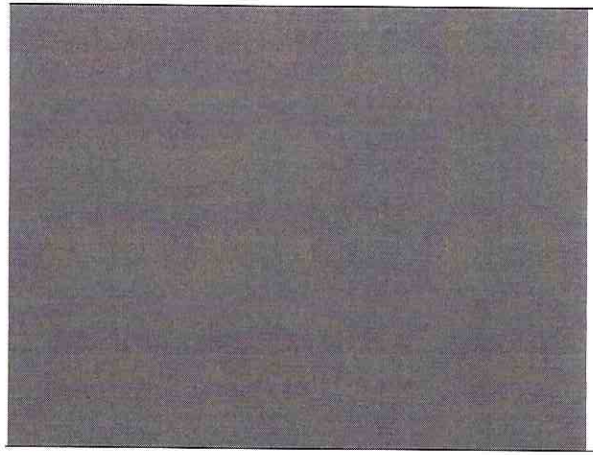
reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)	
N.O.93. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica:	c. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades. d. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente los alimentos y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.
El establecimiento tiene certificado de manejo de	Todo el personal debe estar capacitado con el

BPM	manejo de BMP
R. LEGAL	
N.O.94. El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria.	Las facturas deben estar vigentes y deben cumplir con los lineamientos de actividad a realizar por el establecimiento.
N.O.95. El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país.	Todos deberán tener documentos legales y respaldos de la información de cada trabajador.
N.O.96. Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral.	
N.O.97. El personal recibe mensualmente lo correspondiente al 10% de servicio, de manera equitativa.	Entre personal de servicio y personal de cocina.

ANEXO TÈCNICO 4: BARES

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 Copas	4 copas	3 copas	2 Copas
A. ACCESO					
a.1. Identificación externa					
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la Colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.				
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial, tipo de actividad turística y categoría del establecimiento.	La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m Adosado a la fachada frontal del establecimiento				
a.2. Área de recepción					

N.O.3. Exhibe información del aforo.	La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.
N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad.	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público
N.C.1. Exhibe la oferta gastronómica y bebidas permitidas según categoría con precios incluidos impuestos.	La carta Bebidas se presentará al cliente en el momento de ofrecerle los servicios, esta deberá incluir una pequeña descripción de las bebidas que lo componen, no se ofrecerá comida preparada solo snack.
N.O.5. Exhibe los horarios de atención de una manera visible desde el exterior del establecimiento.	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo
N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	Se debe colocarse en lugar visible al público Debe estar protegida para evitar el deterioro
a.3. Acceso para personas con discapacidad	
N.O.7. Existen accesos externos	

e internos habilitados para discapacitados o cuenta con un procedimiento donde el personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.	Se contará con personas que estén capacitadas para ayudar a las personas con capacidades especiales				
a.4. Ingresos					
N.C.2. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores	Si son casas patrimoniales no deben aplicar.	Obligatorio ingresos diferenciados	Obligatorio ingresos diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados
N.O.8. En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público.					

Criterio norma		5 Copas	4 copas	3 copas	2 copas
N.O.9. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	Deberá contar con letreros de señalización e iluminación para el ingreso.				
B. INFRAESTRUCTURA					C.
b.1. Infraestructura general					
N.O.10. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores de acuerdo al aforo y a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ	En el caso de ventilación natural las aberturas deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. El sistema de ventilación artificial debe promover el ahorro energético Los sistemas de ventilación estarán instalados de forma que se pueda acceder fácilmente a filtros u otras partes que deban limpiarse o sustituirse				

N.O.11. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.	
N.O.12. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.	Uso de iluminación led permite un ahorro de hasta el 70% en energía.
N.O.13. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y/o bebidas.	
N.O.14. Las áreas del establecimiento, principalmente las de cocina, baños y atención al cliente están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de	* Suelo estarán construidos con materiales no absorbentes, impermeables y antideslizantes. * Las paredes estarán revestidas de materiales lisos y pintura lavable.

A0013

humedad.	*Techos lisos y fáciles de limpiar.	
N.O.15. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable, la cual se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos.		
N.O.16. Cuenta con una bodega de vinos y licores.	Uso de estanterías de acero inoxidable.	
N.O.17. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas.	El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado con capacidad de uso diario mínimo de 1000 litros.	

Criterio norma	5	4	3	2

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

A 0013

	Copas	copas	copas	Copas
N.O.18. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus especificaciones.				
N.O.19. El establecimiento cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techo, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.				
N.O.20. Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas y/o filtros de condensación de grasa, filtros de carbón				

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.

b.2. Infraestructura del área de barra

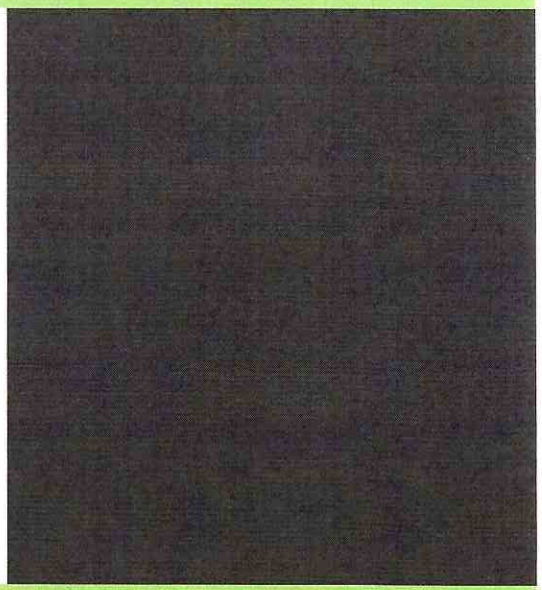
N.O.21. Las superficies donde se preparan las bebidas son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable. No son de madera.

N.O.22. Cuenta con un área de lavado en acero inoxidable con agua corriente.

Pozos de acero inoxidable de

N.O.23. Existe al menos una barra con taburetes con capacidad para alojar el 10% del aforo

La medida de la barra será de 1,10m de altura y 0,40 a 0,60m de ancho



b.3. Infraestructura del área de comedor

N.C.3. El espacio asignado a cada cliente corresponde a la categoría y aforo. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como

El número máximo de plazas de bar es el resultado de dividir la superficie de la sala destinada a esta

para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	finalidad para 1,5	Aforo es de 1,2 m2 por persona (L: 1,34m x A: 0,90m)	Aforo es de 1,0 m2 por persona (L: 1,20m x A: 0,85m)	Aforo es de 0,85 m2 por persona (L: 1,15m x A: 0,74m)	Aforo es de 0,75 m2 por persona (L: 1,08m x A: 0,70m)
N.O.24. Las sillas ocupadas entre mesas deberán tener una separación mínima de 50 cm.					
N.O.25. Existe un área del bar, que cuenta con espacios habilitados para personas con discapacidad.					

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 Copas	4 copas	3 copas	2 copas
N.C.4. El área asignada a la cocina es equivalente al menos al porcentaje del área total de servicio al cliente, asignado por		10% del área del comedor	10% del área del comedor	10% del área del comedor	5% del área del comedor

categoría.

N.O.26. Tiene un área independiente del área de servicio al cliente, asignada para bodega de alimentos secos.	Ubicada cerca de la cocina.
N.O.27. Cuenta con áreas específicas independientes del área de servicio al cliente, donde se almacenan los frescos.	
N.O.28. El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente disponible de manera permanente y/o posee una máquina para el lavado de vajilla y cristalería.	
N.O.29. Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, carnes, entre otros para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas	

de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.	
N.O.30. El dispositivo para la retención de aceite y grasa se encuentra localizado en los conductos de desagüe de la cocina, antes del punto de descarga al alcantarillado.	El dispositivo atrapa grasa debe ser limpiado regularmente para para prevenir el escape de cantidades apreciables de grasa y la generación de malos olores.
N.O.31. Las áreas de cocina se encuentran ventiladas y presentan seguridades contra el acceso de plagas.	
N.O.32. Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	
b.5. Infraestructura del área de artistas en vivo (si ofrece el servicio)	
N.O.33. Cuenta con un área destinada para uso exclusivo de artistas en vivo, donde no	El área de cocina debe estar ventilada para prevenir la condensación de vapor, calor y la

podrá habilitarse ningún otro servicio.	acumulación de polvo. Los filtros de los sistemas de ventilación como: extractores, conductores de aire y campanas deben retirarse y limpiarse con regularidad				

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 Copas	4 copas	3 copas	2 copas
b.6. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias					
N.O.34. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.					
N.O.35. El sistema para la activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	El sistema para activar la iluminación estará ubicada a 1.20m desde el piso				
N.O.36. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e	Uso de batería sanitaria inteligentes				

instalaciones eléctricas protegidas.	
N.O.37. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.	
N.O.38. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.	
N.O.39. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.	El basurero del baño deberá estar provisto de funda plástica resistente y tapa
N.O.40. Las paredes, pisos y	

techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran signos de deterioro ni humedad.

N.O.41. Los pisos son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.

N.O.42. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.

N.O.43. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 Copas	4 copas	3 copas	2 copas
N.O.44. En el caso de que el área de los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios (libres de polvo, son despiden olores y ordenados).					
N.O.45. El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	Deberá adecuarse al menos un servicio higiénico para personas con discapacidad el mismo que cumplirá con requisitos técnicos En estos casos, las medidas del espacio para excusado serán de 1.70 x 1.70 m, y deben colocarse pasamanos y/o soportes en los muros. Lavamanos con grifería temporizada, provisto de accesorios que pueda ser accionado por la persona con discapacidad. Puerta de ancho libre mínimo de				

	0.90m. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.
N.O.46. Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: a. Inodoro con asiento y tapa b. Urinario c. Lavamanos	Los servicio higiénicos deberán contar con la siguiente elementos básicos como: -Inodoro con asiento y tapa -Urinario -Lavamanos -dispensador de papel higiénico - basureo -jabón -secador de manos o toallas absorbentes desechables Espejo sobre el lavamanos Dispensador de desinfectante dentro y fuera de las instalaciones
N.O.47. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su	El establecimiento contará al menos dos baños perfectamente señalizados uno para hombres y el otro para

identificación por género.	mujeres El baño de los hombres deberá contar: WC. 1 urinario, un lavamanos con grifería temporizada. El baño de las mujeres deberá contar con WC y lavamanos con grifería temporizada como básico				
N.O.48. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias corresponde al especificado por la autoridad competente.	Los establecimientos que tengan una acogida de varones entre 1-20 deberá contar: 1 WC, un urinario , un lavamanos 21-40: 2WC, 2 urinarios y 2 Lavamanos, en el casos de las damas se mantiene la norma igual a excepción de los urinarios				
b.7. Infraestructura del área del personal					
N.C.5. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	Los servicios higiénicos para uso del personal de acuerdo al número de trabajadores se establece: 1-10 1WC-1 lavatorio -1 ducha	SSHH exclusivos y acorde al número de trabajadores	SSHH exclusivos y acorde al número de trabajadores	Al menos 1 SSHH general de uso exclusivo de trabajadores	SSHH son compartidos con el cliente

	11-30 2WC- 2 lavatorios -2 duchas 31-50 3WC-3 lavatorios ,3 duchas El servicio higiénico de los hombres, se podrá remplazar el 50% de los escusados por urinarios individuales o colectivos				
N.C.6. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal y el almacenamiento de sus artículos personales.	Las áreas de asignada para cambio de ropa deberá estar equipada con casilleros individuales igual al número de trabajadores	Posee área de cambio de ropa y almacenamiento	Posee área de cambio de ropa y almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento
b.8. Infraestructura para la seguridad					
N.O.49. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	Ninguna parte o zona del establecimiento deberá estar alejada de una salida exterior y dicha distancia deberá estar en función del grado de riesgo existente. Las salidas deberán estar señaladas e iluminadas. La resistencia al fuego de los componentes estructurales responderá mínimo al tipo de construcción No. 3, según la				

a

a

el

norma INEN Protección Contra Incendios.

N.O.50. Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos.

Los interruptores deberán instalarse en puntos

fácilmente accesibles y su altura de montaje estará comprendida entre 0,80 m y 1,40 m, medida

desde su punto más bajo sobre el nivel del piso terminado.

Cuando se instala sobre

mesones de cocina o baño, se deberá colocar los tomacorrientes a una altura mínima de 0,10 m

del mesón.

Se instalará al menos un tomacorriente por cada 10

m2 o fracción de local, con un mínimo de (3) tres tomacorrientes.

Quito Turismo
Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 Copas	4 copas	3 copas	2 copas
D. EQUIPAMIENTO					E.
c.1. Equipamiento general					
N.O.51. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.					
N.O.52. Los sistemas de amplificación del servicio de ambientación musical y/o del servicio de artistas en vivo, (de ser el caso), están colocados al interior del establecimiento y se					

encuentran dirigidos hacia el interior.	
N.O.53. El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	Los residuos sólidos urbanos se sacaran del establecimiento de acuerdo a la ordenanza municipal 213 Se deberá solicitar horarios especiales de recolección con la finalidad de facilitar la fluidez vehicular
N.O.54. Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	Los residuos de alimentos, aceites y grasas usadas previamente se los deberá filtrar y almacenar temporalmente en recipientes tapados para posteriormente ser entregados a los gestores ambientales
c.2. Equipamiento del área de servicio al cliente	
N.O.55. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al 90% del aforo.	Para la colocación mesas y sillas se deberá tomar en cuenta dimensiones del local , el espacio ocupado por el cliente según el tipo de establecimiento , y la

	constante de espacio para servicio y mobiliario 0.20 m2
N.O.56. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo.	Vajillas de cerámica en perfecto estado de conservación Cristalería en buen estado y diseño de acuerdo a las características de bebidas que ofrece el establecimiento. Cubiertos en perfecto estado
c.3. Equipamiento del área de cocina	
N.O.57. Cuenta con cocina industrial y válvula de baja presión.	
N.O.58. La cocina cuenta con un sistema de extracción que impide la contaminación de olores y atrapa las grasas acumuladas.	

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
N.O.59. Cuenta con iluminación industrial para cocina	El área de cocina debe contar 300 luxes				
N.O.60. Cuenta con implementos de cocina (ollas, sartenes, cucharas, entre otros) discriminados para su uso en agua o aceite y en dulce o sal.	Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la contaminación cruzada				
N.O.61. Las superficies donde se preparan las bebidas y alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable. No son madera.	Los equipos utilizados se deben limpiar después de su uso. Las partes desmontables de los equipos se deben lavar y desinfectar cada vez que se usan.				
N.O.62. Cuenta con un sistema de congelación con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otro para	Debe contar con el sistema de congelación para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse en separado carne res, cerdo pollo y pescado en				

frutas/verduras.	empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos
N.O.63. Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otra para frutas/ verduras y lácteos.	Vitrinas de frío (prod. congelados: helados, verduras, fruta, carne, pescado, marisco, bollos y pasteles) ≤ -18 °C Refrigeradores (carne y aves) ≤ 7 °C Refrigeradores, productos a granel (cárnicos, queso) ≤ 10 °C Vitrinas de frío (bebidas) ≤ 10 °C Refrigeradores de auto-servicio (productos láteos, bollos y pasteles) ≤ 10 °C
N.O.64. Cuenta con instrumentos de control de temperatura para la cocción y la refrigeración	El establecimiento debe contar como mínimo un medidor de la calidad del aceite para llevar el

/congelación de alimentos	control. Y un termómetro para control de la cadena de frio para el almacenamiento y control de preparación de los alimentos
c.4. Equipamiento del área de artistas en vivo (si se ofreciere este servicio)	
N.O.65. El establecimiento cuenta con sistemas de sonido y amplificación fijos para los artistas en vivo.	
N.O.66. El establecimiento cuenta con sistemas de iluminación fija para los artistas en vivo.	
c.5. Equipamiento del área de bar	
N.O.67. Cuenta con un sistema de almacenamiento de alimentos secos.	
N.O.68. Cuenta con un sistema de refrigeración para productos frescos.	
N.O.69. Cuenta con un sistema de congelación para productos	

de uso exclusivo del bar.

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
c.6. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias					
N.O.70. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento: a. Espejo sobre el lavamanos b. Basurero con tapa c. Dispensador de jabón con este elemento disponible d. Sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano con este elemento disponible e. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible f. Dispensador de papel higiénico con este elementos disponible g. Sistema de aromatización					
c.7. Equipamiento para la seguridad					

N.O.71. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Los establecimientos que cuente 1-9 empleados deben cumplir con: Botiquín de primeros el mismo que debe contener venda azul venda adhesiva almohadilla de gasa estéril crema para quemadura toalla limpiadora Antinflamatorios (ej: Ibuprofeno) Alcohol, agua oxigenada, Termómetro Aspirinas Tiejeras de punta redondeada Si el número de empleados es mayor deberá ajustarse a los requerimientos establecidos por la autoridad
N.O.72. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los	Los extintores se colocarán en las proximidades de los sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables, accesibles y

requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	visibles desde cualquier punto del local. Se colocarán extintores de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m2. El establecimiento deberá contar con 2 extintores como mínimo. La distancia a recorrer horizontalmente desde cualquier punto del área protegida hasta alcanzar el extintor más próximo no excederá de 25 m.
N.O.73.Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente.	Los tanques de gas deben estar en contenedores o armarios que cumplan con los requisitos establecidos por la autoridad competente. En el exterior del contenedor debe estar previsto las siguientes inscripciones de seguridad: Peligro gas inflamable Prohibido fumar o entrar con

	llama Identificación de la comercializadora de gas	
F. SEÑALIZACIÓN N.O.74. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	El establecimiento dará exhibir una placa de 20 x 30 cm espacio 100% libre de humo.	G.

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
N.O.75. En caso de que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán: a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el	En el caso de que el establecimiento cuente con áreas abiertas, debe estar señalizada el área de fumadores cumpliendo: a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el				

humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco.	humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco.
N.O.76. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.	Las salidas y rutas deben estar claramente visibles y señalizadas de manera que las personas puedan encontrar la dirección de escape. Las salidas de evacuación deben estar señalizadas con un indicativo de salida emergencia que se colocará sobre las puertas o muy próximas a ellas
N.O.77. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del	Los letreros que promueven el uso eficiente de agua y energía deberán colocase en los baños de hombre, mujeres, del

establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	personal y en el área de cocina.
N.O.78. Cuenta con señalización de: a. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal b. Áreas peligrosas o con material inflamable	La señalización de áreas restringidas y peligrosas debe cumplir con las especificaciones de la autoridad competente El material puede ser acrílico o adhesivo.
N.O.79. Cuenta con letreros en la barra y en recepción, que especifican la no venta de bebidas alcohólicas en horarios fuera de los permitidos por la autoridad competente.	Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles, preferentemente al ingreso del establecimiento
N.O.80. Cuenta con letreros que especifican la prohibición de ingreso a menores de 18 años.	Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles, preferentemente al ingreso del establecimiento
H. SERVICIOS	
N.C.7. Brinda el servicio de	Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles, I.

guardarropa	preferentemente al ingreso del establecimiento y el establecimiento deberá tener dispositivos en las mesas que soporten las carteras y brinden seguridad a los clientes.				
N.C.8. Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento.	Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles , preferentemente en recepción				
N.C.9. Brinda alternativas de pago adicionales al efectivo, en función de su categoría.	Alternativas de Pago: Tarjetas de crédito y débito de acuerdo al establecimiento				
Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
N.O.81. Cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia					

placentera del cliente en el establecimiento.					
N.C.10. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta gastronómica, con el detalle de ingredientes, unidades o peso y precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría).	La carta debe estar realizada en material que garantice el buen estado del mismo y contener lo establecido en la normativa turística DMQ. En la oferta gastronómica deberá incluirse un 10% de la cocina patrimonial o al menos o al menos el 20% de ingredientes no tradicionales				
		Carta de oferta de alimentos	Carta de oferta de alimentos	Carta de oferta de alimentos	Informa a través de algún sistema la oferta de alimentos
N.C.11. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta de bebidas, con el detalle de precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría)	La Carta contara con una breve descripción de las bebidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Solo bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.
N.O.82. La oferta gastronómica en ningún caso incluye especies	Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles ,				

animales ni vegetales en veda, peligro de extinción o amenazadas.	preferentemente en recepción			
N.C.12. El establecimiento para su comercialización cuenta con herramientas escritas o digitales y no utiliza personal a modo de enganchadores ni el uso de música exterior.				
N.C.13. Toda información escrita y/o digital que se provee a los clientes es en dos idiomas (nacional y extranjero).				[redacted]
N.C.14. Los trabajadores del área operativa o administrativa, hablan un idioma extranjero.	El personal para atención al público en estos establecimientos debe hablar el idioma inglés.	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador habla un idioma extranjero
N.C.15. El establecimiento brinda	Se establece sectores y rangos, siendo un			

servicio a la mesa con una persona especializada.	estándar que un mensero atienda 10 pax	Un mesero por cada 10 pax	Un mesero por cada 14 pax	Un mesero por cada 18 pax	Un mesero por cada 20 pax
J. MANTENIMIENTO					K.
N.O.83. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).					
N.O.84. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	El establecimiento debe contar con un registro de limpieza el mismo que estará colocado en una cartelera.				

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
N.O.85. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su	El establecimiento debe contar con un registro de limpieza el mismo que estará colocado en				

uso y especificaciones técnicas.	una cartelera.	
L. PERSONAL		M.
N.O.86. El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.	El personal de servicio del establecimiento debe estar uniformado. En el uniforme debe constar el nombre del establecimiento y de la persona, claramente visible,	
N.O.87. El personal de preparación de alimentos cuenta con protección de cabello y de manos.	El personal de preparación de alimentos debe contar con: Uniforme o mandil Cabello recogido y protección de cabello Uñas bien cortadas y protección de manos	
N.O.88. El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta cuenta con el certificado	El certificado médico debe estar actualizado y emitido por autoridad competente	

médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	(Ministerio de Salud Pública, Dirección de Salud Pública de Pichincha)				
N.C.16. El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.		Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 15 trabajadores
N.O.89. El personal está entrenado para la atención de emergencias.	El personal debe estar entrenado en: accionar el generador de emergencia; operar equipos de incendios conocer y ejecutar los planes de emergencia que posee el establecimiento primeros auxilios				
N.C.17. El establecimiento cuenta					

con personal especializado en la atención al cliente, según categoría.	•	• Personal de recibimiento de clientes • Personal de cocina (cocinero) • Personal de seguridad en el acceso de los clientes. • Personal de comedor (1 mesero por cada 5 mesas)	• Personal de recibimiento de clientes • Personal de cocina (cocinero) • Personal de seguridad en el acceso de los clientes. • Personal de comedor (1 mesero por cada 5 mesas)	• Personal de cocina (cocinero) • Personal de seguridad en el acceso de los clientes. • Personal de comedor (1 mesero por cada 6 mesas)	• Personal de cocina (cocinero) • Personal de seguridad en el acceso de los clientes. • Personal de comedor (1 mesero por cada 7 mesas)

N. ADMINISTRATIVO					O.
N.O.90. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.					
N.O.91. El establecimiento tiene entre sus políticas: a. la no contratación de menores de edad. b. la no promoción de la prostitución. c. La no venta de estupefacientes. d. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)					

A0013

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
N.O.92. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica: a. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades. b. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente los alimentos y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.					
P. LEGAL					Q.
N.O.93. El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria.					
N.O.94. El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país.					
N.O.95. Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios					

profesionales registrados ante la autoridad laboral.	
N.O.96. El personal recibe mensualmente lo correspondiente al 10% de servicio, de manera equitativa.	[redacted]

ANEXO TECNICO 5: FUENTES DE SODA

Establecimiento que prepara alimentos del tipo comidas rápidas (salchipapas, hamburguesas, choripanes, hotdogs, sánduches, shawarma, panes u otros similares), que acompañan una bebida fría o caliente no alcohólica (cafés, infusiones, batidos, refrescos, jugos de frutas, yogurt u otros similares), sin servicio a la mesa, para consumo inmediato en el establecimiento. El servicio de bebidas alcohólicas está supeditado a la categoría del establecimiento.

- El número de sillas y mesas de la fuente de soda deberá acoger al 100% de la capacidad máxima de clientes (aforo).
- Las fuentes de soda pueden optar por el servicio al auto.
- Se restringe a las fuentes de soda el expendio de platos a la carta, menús, el expendio y exhibición de bebidas alcohólicas que no contemple la categoría, la habilitación de espacios para artistas en vivo, pistas de baile, el alquiler del establecimiento para recepciones o banquetes, cuya actividad es exclusiva de las salas de recepciones y banquetes.
- El ser considerado fuente de soda no está condicionado a la especialidad ni a los servicios complementarios que brinda (hamburguesería, sanduchería, heladería, yogurtería o similares). La categorización se dará en función de los servicios y la calidad de servicios que se ofrecen, y va entre cuatro y un sorbetes.

- Para el caso del Distrito Metropolitano de Quito, se reconoce una categorías adicionales: 1. Express o Delivery aplicable a los establecimientos de cafeterías que se encuentran en patios de comida de centros comerciales o en locales comerciales de acceso directo al cliente, donde la principal característica es que no cuenta con servicios ni mobiliario para la atención a la mesa.

- Para el sector de la Mariscal se ha establecido que los locales Fuentes de Soda tendrán un área mínima: 45 m^2

- Frente: 5m
- Fondo: 9m

- **Accesibilidad al local:** rampa de 1.20m

Las categorías permitidas son:

- 4 sorbetes (primera)
- 3 sorbetes (segunda)

Categorías específicas para el DMQ:

- Express o Delivery (incluye patios de comida)

Criterios norma específica de ZET	4 sorbetes	3 sorbetes	Delivery / Express
ACCESO			
a.1. Identificación exterior			
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	✓	✓	✓
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial o Razón Social acorde las especificaciones técnico legales establecidas por la autoridad local.	✓	✓	✓
ACCESO			
a.2. Área de recepción			
N.O.3. La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés	✓	✓	
N.O.4. La información turística ubicarse en el área de atención al público	✓	✓	✓
N.C.1. Exhibe la oferta gastronómica y bebidas permitidas según categoría con precios incluidos impuestos (con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA)	✓	✓	✓
N.O.5. Exhibe los horarios de atención, En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo	✓	✓	
N.O.6 La licencia de funcionamiento del establecimiento, se debe colocarse en lugar visible al	✓	✓	✓

público y estar protegida para evitar el deterioro			
Acceso para personas con discapacidad			
N.O.7. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitado a. Contar con rampas, pasillos de acceso, al menos un baño adecuado, estos deberán cumplir con los requerimientos de ley. b. Contará al menos con dos mesas de forma rectangular, estratégicamente colocadas, que tengan una altura de setenta y cinco centímetros libres del piso a la parte inferior de la mesa, para comensales en sillas de ruedas.	✓	✓	✓
a.4. Ingresos			
N.C.2. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/ proveedores, ingresos que deben estar correctamente señalizados	Obligatorio Diferenciado Dos ingresos	Accesos diferenciados o no diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados
N.O.8 En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público.	✓	✓	✓
N.O.9 Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados). Los ingresos deben contar con un sistema de ventilación natural	✓	✓	✓

o artificial			
B. INFRAESTRUCTURA			
b.1 Infraestructura general			
N.O.10 Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada a. En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. b. El sistema de ventilación artificial debe promover el ahorro energético c. Los sistemas de ventilación deben limpiarse periódicamente para prevenir la acumulación de polvo	✓	✓	✓
N.O.11 Las áreas del establecimiento, principalmente las de cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza. a. La cocina, baño y comedor deben tener las paredes lisas y pintadas con pintura lavable y de colores claros preferentemente blanco, o revestidos de baldosas o azulejos que faciliten la limpieza. b. Los pisos de material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado.	✓	✓	✓

c. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable.			
N.O.12 La iluminación artificial que esté suspendida sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura.	✓	✓	✓
N.O. 13 El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de atención al cliente.	✓	✓	✓
N.O.14 Las áreas de cocina, baño y comedor deben tener las paredes lisas y pintadas con pintura lavable y de colores claros preferentemente blanco, o revestidos de baldosas o azulejos que faciliten la limpieza. Los pisos material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable.	✓	✓	✓
N.O.15. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable, la cual se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del	✓	✓	✓

área de alimentos.			
N.O.16. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas. a. El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado con capacidad de uso diario máximo de 1000 litros.	✓	✓	
N.O.17 El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techo, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites de los 55 dB permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	✓	✓	✓
N.O.18 Sobre las fuentes de calor (artefactos de cocina, freidoras, asadoras) se debe colocar campanas de absorción cuya superficie será: a. Mínima a la misma que tienen los artefactos, se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso.	✓	✓	✓

b. Campana será de acero inoxidable.			
b.2. Infraestructura del área de cocina			
N.C.3. El área asignada a la cocina es equivalente al menos al porcentaje del comedor asignado por categoría.	20% del área del comedor	15% del área del comedor	
N.O.19 La bodega de secos debe mantenerse seca y bien ventilada, los alimentos secos deberán estar separados de las paredes y ordenados en perchas. Mantener la bodega limpia	✓	✓	✓
Cuenta con áreas específicas independientes del área de servicio al cliente, donde se almacenan los frescos.	✓	✓	✓
N.O.22 El área de lavado de acero inoxidable agua fría para uso del manipulador de alimentos, en sector de elaboración de alimentos, dotado con dispositivo para él, jabón y sistema higiénico de secado de manos como: toallas desechables o secadores ecológicos que propicien el ahorro de energía	✓	✓	✓
N.O.24 El dispositivo atrapa grasa debe ser limpiado regularmente para prevenir el escape de cantidades apreciables de grasa y la generación de malos olores.	✓	✓	✓

N.O.25 El área de cocina debe estar ventilada para prevenir la condensación de vapor, calor y la acumulación de polvo.	✓	✓	✓
N.O.26 Los pisos del área de cocina no deben ser de material poroso, el material del piso debe ser antideslizantes en seco y mojado. a. Los drenajes de piso deben estar protegidos con rejillas que eviten el acceso a plagas. b. Las paredes deben ser lizas e impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección.	✓	✓	✓
b.3. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias			
N.O.27. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	✓	✓	
N.O.28. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.	✓	✓	
N.O.29 El sistema para la activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente. a. El sistema para activar la iluminación estará ubicada a 1.20m desde el piso	✓	✓	✓
N.O.30 El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con iluminación natural y/o artificial.	✓	✓	

a. Las baterías sanitarias pueden tener iluminación artificial y ventilación por medio de pozos de aire de 1 m2 de área y lados de 1 m como mínimo. b. Los baños contaran con 200 luxes			
N.O.31. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.	✓	✓	✓
N.O.32 Los servicio higiénicos deberán contar con la siguiente elementos básicos como: -Inodoro con asiento y tapa -Urinario -Lavamanos -dispensador de papel higiénico - basureo provisto de tapa y funda plática resistente -jabón -secador de manos o ecológico, toallas absorbentes desechables Espejo sobre el lavamanos Dispensador de desinfectante dentro y fuera de las instalaciones	✓	✓	✓
N.O.33 El establecimiento contará al menos dos baños perfectamente señalizados uno para hombres y el otro para mujeres El baño de los hombres deberá	✓	✓	

contar: WC. 1 urinario, un lavamanos con grifería temporizada. El baño de las mujeres deberá contar con WC y lavamanos con grifería temporizada como básico			
El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente. En estos casos, las medidas del espacio para excusado serán de 1.70 x 1.70 m, y deben colocarse pasamanos y/o soportes en los muros. Lavamanos con grifería temporizada, provisto de accesorios que pueda ser accionado por la persona con discapacidad. Puerta de ancho libre mínimo de 0.90m. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.	✓	✓	
b.4. Infraestructura del área del personal			
N.O.34 Posee servicios higiénicos compartidos con los clientes y diferenciados entre hombres y mujeres	SSHH son compartidos con el cliente	SSHH son compartidos con el cliente	SSHH son compartidos con el cliente
N.O.35 Contará con casilleros individuales para el almacenamiento de ropa del personal	Posee únicamente área de almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento
N.O.36 El área de comedor es compartido con el cliente fuera del horario de atención	Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al público	Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al público	

b.5. Infraestructura para la seguridad			
N.O.37 Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos a. Ninguna parte o zona del establecimiento deberá estar alejada de una salida exterior y dicha distancia deberá estar en función del grado de riesgo existente. b. Las salidas deberán estar señaladas e iluminadas. La resistencia al fuego de los componentes estructurales responderá mínimo al tipo de construcción No. 3, según la norma INEN Protección Contra Incendios.	✓	✓	✓
N.O. 38 Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos. a. Los interruptores deberán instalarse en puntos fácilmente accesibles y su altura de montaje estará comprendida entre 0,80 m y 1,40 m, medida desde su punto más bajo sobre el nivel del piso terminado. b. Cuando se instala sobre mesones de cocina o baño, se deberá colocar los tomacorrientes a una altura mínima de 0,10 m del mesón. c. Se instalará al menos un tomacorriente por cada 10 m2 o fracción de local, con un	✓	✓	✓

mínimo de (3) tres tomacorrientes.			
C. EQUIPAMIENTO c.1. Equipamiento general			
N.O.39 El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad. a. Los residuos sólidos urbanos se sacaran del establecimiento de acuerdo a la ordenanza municipal 213	✓	✓	✓
N.O.40. Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, carnes, entre otros para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.		✓	✓
N.O.41 Los residuos de alimentos, aceites y grasas usadas previamente se los deberá filtrar y almacenar temporalmente en recipientes tapados para posteriormente ser entregados a los gestores ambientales	✓	✓	✓
N.O.42 Para la colocación mesas y sillas se deberá tomar en cuenta dimensiones del local , el espacio ocupado por el cliente según el tipo de	✓	✓	✓

establecimiento , y la constante de espacio para servicio y mobiliario 0.20 m2			
N.O.43 Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo. a. Vajillas de cerámica en perfecto estado de conservación b. Cristalería en buen estado y diseño de acuerdo a las características de bebidas que ofrece el establecimiento. c. Cubiertos en perfecto estado	✓	✓	✓
c.3. Equipamiento del área de cocina			
N.O.44 Cocina industrial de baja presión Válvula de gas de baja presión Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a 40.000 UTV por cada quemador Freidoras de acero inoxidable, tamaño de acuerdo a la capacidad de trabajo.	✓	✓	✓
N.O.45 El área de cocina debe estar ventilada para prevenir la condensación de vapor, calor y la acumulación de polvo. Los filtros de los sistemas de ventilación como: extractores, conductores de aire y campanas deben retirarse y limpiarse con regularidad	✓	✓	✓
N.O.46 La iluminación en el área de cocina : de 300 a 400 luxes	✓	✓	✓
N. O.47 Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero			

inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la contaminación cruzada	✓	✓	✓
N.O.48 Las mesas o superficies de trabajo serán de acero inoxidable a. Los equipos utilizados se deben limpiar después de su uso. b. Las partes desmontables de los equipos se deben lavar y desinfectar cada vez que se usan	✓	✓	✓
N.O.49 Debe contar con el sistema de congelación para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse por separado carne res, cerdo, pollo y pescado en empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos.	✓	✓	✓
N.O.50 Vitrinas de frío (prod. congelados: helados, verduras, fruta, carne, pescado, marisco, bollos y pasteles) ≤ -18 °C Refrigeradores (carne y aves) ≤ 7 °C Refrigeradores, productos a granel (cárnicos, queso) ≤ 10 °C Vitrinas de frío (bebidas) ≤ 10 °C Refrigeradores de auto-servicio (productos lácteos, bollos y pasteles) ≤ 10 °C	Obligatorio de acuerdo a las necesidades	Obligatorio de acuerdo a las necesidades	Obligatorio de acuerdo a las necesidades
N.O.51 Los locales contarán con extintores que se colocarán en las proximidades de los sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables, accesibles y			

visibles desde cualquier punto del local. a. Se colocarán extintores de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m2. El establecimiento deberá contar con 2 extintores como mínimo. b. La distancia a recorrer horizontalmente desde cualquier punto del área protegida hasta alcanzar el extintor más próximo no excederá de 25 m.	✓	✓	✓
N.O.52 Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente. a. Los tanque de gas debe contar con una electroválvula y estar en contenedores o armarios que cumplan con los requisitos establecidos por la autoridad competente. c. En el exterior del contenedor debe estar previsto las siguientes inscripciones de seguridad: Peligro gas inflamable Prohibido fumar o entrar con llama Identificación de la comercializadora de gas	✓	✓	✓
D. SEÑALIZACIÓN			
N.O.53 Todo establecimiento cerrado debe exhibir una placa de 20 x 30 cm espacio 100% libre de humo	✓	✓	✓
N.O.54 En el caso de que el establecimiento cuente con áreas abiertas, debe estar señalizada el área de fumadores cumpliendo: a. Estar lejos de ventanas y puertas que puedan			

abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional d. sistema de extracción de humo de tabaco.	✓	✓	
N.O.55 Las salidas y rutas de evacuación deben estar claramente visibles y señalizadas de manera que las personas puedan encontrar la dirección de escape. Las salidas de evacuación deben estar señalizadas con un indicativo de salida emergencia que se colocará sobre las puertas o muy próximas a ellas	✓	✓	✓
N.O.56 Los letreros que promueven el uso eficiente de agua y energía deberán colocase en los baños de hombre, mujeres, del personal y en el área de cocina.	✓	✓	✓
N.O. 57 La señalización de áreas restringidas y peligrosas debe cumplir con las especificaciones de la autoridad competente	✓	✓	✓
N.O.58 Cuenta con letreros que especifican la no venta de bebidas alcohólicas moderadas (según categoría), a menores de edad y en horarios no permitidos. Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles, preferentemente al ingreso del establecimiento	La única bebida alcohólica moderada es la cerveza	La única bebida alcohólica moderada es la cerveza	La única bebida alcohólica moderada es la cerveza
E. SERVICIOS			

N.O.59 Alternativas de Pago: Tarjetas de crédito y débito de acuerdo al establecimiento	✓	✓	✓
N.O.60 Cuenta con sistemas de climatización, en caso de necesitar tendrá calentadores de ambiente a gas, de igual manera aire acondicionado o sistemas de ventilación.	✓	✓	✓
N.O.61 El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta gastronómica de acuerdo con la normativa de DMQ. a. La oferta gastronómica deberá incluir un porcentaje mínimo de ingredientes no tradicionales	✓	✓	✓
N.O.62 El personal para atención al público en estos establecimientos debe tener conocimiento medio del idioma inglés , mismo que estará certificado por un instituto y será entregado como requisito para su contratación	✓	✓	✓
N.O.63 El establecimiento brinda servicio a la mesa con una persona especializada de acuerdo al aforo	✓	✓	
F. MANTENIMIENTO			
N.O.64 Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).	✓	✓	✓

N.O.65 Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) debe contar con un registro de limpieza con funciones específicas por área y los horarios de aseo, mismo que estará colocado en una cartelera	✓	✓	✓
N.O.66 Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas Mantener un inventario de los equipos y materiales	✓	✓	✓
G. PERSONAL			
N.O.66 El personal de servicio del establecimiento debe estar uniformado. En el uniforme debe constar el nombre del establecimiento y de la persona, claramente visible	✓	✓	✓
N. O.67l personal de preparación de alimentos debe contar con: Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes. Cabello recogido y protección de cabello: malla, champiñón o cofia. Uñas bien cortadas y protección de mano	✓	✓	✓
N.O.68 Todos los empleados que manipulen alimentos deben presentar de manera obligatoria su carnet de salud emitido por las dependencias de salud del Municipio del DMQ.	✓	✓	✓

N.O.69 El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.	✓	✓	✓
N.O.70 El personal debe estar entrenado y contar con un certificado emitido por el organismo competente : a. accionar el generador de emergencia; b. operar equipos de incendios c. conocer y ejecutar los planes de emergencia que posee el establecimiento d. primeros auxilios	✓	✓	✓
G. ADMINISTRATIVO			
N.O. 71Todos los empleados del establecimiento deben estar familiarizados con estos datos de la empresa. a. Manual cuenta con misión, visión, objetivo y políticas de la empresa. b. Manual describe los puestos del persona	✓	✓	✓
N.O.72 Todo establecimiento debe contar la certificación de BPM otorgado por el Ministerio de Salud Pública	✓	✓	✓
I. LEGAL			
N.O.73 El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria. a. Facturas vigentes que cumplan con las descripciones de la actividad del	✓	✓	✓

establecimiento.			
N.O. 74 El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país. El establecimiento deberá contar con un archivo de documentación de los contratos y documentación presentada por el trabajador.	✓	✓	✓
N.O.75 Los establecimientos no contratarán personal para entrega de publicidad (flayeros) fuera de los locales o en área pública.	✓	✓	✓
N. O.76 El establecimiento contará con un hoster o anfitrión	Obligatorio de acuerdo a las necesidades	Obligatorio de acuerdo a las necesidades	

ANEXO TECNICO 6: DISCOTECAS

Criterio norma	Criterios norma específica de ZET	5 Discos	4 Discos	3 Discos	2 Discos
A. ACCESO					
a.1. Identificación externa					
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la Colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.				
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial, tipo de actividad turística y categoría del establecimiento.	Placa de identificación colocada en el ingreso al establecimiento con todas las especificaciones.				
a.2. Área de recepción					

N.O.3. Exhibe información del aforo.	- Placa con números y letras visibles, colocado en área visible.		
N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad.	- Lugar de la recepción con mapas, afiches, revistas, guías impresas de turismo.		
N.O.5. Exhibe la oferta de bebidas y snacks con precios incluidos impuestos (con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA)	- Carta de bebidas y snacks con precios.		
N.O.6. Exhibe los horarios de atención de una manera visible desde el exterior del establecimiento.	- Placa, afiche o letrero legible desde el exterior.		-
N.O.7. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	- LUAE exhibida en lugar visible.	-	-
a.3. Acceso para personas con discapacidad			
N.O.8. Existen accesos externos e		- .	-

internos habilitados para discapacitados o cuenta con un procedimiento donde el personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.		
a.4. Ingresos		
N.C.1. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores	- Puertas de ingreso de clientes. Puerta de ingreso de personal/ proveedores.	-
N.O.9. En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público.	- Registro de recepción de productos en el que consten los horarios de entrega de productos por parte del proveedor. Registro de ingresos y salida del personal.	-

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

N.O.10. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	- Áreas de ingreso despejadas, sin obstáculos. Registros de limpieza.	-	-
B. INFRAESTRUCTURA			
b.1. Infraestructura general			
N.O.11. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ.	- Ventanas habilitadas para abrirse (evitando la fuga de ruido al exterior) - Ductos de ventilación. - Ventiladores	-	-
N.O.12. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.	- Focos ahorradores. - Dimmers. - Sensores de movimiento.	-	-

N.O.13. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y/o bebidas.	- Separación física del baño con las áreas de consumo de alimentos.	-	-
N.O.14. Las áreas del establecimiento, principalmente las de bar, pista de baile, baño y otras de atención al cliente están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro (fisuras, grietas, desprendimientos) ni de humedad (filtraciones de agua, moho o salitre)	- Pisos y paredes de baños, cocinas, bodegas y en general de áreas húmedas deben estar revestidas con materiales como cerámica, mármol, porcelanato, granito o pisos industriales que sean antideslizantes. - Techos y paredes de las áreas de bar, pista de baile deben estar revestidos con materiales que sean aislantes acústicos e ignífugos (que no permiten la propagación del fuego)	-	-

A0013

N.O.15. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable, la cual se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos.	- Bodegas lejanas de zonas de calor y ventiladas. - Bodegas independientes de las zonas de preparación de alimentos. - Ventanas al exterior o ductos de ventilación.	-	-
N.O.16. Cuenta con una bodega de vinos y licores.	- Bodega específica para vinos y licores.	-	-
N.O.17. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas.	- Generador eléctrico, paneles solares. - Tanque reservorio de agua (cisterna). - Dispensadores de agua purificada.	-	-

N.O.18. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus especificaciones.	- Medición de ruidos en la fuente y sus alrededores. - Medición de gases en el exterior del establecimiento.	-	-
N.O.19. El establecimiento cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techos, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	- Equipos de sonido y amplificación. Emisiones de sonido medido en el exterior del local, con los equipos de audio en funcionamiento, no sobrepasa los límites permitidos.	-	-
b.2. Infraestructura del área de bar			
N.O.20. Las superficies donde se preparan las bebidas son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable. No son de madera.	- Superficie de acero inoxidable, mármol, porcelanato.	-	-

N.O.21. Cuenta con un área de lavado en acero inoxidable con agua corriente.	- Grifos conectados al sistema central de agua potable. Deberá contar con presión suficiente. - Lavaplatos de acero inoxidable.	-	-
N.O.22. Existe al menos una barra con taburetes con capacidad para alojar el 10% del aforo	- Barra. - Número de taburetes equivalente al 10% del aforo.	-	-
b.3. Infraestructura del área de servicio al cliente			
N.C.2. El espacio asignado a cada cliente corresponde a la categoría y aforo. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	- Verificar el espacio real que dispone cada cliente, para asignar la categoría. -	-	-
N.O.23. Las sillas ocupadas entre mesas deberán tener una separación mínima de 50 cm.	- Espacio entre sillas ocupadas, medido desde el respaldo de cada silla.	-	-

N.O.24. Existe un área de la discoteca, que cuenta con espacios habilitados para personas con discapacidad.		-	-

b.4. Infraestructura del área de pista de baile			
N.O. 25. Cuenta con un área destinada a pista de baile, que acoge el 70% del aforo del establecimiento. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	Pista de baile claramente diferenciada y con capacidad para el 70% del aforo	-	-

b.5. Infraestructura del área de artistas en vivo (si ofrece el servicio)

N.O.26. Cuenta con un área destinada para uso exclusivo de artistas en vivo, donde no podrá habilitarse ningún otro servicio.	- Área identificable para el uso de artistas en vivo. Instalaciones eléctricas generales, para equipos de audio y sonido.	-	-
b.6. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias			
N.O.27. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de bebidas.	- Servicio higiénico / Batería sanitaria con separación física que la independiza del área de alimentos.	-	-
N.O.28. El sistema para la		-	-

activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	Interruptores a una altura accesible para adultos, niños, discapacitados Sensores de movimiento para encendido de luces con temporizador alargado para la permanencia promedio del cliente en el baño.		
N.O.29. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.		- Grifos de agua conectados a la red pública o sistemas alternos de potabilización. - La provisión de agua es permanente. - Instalaciones eléctricas existen y funcionan. - No existen cables sueltos ni son visibles, ni de fácil acceso para el cliente.	-
N.O.30. El servicio higiénico o		- .	-

batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.	- Ventanas al exterior. - Ductos de ventilación. Extractores de olores instalados y funcionando		
N.O.31. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.	- Tubería de aguas servidas del inodoro se conectan al sistema público de alcantarillado o sistema de manejo de aguas residuales. Registro histórico de mantenimiento de los pozos sépticos.	-	-
N.O.32. Los desechos del basurero	Registro histórico y	-	-

del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.	diario de limpieza de los baños.		
N.O.33. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran grietas ni signos de humedad.	- Pisos y paredes cubiertos de baldosas, mármol, cerámica, porcelanato. Pisos, techos y paredes no húmedos, ni muestran daños visibles	-	-
N.O.34. Los pisos son	- Piso antideslizante	-	-

antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	(no resbaloso). Sumidero no está tapado y está conectado a la tubería de desechos del establecimiento.		
N.O.35. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.	Ventanas al exterior cubiertas de mallas metálicas que impiden el ingreso de insectos y roedores.	-	-
N.O.36. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.	Puertas de los baños con sistemas de cierre funcionando (aldabas, picaportes, llaves de tubo, pasadores de acero, entre otros).	-	-
N.O.37. En el caso de que el área de	- Pasillos libres de	-	-

los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios (libres de polvo, son despiden olores y ordenados).	obstáculos. Registro de limpieza de servicios higiénicos y baterías sanitarias.		
N.O.38. El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	Servicio higiénico con facilidades para personas con discapacidad. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.	-	-
N.O.39. Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los	Inodoros con asientos y tapas en buen estado y disponibilidad de agua permanente en el	-	-

siguientes elementos base como parte de la infraestructura: a. Inodoro con asiento y tapa b. Urinario c. Lavamanos	tanque del inodoro. Urinario con sistema de agua funcionando. Lavamanos con grifos de agua funcionando. Deberá contar con presión suficiente.		
N.O.40. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.	Ingresos de servicios higiénicos identificados para hombres, mujeres y discapacitados	-	
N.O.41. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias corresponde al especificado por la autoridad competente.	- Número corresponde al especificado por la autoridad competente.	-	-
b.7. Infraestructura del área del personal			
N.C.3. Posee servicios higiénicos			

exclusivos para uso del personal y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	Servicios higiénicos o batería sanitaria exclusivos para personal.	-
N.C.4. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal y el almacenamiento de sus artículos personales.	Área exclusiva para el personal con casilleros, armarios, estantes, con seguridad individual.	
b.8. Infraestructura para la seguridad		
N.O.42. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	- Existen salidas de emergencia y rutas de evacuación identificables. Puntos de encuentro señalizados.	-

N.O.52. Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.	No existen cables sueltos ni son visibles, ni de fácil acceso para el cliente. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos.		
C. EQUIPAMIENTO			
c.1. Equipamiento general			
N.O.44. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	- Especies vegetales o animales en peligro de extinción no son usadas en la decoración. - Piezas arqueológicas sin registro ni permisos son usadas en la decoración.	-	-

N.O.45. Los sistemas de amplificación del servicio de música pregrabada y/o del servicio de artistas en vivo, (de ser el caso), están colocados al interior del establecimiento y se encuentran dirigidos hacia el interior.	- Parlantes funcionan. - Parlantes están ubicados al interior del establecimiento. - Parlantes dirigen su sonido al interior del establecimiento. Sonido emitido no sobrepasa los límites estipulados en la norma ambiental vigente.	-	-

N.O.46. El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	- Existen tachos identificados para papel/cartón, tetrapak, vidrio, plásticos. - Registro de entrega de desechos a gestores ambientales. Desechos son entregados a personal de recolección pública en los horarios asignados.	-	-
N.O.47. Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	Registro de entrega de desechos a gestores ambientales.	-	-
c.2. Equipamiento del área de servicio al cliente			

N.O.48. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al 20% del aforo.	Número de mesas y sillas es el equivalente al 20% del aforo.	-	-
N.O.49. Cuenta con cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo.	- Vajilla y cristalería uniforme y sin daños. Número de piezas de vajilla y cristalería supera el máximo de aforo.	-	-
c.4. Equipamiento del área de artistas en vivo (si se ofreciere este servicio)			
N.O.50. El establecimiento cuenta con sistemas de sonido y amplificación fijos para artistas en vivo.	- Parlantes fijos. Equipos de control de sonido.	-	-
N.O.51. El establecimiento cuenta con sistemas de iluminación fija para artistas en vivo.	- Luces con soportes y bases fijas. Equipos de control de iluminación.	-	-
c.5. Equipamiento del área de bar			

N.O.52. Cuenta con un sistema de almacenamiento de alimentos secos.	- Despensa de alimentos secos ubicado en el área del bar.	-	-	
N.O.53. Cuenta con un sistema de refrigeración para productos frescos.	- Refrigerador pequeño y/o cooler ubicados en el área de bar funcionando.	-	-	
N.O.54. Cuenta con un sistema de congelación para productos de uso exclusivo del bar.	- Congelador pequeño ubicado en el área de bar.	-	-	

c.6. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias

N.O.55. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento: a. Espejo sobre el lavamanos b. Basurero con tapa c. Dispensador de jabón con este elemento disponible d. Sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano con este elemento disponible e. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible f. Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible g. Sistema de aromatización		- Espejo sobre el lavamanos. - Basurero con tapa. - Dispensador de jabón con este elemento disponible. - Secador automático o dispensador de toallas	-

c.7. Equipamiento para la seguridad			
N.O.56. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Botiquín de primeros auxilios con los implementos necesarios y no caducados.	-	-
N.O.57. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.		- Extintores. - Mangueras. - Sensores de humo.	-
D. SEÑALIZACIÓN			E.
N.O.58. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	Letreros, afiches, stickers en áreas visibles del establecimiento con la prohibición de fumar	- .	-

A 0013

N.O.59. En caso de que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán: a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco.	- Áreas de fumadores señalizadas. - Áreas de fumadores no pueden tener equipamiento retráctil o techos parciales. - Áreas de fumadores no tienen puertas ni ventanas cercanas. - Campanas de extracción de humo instaladas y funcionando.	-	-

N.O.60. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.	- Salidas de emergencia señalizadas. - Zonas de evacuación señalizadas. - Puntos de encuentro señalizados. señalan la ubicación de los sistemas contra incendios.	-	-
N.O.61. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	- Letreros en todos los baños y cocina promoviendo el uso eficiente del agua Letreros en áreas de personal y de atención al cliente que promueven el ahorro energético	-	-

Quito Turismo
Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

N.O.62. Cuenta con señalización de: a. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal b. Áreas peligrosas o con material inflamable	Letreros de prohibición de ingreso a las áreas exclusivas del personal. Letreros de peligro en áreas que así lo ameriten.	-	-
N.O.63. Cuenta con letreros en la barra y en recepción, que especifican la no venta de bebidas alcohólicas en horarios fuera de los permitidos por la autoridad competente.	Letreros en la parte posterior de la barra que indican el horario para la venta de bebidas alcohólicas.	-	-
N.O.64. Cuenta con letreros que especifican la prohibición de ingreso a menores de 18 años.	Letreros en sitios visibles del establecimiento con la prohibición de ingreso a menores de 18 años.	-	-

F. SERVICIOS

G.

A 0013

N.C.5. Brinda el servicio de guardarropa.	- Cuarto destinado para servicio de guardarropa. Sistema de identificación de prendas por cliente y el establecimiento deberá tener dispositivos en las mesas que soporten las carteras y brinden seguridad a los clientes.	-	-
N.C.6. Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento.	Listado de teléfonos de taxis.	-	-
N.C.7. Brinda alternativas de pago adicionales al efectivo, en función de su categoría.	Letreros/stickers informan al cliente de las diferentes formas de pago.	-	-

A 0013

N.O.65. Cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera del cliente en el establecimiento.	- Aire acondicionado y/o calefacción en las zonas de atención al cliente.
N.C.8. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta de bebidas, con el detalle de precios, incluyendo los impuestos	Carta de bebidas que tenga ingredientes, (especialmente si uno de ellos es alcohol etílico) y precios finales.
N.C.9. El establecimiento para su comercialización cuenta con herramientas escritas o digitales y no utiliza personal a modo de enganchadores ni el uso de música exterior.	Página web, redes sociales, afiches

N.C.10. Toda información escrita y/o digital que se provee a los clientes es en dos idiomas (nacional y extranjero).	Carta, letreros, web, en dos idiomas.	-	-
N.C.11. Los trabajadores del área operativa o administrativa, hablan un idioma extranjero.	Certificado emitido por una institución reconocida en el país de que ha concluido el curso de un idioma extranjero.	-	-
N.C.12. El establecimiento brinda servicio a la mesa con una persona especializada.	Meseros.	-	-
H. MANTENIMIENTO			
N.O.66. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).	- Registro diario e histórico de limpieza. - Constatación visual.	-	-

N.O.67. Toda área operativa del establecimiento (baños, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	- Registro diario e histórico de limpieza.	-	-
N.O.68. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	- Registro histórico y programado de mantenimiento de equipos.	-	-
I. PERSONAL			
N.O.69. El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.	- Constatación visual del uniforme del personal - Nombre del empleado ya sea en placa, gafete, bordado, escarapela u otro.	-	-
N.O.70. El personal que manipula bebidas de manera directa e indirecta o prepara las bebidas, cuenta con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	- Certificado médico de máximo un año atrás.	-	-

N.C.13. El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.	- Certificado de competencia laboral. - Carpeta del personal incluye certificados de estudios en temas hoteleros, gastronomía, turismo. - Nómina de personal con sus cargos.	-	-
N.O.71. El personal está entrenado para la atención de emergencias.	- Certificado de un organismo reconocido en el país.	-	-
N.C.14. El establecimiento cuenta con personal especializado en la atención al cliente, según categoría.	- Nómina de personal con cargos	-	-

J. ADMINISTRATIVO

A 0013

N.O.72. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.	- Manual operativo escrito. - Manual cuenta con misión, visión, objetivo y políticas de la empresa. - Manual describe los puestos del personal.	-	-
N.O.73. El establecimiento tiene entre sus políticas: a. la no contratación de menores de edad. b. la no promoción de la prostitución. c. La no venta de estupefacientes. d. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)	- Documento de políticas internas está por escrito y disponible en el establecimiento.	-	-

N.O.74. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica: a. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades. b. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente las bebidas y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por las bebidas, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.	Documento de Reglamento interno escrito y disponible en el establecimiento.	-
I. LEGAL		
N.O.75. El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria.	- Facturas son legales y están vigentes.	-
N.O.76. El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país.	- Permisos de trabajo o documentos laborales en orden con la ley.	-

N.O.77. Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral.	- Contratos laborales registrados ante la autoridad laboral. Rol de pagos del personal visibiliza la afiliación al sistema de seguridad social.	-	-

ANEXO TECNICO 7: CENTRO DE CONVENCIONES

Establecimiento que, bajo contrato, presta el espacio físico (modo salas), mobiliario y facilidades sonoras y audiovisuales para el montaje de eventos académicos, científicos, artísticos y similares. En las salas se puede instalar equipos para el servicio de música grabada y/o artistas en vivo, y montar el servicio de alimentos y/o bebidas contratados por el cliente.

No existen restricciones del tipo de alimentos ni bebidas.

La capacidad mínima es superior a 300 personas.

El número de sillas y mesas del centro de convenciones deberá acoger al 100% de la capacidad máxima de clientes (aforo). El servicio a la mesa, dependiendo del servicio contratado puede estar incluido o no como parte de los servicios que ofrece el establecimiento.

Categoría única como centro de convenciones

La capacidad: + 300 personas

Horario: Horario de establecimientos turísticos

CRITERIOS DE LA NORMA ESPECÍFICA	Categoría única
A. **ACCESO**	
a.1. Identificación externa	
N.O. 1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	✓
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial o Razón Social acorde las especificaciones técnico legales establecidas por la autoridad local.	✓
a.2. Área de recepción y sala de espera	
N.O.3. Exhibe información del aforo, esta debe estar en inglés y español	✓
N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad	✓
N.O.5. Exhibe internamente el horario de funcionamiento del establecimiento, para conocimiento de los asistentes a los eventos. Exhibe el horario del evento programado.	✓
N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	✓
N.O.7. Exhibe mapa de la distribución de áreas que componen el centro de convenciones	✓
a.3. Acceso para personas con discapacidad	

N.O.8. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados o cuenta con un procedimiento donde el personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.	✓
N.O.9. Al menos el 2% de localidades en relación al total de sillas se deben considerar como espacios reservados, para personas en situación de limitación o movilidad reducida.	✓
N.O.10. Todos los accesos a cualquiera de las instalaciones deben tener un ancho mínimo de 1,00m	✓
a.4. Ingresos	
N.O.13. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores.	✓
N.O.14. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	✓
N.O.15. L as áreas de carga , descarga y áreas de bodegaje deben estar señalizadas.	✓
N.O.16. Las áreas de carga y descarga de proveedores puede abastecer a las salas al mismo momento.	✓
N.O.17. Las áreas de carga y descarga permiten el ingreso de camiones y contenedores.	✓
N.O.18. En caso de no contar con espacios suficientes para abastecer a las salas al mismo tiempo, el establecimiento proporciona personal de coordinación y seguridad que aporta en el ordenamiento del proceso de carga y descarga de los insumos para las diferentes salas.	✓
INFRAESTRUCTURA	
b.1. Infraestructura general	
N.O.14. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores. a. Se debe contar con un sistema efectivo de extracción de humos, vapores acorde a las necesidades, cuando se requiera.	✓
N.O.15. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.	✓
N.O.16. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético. a. Focos ahorradores b. Dimmers c. Sensores de movimiento	✓

N.O.17 Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.	✓
N.O.18 Existen conexiones eléctricas 110V y 220V con acometida de transformación para un 50% extra de margen disponible.	✓
Infraestructura de la sala VIP	
N.O.19 Toda sala VIP deberá contar con un servicio higiénico general, sin diferenciación de género.	
N.O.20 El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.	✓
N.O.21 Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: a. Inodoro con asiento y tapa b. Urinario c. Lavamanos con grifería temporizada	✓
N.O.22 Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con señalización diferenciada para hombres mujeres, personas con capacidades especiales	✓
N.O. 23 El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias, por 101-200 personas deberá tener 4 inodoros, 4 lavamanos, por cada 200 o adicional de fracción 2 inodoros, 2 lavamanos.	✓
b.9. Infraestructura del área de personal	
N.O.24 Servicios higiénicos o batería sanitaria exclusivos para personal.	✓
N.O.25 Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal de servicio a las salas y el almacenamiento de sus artículos personales.	✓
N.O.26. Área de comedor exclusivo para personal independiente del área de atención al cliente	✓
b.10. Infraestructura para la seguridad	
Todo establecimiento debe contar con salidas de emergencia y rutas de evacuación identificables y puntos de encuentro señalizados.	✓
N.O.27 Toda instalación eléctrica se encuentra aislada, protegida y fija. Sin empates dentro de las tuberías.	✓
c.2. Equipamiento del área de las salas	
N.O.28Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al aforo máximo de cada sala.	✓

N.O. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo máximo de cada sala.	✓
N.O. 29 Cuenta con equipos de audio y video independientes para cada sala.	✓
N.O. 30Cuenta con equipos de proyección y pantalla, independientes para cada sala.	✓
N.O.31 Las sillas utilizadas en las diferentes salas tienen las siguientes dimensiones: 46cm de fondo y 43cm de ancho.	✓
N.O.32 Cada sala y de manera independiente cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera de los asistentes en el establecimiento.	✓
N.O.33 Cuenta con dispositivos eléctricos que permiten obscurecerse al 100%	✓
N.O. 34Los tableros de iluminación y de sonido se encuentran etiquetados para su fácil manipulación.	✓
Distribución de las salas tipo cocktail	
N.O. 35 No existe mobiliario para el descanso de las personas.	✓
N.O.36 El mobiliario para el apoyo de las personas se constituye en mesas altas. Mesas altas distribuidas por la sala	✓
Equipamiento de las salas VIP	
N.O. 37 Cuenta con mobiliario para el descanso de un máximo de 10 personas Sillones, butacas, sillas con capacidad para 10 personas	✓
N.O.38 Cuenta con equipamiento y mobiliario para el servicio de bebidas frías y calientes. Frigo bar, Cafetera, cristalería.	✓
N.O. 39 Cuenta con conexión a internet inalámbrico Wi-fi, /o una zona con conexión por LAN	✓
N.O.40 Cuenta con un computador y una impresora multifunciones	✓
N.O.41 Cuenta con un televisor con conexión por cable.	✓
N.O.42 Cuenta con servicio telefónico para llamadas locales, nacionales e internacionales Teléfono con salida directa de llamadas y discado directo internacional	✓
Equipamiento de las salas de prensa	
N.O. 43 Cuenta con sillas para la prensa, acorde a la capacidad máxima de la sala Número de sillas en función de la capacidad de la sala	✓
N.O.44 Cuenta con conexión a internet inalámbrico Sistema WI-Fi y/o una zona con conexión por LAN.	✓
N.O.45 Cuenta con mesas, sillas y micrófonos individuales para los entrevistados Mobiliario para montaje tipo auditorio	✓
N.O.46 Cuenta con sistema de video conferencia	✓
N.O.47 Equipos de traducción simultánea	✓
Distribución de las salas tipo auditorio	

N.O. Las medidas de los tableros para el montaje de mesas tipo aula es de 45 a 60 cm de fondo.	✓
N.O.48 La distancia entre la silla ocupa y la mesa de la hilera posterior es de 38cm.	✓
Distribución de las salas tipo banquete con comedor y trabajos grupales	
N.O.49 Las mesas para los comensales o trabajo en grupo tienen dimensiones entre 1,50 y 1,80m de diámetro.	✓
N.O.50 La distancia entre sillas de mesas es de 50cm.	✓
Equipamiento de las salas de prensa	
N.O.51 Cuenta con sillas para la prensa, acorde a la capacidad máxima de la sala. Número de sillas en función de la capacidad de la sala.	✓
N.O.52 Cuenta con conexión a internet inalámbrico. Sistema WI-Fi y/o una zona con conexión por LAN.	✓
N.O.53 Cuenta con mesas, sillas y micrófonos individuales para los entrevistados. Mobiliario para montaje tipo auditorio	✓

CRITERIOS DE LA NORMA ESPECÍFICA	A 0013	Categoría única

A. ACCESO

a.1. Identificación externa

N.O. 1. Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada

EL área para la colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.

N.O.2. La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m

Adosado a la fachada frontal del establecimiento

a.2. Área de recepción y sala de espera

N.O.3. Exhibe información del aforo, esta debe estar en inglés y español

Rótulo de 20cm x 30cm, material acrílico

N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad

N.O.5. Exhibe internamente el horario de funcionamiento del establecimiento, para conocimiento

de los asistentes a los eventos.

Exhibe el horario del evento programado.

N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.

N.O.7. Exhibe mapa de la distribución de áreas que componen el centro de convenciones

a.3. Acceso para personas con discapacidad

N.O.8. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados o cuenta con un procedimiento donde el personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.

N.O.9. Al menos el 2% de localidades en relación al total de sillas se deben considerar como espacios reservados, para personas en situación de limitación o movilidad reducida.

N.O.10. Todos los accesos a cualquiera de las instalaciones deben tener un ancho mínimo de 1,20 m

N.O.11. En el caso de que el establecimiento cuente con dos o más plantas deberá tener

escaleras mecánicas y/o ascensor.

NO.12. Los lugares para personas en silla de ruedas se localizarán próximos a los accesos y salidas de emergencia, pero no deben obstaculizar la circulación.

a.4. Ingresos

N.O.13. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores.

N.O.14. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran:

a. libres de obstáculos

b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).

N.O.15. L as áreas de carga , descarga y áreas de bodegaje deben estar señalizadas

N.O.16. Las áreas de carga y descarga de proveedores puede abastecer a las salas al mismo momento. .

N.O.17. Las áreas de carga y descarga permiten el ingreso de camiones y contenedores.

N.O.18. En caso de no contar con espacios suficientes para abastecer a las salas al mismo tiempo, el establecimiento proporciona personal de coordinación y seguridad que aporta en el ordenamiento del proceso de carga y descarga de los insumos para las diferentes salas.

B. INFRAESTRUCTURA

b.1. Infraestructura general

N.O.14. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores.

N.O.15. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.

N.O.16. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.

N.O.17. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de atención al cliente.

N.O.18. Todas las áreas del establecimiento, principalmente las de baños, salas, bodegas y de proveedores están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza, materiales para alto tránsito y no muestran signos de deterioro ni de humedad.

N.O.19. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas, con sistemas de conexión inmediata.

N.O.20. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus especificaciones.

N.O.21. El tamaño de los almacenes o depósitos debe estar en proporción a los volúmenes de insumos y de productos terminados manejados por el establecimiento, disponiendo además de espacios libres para la circulación del personal, el traslado de materiales o productos y para

realizar la limpieza y el mantenimiento de las áreas respectivas

N.O.22. Todo establecimiento cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes, pisos, techos y paneles divisorios, con el fin de que los niveles de ruido del interior de la sala no penetre en otras salas y no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.

Criterio norma	Categoría única
N.O.23. Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.	
N.O.24. Existen conexiones eléctricas 110V y 220V con acometida de transformación para un 50% extra de margen disponible.	
N.O.24. Todo centro de convenciones tendrá como infraestructura mínima a más de las salas multifuncionales, una sala VIP con capacidad mínima para 10 personas	
b.2. Infraestructura del área del área de comandos/control general	
N.O.25. Existe un área definida para las conexiones eléctricas donde existen cámaras de transformación con capacidad para brindar un 50% extra a la provisión normal de energía eléctrica.	
N.O.26. Existen tableros de control centralizado de la iluminación general interna y externa del establecimiento, en series funcionales.	
N.O.27. Existen tableros de control centralizado del sonido general interno y externo del establecimiento, en series funcionales.	
b.3. Infraestructura del área de bodegas	

N.O.28. Cuenta con bodegas específicas para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable, las cuales se encuentran ventiladas y se ubican lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separadas del área de alimentos.

N.O.29. Cuenta con bodegas disponibles para cada una de las salas que ofrece el establecimiento.

N.O.30. Cuenta con bodegas de apoyo logístico (mobiliario, equipos o similares) ubicadas en áreas cercanas a las salas, lo que permite su fácil acceso en casos emergentes.

b.4. Infraestructura del área de salas

N.O.31. Las salas con capacidad máxima de 300 personas tiene el techo a una altura mínima de 3,60m.

N.O.32. Las salas que sobrepasan en capacidad a las 300 personas tienen el techo a una altura mínima de 6m.

N.O.33. Toda sala no tiene columnas intermedias.

N.O.34. Cada sala cuenta con un acceso independiente cuyo ancho mínimo de 3m. En ningún caso los accesos son compartidos.

N.O.35. Toda sala tiene designados los espacios donde se pueden montar tarimas, escenarios, artistas en vivo, cabinas de traducción simultánea, áreas de registro, en los cuales existen conexiones eléctricas y energía eléctrica disponible.

N.O.36. Existen tableros de control de la iluminación y sonido independiente para cada sala.

b.4.1 Infraestructura de la sala VIP

N.O.37. Toda sala VIP deberá contar con un servicio higiénico general, sin diferenciación de género.

b.4.2. Infraestructura de la sala de prensa

N.O.38. Toda sala de prensa deberá tener como capacidad mínima 20 personas, en distribución de equipamiento tipo auditorio.

b.4.3. Infraestructura de la sala de exhibiciones

N.O.39. La altura mínima de las sala es de 4,80m en salas de hasta 1.000m2 de superficie.

N.O.40. La altura mínima de la sala es de 6m en salas sobre los 1.000m2 de superficie.

b.5. Infraestructura del área de oficina administrativa

N.O.42. Cuenta con un área destinada a reuniones ejecutivas.

N.O.43. Cuenta con un área destinada a la custodia y seguridad de elementos de valor.	
N.O.44. Cuenta con un área destinada a la atención emergente de salud durante los eventos.	
N.O.45. Cuenta con un servicio higiénico general sin diferenciación de género, de uso exclusivo del personal de oficina.	
b.6. Infraestructura del área de cocina general	
N.O.46. Tiene un área asignada para bodega de alimentos secos.	
N.O.47. Cuenta con áreas específicas donde se almacenan los alimentos frescos.	
Criterio norma	**Categoría única**
N.O.48. El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente disponible de manera permanente y/o posee una máquina para el lavado de platos.	
N.O.49. Los establecimientos tienen instalados y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.	
N.O.50. El dispositivo para la retención de aceite y grasa se encuentra localizado en los conductos de desagüe de la cocina, antes del punto de descarga al alcantarillado.	
N.O.51. Las áreas de cocina se encuentran ventiladas y presentan seguridades contra el acceso de plagas.	
N.O.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.	
b.7. Infraestructura del área de estacionamientos	
N.O.53. Cuenta con espacios específicos para buses, mujeres embarazadas y discapacitados.	
b.8. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias	
N.O.54. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	
N.O.55. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con iluminación natural y/o artificial.	
N.O.56. El sistema para la activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	
N.O.57. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía	

eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.

N.O.58. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.

N.O.59. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.

N.O.60. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.

N.O.61. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran signos de deterioro ni humedad.

N.O.62. Los pisos son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.

N.O.63. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.

N.O.64. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.

N.O.65. En el caso de que el área de los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios (libres de polvo, son despiden olores y ordenados).

N.O.66. El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.

N.O.67. Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura:

a. Inodoro con asiento y tapa
b. Urinario
c. Lavamanos

N.O.68. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.

N.O.69. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias, por 101-200 personas deberá tener 4 inodoros, 4 lavamanos, por cada 200 o adicional de fracción 2 inodoros, 2 lavamanos.

b.9. Infraestructura del área de personal

N.O.70. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal técnico y de servicio a las salas y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	
N.O.71. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal de servicio a las salas y el almacenamiento de sus artículos personales.	
N.O.72. Cuenta con un área de descanso y comedor para uso exclusivo del personal.	
Criterio norma	**Categoría única**
b.10. Infraestructura para la seguridad	
N.O.73. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos para las áreas comunes del establecimiento y para cada sala, para lo cual cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	
N.O.74. Toda instalación eléctrica se encuentra aislada, protegida y fija. Sin empates dentro de las tuberías.	
C. EQUIPAMIENTO	
c.1. Equipamiento general	
N.O.75. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	
N.O.76. Los sistemas de amplificación del servicio de ambientación musical y sonido para áreas comunes están colocados al interior del establecimiento y se encuentran dirigidos hacia el interior.	
N.O. El establecimiento dispone de espacios para la adecuación de cabinas para traducción simultánea	
N.O.77. El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	
c.2. Equipamiento del área de las salas	
N.O.79. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al aforo máximo de cada sala.	
N.O.80. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo máximo de cada sala.	

N.O.81. Cuenta con equipos de audio y video independientes para cada sala.

N.O.82. Cuenta con equipos de proyección y pantalla, independientes para cada sala.

N.O.83. Las sillas utilizadas en las diferentes salas tienen las siguientes dimensiones: 46cm de fondo y 43cm de ancho.

N.O.84. Cada sala y de manera independiente cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera de los asistentes en el establecimiento.

N.O.85. Cuenta con dispositivos eléctricos que permiten obscurecerse al 100%

N.O.86. Los tableros de iluminación y de sonido se encuentran etiquetados para su fácil manipulación.

c.2.1. Distribución de las salas tipo auditorio

N.O.87. Primera hilera de sillas, respecto a la mesa de los expositores, tienen una separación no menor a 1,85m.

N.O.88. Pasillo central entre la hilera de sillas, tienen una separación no menor a 1,52m.

N.O.89. Pasillos auxiliares tienen una separación no menor a 1,20m.

N.O.90. La distancia entre sillas de una hilera es no menor a 5cm.

N.O.91. La distancia entre sillas entre una hilera y otra no puede ser menor a 38cm.

N.O.92. Para eventos de menos de 400 participantes se utiliza de 8 a 10 sillas por hilera con un pasillo a cada lado.

N.O.93. Para eventos con más de 400 participantes se utiliza hasta 20 sillas por hilera.

c.2.2. Distribución de las salas tipo aula

N.O.94. Las medidas de los tableros para el montaje de mesas tipo aula es de 45 a 60 cm de fondo.

N.O.95. La distancia entre la silla ocupa y la mesa de la hilera posterior es de 38cm.

c.2.3. Distribución de las salas tipo banquete con comedor y trabajos grupales

N.O.96. Las mesas para los comensales o trabajo en grupo tienen dimensiones entre 1,50 y 1,80m de diámetro.

N.O.97. La distancia entre sillas de mesas es de 50cm.

Criterio norma	Categoría única
c.2.4. Distribución de las salas tipo cocktail	
N.O.98. No existe mobiliario para el descanso de las personas.	
N.O.99. El mobiliario para el apoyo de las personas se constituye en mesas altas.	
c.2.5. Equipamiento de las salas VIP	
N.O.100. Cuenta con mobiliario para el descanso de un máximo de 10 personas.	
N.O.101. Cuenta con equipamiento y mobiliario para el servicio de bebidas frías y calientes.	
N.O.102. Cuenta con conexión a internet inalámbrico	
N.O.103. Cuenta con un computador y una impresora multifunciones	
N.O.104. Cuenta con un televisor con conexión por cable.	
N.O.105. Cuenta con servicio telefónico para llamadas locales, nacionales e internacionales	
c.2.6. Equipamiento de las salas de prensa	
N.O.106. Cuenta con sillas para la prensa, acorde a la capacidad máxima de la sala.	
N.O.107. Cuenta con conexión a internet inalámbrico.	
N.O.108. Cuenta con mesas, sillas y micrófonos individuales para los entrevistados.	
N.O.109. Cuenta con sistema de video conferencia	
N.O.110. Equipos de traducción simultánea	
c.2.7. Equipamiento de las salas de exhibiciones	
N.O.111. La iluminación de la sala es movible y aporta a la no generación de sombras.	
N.O.112. No existe mobiliario para el descanso de los visitantes.	
c.3. Equipamiento para la oficina	
N.O.113. Mobiliario e insumos de oficina para la administración del establecimiento	
N.O.114. Cuenta con equipos tecnológicos de oficina.	
N.O.115. Cuenta con conexión a internet.	

N.O.116. Cuenta con servicio telefónico y fax	
N.O.117. Cuenta con equipos de seguridad para resguardar valores.	
N.O.118. Cuenta con un botiquín de primeros auxilios.	
N.O.119. Cuenta con impresora y fotocopiadora	
c.4. Equipamiento del área de cocina general (solo para el montaje del servicio de alimentos)	
N.O.120. La cocina cuenta con un sistema de extracción que impide la contaminación de olores.	
N.O.121. Cuenta con iluminación industrial para cocina	
N.O.122. Las superficies donde se preparan las bebidas y alimentos para el montaje del servicio, son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable. No son madera.	
N.O.123. Cuenta con un sistema de congelación con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otro para frutas/verduras.	
N.O.124. Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otra para frutas/ verduras y lácteos.	
c.5. Equipamiento del área de artistas en vivo	
N.O.125. El establecimiento brinda las condiciones eléctricas para que el servicio contratado por el establecimiento o el evento instale los sistemas de sonido y amplificación para los artistas en vivo.	
c.6. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias	
N.O.126. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento: a. Espejo sobre el lavamanos b. Basurero con tapa c. Dispensador de jabón con este elemento disponible d. Sistema de secado de manos (secador ecológico o dispensador de toallas de mano con este elemento disponible e. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible f. Dispensador de papel higiénico con este elementos disponible g. Sistema de aromatización	
Criterio norma	**Categoría única**

c.7. Equipamiento para la seguridad

N.O.127. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.

N.O.128. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos generales y para cada sala, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.

N.O.128. Un extintor por cada 200 m^2 en cada nivel o zona de riesgo

N.O.129. Se colocará como mínimo un detector de este tipo por cada 80.00 m2 de techo, sin obstrucciones entre el contenido del área y el detector, y una separación máxima de nueve metros entre los centros de detectores

N.O.130. Las alarmas de incendio y de desastres naturales cuentan con sistemas visuales para personas con discapacidad auditiva.

D. SEÑALIZACIÓN

N.O.131. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.

N.O.132. En caso de que el establecimiento cuente en su interior o exterior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán:

a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco.

b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento.

c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional.

d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco.

N.O.133. señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia, aprobado por la autoridad competente

N.O.132. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.

N.O.133. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.

N.O.134. Cuenta con señalización de:

a. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal
b. Áreas peligrosas o con material inflamable
c.

N.O.132. Cuenta con letreros que especifican el no servicio de bebidas alcohólicas moderadas y no moderadas a menores de edad y en horarios no permitidos.

N.O.133. Cuenta con señalización de los accesos vehiculares en los cuales se identifican las vías de acceso y salida de vehículos.

N.O.134. Cuenta con señalización de las áreas de carga y descarga de personas, con tiempos máximos de permanencia.

N.O.135. Cuenta con señalización de las áreas de carga y descarga de provisiones e insumos

N.O.136. Cuenta con señalización de parqueadero para personas con discapacidad y mujeres embarazadas

E. SERVICIOS

N.O.137. Brinda las facilidades para que los asistentes a los eventos accedan a un servicio de transporte desde el establecimiento.

N.O.138. Brinda servicio de alojamiento para el evento, y opciones de acomodación por habitación.

N.O.139. Brinda el servicio de guardarropa para los asistentes y el establecimiento deberá tener dispositivos en las mesas que soporten las carteras y brinden seguridad a los clientes.

N.O.140. Brinda el servicio de internet en todo el establecimiento, al que pueden acceder los asistentes.

N.O.141. Cuenta zonas Wi - fi

N.O.142. Cuenta con servicio de estacionamiento propio o compartido a disposición permanente de los clientes durante los horarios de atención

F. MANTENIMIENTO

N.O.140. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).

N.O.141. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal de servicio, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.

N.O.142. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.

G. PERSONAL

N.O.143. El personal propio del establecimiento se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.

N.O.144. El personal de servicio de catering contratado por las salas cumple el reglamento interno donde se solicita que se encuentre uniformado y tiene visible su nombre.

Criterio norma	Categoría única

N.O.145. El personal de servicio de catering contratado por las salas, cumple el reglamento interno donde se solicita que el personal de preparación de alimentos cuente con protección de cabello y de manos.

N.O.146. El personal de servicio de catering contratado por las salas, cumple el reglamento interno donde se solicita que el personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta cuente con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.

N.O.147. El personal administrativo del establecimiento está entrenado para la atención de emergencias.

N.O.148. El personal responsable de este servicio documenta del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento

N.O.149. Facilita el servicio de atención medica

H. ADMINISTRATIVO

N.O.148. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.

N.O.149. El establecimiento tiene entre sus políticas:

a. la no contratación de menores de edad.
b. la no promoción de la prostitución.
c. La no venta de estupefacientes.
d. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)

N.O.150. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica:

a. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades.
b. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente los alimentos y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.
c. Las condiciones aplicables a la calidad del servicio e imagen por parte de las empresas de catering que brindan servicios a las salas.
d. Las condiciones de uso de la cocina y del área de carga/descarga.

N.O.151. El establecimiento cuenta con un contrato en el que especifica al cliente que contrata sus servicios:

a. El horario máximo de atención.
b. El no servicio de bebidas alcohólicas a menores de edad.
c. Las condiciones de máximas de sonido permitidas en el establecimiento, las que deberán ser comunicadas a los servicios contratados por el cliente para artistas en vivo o música grabada.

I. LEGAL

N.O.152. El establecimiento entrega al cliente el correspondiente comprobante de venta debidamente autorizad por el servicio de rentas internas (SRI).

N.O.153. El establecimiento emplea directamente trabajadores sin impedimento para laborar en el país.

N.O.154. Todo trabajador propio del establecimiento está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales por horas legalmente constituidos.

ANEXO TECNICO 8: SALAS DE RECEPCIONES Y BANQUETES

Establecimiento que, bajo contrato, presta el espacio físico (modo salones), facilitaciones sonoras y audiovisuales para el montaje de eventos sociales, que pueden incluir servicio de música grabada y/o en vivo, alimentos y/o bebidas con servicio a la mesa y donde se pueden consumir de manera inmediata bebidas alcohólicas y no alcohólicas y todo tipo de alimentos sin restricción. La categorización se dará en función de los servicios y la calidad de servicios que se ofrecen, que va de primera a segunda.

El rango de capacidad máxima es de hasta 300 personas y debe regirse a las normas de arquitectura vigentes.

El número de sillas y mesas de las salas de recepciones y salas de banquetes deberá acoger al 100% de la capacidad máxima de clientes (aforo).

Categorías de salas de recepciones y salas de banquetes:

a. Primera
b. Segunda

Criterio norma	Específica
1. ACCESO	
a.1. Identificación externa	
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	Letrero exterior. La identificación exterior del establecimiento se hace acorde a las especificaciones técnico-legales aplicables en el Distrito Metropolitano de Quito y establecidas por la autoridad competente.
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial, tipo de actividad turística y categoría del establecimiento.	Placa de identificación colocada en el ingreso al establecimiento con todas las especificaciones.
a.2. Área de recepción y sala de espera	
N.O.3. Exhibe información del aforo.	Placa con números y letras visibles, colocado en área visible. La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.
N.O.5. Exhibe internamente el horario de funcionamiento del establecimiento, para conocimiento de los asistentes a los eventos.	Placa, afiche o letrero en un lugar visible para los clientes. En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo
N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	Exhibida en lugar visible.
a.3. Acceso para personas con discapacidad	

N.O.7. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados o cuenta con un procedimiento donde el personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.	Rampas y/o ayudas mecánicas, tanto internas como externas. Pasillos y puertas con un ancho mínimo de 1m Manual de procedimientos para el apoyo a personas con discapacidad. Registro de capacitación a los empleados sobre la aplicación del manual de procedimientos. La accesibilidad contará con rampas, pasillos de acceso, al menos un baño adecuado, estos deberán cumplir con los requerimientos de ley. Contará al menos con dos mesas de forma rectangular, estratégicamente colocadas, que tengan una altura de setenta y cinco centímetros libres del piso a la parte inferior de la mesa, para comensales en sillas de ruedas.
a.4. Ingresos	
N.C.1. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores	Puertas de ingreso de clientes. Puerta de ingreso de personal/ proveedores. Ambas señalizadas.

N.O.8. En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público.	Registro de recepción de productos en el que consten los horarios de entrega de productos por parte del proveedor. Registro de ingresos y salida del personal y su rotación. Los horarios deben ser visibles.
N.O.9. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias	Áreas de ingreso despejadas, sin obstáculos. Registros de limpieza con firmas de responsabilidad.
1. INFRAESTRUCTURA b.1. Infraestructura general	
N.O.10. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores.	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. El sistema de ventilación artificial debe promover el ahorro energético Los sistemas de ventilación deben limpiarse periódicamente para prevenir la acumulación de polvo Ventanas habilitadas para abrirse. (evitando la fuga de ruido al exterior) Ductos de ventilación. Ventiladores.

N.O.11. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.	Ventanas al exterior. Tragaluz de techo. Iluminación con focos. Lámparas. Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.
N.O.12. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.	Focos ahorradores. Dimmers. Sensores de movimiento.
N.O.13. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y/o bebidas.	Separación física del baño con las áreas de consumo de alimentos.

N.O.14. Las áreas del establecimiento, principalmente las de cocina, bar, pista de baile, baños y salones están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	Pisos de cerámica, mármol, porcelanato, pisos industriales. Paredes pintadas, baldosas, mármol, porcelanato, acero inoxidable. Los pisos De material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable.
N.O.15. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable, la cual se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos.	Bodegas lejanas de zonas de calor y ventiladas. Bodegas independientes de las zonas de preparación de alimentos. Ventanas al exterior o ductos de ventilación.
N.O.16. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas.	Generador eléctrico, paneles solares. Tanque reservorio de agua (cisterna). El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado con capacidad de uso diario mínimo de 1000 litros. Dispensadores de agua purificada.

N.O.17. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus especificaciones.	Medición de ruidos en la fuente y sus alrededores. Medición de gases en el exterior del establecimiento
N.O.18. El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techo, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	Equipos de sonido y amplificación. Emisiones de sonido medido en el exterior del local, con los equipos de audio en funcionamiento, no sobrepasa los límites permitidos. El sonido no debe perturbar a los moradores ni a otros negocios del sector.

N.O.19. Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas y/o filtros de condensación de grasa, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.	Campanas y/o filtros de condensación de grasa en funcionamiento. Resultado de la medición de gases en horas de funcionamiento del local, no sobrepasa los límites permitidos. Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).
b.2. Infraestructura del área de bar	
N.O.20. Las superficies donde se preparan las bebidas son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable.	Superficie de acero inoxidable, mármol, porcelanato, granito. Prohibido el uso de madera.

N.O.21. Cuenta con un área de lavado en acero inoxidable con agua corriente.	Grifos conectados al sistema central de agua potable con mezcladora para agua caliente y agua fría. Deberá contar con presión suficiente.De dos o un pozo industrial de acero inoxidable.
b.3. Infraestructura del área de salones	
N.C.2. El espacio asignado a cada cliente corresponde a la categoría y aforo. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	
N.O.22. Las sillas ocupadas entre mesas tienen una separación de 50 cm.	Espacio entre sillas ocupadas, medido desde el respaldo de cada silla. Las sillas deberán ser tiffany, plegables.
N.O.23. Existe un área en el salón que cuenta con espacios habilitados para personas con discapacidad, en los cuales, las sillas entre mesas tienen una separación de 1 metro.	El espacio, en área para discapacitados, tiene una distancia mínima de 1 metro entre sillas, medido desde el espaldar de cada una.
b.4. Infraestructura del área de cocina de cada salón o del total de salones	

N.C.3. El área asignada a la cocina de cada salón es equivalente al menos al porcentaje total del salón, asignado según categoría. En el caso de una sola cocina para todos los salones, aplica el mismo porcentaje, en función del área total de salones.	Mediciones reales de la superficie del comedor y de la cocina corresponden al área especificada por categoría. La cocina deberá estar dividida en secciones: cocina caliente, cocina fría y pastelería/ panadería.
N.O.24. Tiene un área independiente del área de servicio al cliente, asignada para bodega de alimentos secos.	Bodega de alimentos secos independiente del área de clientes. Deben estar colocados en repisas para evitar el contacto de los alimentos con el suelo y las paredes de la bodega. La bodega debe estar bien ventilada y limpia. Se debe llevar un inventario de los productos y usar requisiciones para el despacho de los mismos.
N.O.25. Cuenta con áreas específicas independientes del área de servicio al cliente, donde se almacenan los frescos.	Bodega de frescos independiente del área de clientes.
N.O.26. El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente disponible de manera permanente y/o posee una máquina para el lavado de platos.	Área de lavado con pozos de acero inoxidable. Grifería conectada a la red pública con mezcladora para agua caliente y agua fría. Máquina industrial para el lavado de vajilla, cristalería y cubiertos.

N.O.27. Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, carnes, entre otros para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.	Trampas de grasas son verificadas en las cajas de revisión. Plan de mantenimiento de las trampas de grasa Registro histórico de mantenimiento de las trampas de grasa.
N.O.28. El dispositivo para la retención de aceite y grasa se encuentra localizado en los conductos de desagüe de la cocina, antes del punto de descarga al alcantarillado.	Trampas de grasas son verificadas en las cajas de revisión de la tubería.
N.O.29. Las áreas de cocina se encuentran ventiladas y presentan seguridades contra el acceso de plagas.	Ventanas al exterior cubiertas de mallas metálicas que impiden el ingreso de insectos y roedores. Ductos de ventilación con mallas metálicas que impiden el ingreso de insectos y roedores. Control periódico con una empresa especializada en plagas. Llevar reportes para presentarlos a la autoridad competente.
N.O.30. Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	Piso antideslizante, en buen estado, limpio y seco. Sumidero no está tapado y está conectado a la tubería de desechos del establecimiento.

b.5. Infraestructura del área de artistas en vivo (si ofreciere este servicio)

N.O.31. Cuenta con un área destinada para uso exclusivo de artistas en vivo, donde no podrá habilitarse ningún otro servicio.	Área identificable para el uso de artistas en vivo. Instalaciones eléctricas generales, para equipos de audio y sonido. Tarima para artistas.
b.6. Infraestructura del área de pista de baile	
N.O.32. Cada salón cuenta con un área destinada a pista de baile, que acoge al menos al 50% del aforo asignado al salón.	Pista de baile claramente diferenciada y con capacidad para el 50% del aforo. La pista de baile debe estar en buen estado, limpia, seca.
b.7. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias	
N.O.33. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	Servicio higiénico / Batería sanitaria con separación física que la independiza del área de alimentos. Se debe distinguir baños de hombres y de mujeres.
N.O.34. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con iluminación natural y/o artificial.	Ventanas al exterior que proveen de luz natural. Tragaluz. Iluminación por focos. Lámparas.

N.O.35. El sistema para la activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	Interruptores a una altura accesible para adultos, niños, discapacitados Sensores de movimiento para encendido de luces con temporizador alargado para la permanencia promedio del cliente en el baño.
N.O.36. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.	Grifos de agua conectados a la red pública o sistemas alternos de potabilización. La provisión de agua es permanente y con presión suficiente para asegurar un flujo adecuado. Instalaciones eléctricas existen y funcionan. No existen cables sueltos ni son visibles, ni de fácil acceso para el cliente.
N.O.37. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.	Ventanas al exterior. Ductos de ventilación. Extractores de olores instalados y funcionando correctamente.
N.O.38. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.	Tubería de aguas servidas del inodoro se conectan al sistema público de alcantarillado o sistema de manejo de aguas residuales. Registro histórico de mantenimiento de los pozos sépticos.

N.O.39. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.	Registro histórico y diario de limpieza de los baños. El basurero del baño deberá estar provisto de funda plástica resistente y tapa
N.O.40. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran signos de deterioro ni humedad.	Pisos y paredes cubiertos de baldosas, mármol, cerámica, porcelanato. Pisos, techos y paredes no húmedos, ni muestran daños visibles.
N.O.41. Los pisos son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	Piso antideslizante (no resbaloso). Sumidero no está tapado y está conectado a la tubería de desechos del establecimiento.
N.O.42. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.	Ventanas al exterior cubiertas de mallas metálicas que impiden el ingreso de insectos y roedores.
N.O.43. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.	Puertas de los baños con sistemas de cierre funcionando (aldabas, picaportes, llaves de tubo, pasadores de acero, entre otros).
N.O.44. En el caso de que el área de los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios	Libres de polvo, son despiden olores y ordenados Pasillos libres de obstáculos. Registro diario de limpieza de servicios higiénicos y baterías sanitarias.

N.O.45. El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con . Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	Servicio higiénico con facilidades para personas con discapacidad. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.
N.O.46. Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: 3. Inodoro con asiento y tapa 4. Urinario 5. Lavamanos	Inodoros con asientos y tapas en buen estado y disponibilidad de agua permanente en el tanque del inodoro. Urinario con sistema de agua funcionando. Lavamanos con grifos de agua funcionando. Deberá contar con presión suficiente. Los servicio higiénicos deberán contar con la siguiente elementos básicos como: -Inodoro con asiento y tapa -Urinario -Lavamanos -dispensador de papel higiénico - basureo -jabón -secador de manos o toallas absorbentes desechables Espejo sobre el lavamanos Dispensador de desinfectante dentro y fuera de las instalaciones

N.O.47. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.	Ingresos deservicios higiénicos identificados para hombres, mujeres y discapacitados.
N.O.48. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias corresponde al especificado por la autoridad competente.	Número corresponde al especificado por la autoridad competente.
b.8. Infraestructura del área del personal	
N.C.4. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	Servicios higiénicos o batería sanitaria exclusivos para personal.
N.C.5. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal y el almacenamiento de sus artículos personales.	Área exclusiva para el personal con casilleros, armarios, estanterías, con seguridad individual.
N.C.6. Cuenta con un área de comedor para uso exclusivo del personal.	Área de comedor exclusivo para personal independiente del área de atención al cliente. Reglamento interno indica que en el caso de comedores compartidos con el cliente, estos se usan en horarios de no atención al cliente. Es prohibido que los empleados consuman alimentos en mesones de trabajo que estén dentro de la cocina de producción.
b.9. Infraestructura para la seguridad	

N.O.49. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	Existen salidas de emergencia y rutas de evacuación identificables. Puntos de encuentro señalizados.
N.O.50. Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas.	No existen cables sueltos ni son visibles, ni de fácil acceso para el cliente. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos.
6. EQUIPAMIENTO	
c.1. Equipamiento general	
N.O.51. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	Especies vegetales o animales en peligro de extinción no son usadas en la decoración. Piezas arqueológicas sin registro ni permisos son usadas en la decoración.

N.O.52. Los sistemas de amplificación del servicio de ambientación musical y/o del servicio de artistas en vivo, (de ser el caso), están colocados al interior del establecimiento y se encuentran dirigidos hacia el interior.	Parlantes funcionan. Parlantes están ubicados al interior del establecimiento. Parlantes dirigen su sonido al interior del establecimiento. Sonido emitido no sobrepasa los límites estipulados en la norma ambiental vigente.
N.O.53. El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón, tetrapak, vidrio y plásticos), mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	Existen tachos identificados para papel/cartón, tetrapak, vidrio, plásticos. Registro de entrega de desechos a gestores ambientales. Desechos son entregados a personal de recolección pública en los horarios asignados.
N.O.54. Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	Registro de entrega de desechos a gestores ambientales.
c.2. Equipamiento del área de salones	
N.O.55. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al aforo.	Número de mesas y sillas para el total del aforo.

Cuenta con mantelería adecuada para el número de mesas, con reposición.	Juego de mantelería completa con servilleteria por cada mesa. Porcentaje de reposición extra 10% del número total de mesas.
N.O.56. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo.	Vajilla, cubiertos y cristalería uniforme y sin daños. Número de piezas de vajilla, cubiertos y cristalería supera el máximo de aforo.
c.3. Equipamiento del área de cocina	
N.O.57. Cuenta con cocina industrial y válvula de baja presión.	Cocina industrial de baja presión Válvula de gas de baja presión Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a 40.000 VTU por cada quemador.

N.O.58. La cocina cuenta con un sistema de extracción que impide la contaminación de olores y atrapa las grasas acumuladas.	Campana extractora de olores y atrapa grasa por cada zona de cocción de alimentos Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).
N.O.59. Cuenta con iluminación industrial para cocina	Iluminación de la cocina tiene protección y evita la acumulación de insectos. Deberán usarse lámparas industriales con luz fluorescente, protegidas de la humedad y la grasa y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.

N.O.60. Cuenta con implementos de cocina (ollas, sartenes, cucharas, entre otros) discriminados para su uso en agua o aceite y en dulce o sal.	Implementos de cocina están identificados como sal, dulce, agua y aceite. De acero inoxidable y en buen estado.
N.O.61. Las superficies donde se preparan las bebidas y alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable.	Superficies de acero inoxidable, mármol o granito, que irán de acuerdo a la función del área de preparación de alimentos. Prohibido el uso de madera.
N.O.62. Cuenta con un sistema de congelación con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otro para frutas/verduras.	Congelador con áreas diferenciadas por tipo de alimentos. Cuartos fríos mixtos o diferenciados.
N.O.63. Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otra para frutas/ verduras y lácteos.	Refrigerador y/o cuarto frío con separación por tipo de alimentos. Temperatura controlada.
N.O.64. Cuenta con instrumentos de control de temperatura para la cocción y la refrigeración /congelación de alimentos.	Termómetro para cocción de alimentos. Termómetro para congeladores, refrigeradores, cuartos fríos.

c.4. Equipamiento del área de pista de baile y artistas en vivo (si se ofreciere este servicio)

N.O.65. El establecimiento brinda las condiciones eléctricas para que el servicio contratado por el establecimiento o el evento instale los sistemas de sonido y amplificación para los artistas en vivo y para la pista de baile.	Zona específica para artistas en vivo con toma corrientes empotrados en paredes o pisos

c.5. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias	
N.O.66. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento:	Espejo sobre el lavamanos. Basurero con tapa. Dispensador de jabón con este elemento disponible. Secador automático o dispensador de toallas de mano con este elemento disponible. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible. Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible. Aromatizador.

c.6. Equipamiento para la seguridad

cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	los implementos necesarios y no caducados. 2 Los establecimientos que cuente 1-9 empleados deben cumplir con: 3 Botiquín de primeros el mismo que debe contener venda azul 4 venda adhesiva almohadilla de gasa estéril 5 crema para quemadura toalla 6 limpiadora 7 Antiinflamatorios (ej: Ibuprofeno) 8 Alcohol, agua oxigenada, 9 Termómetro 10 Aspirinas 11 Tijeras de punta redondeada Si el número de empleados es mayor deberá ajustarse a los requerimientos establecidos por la autoridad competente. Los extintores se colocarán en las proximidades de los sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables, accesibles y visibles desde cualquier punto del local. Se colocarán extintores de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m2. El establecimiento deberá contar con 2 extintores como mínimo. La distancia a recorrer horizontalmente desde cualquier punto del área protegida hasta

N.O.68. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Extintores. Mangueras. Sensores de humo.
N.O.69.Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente.	Tanques de gas y mangueras lejos de fuentes de calor y áreas de atención al cliente. Debe contarse con centralina de gas para los equipos, con tanques de gas industrial y que proporcionen la presión de gas necesarias para el buen funcionamiento de los mismos. Los tanques de gas deben estar en contenedores o armarios que cumplan con los requisitos establecidos por la autoridad competente. En el exterior del contenedor debe estar previsto las siguientes inscripciones de seguridad: Peligro gas inflamable Prohibido fumar o entrar con llama Identificación de la comercializadora de gas

7. SEÑALIZACIÓN

N.O.70. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	Letreros, afiches, stickers en áreas visibles del establecimiento con la prohibición de fumar.
N.O.71. En caso de que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán:	a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco. Áreas de fumadores señalizadas. Áreas de fumadores no pueden tener equipamiento retráctil o techos parciales. Áreas de fumadores no tienen puertas ni ventanas cercanas. Campanas de extracción de humo instaladas y funcionando.

N.O.72. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.	Salidas de emergencia señalizadas. Zonas de evacuación señalizadas. Puntos de encuentro señalizados. Letreros señalan la ubicación de los sistemas contra incendios.
N.O.73. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	Letreros en todos los baños y cocina promoviendo el uso eficiente del agua. Letreros en áreas de personal y de atención al cliente promueven el ahorro energético.
N.O.74. Cuenta con señalización de: 8. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal 9. Áreas peligrosas o con material inflamable	Letreros de prohibición de ingreso a las áreas exclusivas del personal Letreros de peligro en áreas que así lo ameriten.
N.O.75. Cuenta con letreros que especifican el no servicio de bebidas alcohólicas moderadas y no moderadas a menores de edad y en horarios no permitidos.	Letreros en sitios visibles del establecimiento indican el horario para la venta de bebidas alcohólicas y la prohibición de servir a menores de edad.
10. SERVICIOS	
N.C.7. Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento	Listado de teléfonos de taxis. Convenios con cooperativas de taxis que lleguen de manera rápida y brinden un servicio seguro a los clientes.

N.C.8. Cuenta con servicio de estacionamiento propio o compartido a disposición permanente de los clientes durante los horarios de atención.	Existe un estacionamiento propio o compartido. Acuerdo firmado de uso de estacionamiento (En caso de no ser propio).
N.O.76. Cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera del cliente en el establecimiento.	Construcción bioclimática. Ventanas que permiten abrirse y cerrarse. Chimeneas, ventiladores, aire acondicionado. Calefactores eléctricos o a gas.
N.O.77. La oferta gastronómica que pone a disposición del cliente en ningún caso incluye especies animales ni vegetales en veda, peligro de extinción o amenazadas.	Ingredientes de los platos no contienen especies vegetales o animales en veda, peligro, amenazadas o extinción.
N.C.9. El establecimiento brinda servicio a la mesa o en línea de bufet personas especializadas.	Meseros Capitán de meseros
11. MANTENIMIENTO	
N.O.78. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).	Registro diario e histórico de limpieza. Constatación visual y escrita.
N.O.79. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	Registro diario e histórico de limpieza con cargo de cada persona.

N.O.80. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	Registro histórico y programado de mantenimiento de equipos.
12. PERSONAL N.O.81. El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.	Constatación visual del uniforme del personal. Nombre del empleado ya sea en placa, gafete, bordado, escarapela u otro.
N.O.82. El personal de preparación de alimentos cuenta con protección de cabello y de manos.	Malla de cabello. Guantes de látex o caucho.
N.O.83. El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta cuenta con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	Certificado médico de máximo un año atrás.

N.C.10. El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.	Certificado de competencia laboral. Carpeta del personal incluye certificados de estudios en temas hoteleros, gastronomía, turismo. Nómina de personal con sus cargos.
N.O.84. El personal está entrenado para la atención de emergencias.	Certificado de un organismo reconocido en el país.
N.C.11. El establecimiento cuenta con personal especializado en la atención al cliente, según categoría.	Nómina de personal con cargos.
13. ADMINISTRATIVO	
N.O.85. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.	Manual operativo escrito. Manual cuenta con misión, visión, objetivo y políticas de la empresa. Manual describe los puestos del personal.

N.O.86. El establecimiento tiene entre sus políticas: 14. la no contratación de menores de edad. 15. la no promoción de la prostitución. 16. La no venta de estupefacientes. 17. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)	Documento de políticas internas está por escrito y disponible en el establecimiento y socializado con los empleados.
N.O.87. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica: 18. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades. 19. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente los alimentos y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.	Documento de Reglamento interno escrito y disponible en el establecimiento.

N.O.88. El establecimiento cuenta con un contrato en el que especifica al cliente que contrata sus servicios: 20. El horario máximo de atención. 21. El no servicio de bebidas alcohólicas a menores de edad. 22. Las condiciones de máximas de sonido permitidas en el establecimiento, las que deberán ser comunicadas a los servicios contratados por el cliente para artistas en vivo o música grabada.	Modelo base de contrato para la prestación de facilidades y servicios.
23. LEGAL	
N.O.89. El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria.	Facturas son legales y están vigentes.
N.O.90. El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para laborar en el país.	Permisos de trabajo o documentos laborales en orden con la ley.
N.O.91. Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales por horas legalmente constituidos.	Contratos laborales registrados ante la autoridad laboral. Rol de pagos del personal visibiliza la afiliación al sistema de seguridad social.

ANEXO TECNICO 9: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL TURISMO

Se denomina servicios complementarios a aquellos servicios requeridos por los turistas y que no son considerados como actividades turísticas por la normativa vigente.

Entre estas se encuentran las siguientes:

- **Sistema bancario:**

  Bancos y servicios de ATM

  Casas de cambios

- **Servicios de transportes diversos:**

  Servicio público de transporte

  Buses de línea

  Buses sistema integrador

  Servicio privado de transporte

  Taxi

  Taxi ejecutivo

  Furgonetas

- **Servicios de salud:**

  Hospitales y clínicas

  Farmacias

- **Servicios de respuesta inmediata:**

  Bomberos

  Policía Nacional

  Cruz Roja

  Secretaria de Gestión de Riesgos

- **Unidades de Policía Comunitaria**

- **Cabinas de Internet y telefonía**
- **Tiendas de abarrotes**
- **Enganchadores y/o Anfitriones**

Criterios Técnicos Generales de Aplicación en Servicios Complementarios

- **Personal con conocimiento específico de entorno nacional, cultura básica, geografía y demografía.**

Dentro de las ZETs, el personal que trabaje en servicios complementarios debe tener una capacitación mínima en temas de cultura general como los siguientes:

- Entorno nacional y local.
- Historia Básica
- Geografía Básica
- Conocimientos socio económicos Ecuatorianos

- **Personal con conocimiento del idioma Inglés como segundo idioma, regido por la tabla del marco común europeo.**

El Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación (Common European Framework: CEF) es el resultado de más de diez años de investigación llevada a cabo por especialistas del ámbito de la lingüística aplicada y de la pedagogía, procedentes de los cuarenta y un estados miembros del Consejo de Europa.

Es un documento que procede del Consejo de Europa para los 25 países que componen la Unión Europea a fin de unificar las directrices para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares, exámenes, manuales y materiales de enseñanza dentro del contexto europeo.

El Marco Común Europeo de Referencia para Idiomas:

- Proporciona una base común para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares, exámenes y manuales en toda Europa.
- Describe lo que tienen que aprender a hacer los estudiantes con el fin de utilizar una lengua para comunicarse, así como los conocimientos y destrezas que tienen que desarrollar para poder actuar de manera eficaz.
- Define niveles de dominio de la lengua que permiten comprobar el progreso de los alumnos en cada fase del aprendizaje y a lo largo de su vida.
- Vence las barreras producidas por los distintos sistemas educativos europeos, proporcionando a entidades educativas y profesores los medios adecuados para coordinar sus esfuerzos y satisfacer las necesidades de sus alumnos.

- Favorece la transparencia de los cursos, los programas y las titulaciones, fomentando la cooperación internacional en el campo de las lenguas modernas y el reconocimiento mutuo de las titulaciones obtenidas en distintos contextos de aprendizaje

CEF Level	Cambridge ESOL Exam	Guided learning Hours
A1	YLE	
A2	KET	180 - 200
B1	PET/BEC Preliminary	350 - 400
B2	FCE/BEC Vantage/ICFE/ILEC	500 - 600
C1	CAE/BEC Vantage/ICFE/ILEC	700 - 800
C2	CPE	1000 - 1200

Interpretación de la escala:

A1 Soy capaz de escribir postales cortas y sencillas, por ejemplo para enviar felicitaciones. Sé rellenar formularios con datos personales, por ejemplo mi nombre, mi nacionalidad y mi dirección en el formulario del registro de un hotel.

A2 Soy capaz de escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a mis necesidades inmediatas. Puedo escribir cartas personales muy sencillas, por ejemplo agradeciendo algo a alguien.

B1 Soy capaz de escribir textos sencillos y bien enlazados sobre temas que me son conocidos o de interés personal. Puedo escribir cartas personales que describen experiencias e impresiones.

B2 Soy capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con mis intereses. Puedo escribir redacciones o informes transmitiendo información o proponiendo motivos que apoyen o refuten un punto de vista concreto. Sé escribir cartas que destacan la importancia que le doy a determinados hechos y experiencias.

C1 Soy capaz de expresarme en textos claros y bien estructurados exponiendo puntos de vista con cierta extensión. Puedo escribir sobre temas complejos en cartas, redacciones o informes

resaltando lo que considero que son aspectos importantes. Selecciono el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos mis escritos.

C2 Soy capaz de escribir textos claros y fluidos en un estilo apropiado. Puedo escribir cartas, informes o artículos complejos que presentan argumentos con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas. Escribo resúmenes y reseñas de obras profesionales o literarias

Toda persona que trabaje en servicios complementarios del Sector A de la Zona Especial Turística La Mariscal deberá cumplir con un nivel mínimo B1 en la escala del marco Común Europeo y toda persona que trabaje en servicios complementarios de los Sectores B y C deberá cumplir con un mínimo B2.

- **Publicación de los tarifarios catálogos y características de los productos y servicios en idioma Inglés.**

Los servicios complementarios turísticos que contengan listados de precios y características de los bienes o servicios a ser comercializados dentro de las ZETs, deben contar con su debida traducción mínima al idioma Inglés.

Criterios Técnicos Específicos de Aplicación en Servicios Complementarios

Farmacias: El listado básico de medicamentos de libre expendio contendrá: Nombre comercial, nombre genérico, resumen de su acción en referencia al vademécum de indicaciones y contraindicaciones, precio de venta al público.

Hospitales y Clínicas Públicas y Privadas: Un informativo en el cual cuente con: personal con dominio de idioma Inglés en categorías antes especificadas, procesos de ingreso de pacientes, tarifarios por honorarios médicos, documentación necesaria del paciente, proceso básico de manejos de seguros nacionales e internacionales, proceso de SOAT para accidentados en tema transito.

Bancos y Casas de Cambio: Información del tipo de cambio de manera visibles por lo menos de las monedas de mayor rotación cambiaria. Cajeros Automáticos con menú en idioma inglés y español y a las redes nacionales e internacionales disponibles a las que tienen servicio es decir BANRED, PLUS, entre otras. Contar por lo menos con una persona en cajas y por turno (dependiendo del horario de atención) con un dominio del idioma Inglés en las categorías antes expuestas.

Unidades de Policía Comunitaria: Contar con personal uniformado (2) en las UPCs con conocimientos de idioma Inglés, trato a turistas y resolución de conflictos.

Servicios de Transportes Diversos: Aquellos conductores que trabajen constantemente en la ZET deberán contar con conocimientos idioma Inglés, trato a turistas y resolución de conflictos.

Enganchadores y/o anfitriones. Los enganchadores y/o anfitriones solo podrán realizarse actividades de promoción y difusión de los negocios dentro de sus propios establecimientos, sin afectar a la libre circulación, seguridad y libre elección del turista.

A 0013

PLAN DE GESTIÓN PARA LA ZONA ESPECIAL TURÍSTICA DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO

Quito Turismo

Quito
Primer Patrimonio de la Humanidad

ÍNDICE

1. Introducción 4
2. Informe de Análisis de Situación 6
   2.1. Análisis del espacio turístico 6
      2.1.1. Análisis de la oferta turística y caracterización de la ZET 8
      2.1.2. Estructuración del espacio turístico y análisis de conectividad 19
      2.1.3. Análisis de aptitudes y limitaciones ambientales 22
   2.2. Análisis del mercado turístico 23
      2.2.1. Caracterización del mercado turístico de las ZET 24
      2.2.2. Tendencias del mercado turístico de Quito 29
      2.2.3. Benchmarking de la oferta homologable 33
      2.2.4. El mercado turístico en las ciudades capitales 37
      2.2.5. Perspectivas para el desarrollo turístico 38
      2.2.6. Análisis de Oportunidades de mercado 40
   2.3. Análisis de la Gestión Turística 44
      2.3.1. Esquema de la institucionalidad vigente 44
      2.3.2. Mapeo de los actores sociales, sus competencias e interrelaciones 48
      2.3.3. Evaluación de las capacidades de gestión turística 50
      2.3.4. Identificación de los conflictos de la institucionalidad pública y privada 50
3. Proyecciones del Desarrollo Turístico 53
   3.1. Conclusiones del Análisis de Situación 53
   3.2. Objetivos de desarrollo turístico de la ZET Centro Histórico 56
   3.3. Conceptualización de la ZET y lineamientos para desarrollo turístico 57
   3.4. Visión prospectiva de la ZET 61
   3.5. Diseño Conceptual del Modelo de Gestión de la ZET 63
4. Propuesta Programática 64
   4.1. Formulación de la Propuesta de Sectorización de Uso Turístico 64
   4.2. Estructuración de la Propuesta Programática y Perfiles de Proyectos 68
      4.2.1. Programa 1: coordinación institucional 68
      Objetivos del Programa ..... **¡Error! Marcador no definido.**
      Acciones y Proyectos Propuestos 69
      4.2.2. Programa 2: infraestructura y equipamiento 79
      Acciones y Proyectos Propuestos 79
      4.2.3. Programa 3: información e interpretación 89
      Objetivos del Programa ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Acciones y Proyectos Propuestos 90
4.2.4. Cronograma de aplicación de los proyectos 96
4.3. Diseño Modelo de Gestión propuesto para la ZET Centro Histórico Quito 103
5. Perfiles para el desarrollo de las reglas de carácter técnico 111
5.1. Reglas Técnicas en materia de turismo 111
5.2. Parámetros para la elaboración de Normas técnicas de Turismo 112
5.3. Lineamientos y criterios para la normativa técnica ..... **¡Error! Marcador no definido.**
5.4. Incentivos ..... **¡Error! Marcador no definido.**
5.5. Aspectos adicionales a ser considerados ..... **¡Error! Marcador no definido.**
6. Anexos ..... **¡Error! Marcador no definido.**

1. Introducción

La Constitución de la República menciona y establece que los gobiernos municipales tienen, entre otras, la facultad de planificar el desarrollo cantonal; establece como competencia exclusiva de los gobiernos municipales la de preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines; y, los gobiernos de los distritos metropolitanos autónomos ejercerán, entre otras, las mismas competencias que los gobiernos municipales.

El código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) establece como función del gobierno del distrito autónomo metropolitano el regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística en el distrito metropolitano.

La Ley Orgánica del Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito establece que en cuanto contribuya a obtener niveles más altos de eficacia en el cumplimiento de sus fines, la administración distrital procurará desconcentrar el ejercicio de las funciones que le corresponden.

La Ley de Turismo prescribe, entre otros principios de la actividad turística: "a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional; b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización; c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas; d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y, e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos."; Además, determina que la política estatal, con relación al sector de turismo, debe cumplir, entre otros objetivos, con: a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo; b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación; c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística; d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos; e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística; f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y, g) Fomentar e incentivar el turismo interno."

El Reglamento General de Actividades Turísticas declara que las personas naturales o jurídicas y las comunidades locales organizadas y capacitadas para el ejercicio de las actividades calificadas como turísticas en la misma ley y su reglamento general, requieren obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento que acredite idoneidad del servicio que ofrecen y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes; además, prevé el régimen disciplinario en el sector turístico; y, declara como política prioritaria del Estado el desarrollo del turismo en el país.

El Gobierno de la República del Ecuador transfirió a favor del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la competencia de turismo, incluyendo el otorgamiento del registro

de turismo, concesión y renovación de la licencia de funcionamiento, fortalecimiento y desarrollo del turismo, promoción turística, control y vigilancia de la calidad de las actividades y establecimientos turísticos, en la circunscripción territorial que le corresponde; considerando que tiene las atribuciones de planificar, controlar, capacitar, realizar estadísticas locales, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito, atribuciones que fueron trasladadas desde el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Turismo, mediante Convenio de transferencia de competencias, y para lo cual puede expedir ordenanzas y resoluciones de carácter local que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo de conformidad con la ley.

La Ordenanza Metropolitana No. 276, sancionada 15 de enero del 2009, determina que la Empresa Metropolitana Quito Turismo (actualmente, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico), en coordinación con la Dirección Metropolitana de Planificación Territorial y Servicios Públicos (actualmente, la Secretaría de Territorio, Habitat y Vivienda), definirá los espacios urbanos en los que únicamente podrán funcionar establecimientos calificados como turísticos, cuando se trate de actividades tales como el alojamiento, expendio de alimentos y bebidas y otras vinculadas con el turismo. En la determinación de los espacios urbanos referida, se considerará, así también, la clase, categoría, tipo y subtipo del establecimiento del que se trate.

La Ordenanza Metropolitana No. 170, sancionada el 30 de diciembre de 2011, que aprobó el Plan Metropolitano de Desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito, establece como política prioritaria el convertir a Quito en un destino turístico de clase mundial, a través de la diversificación de la oferta de productos y la creación de una cultura local amigable y abierta que garantice la satisfacción del turista y el consecuente reconocimiento de las bondades del Distrito;

Se ha considerado que, es necesario ampliar y diversificar la oferta turística, desconcentrando la actividad, incluyendo nuevos actores ciudadanos y potenciando nuevos lugares para el desarrollo turístico; de igual manera que es deber del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito fomentar y desarrollar la actividad cultural, así como potenciar a la cultura como un componente del quehacer turístico, junto con el paisaje y la edificación patrimonial; basados en que corresponde al Estado ecuatoriano propender al desarrollo integral de las personas, mejorando sus condiciones de productividad, calidad, comercialización e inserción estratégica en los mercados nacionales e internacionales, considerando las políticas del Plan Nacional del Buen Vivir; y que atendiendo los preceptos constitucionales vigentes, es necesario readecuar y sistematizar el marco institucional y el régimen jurídico en el que el Distrito Metropolitano de Quito debe ejercer las competencias que tiene asignadas en el ámbito del sector turístico **y** el ordenamiento jurídico metropolitano en el que se ejercen actividades turísticas.

Mediante la Ordenanza No. 309 publicada en el Registro Oficial 533 del 20 de febrero de 2009, se crea la Empresa Metropolitana Quito Turismo - EPMGDT, cuya misión es desarrollar y promocionar turísticamente el Distrito Metropolitano de Quito, en alianza con el sistema turístico, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, tendiendo a promover las mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación, y contando con el talento humano especializado.

En el Capítulo IV de la Ordenanza Metropolitana No. 0236 se establece la creación de las "Zonas Especiales Turísticas" (ZET) como territorios que reúnen *"características y condiciones para la ejecución de una política turística común"*. Esta iniciativa está alineada con la estrategia de desarrollo de la actual administración municipal y se enmarca dentro de los objetivos estratégicos

del Plan Q 2012, siendo la consolidación del turismo sostenible uno de los ejes dinamizadores de la economía local, que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística, aprovechando sus ventajas competitivas y los elementos de unicidad zonal. Esta misma ordenanza, en sus Disposiciones Generales Primera y Segunda, declara y delimita las primeras ZET "La Mariscal" y "Centro Histórico".

Zona Especial Turística Centro Histórico

En conjunto es sin duda el atractivo turístico principal de la Ciudad Capital, en términos de la lógica de organización del espacio turístico de Quito. Ha sido tratado como una zona de interés turístico, comercio y sede de organismos públicos, en la práctica de los operadores, sigue siendo considerado como un "sitio de visita". La EPMGDT apuesta sus esfuerzos para desarrollar este sitio de Patrimonio Cultural de la Humanidad desde el ámbito social, para dar sustento al desarrollo turístico. Se ha considerado de vital importancia el fortalecer las redes comerciales y la integración de los vecinos en la zona, para lo cual se prevé que esta consultoría aporte lineamientos concretos para que el modelo de gestión impulse innovación eficiencia y calidad en la oferta turística de la zona y viabilidad para la convivencia ciudadana.

El uso turístico del Centro Histórico, debido a la ausencia de una política turística que sea consistente con las oportunidades del mercado, ha dado lugar a actividades limitadas en cuanto al aprovechamiento turístico del patrimonio cultural y ha generado conflictos en la interacción entre los ciudadanos y los visitantes, además de los problemas crecientes de la relaciones de la cotidianidad urbana. Conviven un abanico de negocios y servicios turísticos de variada calificación, con las recientes inversiones en establecimientos de alta categoría. Persiste una percepción de inseguridad que afecta las intenciones de visita turística. El reto es definir un nuevo modelo de gestión que ofrezca opciones para optimizar el uso de este espacio icónico de la ciudad y del país.

La consultoría busca enfatizar en el logro de una propuesta articulada que considere elementos de gestión de carácter general para esta zona, debido a la condición de Quito como principal destino turístico nacional, que en la coyuntura actual necesita ofertar productos innovadores para ampliar las posibilidades de consumo, mejorar la estadía promedio y desencadenar beneficios ampliados hacia los pobladores.

Es importante considerar que si bien se cuenta con boletines estadísticos mensuales con información sobre la visita de turistas en la zona, hay mucha información de estudios y análisis específicos desactualizada e incompleta que no han permitido profundizar en determinados aspectos como, por ejemplo la jerarquización de los atractivos turísticos.

2. Informe de Análisis de Situación

El punto de partida para efectuar el análisis de situación sobre el desarrollo turístico de la ZET Centro Histórico se sustenta en tres ámbitos que permiten abordar esta problemática: el espacio que es la base física y ambiental que aporta aptitud turística al territorio; el mercado con sus aspectos de oferta de producto, segmentos de consumidores y la competencia que brinda oportunidades para el desarrollo; y, las capacidades de gestión turística que hacen viable la estructuración de un destino con potencialidad y en condiciones de competitividad.

2.1. Análisis del espacio turístico

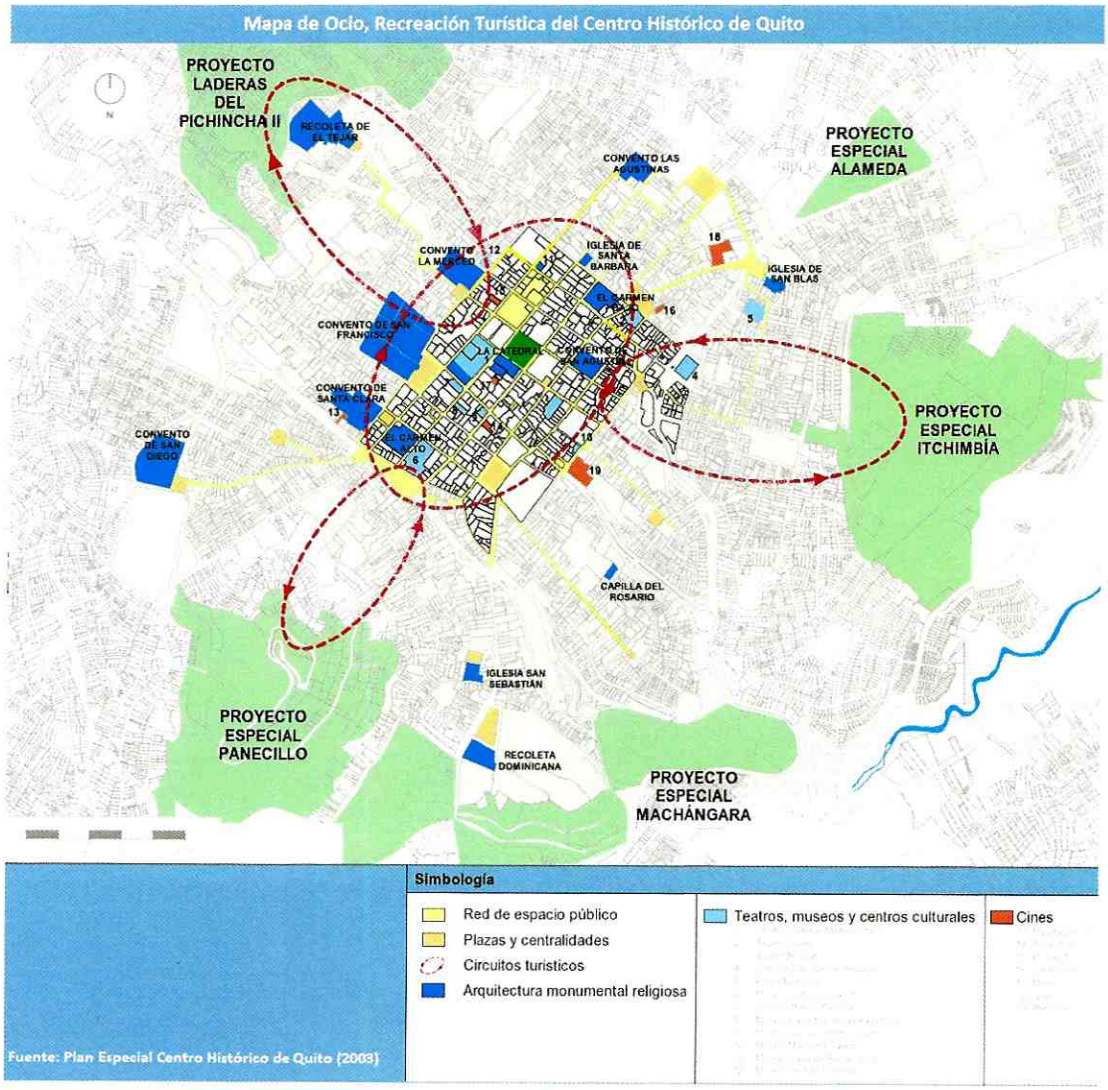
Este análisis parte de la premisa de que no todo el territorio urbano comprendido entre los límites de la zona puede ser catalogado como "espacio turístico", ya que no cuenta con los atributos de atractividad, ni está dotado de las facilidades e infraestructuras turísticas que constituyen la base para la realización de actividades de ocio y la creación de productos turísticos. La base físico-ambiental de la zona especial turística se examina tomando como

base teórica la *"metodología de planificación del espacio turístico urbano"* (Boullón, R. 1994), a la que se le ha incluido algunas adaptaciones que permiten tratar los principales componentes como son: la oferta de facilidades e infraestructuras que constituyen los soportes físicos para determinar la estructura espacial que aporta las bases para concluir en el análisis de aptitudes y limitaciones ambientales.

El análisis del espacio turístico se parte de la delimitación establecida en la Ordenanza Metropolitana 0236 para la ZET Centro Histórico que define un perímetro entre las siguientes calles: Norte Calle Briceño, Sur Calle Ambato, occidente Avenida Mariscal Sucre y oriente Avenida Pichincha, como se muestra en el mapa insertado a continuación, aunque falta precisar algunos detalles de límites para cerrar la zona."

Es generalizada la opinión de que el Centro Histórico de Quito es el más extenso de Latinoamérica, sin embargo este amplio territorio urbano que contiene una alta concentración de atractivos turísticos no ha logrado un posicionamiento turístico internacional. Adicionalmente aunque la inversión acumulada desde los años noventa para la rehabilitación del conjunto monumental ha sido ingente (*"una inversión anual promedio no menor a los 20 millones de dólares"*. Carrión. Fernando 2005) y las acciones de mejoramiento de la habitabilidad urbana son indiscutibles, persisten los problemas de marginalidad y deterioro en las áreas perimetrales al núcleo central determinado por el damero de la fundación española con sus plazas y conventos que, en la práctica, es el sector que concentra las operaciones y actividades turísticas.

Una adecuada gestión turística debe ser encaminada en la ZET Centro Histórico, ya que esta asignación de uso productivo al territorio patrimonial protegido implica la responsabilidad de que no se tome con ligereza*"...la prioridad de la actividad turística, justificada como mecanismo de internacionalización y desarrollo económico no contaminante (industria sin chimeneas), es revelada como todo lo contrario: es un sector altamente contaminante de la cultura, la economía, la política, la arquitectura y el urbanismo, lo cual debe ser repensado desde la óptica multicultural y definido en las políticas de renovación".*(El centro histórico como proyecto y objeto de deseo. Artículo, Revista Eure. Vol. XXXI, Nº 93. Chile, 2005).



2.1.1. Análisis de la oferta turística y caracterización de la ZET

La recopilación de información de los lugares, bienes y acontecimientos que conforman el patrimonio turístico, así como su clasificación, ubicación, accesibilidad y características constituye el material básico para orientar las políticas turísticas y para realizar el ordenamiento de las actividades y jerarquización de los atractivos. Esto se logra mediante la realización del inventario del patrimonio turístico que se fundamenta en varios aspectos: el conocimiento, ubicación y valoración de los atractivos turísticos de la zona y la normalización y estandarización del sistema de recolección de información y clasificación de los atractivos y servicios relacionados con ellos.

Levantar el Inventario del Patrimonio Turístico es el proceso mediante el cual se registra ordenadamente los factores físicos, biológicos y culturales, que como conjunto de atractivos, efectiva y potencialmente puestos en el mercado, contribuye a comprender la oferta turística. El Inventario proporciona información importante para el desarrollo del turismo, para su tecnificación y para la evaluación y zonificación, en el sentido de diversificar las áreas del

desarrollo turístico.[1] Esta herramienta sirve para determinar el tipo de planificación turística que requiere un proyecto turístico sobre la base de la calidad del atractivo determinado por sus valores intrínsecos y extrínsecos, la disponibilidad de servicios básicos, conectividad accesibilidad, la variedad de actividades que puede generar un atractivo y por ende el mayor o menor tiempo de uso por parte del visitante.

La jerarquización determina la calidad del atractivo y el tipo de mercado que se puede atraer. Para dar inicio a este paso es importante considerar un enfoque de mercado con la incorporación de los factores del sistema turístico; oferta, demanda y competencia. Consecuentemente, se deben identificar cuatro elementos básicos que permiten el acceso a información para conocer en detalle dichos factores.

- *Producción:* ¿Quiénes y cómo producen?; el nivel de presentaciones, itinerarios, destinos originales, etc.
- *Consumo:* Necesidades, deseos y hábitos, preferencia de los consumidores, su posible evolución y cambio.
- *Capacidad de absorción de los mercados:* Datos sobre la situación económica y sus condicionantes, áreas de venta, poder adquisitivo y posición de la competencia.
- *Condiciones sociales:* Analizar las condiciones sociales del lugar de localización del proyecto de turismo cultural significa diagnosticar y pronosticar la realidad económica y social del área o del entorno del proyecto.

Para analizar las potencialidades de la oferta se parte del inventario de atractivos turísticos que consta en el archivo del Ministerio de Turismo con sujeción a la metodología vigente, con criterios claros que permitan utilizar dicho inventario la puesta en valor y para la promoción. A efectos de este diagnóstico y, partiendo de dicho inventario con las limitaciones señaladas, se han separado aquellos atractivos jerarquizados con categorías 4, 3 y 2, dejando los recursos equivalentes a la de jerarquía 1 aparte, por considerarse irrelevantes en el actual nivel de desarrollo de producto del destino regional.

Asimismo, se ha analizado los atractivos desde el punto de vista de su relevancia o difusión: es decir de su presencia en la literatura turística y material promocional que permite, en una fase posterior, definir un "índice de notoriedad", para cada atractivo turístico, que representa la correlación entre aquellos de mayor jerarquía y su grado de utilización en los productos de oferta actual.

2.1.1.1. Atractivos Turísticos

La ZET Centro Histórico concentra la mayor cantidad de atractivos turísticos culturales del D M de Quito, destacándose por su mayor jerarquía los siguientes: la Catedral Metropolitana, la Iglesia del Sagrario, la Iglesia de Santo Domingo, La Basílica del Voto Nacional, la Iglesia de la Compañía, la Iglesia y Convento de San Francisco, la Capilla del Robo, la Iglesia de San Sebastián, el Monasterio e Iglesia de la Concepción, la Iglesia de Santa Bárbara, la Iglesia de San Marcos, la Iglesia de San Blas, la Iglesia de San Agustín, la Iglesia y Monasterio de la Merced, el Convento del Carmen Bajo, el convento de Santa Catalina y el Convento del Carmen Alto.

Los Museos de mayor importancia del Centro Histórico son: Jacinto Jijón y Caamaño, Numismático, Fray Pedro Bedón, Casa de Sucre, Miguel de Santiago, Manuela Sáenz, Alberto Mena Caamaño, María Augusta Urrutia, Fray Pedro Gocial, Arte Colonial y Escuela Taller Quito, Arte Barroco Colonial.

1CETUR: **"Metodología para inventario de atractivos turísticos"**. Quito, Págs. 38 y 39

Se destacan por su importancia histórica, religiosa y cultural el Teatro Nacional Sucre, el Teatro Bolívar, el Palacio Presidencial, el edificio de la Vicepresidencia, La Casa del Toro, el Hospicio San Lázaro, la Casa Azul o la Casa de Sucre, el Palacio Arzobispal, el Calé de Queso. Como atractivos satélites por su cercanía y conectividad con el Centro Histórico se consideran al Panecillo y la Virgen de Legarda, la Estación del Tren en Chimbacalle, el parque y mirador del Itchimbía, el Museo del Agua (Yaku), el Museo de la Cima de la Libertad en las laderas del Pichincha.

Los cuadros siguientes enumeran los atractivos culturales distribuidos en todo el DMQ, por subtipos, de acuerdo al Mapa Turístico Oficial de Quito Turismo, como son: Iglesias, Conventos y Monasterios, Plazas y Monumentos, Museos, Teatros y Centros culturales y otros sitios de interés, con un total de 101 atractivos culturales ofertados de manera oficial, el 50% se ubican en la Zona Especial Turística Centro Histórico y el 1% en la zona de La Mariscal.

Es importante considerar que las tipologías citadas corresponden a la clasificación de Quito Turismo, más no a los tipos y subtipos de la metodología de inventario de atractivos turísticos del Ministerio de Turismo.

CUADRO# 1

LISTADO OFICIAL DE ATRACTIVOS CULTURALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Museos	**Iglesias Conventos y Monasterios**
Museo Interactivo de Ciencia	Iglesia y Convento de San Diego
Factoría del Conocimiento	Iglesia de San Sebastián
Museo del Convento de San Diego	Capilla del Hospicio San Lázaro
Museo de la Ciudad	Iglesia de San Roque
Museo Fray Pedro Bedón	Capilla del Robo
Museo Fray Pedro Gocial	Monasterio de Sta. Clara de Milán
Museo Casa María Augusta Urrutia	Monasterio e Iglesia del Carmen Alto
Museo Numismático del Banco Central	Iglesia y Convento de Santo Domingo
Museo Casa de Sucre	Capilla de Cantuña
Museo Manuela Sáenz	Iglesia y Convento de San Francisco
Museo Alberto Mena Caamaño (Museo de Cera)	Iglesia de la Compañía de Jesús
Museo Casa del Alabado	Iglesia del Sagrario
Museo de Arte Contemporaneo	Catedral Metropolitana de Quito
Museo Miguel de Santiago	Monasterio de Santa Catalina de Siena
Museo Camilo Egas	Iglesia y Convento de La Merced
Museo de la Acuarela y Dibujo	Monasterio e Iglesia de la Concepción
Yaku-Museo del Agua	Iglesia y Convento de San Agustín
Museo Nacional del Banco Central	Monasterio e Iglesia del Carmen Bajo
Museo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana	Iglesia de Santa Bárbara
Museo y Planetario del Instituto Geográfico Militar	Iglesia de San Marcos
Museo Jacinto Jijón y Caamaño- Universidad Católica	Iglesia de San Blas
Museo AbyaYala	Convento de San Juan
Museo de Artesanías Mindalae	Basílica del Voto Nacional
Museo Tienda de Artesanías Olga Fish	Iglesia del Belén
Vivarium de Quito	Iglesia de Santa Teresita
Museo de Ciencias Naturales	Iglesia de La Floresta
Fundación Guayasamín	Iglesia y Convento de Guápulo
Capilla del Hombre	
Museo Inetractivo Dinosaurios	
Herbario Nacional	**Plazas Monumentos y Sitios de Interés**
Museo de Sito La Florida	Panecillo/ Monumento a la Virgen de Quito
Museo Etnográfico Mitad del Mundo	Red de Artesanos Centro Histórico
Museo Inti-ñan	Cima de la Libertad y Museo Templo de la Patria
Museo Quito en Miniatura/ Mitad del Mundo	Calle y Monumento 24 de Mayo
	Calle la Ronda
Teatros, Centros Culturales	Palacio de Gobierno
Teatro México	Plaza Grande o de la Independencia
Centro Cultural Tianguez/ Museo Artesanías Indígenas	Palacio Arzobispal
Escuela Taller Quito 1	Plaza Gonazáles Suárez (Plaza Chica)
Teatro Bolívar	Plaza Belmonte
Teatro Sucre y Plaza del Teatro	Monumento a Bolívar
Teatro Variedades Ernesto Albán	Observatorio Astronómico
Centro Cultural Metropolitano	Churo de La Alameda
Museo de Arte Colonial	Mercado Artesanal La Mariscal
Centro Cultural Itchimbía/ Palacio de Cristal	Plaza de los Presidentes
Centro Cultural Mama Cuchara	Mercado Artesanal El Indio
Centro Convenciones Eugenio Espejo	Plaza El Quinde (Plaza Foch)
Centro de Arte Contemporáneo	Teleférico
Patio de Comedias	Parque Arqueológico Rumipamba
Centro Cultural PUCE	Mirador de Guápulo
Fundación Cultural Humanizarte	Jardín Botánico de Quito
Centro de Promoción Artística El Ejido	Monumento de Labrador
Casa de la Música	Mercado Mazapán de Calderón

Fuente: Mapa Turísticos Oficial de Quito
Elaboración Grupo Consultor 2012

Según el estudio de oferta y demanda de servicios turísticos del Centro Histórico de Quito (Centro de Servicios para el Empleo y la Microempresa de la Zona Centro), los atractivos más visitados del Centro Histórico son:

Cuadro # 2

ATRACTIVOS MÁS VISITADOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO	
La Plaza Grande	La Iglesia de la Compañía.
La Plaza e Iglesia de San Francisco	El Centro Cultural Metropolitano.
El Panecillo	El Pasaje Arzobispal.
La Basílica	El Museo de la Ciudad
La Plaza e Iglesia Santo Domingo	La Iglesia de La Merced
El Palacio de Gobierno.	La Catedral Metropolitana

Fuente: Quito Turismo
Elaboración Grupo Consultor

Las preferencias e interés de visita difieren según la procedencia de los visitantes sean estos nacionales o extranjeros, así el Centro Histórico resulta ser el atractivo turístico más visitado por turismo receptor y el más ofertado por los operadores turísticos. En segundo lugar está el complejo Mitad del Mundo, seguido por Otavalo, el Cotopaxi, y el Teleférico.

Cuadro # 3
Lugares visitados y más recordados
Ciudad de Quito, 2011

Ordinal	Lugar más recordado	Turistas	%
1	Centro Histórico	9.429	36,0
2	Mitad del Mundo	4.547	17,3
3	Arquitectura, arte,	3.928	15,0
4	Iglesias	3.621	13,8
5	Panecillo	3.152	12,0
6	Teleférico	2.580	9,8
7	Museos	1.026	3,9
8	Pichincha	416	1,6
9	Balnearios y naturaleza	153	0,6
10	La Mariscal	128	0,5
11	Barrios	117	0,4
12	Danza, espectáculos	59	0,2
13	Restaurantes	51	0,2
14	Parroquias y cercanías	180	0,7
	Nanegalito	52	0,2
	Sangolquí	52	0,2
	Cumbayá	37	0,1
	Pacto, Cayambe	20	0,1
	Quinche	20	0,1
	Total	26.224	100,0

**/ Turistas que dieron respuesta*
Fuente: Quito Turismo

Cuadro # 4 PRODUCTOSTURÍSTICOS MÁS VISITADOS POR EL TURISMO RECEPTOR		
Sitios Turísticos	**Jerarquía**	**Porcentaje**
Centro Histórico	IV	87%
Mitad del Mundo	IV	69%
Otavalo	IV	60%
Cotopaxi	IV	40%
Teleférico	III	18%
Fuente: Plan Q 2012 **Elaboración:** Grupo Consultor		

Los lugares más visitados por la demanda nacional corresponden a los que se indican en el cuadro siguiente y como se puede apreciar el Centro Histórico mantiene el sitial de más visitado, seguido por la Mitad del Mundo, los museos y el teleférico. Del resumen expresado en el cuadro se observa que, en la mayoría de los casos, los productos más vendidos corresponden con los de mayor notoriedad turística.

CUADRO # 5 PRODUCTOS TURÍSTICOS MÁS VISITADOS POR LA DEMANDA NACIONAL		
Sitios Turísticos	**Jerarquía**	**Porcentaje**
Centro Histórico	IV	92%
Mitad del Mundo	IV	69%
Museos	III	62%
Teleférico	III	46%
Fuente: Plan Q 2012 **Elaboración:** Grupo Consultor		

2.1.1.2. Infraestructura

La ciudad de Quito por su condición de ciudad capital es el centro turístico más importante del país, tanto de distribución como de estadía, por lo tanto es la más está dotada de bienes y servicios para sostener su estructura social y productiva y más aún en los últimos años en que el gobierno nacional y las entidades públicas locales y regionales han apostado e invertido en transformar el transporte terrestre con renovadas carreteras, nuevos terminales terrestres y aéreos, servicios para el turista e carretera, red ferroviaria destinada únicamente a la actividad turística, con sus respectivas terminales y estaciones remodeladas y puestas en valor turístico, se está mejorando la red de calles y avenidas de la ciudad en general.

Las comunicaciones con la tecnología de hoy en día, han dado un giro total, incluido el correo postal. En cuanto a infraestructura sanitaria la red de agua, red de alcantarillado, recolección de basura, están mejorando sustancialmente. Un tema que todavía no logra superar las dificultades es la salud en lo que corresponde a los primeros auxilios y hospitalización con facilidades para ciudadanos extranjeros que deben enfrentar problemas de lenguaje en casos de emergencias.

El servicio eléctrico de alumbrado público y servicios domiciliarios están mejorando en gran medida con la construcción de megaproyectos energéticos a nivel nacional, y que por ende benefician a la ciudad , en la actualidad la municipalidad de Quito está realizando importantes cambios en alumbrado público tanto en la zona de La Mariscal como en el Centro Histórico.

Sin embargo se debe señalar que pese a los esfuerzos por mejorar la infraestructura de servicios tanto para el Centro Histórico como para la Zona de La Mariscal, los problemas son todavía significativos y críticos en algunas zonas. Resta únicamente que todas estas mejoras

sean aprovechadas por los empresarios turísticos en generación de proyectos de inversión y operación turística tanto para el turismo receptor como para el turismo nacional.

Al momento el número de vuelos internacionales que llegan a Quito y que se registran en el Aeropuerto Mariscal Sucre son los que se indican en el cuadro siguiente, según información la Empresa Pública Metropolitana de Gestión del Destino Turístico, 25 vuelos al día, 157 semanales, 628 al mes y 7.536 al año.

CUADRO # 6

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO
DESARROLLO Y GESTIÓN
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA AEROPUERTO
NÚMERO DE VUELOS INTERNACIONALES QUE LLEGAN AL MES

	AEROLÍNEA	VUELOS AL DÍA	VUELOS SEMANALES	VUELOS MENSUALES	VUELOS AL AÑO
1	AEROGAL	7	49	196	2352
2	LAN PERÚ	3	21	84	1008
3	LACSA	1	7	28	336
4	COPA	2	14	56	672
5	KLM	1	3	12	144
6	TAME	1	7	28	336
7	IBERIA	1	7	28	336
8	AMERICAN AIRLINES	2	14	56	672
9	LAN ECUADOR	2	14	56	672
10	UNITED AIRLINES	1	7	28	336
11	DELTA	1	7	28	336
12	AERO REPÚBLICA	1	7	28	336
	Total	**23**	**157**	**628**	**7536**

Fecha: 18 de Abril 2012
Elaborado por: Quito Turismo

2.1.1.3. Facilidades de Alojamiento, Restauración y Servicios Turísticos

Del examen de la estructura de producción turística en la ciudad de Quito, se constata la existencia de un total de 3.743 establecimientos turísticos según el catastro de establecimientos turísticos del año 2.012 de los cuales 521 negocios registrados como establecimientos de alojamiento y 2.416 de restauración. El 24% de la oferta de alojamiento se concentra en el sector de la Mariscal con un total de 123 y el 9% con 47 establecimientos en el Centro Histórico, en alimentación el 25% con 615 establecimientos se ubican en la Mariscal y el 10% con 247 establecimientos se localizan en el Centro Histórico lo que convierte obviamente a la Mariscal en el centro de servicios turísticos de la provincia y de la ciudad de Quito.

CUADRO # 5
CATASTRO TOTAL DE LAS ZET DE LA CIUDAD DE QUITO

CATASTRO CIUDAD DE QUITO	Quito	CH	%	L M	%	OTROS	%
Total Numero de Establecimiento	3743	303	8%	984	26%	2456	66%

Fuente: Quito Turismo Catastro de Servicios Turísticos 2012
Elaboración: Grupo Consultor

El sector empresarial exceptuando las grandes cadenas hoteleras y de restauración está integrado, al igual que en el resto del país, por una amplia mayoría de profesionales formados en la práctica y que se encuentran organizados en empresas familiares de pequeña y mediana escala. El crecimiento del negocio turístico, suscitado durante la última década, ha generado la necesidad de contratar personal administrativo y técnico de calificación superior, gracias al aporte de la academia en formación y capacitación del personal en todas las áreas de la actividad turística.

Los mandos gerenciales, por la lógica de la estructura de propiedad, se mantienen sin mayores cambios bajo control de los dueños o de los inversionistas, lo que pone de manifiesto el manejo empírico y el carácter empresarial insuficientemente estructurado que acusan buena parte de las empresas turísticas de la región. Además, esta estructura no facilita el desarrollo profesional dentro de las empresas, lo que también se relaciona con la poca fidelidad y la alta rotación del personal.

2.1.1.4. Perfil de la Oferta de Alojamiento de las ZET

Por lo que se refiere a la oferta de alojamiento turístico, se puede decir que en Quito hay una amplia diversidad, desde el hotel convencional de ciudad de lujo o primera categoría, hasta los nuevos establecimientos que encajan en la definición de *"hotel boutique"* a pesar de que muchos de ellos, por dimensión, se clasifican como hostales. Esta situación de proliferación de los *hoteles boutique* supone un fenómeno *sui géneris* en el país y que dota a una parte de la oferta de alojamiento de Quito de singularidad y notoriedad a nivel de imagen de destino, pero que sin embargo ha introducido algunos elementos de distorsión en los sistemas oferta y precios del destino.

Sin embargo, más allá de un cambio en las tendencias, lo que se refleja en Quito al igual que en el resto del país es un problema que tiene que ver con la falta de categorización de los establecimientos y de transparencia en el sistema precios y, por lo tanto, con una imperfección en el mercado de oferta que está teniendo efectos altamente negativos sobre la demanda y sobre la imagen del destino.

Como hemos señalado anteriormente la oferta de alojamiento de las ZET se concentra mayoritariamente en la zona de la Mariscal con todo tipo de establecimientos de la planta turística, en menor medida y con un considerable crecimiento en el Centro Histórico, con el aprovechamiento de los bienes inmuebles readecuados para hoteles de lujo u hoteles boutique. El resto son hostales y hoteles residencias.

En el cuadro siguiente se puede se puede apreciar el número de establecimientos por tipos y categorías de alojamiento de las ZET en relación con el resto de la ciudad del Distrito Metropolitano de Quito.

El 100% corresponde a 521 establecimientos en el DMQ. Subdivididos en el 24% con 123 para La Mariscal y tan solo el 9% con 47 en el Centro Histórico, el porcentaje del 67% se sitúa en el resto del DMQ. Un punto curioso es que según el catastro oficial de Quito Turismo, en el centro histórico no existen hoteles de lujo sino tan solo "2 hoteles de primera" con altos costos en sus servicios y por ende una baja oferta de plazas-habitaciones.

A diferencia de la zona da La Mariscal en donde existen 5 hoteles de lujo y 8 hoteles de primera con un mayor número de plazas-habitaciones.

CUADRO # 7
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE LAS ZET

CATASTRO CIUDAD DE	Quito	CH	%	LM	%	Otros	%

QUITO							
Alojamiento	521	47	9%	133	26%	341	65%
Albergue	2	0	0%	1	50%	1	50%
Primera	1	0	0%	0	0%	1	100%
Tercera	1	0	0%	1	100%	0	0%
Apartamento Turístico	4	0	0%	1	25%	3	75%
Primera	2	0	0%	0	0%	2	100%
Segunda	1	0	0%	0	0%	1	100%
Tercera	1	0	0%	1	100%	0	0%
Cabaña	3	0	0%	0	0%	3	100%
Primera	2	0	0%	0	0%	2	100%
Tercera	1	0	0%	0	0%	1	100%
Hostal	95	9	9%	36	38%	50	53%
Primera	20	4	20%	9	45%	7	35%
Segunda	41	1	2%	17	41%	23	56%
Tercera	64	5	8%	10	16%	49	77%
Hostal Residencial	193	17	9%	39	20%	137	71%
Primera	12	1	8%	7	58%	4	33%
Segunda	46	3	7%	9	20%	34	74%
Tercera	135	13	10%	23	17%	99	73%
Hostería	15	0	0%	0	0%	15	100%
Primera	6	0	0%	0	0%	6	100%
Segunda	7	0	0%	0	0%	7	100%
Tercera	2	0	0%	0	0%	2	100%
Hotel	45	5	11%	17	38%	23	51%
Lujo	9	0	0%	5	56%	4	44%
Primera	17	2	12%	8	47%	7	41%
Segunda	14	3	21%	4	29%	7	50%
Tercera	5	0	0%	0	0%	5	100%
Hotel Apartamento	3	0	0%	1	33%	2	67%
Primera	5	0	0%	1	20%	4	80%
Hotel Residencia	27	7	26%	5	19%	15	56%
Primera	1	0	0%	1	100%	0	0%
Segunda	8	2	25%	2	25%	4	50%
Tercera	16	4	25%	2	13%	10	63%
Cuarta	2	1	50%	0	0%	1	50%
Motel	33	0	0%	0	0%	33	100%
Primera	9	0	0%	0	0%	9	100%
Segunda	18	0	0%	0	0%	18	100%
Tercera	6	0	0%	0	0%	6	100%
Pensión	101	8	8%	33	33%	60	59%
Primera	7	2	29%	1	14%	4	57%
Segunda	31	2	6%	10	32%	19	61%

Tercera	63	4	6%	22	35%	37	59%
Fuente: Quito Turismo Catastro de Servicios Turísticos 2012 **Elaboración:** Grupo Consultor							

2.1.1.5. Perfil de la Oferta Gastronómica de las ZET

La oferta de establecimientos de alimentos y bebidas se concentra básicamente en el sector Centro Histórico, sin embargo la Mariscal se caracteriza por mayor variedad y diversidad de tipos y categorías, desde restaurantes de elevado estándar, hasta cafeterías, bares y fuentes de soda de variada calidad y en menor medida en el centro histórico, y al igual que en el Centro Histórico el incremento de este tipo de establecimientos está creciendo a raíz del reordenamiento urbanístico del Centro Histórico y de la recuperación del Patrimonio Cultural, especialmente de las edificaciones.

En el cuadro que a continuación se detalla se puede apreciar la distribución de los establecimientos de alimentos y bebidas tanto en Centro Histórico, la Mariscal como en el resto del Distrito Metropolitano de Quito, de los cuales 595 corresponden al 100% y que se ubica en todo el DMQ, 247 locales que corresponden al 42% se encuentran en la zona del Centro Histórico, 218 locales que corresponden 37% se encuentran en la zona de la Mariscal y el restante 22% con 130 establecimientos en el resto del DMQ.

Como se puede ver en cuadro siguiente en el centro histórico no existen restaurantes de lujo, apenas 6 restaurantes de primera con tarifas de lujo, y en la zona de La Mariscal tan solo existen 3 restaurantes de lujo y 22 de primera categoría.

CUADRO # 8
ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LAS ZET

CATASTRO CIUDAD DE QUITO	Quito	CH	%	L M	%	OTROS	%
Alimentos y Bebidas	595	247	42%	218	37%	130	22%
Bar	169	0	0%	119	70%	50	30%
Primera	22	0	0%	16	73%	6	27%
Segunda	44	0	0%	29	66%	15	34%
Tercera	103	0	0%	74	72%	29	28%
Cafetería	193	51	26%	44	23%	98	51%
Primera	45	2	4%	2	4%	41	91%
Segunda	42	2	5%	16	38%	24	57%
Tercera	75	31	41%	21	28%	23	31%
Cuarta	31	16	52%	5	16%	10	32%
Fuente de Soda	398	31	8%	82	21%	285	72%
Primera	65	1	2%	5	8%	59	91%
Segunda	125	5	4%	22	18%	98	78%
Tercera	208	25	12%	55	26%	128	62%
Restaurante	1658	166	10%		0%	1492	90%
Lujo	9	0	0%	3	33%	6	67%
Primera	281	6	2%	22	8%	253	90%
Segunda	340	23	7%	74	22%	243	71%

Tercera	579	67	12%	125	22%	387	67%
Cuarta	447	70	16%	114	26%	263	59%
Fuente: Quito Turismo Catastro de Servicios Turísticos 2012 **Elaboración:** Grupo Consultor							

2.1.1.6. Perfil de establecimientos de diversión y esparcimiento de las ZET

Como se puede apreciar en el cuadro inferior de las dos ZET prácticamente la totalidad de establecimientos de diversión y esparcimiento se encuentran ubicados en la Zona de La Mariscal, por lo que se constituye en el mayor sitio de diversión de la ciudad de Quito, el resto se ubica en el Distrito Metropolitano de Quito.

De los 112 establecimientos de diversión y esparcimiento el 1% es decir un local se ubica en el Centro Histórico, 42 locales es decir el 38% en la zona de La Mariscal y el 62% con 69 locales en el resto del DMQ.

Los establecimientos de diversión son los que resaltan en todo sentido en la zona de la Mariscal existen 22 discotecas de primera y 10 de segunda y 0 en el centro histórico de las 52 que existen en el DMQ, sin embargo en la Ronda existe una interesante oferta de bares.

CUADRO # 9
ESTABLECIMIENTOS DE DIVERSIÓN Y ESPERCIMIENTO DEL ZET

CATASTRO CIUDAD DE QUITO	**Quito**	**CH**	**%**	**L M**	**%**	**Otros**	**%**
Recreación, Diversión y Esparcimiento o de Reuniones	112	1	1%	42	38%	69	62%
Bolera	2	0	0%	0	0%	2	100%
Centro de Convenciones	3	0	0%	0	0%	3	100%
Centro de Reservaciones Turísticas	2	0	0%	0	0%	2	100%
Discotecas	52	0	0%	32	62%	20	38%
Primera	35	0	0%	22	63%	13	37%
Segunda	17	0	0%	10	59%	7	41%
Organizador Eventos	1	0	0%	1	100%	0	0%
Peña	4	0	0%	2	50%	2	50%
Pista Patinaje	2	0	0%	0	0%	2	100%
Sala de Bailes	5	0	0%	2	40%	3	60%
Primera	2	0	0%	1	50%	1	50%
Segunda	3	0	0%	1	33%	2	67%
Sala de recepciones y banquetes	9	1	11%	1	11%	7	78%
Termas y Balnearios	1	0	0%	0	0%	1	100%
Fuente: Quito Turismo Catastro de Servicios Turísticos 2012 **Elaboración:** Grupo Consultor							

2.1.1.7. Servicios de Intermediación de las ZET

En total, existen 595 agencias de viajes en el cantón, de los cuales 8 agencias de viajes están en el centro histórico que corresponden al 1%, 218 se ubican en la zona de La Mariscal con el 37% y el 62% restantes con 369 locales en el resto de la ciudad.
La subdivisión de modalidades como internacional, operadora, dualidad y mayoristas guardan relación con la distribución citada anteriormente. Para el diagnóstico situacional es importante señalar que de las 249 operadoras turísticas 100 de ellas se ubican en la zona de La Mariscal y tan solo 6 en el Centro Histórico que es la zona turística por excelencia y las 143 restantes que corresponden al 62% en el resto del DMQ.

CUADRO # 10
AGENCIAS DE VIAJES DE LAS ZET

CATASTRO CIUDAD DE QUITO	Quito	CH	%	L M	%	Otros	%
Agencias de Viajes	595	8	1%	218	37%	369	62%
Dualidad	182	1	1%	62	34%	119	65%
Internacional	109	1	1%	37	34%	71	65%
Mayorista	55	0	0%	19	35%	36	65%
Operadora	249	6	2%	100	40%	143	57%

Fuente: Quito Turismo Catastro de Servicios Turísticos 2012
Elaboración: Grupo Consultor

2.1.2.Estructuración del espacio turístico y análisis de conectividad

Aunque las administraciones municipales, especialmente después del sismo del año 1987, emprendieron una labor sostenida y continua de "Rehabilitación del Centro Histórico", los sucesivos ejercicios de planificación y proyectos de inversión se concentraron en la recuperación de los valores patrimoniales, con énfasis en los monumentos y los bienes materiales. A pesar de que entre los temas de planificación abordados se ha considerado al turismo, siempre ha sido tratado como un complemento y no como una actividad económica gravitante en el área.

El reconocimiento de zona especial turística que establece la Ordenanza Metropolitana 0236, abre las posibilidades de reenfocar la gestión de esta zona emblemática de Quito desde el sector turismo como una prioridad de uso y de dinamización económica, para impulsar el ordenamiento del territorio y de las actividades relacionadas, en base a la definición de la estructura del espacio turístico.

El Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial 2012 – 2022, en la determinación del modelo territorial, establece entre las funciones esenciales *"La función simbólica debida al alto grado de significado histórico, político, cultural y urbanístico reconocido nacional e internacionalmente, concentrado en la imagen urbana, el Centro Histórico Patrimonio Cultural de la Humanidad..."*Con sustento en la teoría del espacio turístico (Boullón, R. 1994) y como producto del análisis espacial practicado a partir de la delimitación establecida en la citada Ordenanza 0236, la Zona Especial Turística Centro Histórico se tipifica como un *"área gravitacional de concentración de atractivos turísticos urbanos, planta turística y otros servicios urbanos.*

Este tipo de espacio turístico que, además es reconocido como centro simbólico de la ciudad capital, ha tenido una evolución marcada por los impulsos del mercado que ha requerido funciones variadas, en correlación con las necesidades de la demanda de visitantes extranjeros y nacionales, con diferentes usos y ocupación del territorio.

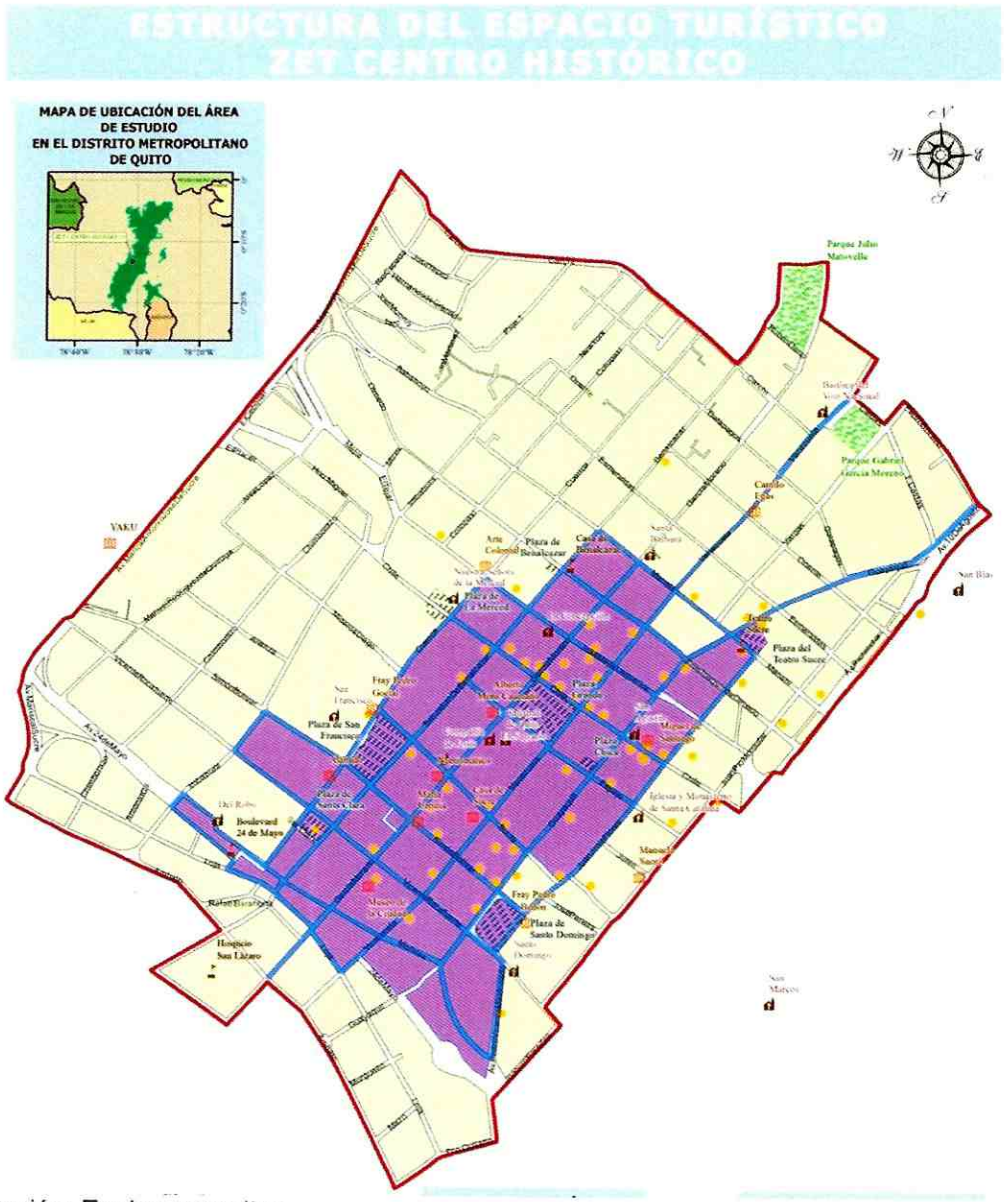
Las modalidades de uso turístico del Centro Histórico han conducido a que se consolide como un conjunto de sitios de visita con una concentración atractivos homogéneos que se destacan

por la tematización en torno al patrimonio arquitectónico-urbano. Esta tendencia que resulta de las formas de operación turística determinadas por la empresa privada, persigue la optimización de los *"City Tours"* que mayoritariamente tienen como origen de la demanda el sector norte de la ciudad.

Solamente a partir de la última década en la que se ha producido el mejoramiento integral de la imagen urbana y de las condiciones de habitabilidad del Centro Histórico, se ha generado una oferta mínima de establecimientos de alojamiento y restauración que cumplen los estándares para el uso turístico de la demanda internacional.

Desde la lógica de la planificación sectorial se ha previsto la identificación de las Unidades de Interés Turístico (UIT) que permiten organizar el espacio con la finalidad de proyectar articuladamente las intervenciones en el espacio urbano delimitado. Las UIT se conceptúan como espacios turísticos específicos que, además de concentrar los elementos que permiten la realización de las operaciones turísticas, tienen los atributos de accesibilidad, conectividad y de apoyo logístico para facilitar el desarrollo de los productos turísticos y su comercialización.

De las unidades turísticas definidas convencionalmente y, en términos de las proyecciones de desarrollo del Plan de Gestión, actualmente se considera que la UIT más consolidada es la Plaza Grande, siguiéndole en importancia el conjunto San Francisco – Santa Clara, en menor grado se integra la plazoleta de la Merced y la plazuela de San Agustín. La plaza de Santo Domingo aún no ha logrado superar su aislamiento relativo, pese a la intensa actividad de entretenimiento y animación urbana que se ha suscitado en la calle La Ronda, a raíz de la labor de rehabilitación incentivada por el municipio. En torno a estas UIT se ha generado una nueva oferta de servicios turísticos con opciones de consumo tanto para el turismo receptor, como para el consumo interno y la recreación urbana de la ciudad.



Elaboración: Equipo consultor

En el caso del Centro Histórico el espacio turístico se amplía hacia las áreas de visita de las colinas del entorno inmediato: El Panecillo, El Itchimbía, El Placer, Loma de San Juan y, con menor importancia, la Cima de la Libertad. Las UIT del Centro Histórico se supeditan al trazado fundacional de la ciudad colonial, es decir las plazas de los principales conventos, que se articulan mediante las vías de conexión (sendas turísticas) con mejor paisaje urbano y atractivos secundarios, esta configuración espacial básica surge como resultado de las opciones propuestas por las operaciones turísticas, ya que no ha existido una propuesta de ordenamiento turístico asumida por la municipalidad.

Los atractivos turísticos satélites (Panecillo, Itchimbía, Museo Yaku y mirador de la Basílica) que se entienden como sitios de visita–miradores, anexos al Centro Histórico, pero que adicionalmente tienen una visitación autónoma por las opciones de conectividad desde las zona norte y sur de la ciudad como emisores de segmentos diferenciados de demanda. Es destacable señalar que estas colinas presentan posibilidades de diversificar su oferta turística tanto por las opciones de atractividad que poseen, como por la demanda cautiva de los

potenciales usuarios urbanos y de visitantes del área metropolitana, lo que contribuiría a incrementar el uso turístico de esta ZET.

2.1.3.Análisis de aptitudes y limitaciones ambientales

La aptitud de un espacio turístico está marcada por la concentración, contigüidad y calidad de los atractivos turísticos, lo que debe estar respaldado por condiciones favorables de conectividad y de logística, que faciliten la realización de actividades que permitan el desarrollo del producto. Las facilidades de alojamiento, restauración, esparcimiento e intermediación son establecimientos necesarios para la prestación de los servicios turísticos y deben observar cualidades que garanticen su idoneidad en correlación a los distintos segmentos de demanda.

Sin embargo para sea viable el desarrollo de una zona turística no es suficiente contar con las condiciones de aptitud turística de los elementos espaciales, sino que debe estar sustentado en las particularidades socio-ambientales que pueden presentar limitaciones y hasta constituirse en dificultades para el desenvolvimiento de las actividades y operaciones turísticas. *"La calidad de organización territorial, protección ambiental y organización racional de los usos del suelo condicionarán en buena medida la competitividad del destino turístico"* (Agenda para Planificadores Locales. OMT, 1999)

En el caso de la ZET Centro Histórico las condiciones de aptitud para el desarrollo turístico se podrían puntualizar de la siguiente manera:

- Espacio continuo con alta concentración de atractivos culturales de alta jerarquía: un total de 51 atractivos puntuales estructurados a partir de la trama urbana adaptada a la topografía irregular del sitio escogido para la fundación española de la capital;
- Estructura del espacio turístico articulada a partir de espacios públicos y patrimoniales (plazas, iglesias y conventos) que se conectan mediante sendas turísticas de homogéneo paisaje urbano y de escala adecuada para el uso peatonal;
- Condiciones privilegiadas de recursos culturales de patrimonio cultural y del paisaje circundante para la generación de actividades y productos turísticos, actualmente desaprovechadas en su potencial;
- Marcadas limitaciones en cuanto a equipamientos de apoyo en información, orientación, servicios higiénicos, y atención al visitante;
- Escasas facilidades turísticas con estándares de calidad que satisfagan las exigencias de una demanda de alto nivel de gasto;
- Dificultades logísticas para el acceso y transporte de los visitantes, así como para el abastecimiento de los establecimientos, servicios básicos, de apoyo y operaciones turísticas;

"En la actualidad, no es el ciudadano la razón del urbanismo o de la renovación de los centros históricos. El sujeto para el cual se diseña es el turista, el transeúnte y el migrante. Por eso ahora el centro histórico tiene más valor de imagen que valor de uso. Los centros históricos - por definición y realidad- concentran la diversidad, son heterogéneos y deben seguir siendo para que no mueran... Tienen y deben tener múltiples funciones urbanas, ser policlasistas, ser multiculturales y sumar historias." (Centro Histórico: relación social, globalización y mitos. Fernando Carrión M. FLACSO. 2000). La visión clásica de los centros históricos sujetos a políticas de conservación del patrimonio cultural, como ha sido el caso de Quito, ha conspirado para la revitalización urbana de la zona y ha producido la expulsión de sus habitantes, con consecuencias de marginalización y pérdida de los valores de convivencia ciudadana, transformándose en la mayoría de los casos en escenografías para el turismo.

Existe la percepción de que existe mayor contaminación del aire en el Centro Histórico provocada por el smog de los vehículos y que en cierta medida podría ser estimulada por la altitud y la geomorfología de la ciudad capital, siendo uno de los mayores problemas que afecta al visitante en la ciudad de Quito y que es particularmente sensible en la ZET Centro Histórico,

a pesar de los controles de las emisiones de gases del parque automotor que practica anualmente la municipalidad.

Otra limitación evidente para el adecuado desenvolvimiento de la actividad turística es la carencia de señalización turística en algunas zonas del Centro Histórico para orientar al visitante respecto a los atractivos turísticos con que se dispone. A esto se suman las dificultades de accesibilidad que se derivan de la configuración urbana, que inciden en la disponibilidad de transporte apropiado para los recorridos y visitas turísticas de la zona, además de la incómoda conectividad con los atractivos satélites del Centro Histórico.

Es así como en la ZET Centro Histórico, a pesar de las labores de rehabilitación y mejoramiento del ambiente urbano, persisten las limitaciones que se derivan de los ámbitos físicos y socio-ambiental, entre las que es preciso destacar algunos aspectos críticos como:

- La situación de "aislamiento" debido a las barreras físicas del emplazamiento urbano, así como por las disfunciones de accesibilidad hacia la zona y de conectividad con los sitios de visita complementarios, disminuye las posibilidades de diversificar las actividades turísticas y restringe el uso del espacio patrimonial a la condición de ser un conjunto de sitios de visita;
- Pérdida de la vitalidad urbana como consecuencia del cambio de usos y actividades, entre las que se ha privilegiado el comercio y se ha desplazado la vivienda, dan como resultado una zona que no ofrece claramente al visitante experiencias vivenciales que reflejen contenidos relacionados con el carácter del patrimonio cultural construido;
- Durante la jornada diurna el Centro Histórico presenta una imagen de congestión y febril actividad comercial que se confunde con las actividades burocráticas, de educación y de servicios básicos, mientras que por la noche, la ciudad conservada se vacía, deja de ser vital y presenta una imagen de abandono en algunos sectores;
- Este ambiente urbano y monumental en el que el uso turístico es, en su gran proporción, un aporte externo y temporal, por la visitación organizada desde el norte de la ciudad, aunque ha sido rehabilitado en sus principales componentes físicos, continúa evidenciando muestras de marginalidad urbana asociada y no ha logrado superar la sensación de inseguridad que afecta a la imagen urbana del sector.

Sobre la base físico-ambiental de la estructura del espacio turístico del Centro Histórico, hasta aquí descrita, en las siguientes fases de formulación estratégica y de diseño de la propuesta programática, se tendrá que profundizar el detalle de análisis del ordenamiento turístico, a objeto de que la formulación de proyectos se encuentre sustentada y tenga factibilidad de ejecución.

2.2. Análisis del mercado turístico[2]

El primer aspecto que debe considerarse para efectos de la identificación de la demanda actual y potencial es el concepto del tiempo libre como marco de desarrollo del turismo y luego determinar los segmentos orientados al turismo cultural y urbano mediante un estudio de la demanda nacional como internacional. En el mercado actual del turismo mundial mientras más original, novedoso y auténtico es un producto, más se diferencia de sus competidores, esta diferenciación es fuente de competitividad.

En este panorama, la oferta turística organizada en pequeños y grandes negocios que valoran su patrimonio cultural y natural, representan una opción consistente con las tendencias más dinámicas del mercado mundial. Se debe partir de las motivaciones básicas del turista para su análisis como son: descanso y esparcimiento, salud, religión, negocios y motivos profesionales,

[2] Se ha tomado como ano base el 2011 al ser el último ano completo previo al estudio, sin embargo gracias a la información proporcionada por Quito Turismo hasta Junio 2012 se observarán en varias de las secciones del documento el análisis de la evolución de este primer semestre complementariamente

visitas a familiares y amigos, conocer y relacionarse con otras culturas, apreciar testimonios históricos, practicar deportes, asistir a espectáculos y eventos, practicar actividades específicas.

Es preciso conocer cuál es el perfil del turista internacional para planificar el negocio: es un consumidor múltiple, es más culto que el turista medio, fragmenta sus vacaciones, reclama opciones múltiples, gusta descubrir destinos alternativos, consume pero sin malgastar, desea realidades y no promesas, es activo y emprendedor, se interesa por lo social y ambiental, busca entablar relaciones con otras culturas.

La otra modalidad o tipo de turismo ideal para la gestión de las ZET es el turismo cultural cuya motivación principal es el descubrimiento de otra cultura. En el cual se identifican dos segmentos; el turista cultural especialista que busca determinadas obras de arte o monumentos y el turista cultural general aquel que tiene un comportamiento cultural diferente por lo que ve y siente, comparte y admira.

2.2.1.Caracterización del mercado turístico de las ZET

Caracterizar el mercado turístico de la ciudad de Quito requiere partir del análisis de dos hechos paralelos, primero a capital del Ecuador fue declarada Patrimonio de la Humanidad en 1978, año en que la UNESCO hizo su primera selección de los sitios que el hombre debe proteger como parte de su memoria, al determinar su "valor universal sobresaliente"[3] y dándole a Quito un interés internacional importante, e incorporando a Quito en las rutas turísticas de visitantes que recorren Sudamérica con un fin histórico cultural.

Sin embargo y seguramente lo que marca el desarrollo del turismo receptor en Ecuador es el desarrollo turístico de las Islas Galápagos, como Patrimonio Natural de la Humanidad, y el del cual Quito fue por muchos años punto obligatorio de parada. Si bien Galápagos ha sido tradicionalmente el destino para el turismo receptor del país, la escala en Quito aporta un importante volumen de visitantes de corta estadía, sin embargo la cifra ha ido disminuyendo en función de la oferta de la escala en la ciudad de Guayaquil con una oferta urbana y precios ventajosos, y un destino más directo en una ruta turística Galápagos-Machu Picchu, el cambio por la parada en esta ciudad lo que debe ser un punto de atención en el presente estudio.

Son estos dos hechos, condiciones importantes a ser consideradas en el desarrollo turístico de la ciudad de Quito, que hoy en día va teniendo atractivos nuevos y se va sumando a otras rutas turísticas, Quito se presenta hoy en día dentro, de al menos tres rutas que deben ser consideradas, dentro del recorrido de una ruta sudamericana por tierra, dentro de una ruta de visita del Destino Ecuador punto central de visita entre Costa y Oriente y los atractivos turísticos de Imbabura, y poco a poco como destino Quito, de una ciudad que a parte del atractivo histórico se le suma la fiesta y la recreación.

Quito recibe cerca de 460.000 turistas al año, de acuerdo al promedio de los últimos cinco años.[4] El perfil del turista que visita Quito, de acuerdo a la CAPTUR a Agosto de 2011, que el turista que llegó a la ciudad de Quito durante el año 2011 presentó en general el siguiente perfil:

- La mayoría son hombres 69,33%.
- Alrededor del 45% fluctúa entre los 31 a 45 años.
- Llegaron desde el Extranjero 90,23%, Ecuatorianos no residentes 9,77%
- El motivo principal de su visita fue: ocio y recreación: 36,8%; Eventos y negocios: 16,9;% visita a familiares o amigos: 43,30%5

3 http://www.radio-mundial.com/eventos/876-quito-patrimonio-de-la-humanidad.html
[4] Información Quito Turismo
5http://www.captur.travel/web2011/estadisticas_turisticas/est_hoteleras/perfil_turista.html

Fuente: Quito Turismo

En cuanto a la procedencia del turista internacional los mercados más dinámicos para la ciudad de Quito son: Estado Unidos con un 27% del total, seguido por Colombia con 11% y España con 7%, son mercados dinámicos de América, del Sur (Venezuela, Argentina, Chile, Perú) y del Norte (EEUU, Canadá). Europa, Alemania, Francia e Italia.

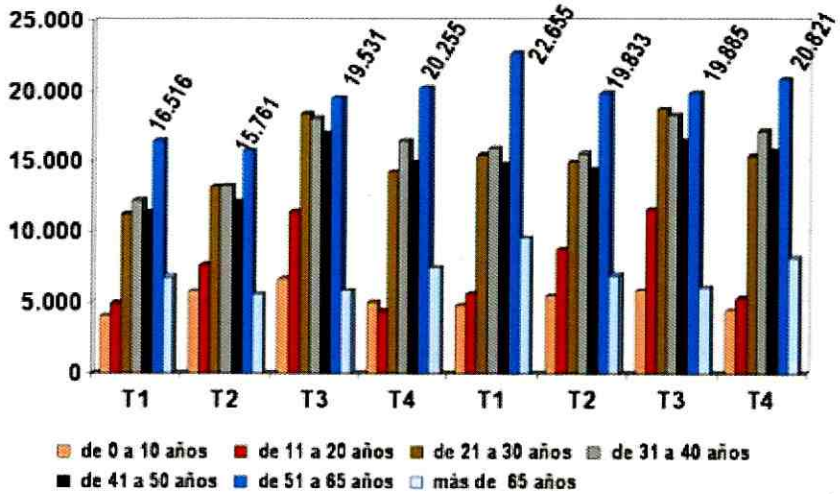
Origen del Visitante Internacional

País de nacionalidad	2007	2008	2009	2010	2011	TCA 2011/2007	% en el total 2011
Estados Unidos	117.965	137.145	129.755	121.864	130.322	10	27
Colombia	47.048	52.106	43.430	51.412	52.109	11	11
Ecuador	59.174	29.740	37.033	46.847	37.985	-36	8
España	23.631	28.061	32.514	31.834	32.928	39	7
Venezuela	10.818	16.149	19.488	18.782	21.726	101	4
Canadá	13.254	15.887	15.696	16.010	16.914	28	3
Alemania	13.905	16.722	16.567	15.720	16.810	21	3
Argentina	8.683	11.393	10.625	13.396	14.885	71	3
Reino Unido	18.068	20.324	17.438	14.144	14.284	-21	3
Francia	10.921	13.487	13.560	13.277	12.750	17	3
Perú	8.779	10.051	10.812	10.624	11.949	36	2
Chile	8.457	10.632	9.472	9.077	11.897	41	2
Italia	6.847	8.358	8.596	8.047	7.716	13	2
Holanda	6.494	8.176	7.258	6.624	6.564	1	1
Otros	63.809	93.268	89.624	96.563	98.539	54	20
Total	**417.853**	**471.499**	**461.865**	**474.221**	**487.378**	**17**	**100**

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, 2011

En cuanto a la edad de los turistas que visitan la ciudad de Quito primó la visita de los turistas de 51 a 65 años (23% del segmento en el 2008), lo que reflejó una de las características básicas del perfil del visitante de la ciudad.[6]

Turismo recreativo por grupos etarios, año 2008



Fuente: Corporación Metropolitana de Turismo

Estancia promedio

La estancia promedio de los turistas al momento de visitar Quito es de 2 a 4 noches, pudiendo alargarse hasta 9.8 noches, para luego continuar su viaje a las Islas Galápagos, la Amazonía, a Otavalo, La Avenida de los Volcanes hasta Riobamba y las ciudades de Cuenca y Guayaquil según el Plan Q 2012.

Si se posicionaran en el mercado turístico nacional e internacional los productos turísticos que se han estructurado y que se están ofertando, la estancia sería mayor, convirtiendo a Quito en un verdadero destino turístico y más no solamente como un centro turístico de distribución.

Una breve síntesis de la situación de la hotelería de la ciudad, según los datos del Sistema de Indicadores Turísticos del DMQ que se indican en grafico a continuación, aporta datos que corroboran lo antes expuesto:

[6] http://www.ceplaes.org.ec/pdf/perfil_8__marzo_25__2009_final%5B1%5D.pdf

Indicadores Hoteleros en el DMQ							
	Acumulados						
Indicadores	2006 jun dic	2007 ene - dic	2008 ene - dic	2009 ene - dic	2010 ene - dic	2011 ene - dic	ago 2011 - jul 2012
TOH total	48,4	52,0	53,9	49,9	52,4	53,8	56,7
Ingresos estimados (miles US$)	24.586	46.851	53.768	48.465	56.216	60.432	69.211
Infraestructura instalada							
Habitaciones disponibles	4.991	5.002	4.889	4.906	5.171	5.187	62.562
Plazas disponibles	10.592	10.645	10.142	10.155	10.656	10.733	127.871
Demanda efectiva							
Habitaciones vendidas	508.686	927.882	964.095	893.915	988.657	1.017.969	1.082.512
Habitaciones gratuitas	5.954	8.513	3.082	2.851	2.654	398	300
Total	514.640	936.395	967.177	896.766	991.311	1.018.367	1.082.812
Llegadas							
De residentes	219.941	386.117	438.020	425.506	421.379	414.408	437.864
De no residentes	248.188	405.953	435.519	396.812	394.170	386.589	388.374
Total	468.129	792.070	873.590	822.318	815.549	800.999	826.240
Pernoctaciones							
De residentes	338.913	564.446	610.292	564.134	566.543	578.216	616.758
De no residentes	426.779	708.144	719.260	641.274	615.121	608.408	639.743
Total	765.692	1.272.590	1.329.552	1.205.408	1.181.664	1.186.614	1.256.501
Tarifa por habitación (US$)							
Ocupada	49,2	49,8	54,8	53,6	58,9	59,4	63,9
Disponible	25,1	25,9	29,5	26,7	29,8	31,9	36,2

Fuente: SIIT 2011- EPMGDT - Julio 2012

El punto central de análisis y el reto mayor seguramente es la estancia media en la ciudad de Quito que es de 1,5 noches al 2012, punto clave a tener en cuenta en el momento de definir los modelos de gestión con la voluntad de incrementar el impacto turístico en la ciudad se debería tratar de alargar este indicador.

De acuerdo a la información de Quito Turismo[7], referente al último semestre de información estadística levantada en julio de 2012, se registraron 78.4 miles de llegadas, frente a 72.4 mil, un año atrás; es decir, un incremento de 6.000 arribos lo que, en términos relativos, representa el 7,65% de aumento. Por otra parte, la variable más dinámica durante el mes de julio, corresponde a las pernoctaciones, que registran un aumento de 18.000, lo que representa +18%, lo que se relaciona con la estancia media que, en el mismo mes, alcanza la cifra de 1,52 noches. Estos datos denotan una tendencia positiva que sería deseable de mantener durante el resto del año, pero el comportamiento del indicador central analizado de pernoctaciones en Quito, sigue manteniéndose en un promedio menor a 2 noches, lo que corrobora la posición de la ciudad capital como el principal centro turístico del país que distribuye el segmento de turismo receptor hacia otros destinos como Galápagos, Amazonía, Otavalo y Cuenca, entre otros.

Se observa un crecimiento muy modesto en los últimos años, a continuación se presentan las tarifas medias anuales por tipo de habitación, mostrando que el mercado hotelero capitalino es bastante homogéneo de acuerdo a los costos, en comparación a la realidad de otros destinos, y que ha existió una tendencia progresiva a la alza de precios en todas las categorías en los 5 años de análisis.

[7] http://www.quito-turismo.gov.ec/index.php/estadisticas/datos-hoteleros-boh-2012/category/8-bolentines-2012

Tarifa media anual por habitación ocupada y categoría

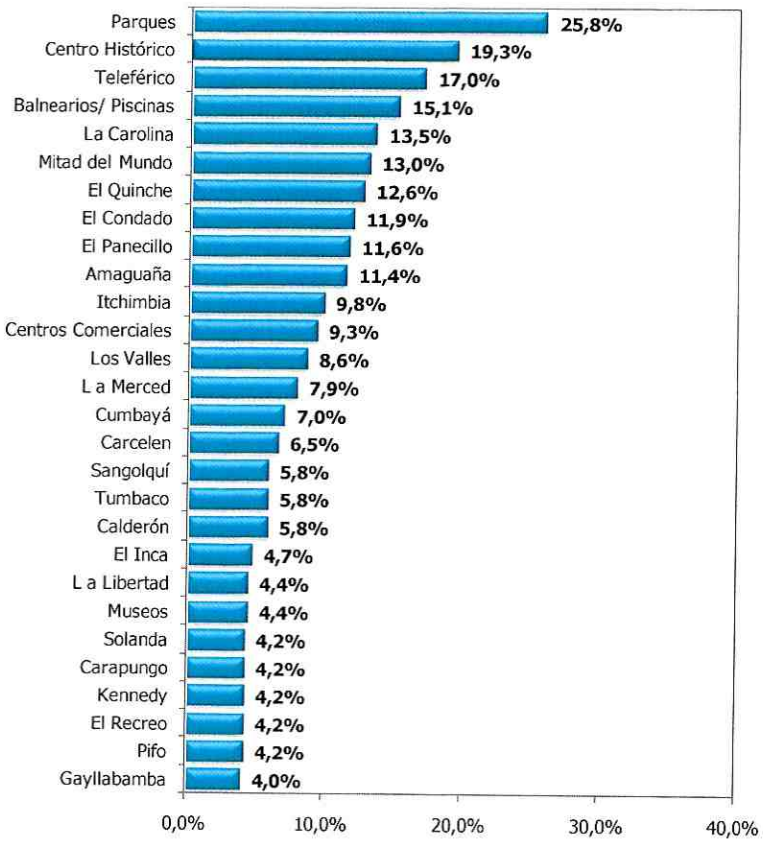
	2007	2008	2009	2010	2011	Promedio
Total	49,2	52,9	53,9	56,8	59,4	54,4
Lujo	74,3	80,9	86,9	89,5	92,9	84,9
Primera	39,1	41,8	45,9	50,8	52,5	46,0
Segunda	17,6	19,2	18,8	20,6	20,6	19,4

En junio de 2012[8], la tarifa media por habitación ocupada fue de USD 65,7 (7,9, dólares más que hace un año (+13,7%), la tarifa media del período enero – junio alcanza 66,6 dólares, mayor en 14,4% a la de similar período de 2011, un interesante aumento sin reducción del número de turistas, y más bien con incremento ligero en el numero y en la duración de la estancia promedio.

En cuanto al consumo del mercado del turismo interno hacia Quito los principales atractivos son parques con un 25,8%, centro histórico con 19, 3%, teleférico 17%.

Turismo Interno

[8] http://www.quito-turismo.gov.ec/index.php/estadisticas/datos-hoteleros-boh-2012/category/8-bolentines-2012



2.2.2.Tendencias del mercado turístico de Quito

La actividad turística en el Ecuador sido declarada como la estrategia económica primordial desde la perspectiva post petrolera, al analizar los dos últimos años vemos que el turismo ha crecido a nivel nacional, sin embargo ha crecido menos rápido que otros sectores y ha pasado a ser en el 4to sector generador de ingresos en el país.

Ubicación del turismo e ingresos del turismo en la Economía Nacional

AÑOS/TRIM	* TURISMO	PETROLEO	BANANO Y PLATANO 2)	CAMARON	DERIVADOS PETROLEO 3)	OTROS ELAB. PROD. MAR	MANUFACT. DE METALES 4)	FLORES NATURALES	TOTAL EXPORTACIONES (Productos Primarios e Industrializados)
2010	786,5	8.951,9	2.032,8	849,7	721,3	622,5	707,6	607,8	17.489,9
UBICACION	4	1	2	3	5	7	6	8	
2011	849,7	11.800,0	2.246,5	1.178,4	1.144,9	895,0	695,6	675,7	22.322,4
UBICACION	6	1	2	3	4	5	7	8	

(1) Cifras provisionales; su reproceso se realiza conforme a la recepción de documentos fuente de las operaciones de comercio exterior.
(2) Se basan en las cifras de la Empresa Manifiestos y Banco Central del Ecuador.
(3) Incluye exportaciones del sector privado de combustibles, lubricantes y otros derivados del petróleo.
(4) Incluye exportaciones de vehículos.
(*) Según Balanza de Pagos del Ecuador (Ctas Viajes y Transporte de Pasajeros)

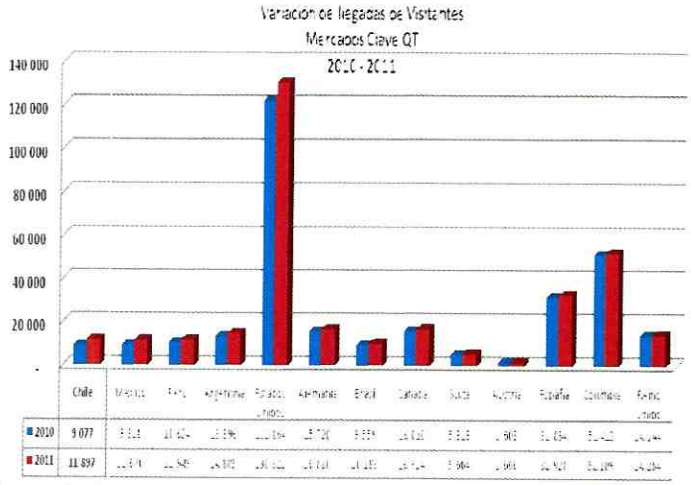
Fuente : Banco Central del Ecuador
sep-12

Quito se encuentra hoy en día entre las 10 top ciudades destino en Latinoamérica por gasto, ocupando el puesto 10, y con un crecimiento del gasto de los visitantes de 3.6% para el año 2011 de acuerdo al MasterCard Index of Global DestinationCities del 2011, lo que nos muestra que está bien posicionada dentro del segmento de gasto alto.

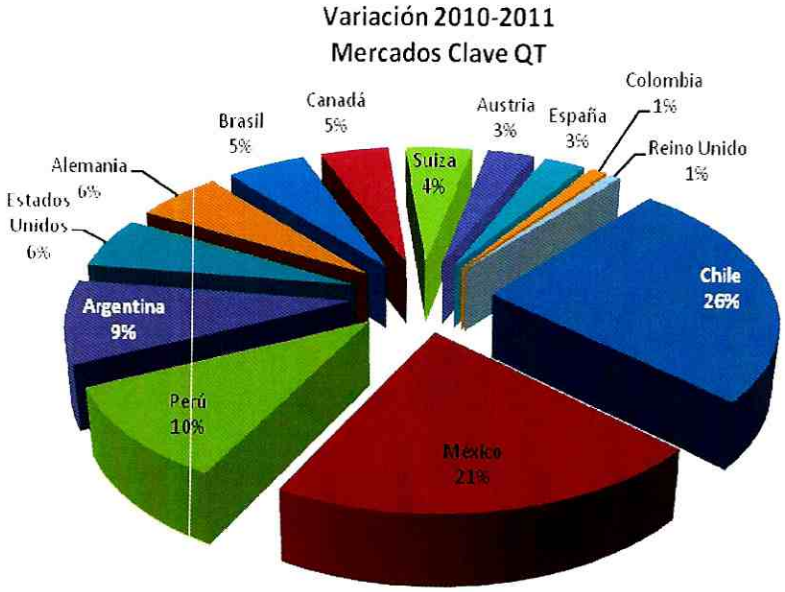
En cuanto a la evolución del turismo en Quito observamos en los últimos 5 años una relativa estabilidad con un promedio de 462563 turistas al año.

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, 2011

En relación a la procedencia de los turistas y su evolución podemos observar los gráficos a continuación:



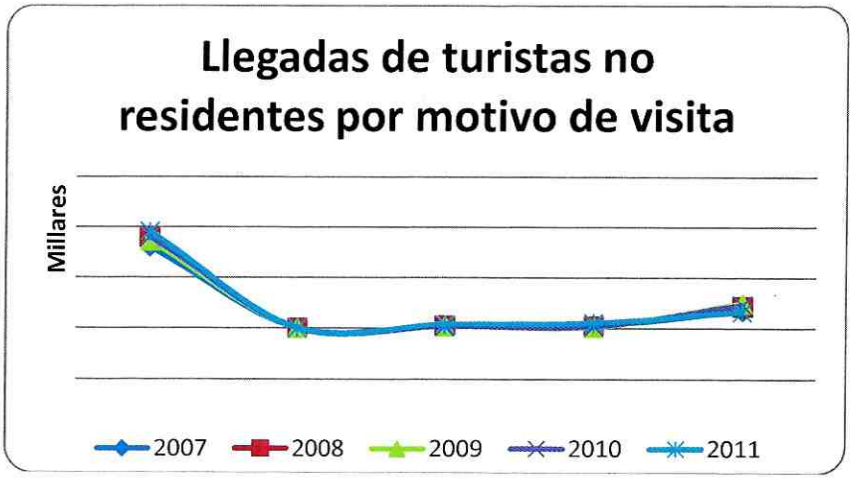
Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, 2011



Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, 2011

En el año 2011 observamos un crecimiento positivo del turismo desde varias latitudes del planeta, que crece positivamente en los mercados tradicionales de EEUU, Colombia y España, pero se observa un positivo incremento en el turismo de la región latinoamericana con un incremento del 26% de los visitantes de Chile, 21% de México, seguido por 10% de Perú y 9% de Argentina.

En cuanto a la evolución a los motivos de visita que se presenta en el gráfico a continuación se observa que 78% del total de personas vienen con un fin turístico, evento 5% y negocios 3%, en los 5 años de análisis los porcentajes no varían mayormente así que no existe mayor variación y el patrón de motivación se mantiene, de preferencia a favor de las visitas por turismo recreativo.



Motivo de visita declarado al llegar

Motivo de visita	2007	2008	2009	2010	2011	TCA 2011/2007	% en el total 2011
Turismo	321.605	360.386	345.714	362.503	382.402	19	78
Estudios	1.130	1.065	1.034	1.113	1.673	48	0
Negocios	12.814	11.544	8.966	8.423	15.138	18	3
Eventos	12.089	10.098	5.768	9.064	22.020	82	5
Otros	70.215	88.406	100.383	93.117	66.145	-6	14
Total	417.853	471.499	461.865	474.221	487.378	17	100

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del DMQ, 2011

En cuanto a la tasa de ocupación hotelera se promedia para los 5 años de análisis, un 52,4%, menor a la tasa colombiana de 55% y que es similar al a de España y México, destinos con mayor desarrollo. Venezuela alcanza el 76% y República Dominicana el 70% con los registros más altos de la región y Bolivia con 28% y Perú con 26% los más bajos. Es decir la tasa es relativamente buena sin embargo con la capacidad hotelera instalada el nivel de ocupación podría ser mejor.[9]

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del DMQ, 2011

[9] http://turismoatiempo.com/31-de-marzo-de-2011/cotelco-presento-valioso-estudio-sobre-proyeccion-del-turismo-en-Colombia

Complementariamente es importante observar que de acuerdo a las estadísticas mensuales de Quito Turismo, en junio de 2012, la ocupación hotelera media fue de 62.0%, frente a 54,5% del año anterior; esto significa un incremento interanual de 306 puntos básicos: es decir un aumento del 5,3%, además se observa que durante el mes de junio, se vendieron 97.876 habitaciones, cifra que comparada con las ventas de 2011, representa un aumento de 13.200 (+2,8%). El acumulado enero – junio, en 2011, fue de 487.761 habitaciones, variable que aumenta a 542.236 en ese período del presente año; con un crecimiento de 11,2%, información estadística que muestra desarrollo positivo del mercado turístico para el primer semestre del 2012.

2.2.3.Benchmarking de la oferta homologable

Los modelos de gestión para zonas turísticas de carácter especial, son instrumentos destinados a establecer marcos de actuación complementarios a los planes generales de urbanismo, en función de las especificidades que por su carácter turístico afectan a las zonas donde se propine su actuación. En su aspecto técnico son considerados como herramientas de gran utilidad para actuar de forma ordenada, ante situaciones de cambio.

Estas situaciones pueden ser de dos tipos:

- Iniciativas de revitalización o de reposicionamiento de una zona o recurso con valores sustantivos pero cuyos resultados turísticos no están siendo los previstos.
- Espacios donde los componentes intangibles de la actividad turística son inherentes al producto o recurso principal de la zona.

En el caso de las Zonas Especiales Turísticas creadas por la Ordenanza 0236 en Quito, podemos identificar claramente un caso para cada uno de estos escenarios en los que los modelos de gestión tienen una aplicabilidad clara.

El Centro Histórico de Quito, primer centro histórico declarado Patrimonio de la Humanidad en el mundo (junto al de Cracovia, Polonia), en los 34 años que han transcurrido desde esa declaratoria no ha logrado convertirse en un destino de turismo cultural relevante a nivel latinoamericano frente al potencial real. Es un componente más del atractivo de turismo de la ciudad de Quito y en cuanto a relevancia turística no alcanza a otros atractivos del País como las Islas Galápagos o la Amazonia. Está claro, que requiere de una revitalización, una mejora sustancial en la aplicación de los planes existentes o su replanteamiento para conseguir un aumento significativo en el conjunto de la oferta turística de Quito y del Ecuador.

Este cambio, puede aprovechar una herramienta del tipo de un modelo de gestión específico, pues específicas son las circunstancias en las que será posible promover ese cambio.

El caso de la zona de La Mariscal, es más identificable con el segundo tipo de recurso, se trata de una zona compleja en la que se ofrecen muchos tipos de servicios, surgida de la iniciativa privada en torno a la conformación de núcleos dirigidos a públicos en principio diferentes pero que han resultado finalmente complementarios.

El dinamismo empresarial y la creatividad en los componentes de los distintos servicios – ocio nocturno, restauración, alojamiento, enseñanza de idiomas, etc. - es clave para mantener o incluso incrementar el valor turístico de este conjunto, que por sí mismo se ha convertido en una excepción para la aplicabilidad de las propuestas de planeación. Adicionalmente el continuo cambio propio de estos conjuntos constituye un riesgo de desorden que alternativamente afecta al orden urbano o a la sustentabilidad económica del conjunto de los negocios o de algún tipo de estos.

Los modelos de gestión para zonas turística específicas (se debe tener en cuenta que la planeación urbana propone en cierta manera un modelo de gestión para el conjunto de la ciudad) se basan en una serie de actuaciones, que van desde la concertación con los actores

locales a la definición de normas específicas de aplicabilidad exclusiva, con un componente de soporte, generalmente público, que permite el funcionamiento regular y la adaptabilidad del conjunto a la realidad orientada a la consecución de un objetivo, que necesariamente debe ser un objetivo público.

Son estos objetivos, determinados desde las instancias legalmente establecidas, los que pueden dar soporte a los cambios, excepciones, modos de aplicación y novación de las normativas generales que regulan la vida de la ciudad.

En el caso de zonas especiales turísticas, hay un objetivo común derivado de la naturaleza propia de la actividad, es decir, el turismo debe ser tomado como una actividad económica de servicios, que con independencia de otros factores colaterales (cultura, bienestar de la población, conservación y revitalización de recursos naturales, etc.) está orientado al beneficio económico del conjunto y de cada una de las empresas y emprendimientos que componen su entramado de oferta.

De los objetivos públicos y por tanto políticos, así como a partir de los objetivos propios de la actividad turística, deben salir las directrices y componentes de los planes de manejo propuestos para estas ZET.

Los ejercicios de benchmarking, sobre todo cuando se trata de temas tan especializados y complejos a nivel legal, solo pueden ofrecer aspectos indicativos, algunas líneas de solución que puedan ser utilizables y, sobre todo, un análisis de los resultados de los distintos modelos. En definitiva, los modelos de gestión de las ZET de Quito deberán ser originales, responderán a las exigencias legales y políticas vigentes pero no deberían ser tampoco literalmente trasladables a otras zonas o a otras localidades, ya el concepto de "replicabilidad" no garantiza el éxito en su aplicación.

Los objetivos de este ejercicio de *benchmarking* serán, en consecuencia:

- Conocer y ampliar el conocimiento de las soluciones adoptadas en otras ciudades;
- Analizar los modelos de gestión aplicados para estas planificaciones en cada caso; y,
- Establecer un comparativo de modelos éxito/fracaso, se acuerdo con los objetivos empleados.

Se debe tener en cuenta que en la denominación de estos documentos de planificación y gestión se aplican diferentes nomenclaturas en cada caso. Pero, finalmente, se trata de elementos de planificación independiente para zonas especiales de alta incidencia del sector turístico, sometidos y correspondientes con a las regulaciones generales y con algún tipo de entidad de gestión que se encarga y responsabiliza de su aplicación.

Para realizar el análisis resumido del *Benchmarking Online* en los cuadros que se presentan a continuación, se ha utilizado los siguientes documentos:

Miraflores, Lima (Perú); Plan de Desarrollo Local Concertado 2005 – 2015 (Actualizado 2011)
La Candelaria, Bogotá (Colombia). Montaje Agenda de Desarrollo Turístico de la Candelaria (2010)
Centro histórico de Cusco (Perú). Plan Maestro del Centro Histórico de Cusco
South Beach, Miami-Dade (USA). Referencias al plan de revitalización de South Beach (So Fi) de 1970

Planes y modelos estudiados	Objetivos del plan	Relación con actividad turística	Modelos de gestión	Propuestas de actuación	Resultados esperados
Miraflores, Lima	Plan de desarrollo integral del distrito. "Lograr un alto nivel en la calidad de vida de los ciudadanos en un hábitat sostenible y seguro.	En el apartado de visión señala como su primer elemento definitorio: "un distrito que basa su economía en la oferta comercial y de servicios de alta calidad; así como en actividades turísticas y recreativas dirigidas al cliente nacional y externo"	El plan busca objetivos claros para vecinos y residentes en el que la actividad turística es un componente más, en casos tomado como un elemento problemático. Se basa en la concertación formal con grupos comunitarios organizados, Se crea una gerencia de participación ligada al plan.	Creación de la gerencia de participación. Mejora de la accesibilidad de los vecinos a la administración (TIC y sedes físicas). Mejora de las infraestructuras urbanas de doble uso (servicios, turismo y vecinos). Mejora del control y manejo del medioambiente (control de la contaminación).	Por ser de reciente implementación no existen datos de resultados. El plan tendrá poca incidencia sobre el sector turístico.
La Candelaria, Bogotá	Desarrollo turístico de La Candelaria, mediante un "acuerdo de voluntades" promovido desde la Alcaldía local.	Central.	Creación del "Cluster social de turismo de la Candelaria" orientado a la autogestión, cogestión y concertación. En este marco, podrá gestionar recursos locales, distritales, Nacionales e Internacionales. Se le da un papel en la planificación de aspectos como: Seguridad, código de ética del turismo, transito y movilidad, patrimonio cultural, uso del suelo y desarrollo económico interno. Creación de mesas de trabajo intersectoriales.	Continuidad de una plataforma web. Fomentar la cultura de la legalidad y formalización de actividades económicas. Sinergias institucionales con policía y rama judicial. Reconocimiento como distrito turístico, usos de suelo y beneficios asociados. La población local como factor del mantenimiento del patrimonio. Acciones ambientales. Aumento de la oferta de servicios turísticos.	Mejora de la seguridad, orden y habitabilidad de la zona. Aumento de la oferta de servicios turísticos como factor de desarrollo económico y de preservación patrimonial. Inclusión de factores de mejora objetivos como la formalización, la presencia policial, el manejo de residuos y la circulación de personas y vehículos.

Planes y modelos estudiados	Objetivos del plan	Relación con actividad turística	Modelos de gestión	Propuestas de actuación	Resultados esperados
Centro histórico, Cuzco	Contener la presión turística sobre el conjunto patrimonial, edificaciones y espacio público. Mejorar el valor turístico del centro histórico convirtiéndolo en un atractivo por si mismo	Central.	Se define como participativa y concertada. Se crea una Junta Coordinadora con participación del alcalde de Cusco, el Director del instituto nacional de cultura regional y el alcalde distrital en ocasiones. Las propuestas operativas se generan en un comité técnico compuesto por funcionarios de las tres instituciones. No establece indicadores ni sistema de revisión.	Incluye propuestas normativas en forma de un reglamento del Plan Maestro, en campos como: Delimitación, normas generales de intervención y usos. Catalogación de inmuebles, condiciones de intervención en inmuebles, zonificación de usos del suelo, parámetros urbanísticos y edificatorios, Espacio público, vialidad, transito y transporte, Avisaje comercial y promoción de la vivienda.	Ha reducido la presión inmobiliaria sobre los edificios patrimoniales del centro histórico. otros efectos pueden ser mas notorios a medio y largo plazo.
South Beach, Miami-Dade	Revitalización de una zona turística y patrimonial en decadencia.	Recuperar la actividad turística que había entrado en decadencia a partir de los años 50. Incidir sobre los usos residenciales, hoteleros, comercio y gestión de la franja de playa (Ocean Drive)	Promoción pública. Órgano de gestión ligado a las instituciones políticas del condado. Actuaciones privadas.	Ayudas para renovación de edificios (financieras y de apoyo técnico).	Disputas políticas dificultaron la aplicación práctica del plan. Sin embargo sirvió de base a que la iniciativa privada tomara conciencia del valor de la zona y tomara las riendas de la revitalización en los años 90.

2.2.4.El mercado turístico en las ciudades capitales

De los casos analizados dos son áreas específicas de ciudades capitales. Las zonas especiales turísticas de Quito podrían considerarse paralelas en cuanto a esta circunstancia, que a pesar de su importancia, es pocas veces contemplada por los modelos de gestión. Las ciudades capitales, tiene en su condición al tiempo una pesada carga y una ventaja competitiva.

Un flujo constate de visitantes obligados, por motivos de trabajo, negocios o gestiones, mantiene una elevada ocupación hotelera, buenos niveles de consumo en restaurantes y lugares de ocio. La numerosa población de las grandes ciudades capitales, ofrece también consumidores de fin de semana, sobre todo en aspectos como la gastronomía o el ocio y entretenimiento.

Esta "bonanza" enmascara muchas veces resultados mediocres en cuanto a la atracción de visitantes sin otro interés que el esparcimiento, la cultura o la relación social, que son los mejores beneficios que ofrecen las ciudades al turista por la amplitud y variedad de la oferta y la concentración del patrimonio cultural, histórico o actual.

Para los prestadores de servicios turísticos, contar con una clientela fija de lunes a viernes, les aparta de una visión de exigencia y mejora de instalaciones y servicios. Para la mayoría de ellos la atención a turismo viajero podía ser, en todo caso, un complemento.

Pero esta aparente comodidad para las empresas de servicios de hospedaje, ocio y entretenimiento, ocultaba situaciones de falta de aprovechamiento de recursos valiosos. Centros históricos, elementos patrimoniales, actividades culturales, espacios naturales y otros atractivos pierden competitividad ante la falta de "tensión" por parte de esas empresas satisfechas.

No se trata solo de los recursos, valiosos e subutilizados de las propias ciudades, sino que en muchos casos las ciudades capitales son la puerta de entrada turística de los países y de alguna forma el escaparte y "gancho" del que dependen otras ciudades, entornos, destinos y servicios turísticos del país.

Tanto en el caso de Lima como en el de Bogotá, este círculo vicioso de oferta conformista y falta de interés por parte del turista, se ha tenido que romper con iniciativas muy similares.

No es casualidad que la planificación general – no la zonal o la especial – se haya centrado en ambas ciudades en la promoción de los negocios de gastronomía y entretenimiento. Esto es así porque este segmento de la industria de servicios turísticos tiene ciclos de madurez empresarial más cortos que los de hospedaje y la relación entre inversión y punto de equilibrio es más fácil y más visible. En estos casos la expansión de la hotelería ha venido de la mano del aumento de turistas.

Curiosamente, o no tanto, este esfuerzo, distribuido a lo largo de la ciudad y empujado desde instituciones públicas y consensos publico/privados ha convertido a estas dos ciudades en destinos turísticos preferidos de un fenómeno novedoso pero no menos interesante para la industria turística, como es el turismo interno latinoamericano.

Incluir esta visión parece importante en el caso de Quito, hasta el punto de que es posible que las dos zonas especiales turísticas dependan en el futuro la una de la otra y si se adoptara una estrategia similar, de negocios y servicios distribuidos por toda la ciudad, sin que resulte necesaria la "especialización" que en muchas ocasiones presente problemas de difícil encaje y solución.

No resulta ocioso señalar que las ciudades capitales ofrecen además una ventaja clara para estos ejercicios, pues tradicionalmente son, no solo un centro de poder efectivo que facilita las líneas de decisión, sino concentraciones de capital disponible, de mano de obra, de talento creativo y de capacitación funcional.

Beneficios y riesgos de la planificación especial zonal

Como se indicó al principio de este apartado, la planificación especial zonal, tiene la ventaja principal en un nivel de cercanía que permite la gestión en entornos de cambio.

Sin embargo la gestión del cambio no es una actividad sencilla de organizar e implementar. Junto a la variedad de los actores implicados, se encuentran factores intangibles como la innovación y la creatividad que son esenciales para alcanzar los objetivos propuestos en la mayoría de los casos.

La participación de los actores cercanos en el análisis de la problemática, la elaboración de propuestas y en control inmediato de los resultados permite una agilidad, muchas veces perdida en los entresijos de administraciones mastodónticas.

Sin embargo, se pueden señalar algunos factores de riesgo que es necesario sortear a la hora de diseñar un modelo de gestión exitoso:

- La toma de decisiones ejecutivas. Es necesaria una instancia decisoria con el poder político y el respaldo legal, con capacidad para liderar la "adaptabilidad" de las normas necesaria para el cambio.

- El exceso en la estructura de la participación. Muchos modelos, inciden innecesariamente en la creación de una compleja estructura de comités, portavoces, asambleas y grupos de trabajo, que enmaraña las propuestas y dificulta la efectividad, dando lugar a protagonismos y tensiones entre los propios grupos y personas participantes. Implicar en el proceso a colectivos con escasa representatividad o ajenos a los intereses en juego contribuye en la mayoría de los casos a esas estructuras hipertrofiadas y de escasa operatividad.

- La indefinición financiera. En la mayoría de los casos estudiados se puede señalar una gran diferencia entre los modelos de gestión de origen o inspiración en la tradición administrativa anglosajona, y los que se presentan en los países de tradición latina. Los primeros incluyen en el modelo la previsión de medios financieros, humanos y físicos que serán necesarios para su implementación. (y adicionalmente su sistema de control del gasto y la inversión), sin embargo en los tres casos latinos presentados y otros estudiados en la zona, en ninguno de ellos se hace referencia al cómo se van a financiar estos procesos. Incluso, y se puede señalar como curiosidad, aunque en muchos de ellos está presente la parte ejecutiva de la administración, en ninguno aparecen las instituciones electas de aprobación y control de la normatividad y el gasto.

Una precisa combinación entre la formalidad legal y la participación de los actores implicados, es esencial para obtener de estos instrumentos de gestión los resultados esperados.

2.2.5. Perspectivas para el desarrollo turístico

En el 2003 se realiza un importante esfuerzo para fortalecer el turismo de la ciudad de Quito con la realización del Plan Q, un plan estratégico de promoción turística para la capital del Ecuador con

proyección hasta el 2010, de acuerdo a Quito Turismo las "expectativas del plan ya han sido desbordadas por el importante desarrollo turístico que ha traído miles de visitantes a la ciudad en los últimos años y que representó ingresos por 606,7 millones de dólares en el 2007" razón por la cual la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo), realizó un nuevo plan estratégico para el turismo, el Plan Q 2008-2012.

El plan contiene 23 proyectos y 59 acciones mediante los cuales. Con relación a los nuevos atractivos que la ciudad ofrece, el Plan Q 2012 destaca la conmemoración del Bicentenario de la revolución quiteña en el Centro Histórico. El plan promociona multiplicar los exitosos centros de información turística, desarrollar una política de excelencia en servicios y control de calidad identificados con la marca Q, entre muchas otras iniciativas.

Para la construcción del Plan Q, principal herramienta de planificación del turismo en la ciudad se asumió como puntos de partida las previsiones de crecimiento futuro del turismo internacional mundial de la OMT de 3,9% de crecimiento medio en Américas de 2000 a 2010 y 4,8% de crecimiento medio en América del Sur de 2000 a 2010 y las previsiones de crecimiento del turismo internacional y nacional de Ecuador y su evolución temporal de PLANDETUR 2020.

Dentro de la estructuración del Plan Q se realizó un trabajo de definición del producto Quito, estableciendo 9 subproductos, entre los cuales son parte las dos ZET de La Mariscal y Centro Histórico.

Fuente: Plan Q 2012 - Quito Turismo

El Centro Histórico a más de ser Patrimonio, es también el centro político del país, y es un centro vivo con comercio y residentes, donde existen algunos problemas que limitan su atractivo turístico como la débil señalización, el deficiente proceso de manejo de residuos, el tráfico, la contaminación, la inseguridad, el tráfico y consumo de drogas y la mendicidad, y carga con las dificultades de una normativa de manejo de sitios patrimoniales.

La visión del Buró del Centro Histórico para esta ZET es *"lograr un Centro Histórico vivo que sea el mejor destino cultural de América Latina"*[10]. Lo cual consiste en un reto real sobre todo con el fin de lograr un destino "vivo" ya que si bien, los bienes materiales de la Zona son Patrimonio de la Humanidad, las actividades son pocas, y si bien en el día puede existir una dinámica pequeña pero interesante en ciertos espacios turísticos y restaurantes por la noche la actividad es casi nula y se limita a ciertas actividades que se desarrollan en La Ronda. Es por eso que con un fin de turismo cultural es necesario desarrollar el producto que permita un disfrute integral.

El Plan Metropolitano de Desarrollo [11] de la presente administración, como eje sexto se considera la meta de alcanzar un *"Quito Milenario, Histórico, Cultural y Diverso, que busque fortalecer la Identidad Quiteña (...) y la reproducción de las memorias históricas e interculturalidad en el Distrito Metropolitano de Quito"*. Articulando una gestión cultural incluyente, a través del fomento y recuperación de la historia de cada sector y barrio, las leyendas, los saberes, las tradiciones, los juegos, la música, las fiestas religiosas, las fiestas ancestrales, etc. Además busca conservar, proteger, mantener y promover el patrimonio cultural material. Todo este eje del Plan debería ser la base para el desarrollo turístico de la ZET del Centro Histórico. En cuanto a proyectos del Centro dentro del Plan Q se preveían los siguientes: buses y recorridos CH, Espacios peatonales, ferias Tianguez, hoteles con encanto, noches blancas, banderas tiendas Q, pequeños placeres, de estos proyectos se han avanzado muy pocos y con esfuerzos modestos.

Si bien los atributos del Patrimonio Cultural del Centro Histórico seguirán atrayendo a los turistas en Quito, es momento clave de repensar la ZET como un verdadero producto turístico con oferta de actividades y atractivos diferenciados que permitan que el turista seleccione Quito frente a destinos competidores como Lima, Bogotá y otros. Los retos son generar un verdadero producto turístico, con actividades, además ampliar la oferta a la noche, promover realmente un producto cultural integral, encontrando una armonía con el desarrollo de la oferta residencial y comercial de la zona. Si bien existen amplios estudios arquitectónicos de la ZET, el análisis y diseño efectivo de la misma como producto turístico carece de información, lo que genera mayor interés en el plan de gestión.

2.2.6. Análisis de Oportunidades de mercado

Observamos en el análisis estadístico un sostenimiento del mercado turístico de Quito, con ligeros pero constantes incrementos y con indicadores positivos en cuanto a las estadísticas del primer semestre del 2012.

Partimos de la caracterización de las ZET definiendo dos zonas turísticas La Mariscal con un perfil de zona de entretenimiento y el Centro Histórico con un perfil de turismo de cultura, luego observamos las tendencias y el análisis estadístico que se limita todavía a un análisis del Distrito Metropolitano de Quito y no de las ZET, y pudimos observar en general estadísticas positivas que denotan sostenimiento, crecimiento ligero pero continuo y ampliación de mercados, las estadísticas del primer semestre del 2012 son positivas.

Para que exista un producto turístico, debe tener lugar un proceso de desarrollo de los recursos turísticos. Es decir, debemos convertir las atracciones en producto turístico para finalmente ofrecerlo a los turistas potenciales, en un segmento adecuado del mercado con su precio respectivo, al igual que cuando se venden bienes concretos. Esto significa llevar adelante un proceso relacionado con la calidad

[10] Plan Estratégico del Bureau del Centro Histórico- Quito Turismo
[11] Secretaría General de Planificación, Municipio de Quito

del Producto Turístico. Se entiende por calidad del producto turístico "el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad.(OMT, 2003)

Sin embargo, en los dos casos al pasar a analizar las perspectivas a futuro de las ZET encontramos el problema central y es que no existe un concepto de producto turístico definido, normas ni políticas que lo promuevan, ni sector privado que lo desarrolle como una estrategia conjunta y armónica. Se busca luego de un crecimiento desordenado de emprendimientos, acudir al gobierno local para que solucione varias problemáticas y tratar de resolverlas solos pero sin claridad de la estrategia a posicionar.

Al no existir un producto claro, no existe un segmento de consumo especifico y fiel al producto de las ZET o de Quito desde una perspectiva más amplia. Es por esto que la creación de las ZET genera un nuevo punto de partida para definir uno o varios productos y un modelo de gestión que permita sentar las reglas del juego para que los esfuerzos privado- públicos sean efectivos, crecientes y sostenibles en el tiempo permitiendo alcanzar la ciudad turística que se espera.

2.2.6.1. Oferta de productos turísticos de Quito

Desde los años cincuenta, la ciudad capital se comienza a consolidar como el centro turístico más importante del país, a través de iniciativas de operación que optimizan el aeropuerto internacional, la carretera Panamericana y la presencia de atractivos en sectores cercanos como Santo Domingo de los Colorados, Otavalo, el Centro Histórico de Quito o la Mitad del Mundo, con la modernización y crecimiento de la ciudad en la época petrolera se dinamizan los viajes de negocios y se amplía la oferta hotelera.

Quito ha mantenido una hegemonía y liderado el manejo del turismo en el ámbito nacional, impulsando destinos como Galápagos, Sierra Centro, la Amazonía y el Austro, entre otros. Fue declarada por la UNESCO Patrimonio Cultural de la Humanidad. En la actualidad, sigue siendo el punto de distribución de alrededor del 75% de las llegadas de turistas a Ecuador. Está dotada de importantes infraestructuras como cadenas hoteleras internacionales, el aeropuerto internacional de Quito y un centro de exposiciones.

Se parte de la definición, diseño y calidad de los productos turísticos para realizar el diagnóstico de los productos turísticos de una localidad, sitio o zonas turísticas, para lo cual se deben considerar aspectos como; el análisis de los desarrollos turísticos previos, la evaluación de la posición turística actual, la formulación de la política turística de las zonas, la definición de la estrategia de desarrollo de los productos turísticos, la elaboración de los programas operativos, la planificación de la calidad, el desarrollo del proceso, el control de la calidad y la mejora continua.

Del análisis efectuado en la información secundaria se puede evidenciar que en su mayor parte se han cumplido los procesos de estructuración formación y creación de la oferta turística de la ciudad de Quito, sin embargo aspectos como el control de la calidad y la mejora continua están siendo descuidados, especialmente en la zona del Centro Histórico de Quito, pese a los esfuerzos que se están realizando tanto por los actores públicos como privados para hacer del centro histórico el mejor producto de turismo cultural del país.

Los operadores turísticos de la ciudad dependen básicamente de dos vías para sus ventas: los *"walk -in"* o turistas ya en destino que acuden a las operadoras en busca de servicios específicos para profundizar el conocimiento del destino, o los paquetes turísticos vendidos a las agencias de receptivo internacionales o radicadas en Quito que a su vez empaquetan el producto dentro de una oferta más amplia dirigida a su segmento.

De los datos facilitados correspondiente a los productos turísticos ofertados en la ciudad de Quito son el Centro Histórico y el Complejo Mitad del Mundo, seguido por los museos y atractivos satélites como, El Panecillo, El Teleférico y el Itchimbía que se constituyen en los mejores miradores de la Capital de la República. A estos se suman otros productos como es su gastronomía, los eventos culturales programados como las fiestas religiosas y civiles, que atraen al turismo receptor y nacional.

De estas ocho propuestas temáticas contenías en el Plan Q, cinco pueden realizarse en las ZET de estudio: rutas culturales, fiestas, compras, convenciones y congresos, y *wellness*.

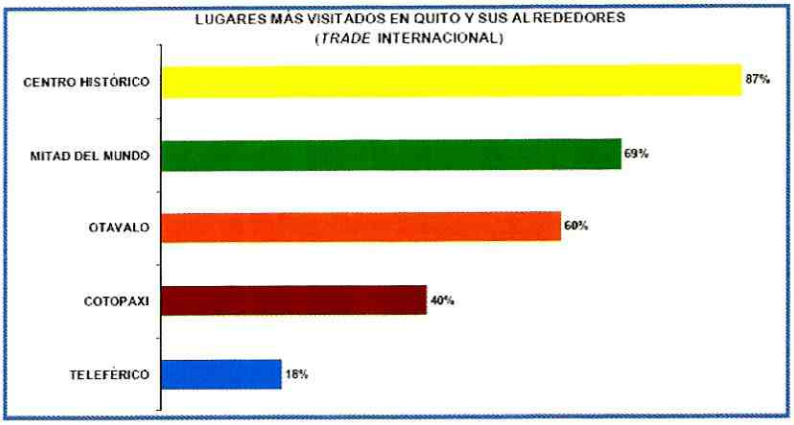
2.2.6.2. Productos Turísticos de la ZET Centro Histórico

"La capital del Ecuador tiene un entorno que pocas ciudades pueden igualar. En el siglo 13 fue el próspero centro del Reino de los Quitus. Luego se convirtió en la capital norteña del Imperio Inca. Durante los siglos 16 y 17, arquitectos coloniales construyeron formidables templos, monasterios y mansiones, creando una joya urbana que fue designada por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad. La creatividad artística se muestra en galerías y boutiques cosmopolitas con arte contemporáneo, escultura y exquisitas artesanías tradicionales. Su estadía en Quito debe incluir una visita al centro colonial, la ciudad vieja y encantadora con 400 años de herencia española"[12] MetropolitanTouring

De esto modo esta empresa promueve nuestro Centro Histórico con la principal bandera de ser Patrimonio Cultural de la Humanidad, pero lamentablemente también como una parada puntual dentro de un circuito de viaje completo de viaje que puede aleatoriamente elegir o no la escala en Quito para transferencia a otros destinos.

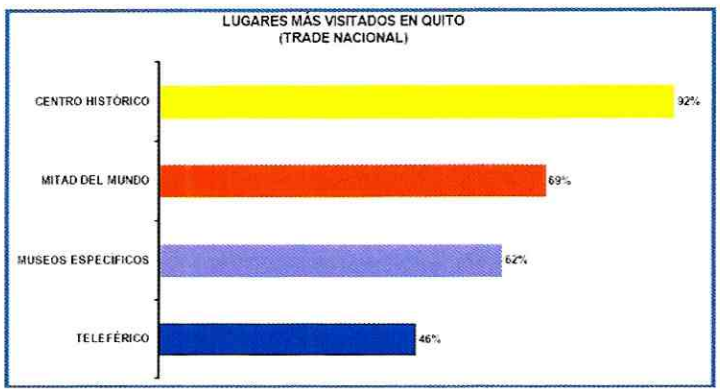
De acuerdo al Plan Q, el Centro Histórico resulta ser el atractivo turístico por excelencia de Quito, en segundo lugar, se sitúan el complejo turístico de la Mitad del Mundo, y el área de Otavalo, con su mercado artesanal y sus lagos, ambos también con un alto porcentaje de visitas.

[12] http://www.metropolitantouring.com/content.asp?id_page=354



Fuente: Plan Q 2012 - Quito Turismo

El Centro Histórico vuelve a ser el atractivo más operado a nivel del turismo nacional, a diferencia del mercado internacional, que resulta más genérico, los operadores nacionales ofrecen visitas específicas a iglesias y museos emblemáticos de la ciudad. En un segundo plano se sitúan las visitas al complejo turístico de la Mitad del Mundo y al Teleférico.



Fuente: Plan Q 2012 - Quito Turismo

Sin embargo los operadores turísticos y Quito Turismo con el aprovechamiento de los atractivos naturales y culturales con que disponen han podido estructurar los siguientes productos turísticos temáticos que están siendo ofertados en su página web, folletería y spots publicitarios:

Quito 7 días	Ruta de las fachadas.
Quito Tour Bus	Ruta del arte colonial.
Quito para niños.	Ruta de San Marcos
Recorridos teatralizados.	Ruta de las 7 cruces.
Noches patrimoniales.	Ruta caminos de San Roque.
Ruta Quito nocturno.	Ruta Maravillas y oficios

Como se puede notar los productos se concentran básicamente en el área núcleo del Centro Histórico, por la presencia de la mayor cantidad de atractivos, pese a las dificultades ocasionadas por el intenso tráfico y la congestión para la circulación peatonal. Los productos y atractivos turísticos satélites como el Panecillo, el Parque Itchimbía, y los atractivos turísticos de las laderas del Pichincha están fuera de los límites de la Zona Especial Turística.

2.3. Análisis de la Gestión Turística

A nivel nacional, es el Ministerio de Turismo es el ente rector, el cual lidera la actividad turística en el Ecuador. Su objetivo principal es fortalecer el Turismo Consciente como actividad generadora de desarrollo socioeconómico y sostenible, que contribuya al logro de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013. Sus principales funciones son: Preparar y expedir con exclusividad a nivel nacional las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional; elaborar las políticas y marco referencial para la promoción internacional del país; promover y fomentar todo tipo de turismo; orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes.

A nivel local, y de acuerdo con la Ordenanza Metropolitana 236, el Distrito Metropolitano de Quito tiene las atribuciones de planificar, controlar, capacitar, realizar estadísticas locales, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito. Su función es expedir ordenanzas y resoluciones de carácter local que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo de conformidad con la Ley.

En el año 2001, a través del Convenio de transferencia de competencias, el Gobierno Nacional por medio del Ministerio de Turismo, traslado al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito las atribuciones de planificar, controlar, capacitar, realizar estadísticas locales, fomentar, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito.

2.3.1. Esquema de la institucionalidad vigente

El Municipio de Quito crea para esta función, mediante la Ordenanza 309 a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo), una entidad de derecho público con finalidad social y sin fines de lucro, la cual tiene como objetivo principal desarrollar la actividad turística en el DMQ con la generación y reconversión de nuevos productos turísticos, adecuación de la infraestructura turística, así como la promoción del DMQ como destino nacional e internacional, que se suman a otras diversas acciones que corresponden al ámbito turístico. Quito Turismo es la encargada de otorgar la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas en el Distrito Metropolitano de Quito, cuyo pago deberá ser cancelado unificadamente (patente, bomberos, ambiente, turismo).

Dentro de la gestión turística en Quito se debe considerar la participación de las distintas Secretarías del Municipio de Quito que aplican normativas que se aplican en toda la ciudad. Entre estas se deben considerar las siguientes: Secretaría de Planificación, Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad, Secretaría de Coordinación territorial y participación, Secretaría de Seguridad, Secretaría de Hábitat y Secretaría de Movilidad.

A nivel municipal, el Centro Histórico de Quito se encuentra dentro de la Administración Zona Centro "Manuela Sáenz", una de las ocho administraciones zonales creadas por la municipalidad, que ocupa la Ciudad Antigua. Se institucionalizó legalmente, con la apertura de servicios a la comunidad el 8 de

septiembre de 1994, y tiene como misión el gobierno zonal, la promoción del desarrollo, el control y mantenimiento del espacio urbano, la participación ciudadana, entre otras responsabilidades. Dentro de su área tiene 5 sectores entre los cuales esta la parroquia Centro Histórico con 18 barrios.

No se puede hablar de gestión turística sin considerar la participación de la Policía Nacional y demás instituciones encargadas de la seguridad. Por un lado, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo 3310-B, las Intendencias Generales de Policía a nivel nacional se encargarán de otorgar los Permisos Anuales de Funcionamiento (P.A.F.) a todos los locales donde se prestan servicio de alojamiento a huéspedes permanentes o transeúntes, los restaurantes o en general, lugares donde se consuman alimentos o bebidas alcohólicas; siempre y cuando estas no se encuentren consideradas como actividades turísticas registradas. Dentro de La Mariscal existen varios locales que deben obtener estos permisos por lo que debe analizarse este tema.[13] Por otro lado, la Policía Nacional es la encargada de brindar seguridad y orden público dentro del territorio nacional; entre sus objetivos esta afianzar la seguridad ciudadana, y la sana convivencia, en el marco de las garantías democráticas mediante la promoción de una cultura de paz, y la prevención de toda forma de violencia para contribuir a la seguridad humana.[14] Adicionalmente existe la Policía Metropolitana, la cual es la encargada de mejorar la convivencia y el comportamiento ciudadano, garantizando el cumplimiento y acatamiento de las ordenanzas municipales permitiendo el buen uso y la libre circulación de la población por los espacios públicos.[15]

En el Centro Histórico se han identificado dos asociaciones internas que han permitido a los actores organizarse de mejor manera. Existe el Buro del Centro Histórico y el Comité pro mejora de La Ronda.

Resalta el trabajo del Buró del CHQ, el cual nace como una asociación, cuyo fin primordial es el de salvaguardar el valor histórico, cultural, artístico y tradicional que posee el Centro Histórico de Quito. Esta organización ha buscado gestionar la interacción de los actores públicos/privados para promover planes y acciones consensuadas que contribuyan al desarrollo sustentable del Centro Histórico y ofrezcan a las personas una experiencia única y enriquecedora. Su trabajo ha demostrado ser participativo y propositivo en su relación con la Municipalidad y otros actores locales y nacionales.

Los problemas regulatorios que se evidencian en las Zonas Especiales Turísticas "La Mariscal" y "Centro Histórico", predominan en tres aspectos fundamentales: Control y Regulación Técnica, Incompatibilidad de Uso de Suelo y Seguridad.

Si bien cada zona es propietaria de peculiaridades que las identifica, los tres aspectos a ser desarrollados, afectan en gran medida su eficaz desenvolvimiento, no obstante, el enfoque turístico de cada zona, conllevará un tratamiento de implementación diferente.

2.3.1.1.1. Control y Regulación Técnica

La unificación de las autorizaciones administrativas que integran la Licencia Única de Actividades Económicas LUAE buscaba simplificar, la obtención de las autorizaciones para ejercer cualquier actividad económica en el Distrito. La simplificación de trámites persigue procedimientos más eficaces de emisión de licencias, otorgando inclusive, mayor responsabilidad a los usuarios respecto de la

[13] En la entrevista mantenida con un operador turístico nos supo manifestar que contaba con la Licencia Única de Funcionamiento y que los policías lo visitaban a revisar su PAF
[14] Ministerio del Interior, objetivos de la institución
[15] Misión Policía Metropolitana, www.policiametropolitanaquito.gob.ec

información que brindan a la entidad de control, conforme se desprende del contenido de la Ordenanza Metropolitana No. 308 sancionada el 19 de Marzo de 2010.

Sin embargo, la implementación de la Ordenanza Metropolitana que antecede, se encuentra en pleno proceso de su completa aplicación para cumplir agilidad en la obtención de las licencias de funcionamiento así como con el compromiso por parte de los usuarios en declarar con veracidad la información de la actividad económica a desarrollarse.

Estos inconvenientes han provocado en algunos casos que existan establecimientos que tienen licencias destinadas a actividades distintas al giro real de su comercio, por ejemplo, en ambas zonas turísticas es común identificar un local cuya actividad económica en la LUAE o en su solicitud de la licencia es "Bar-Restaurante" cuando realmente su giro diario es el de una "Discoteca o Peña", incumpliendo por tanto con las reglas técnicas de la actividad económica a la que se dedica.

Además, los limitados parámetros técnicos vigentes de acuerdo a la normativa nacional y local, ha permitido que existan establecimientos muy precarios y que al final del día afectan al desenvolvimiento de un turismo armónico y seguro para nacionales y extranjeros.

El mal uso del giro del negocio determinado en la Licencia Única de Actividades Económicas, como es el caso de ciertos establecimientos de alojamiento ha derivado problemas sociales como la prostitución y casas de tolerancia en zonas especiales turísticas, trayendo consigo además en varios de los casos, problemas complementarios como la comercialización de sustancias estupefacientes. Estos establecimientos, desvirtúan su esencia turística.

Otras actividades comerciales se han desvirtuado como tiendas de abarrotes que han sido transformadas por sus dueños en cantinas, con expendio irregular de bebidas alcohólicas; discotecas que no respetan los horarios de atención establecidos por el órgano de control nacional; establecimientos que no cumplen los estándares de sonorización y reglamentación de desechos; y en sí, locales que en su totalidad, no se rigen a las reglas técnicas para cada actividad económica.

En consecuencia, la promulgación de reglas técnicas de turismo específicas para las Zonas Turísticas Especiales, deben ir de la mano, con un control efectivo que verifique su cumplimiento y así, asegurar una igualdad de condición regulatoria, de servicio y seguridad turística.

2.3.1.2. Incompatibilidad de Uso de Suelo

La incompatibilidad de uso de suelo es una de las dificultades latentes en el Distrito Metropolitano de Quito, la cual se deriva por falta de organización territorial y por un insuficiente control en la implementación de actividades económicas en lugares no compatibles. El problema de compatibilidad va aumentando aún más, con el establecimiento de las zonas turísticas especiales, y la nueva delimitación que contiene la disposición general primera y segunda de la Ordenanza Metropolitana No. 236, ya que incluye sectores en los que la residencia, por ejemplo, abarca más que aquellas actividades comerciales.

El anexo 1 de la Ordenanza Metropolitana No. 308, contiene las reglas técnicas de Uso y Ocupación de Suelo, en las que claramente se indica que "todas los establecimientos en los que se desarrollen actividades económicas, deberán cumplir con el Plan de Uso y Ocupación del Suelo PUOS", que no es

más que la distribución de las zonas del Distrito Metropolitano y las actividades económicas permitidas en cada una de éstas.

Las zonas turísticas especiales no son la excepción, si bien actualmente, no existe una regulación de uso de suelo para éstas zonas turísticas, si existe normativa técnica de compatibilidad de actividades turísticas, por ejemplo, los "Bares-Restaurantes" no pueden ubicarse a una distancia menor de doscientos metros cuadrados (200 mts^2) de Unidades Educativas, Colegios, Guarderías y Universidades, lo que en varios casos no se respeta.

Decidir qué actividad económica prevalece sobre determinada zona, no soluciona en sí el problema, y es en este punto crucial, en el que las reglas técnicas de las zonas turísticas especiales, toman importancia y son en estricto sentido, la solución a las divergencias de Uso y Ocupación de Suelo, ya que si la normativa general de la LUAE establece distancias y rangos que basados en hechos reales, no son aplicables, se debe encontrar un punto de equilibrio para que las actividades que hoy por hoy, se encuentran desarrollándose dentro de las delimitaciones de "La Mariscal" y "Centro Histórico", puedan convivir con restricciones de horario, por ejemplo, y evitar el desplazamiento de una u otra actividad.

Sin embargo, existen actividades económicas que no pueden coexistir en zonas turísticas especiales, como son las casas de tolerancia. Lamentablemente, alrededor de las casas de tolerancia y prostíbulos, se genera comercio ilícito de sustancias estupefacientes, delincuencia y narcotráfico, por tanto, la actividad turística enfocada a brindar un servicio de calidad en un ambiente propicio, no es compatible con este tipo de circunstancias, que no deja de ser un problema real social de la ciudad. Por tanto, al no contar con lugares propicios para el desarrollo de estas actividades dentro del Distrito, la regularización y control de la misma, debe ser enfocada como un hito de convivencia.

Otro ejemplo notorio de incompatibilidad es el comercio autónomo informal que se produce en las zonas turísticas especiales. Estas actividades tienen restricciones en el Distrito Metropolitano de Quito y no son compatibles en ciertas zonas de la ciudad, por no decir, en su mayoría. La actividad autónoma, se encuentra resguardada bajo preceptos constitucionales, por lo que mal se podría prohibir el desarrollo de estas actividades económicas, sin embargo, la organización y regulación de las mismas, es un área de regulación que debe contemplar las reglas técnicas turísticas de las zonas especiales.

Es evidente, que la falta de control a la normatividad y reglamentación técnica, conlleva a la incompatibilidad de uso de suelo versus el universo de las actividades económicas de la ciudad. La solución no es crear un mundo paralelo turístico, lejos de las realidades sociales que se vive en una ciudad como el Distrito Metropolitano de Quito, al contrario, el objetivo es promover una convivencia regulada que permita la ejecución de cientos de actividades económicas, sin generar perjuicio o desventaja a ninguna de las partes involucradas en el proceso de productividad de la ciudad.

La vinculación que existe entre el control y la reglamentación técnica, son los pilares fundamentales para solucionar e implementar las zonas turísticas especiales, ya que si hoy por hoy, no existe reglamentación que indique como coexistir entre tantas y diversas actividades económicas turísticas y no turísticas, el Concejo Metropolitano facultó al órgano rector turístico, la generación de normativa que encamine el desarrollo productivo y eficaz de las zonas turísticas especiales, por tanto, es primordial, atender las necesidades latentes en las zonas de "La Mariscal" y "Centro Histórico", mediante una promulgación de normas técnicas que homologuen la realidad y la normatividad exigible para la materia de turismo.

2.3.1.3. Seguridad

La falta de eficiencia en los procesos de control que debe efectuar el Cuerpo de Bomberos de Quito, pone en riesgo la seguridad de los turistas nacionales o extranjeros, que acuden a las zonas turísticas especiales de "La Mariscal" y "Centro Histórico".

Si bien existe negligencia por parte de los propietarios de los establecimientos de las actividades económicas en iniciar la operatividad comercial, sin contar con los instrumentos adecuados de prevención de incendios y seguridad, existe también responsabilidad de la Autoridad Otorgante, al no contar con un proceso eficaz de inspección.

Con pesar se recuerda el 19 de abril de 2008, día en el que se produjo un incendió en la discoteca Factory, lugar que no contaba con las instalaciones requeridas para el funcionamiento de una Discoteca.

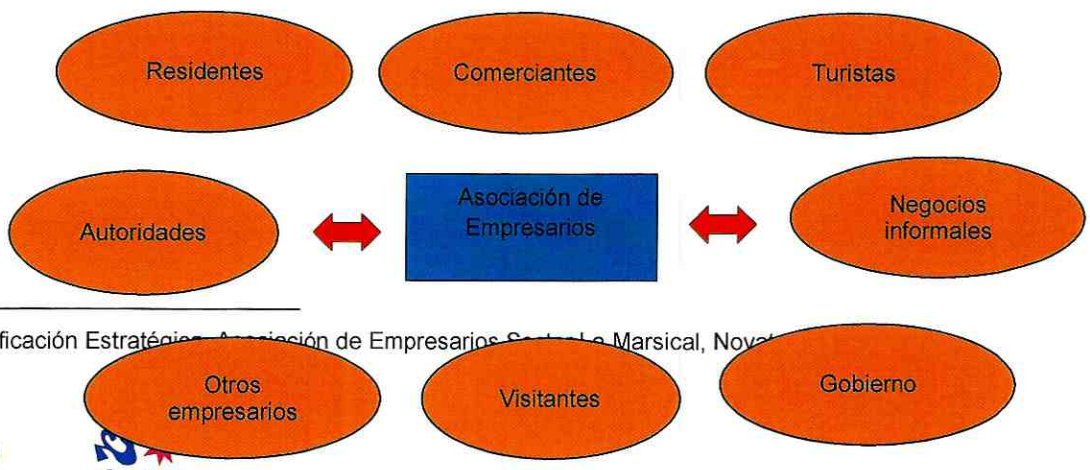
Lamentable sería que, después de cuatro años de tal infortunado suceso, las "Discotecas" de las zonas turísticas especiales, carezcan de instalaciones que permitan una evacuación pronta en casos de emergencia, sin embargo, la realidad no está muy lejos a que una desgracia de éstas suceda.

Como bien se indicó con anterioridad, existen establecimientos que ejercen actividades distintas aquellas autorizadas a realizar a través de la Licencia Única de Actividades Económicas, por tanto, ¿cómo podría una tienda de abarrotes que se convierte en cantina o un restaurante que se convierte en discoteca, contar con las instalaciones adecuadas de seguridad, si los requerimientos de una tienda o un restaurante, son diferentes a la de una cantina o discoteca?

Son muy pocos los establecimientos que desarrollan actividades económicas turísticas con medidas de seguridad implementadas, teniendo un alto de riesgo de incidentes y lamentables sucesos por ocurrir. Las medidas de seguridad, conforme la normativa técnica especifica de ésta materia, debe ser de cumplimiento prioritario, por ello, es necesario agilizar los procesos de inspección y re-inspección del Cuerpo de Bomberos o a su vez, la acreditación de las Entidades Colaboradoras, ya que por falta de operatividad administrativa, no pude aceptarse establecimientos que ni siquiera tengan servicios higiénicos, salidas de emergencia o peor aún básicos extintores

2.3.2.Mapeo de los actores sociales, sus competencias e interrelaciones

Únicamente como una herramienta de organización se utilizará un esquema de actores identificado en la ZET La Mariscal para identificar los actores del Centro Histórico.[16]



[16] Planificación Estratégica Asociación de Empresarios Sector La Marsical, Nov

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

Los empresarios turísticos son los encargados de brindar servicios de buena calidad para el turista cumpliendo con las normativas existentes y dentro de un esquema planificado. En lo referente a los empresarios relacionado con el turismo, el catastro de la empresa Quito Turismo tiene registrado dentro de la zona del CHQ a 350 establecimientos, categorizados de la siguiente manera:

Actividad	Catastro Quito Turismo
Alimentos y bebidas	264
Alojamiento	65
Agencias de viaje	14
Recreación Diversión y esparcimiento	6
Transporte turístico	1

Fuente: Catastro Quito Turismo
Elaboración: Grupo Consultor

El Buro del Centro Histórico agrupa a 24[17] establecimientos, que viene a ser el 7% de los establecimientos registrados en el catastro manejado por Quito Turismo.

Las autoridades son las encargadas de regular y ordenar el funcionamiento de las actividades de acuerdo a sus competencias, así como el fomento, la promoción y el control de los servicios turísticos. Las entidades del Gobierno tienen su presencia en la zona como autoridades y como actividades institucionales. Como autoridades se identifican al Municipio de Quito, la Empresa Quito Turismo, los bomberos y la Policía Nacional; las cuales principalmente cumplen con actividades de control para los establecimientos de la zona. Adicionalmente, la zona del Centro Histórico es un centro administrativo del Estado Central, donde la gran mayoría de las instituciones estatales tienes sus oficinas o representaciones. Esta característica ocasiona problemas de tráfico, contaminación y desorganización, lo cual dificulta una estructura turística organizada.

En el Centro Histórico existen establecimientos de todo tipo y un sin número de locales comerciales, sin olvidarnos de los centros comerciales del ahorro establecidos por la misma municipalidad con la finalidad de disminuir las ventas en las calles. Todo este movimiento comercial ha ocasionado un crecimiento desordenado de la zona sin análisis de demanda. Adicionalmente se debe tener en cuenta que la gran mayoría de los comerciantes del Centro Histórico son negocios informales que no cumplen con todas las regulaciones de ley.

Uno de los componentes más importantes en cualquier zona turística son los residentes de la misma. Debido a que durante muchos años el Centro Histórico ha sido un centro comercial y administrativo de la

[17] Información entregada por el Buro CHQ

ciudad, el nivel de residentes de la zona es bajo. Existe una gran cantidad de población laboral y de tránsito, de acuerdo a la Administración Zonal Centro, existen 240 mil habitantes y alrededor de 350 mil flotantes.

Siendo una Zona Especial Turística, el turista es el actor que aglomera todos los bienes y servicios antes mencionados. Al ser el CHQ un destino "obligado" del turista que llega a Quito por su característica de Patrimonio de la Humanidad, sea en una larga visita diurna o un corto recorrido panorámico nocturno, es un destino que abarca prácticamente todo el turismo que llega a la ciudad. Lo mas visible son los grupos de turistas que hacen su parada de paso a las Galápagos, en su mayoría americanos o europeos de avanzada edad y con nivel de ingresos económicos elevado, sin embargo todo turista extranjero procura dentro de su estadía una visita al CHQ. Por su lado el turismo nacional hace también esta visita con una perspectiva de buscar la identidad y la historia.

2.3.3. Evaluación de las capacidades de gestión turística

El Centro Histórico de Quito, al igual que muchos de los centros históricos de Latinoamérica cuenta con características particulares a otras zonas de la ciudad para la gestión y desarrollo turístico.

Como zona turística, se la ha querido catalogar como "cultural" dejando de lado el desarrollo de muchos bienes y servicios necesarios para que sea un centro con un producto turístico identificado y potencial verdadero.

Una gestión efectiva de la ZET CHQ debe considerar ciertos aspectos particulares como que se trata de un destino declarado por la UNESCO como Patrimonio de la Humanidad, pero que esto no viene a ser un producto turístico que se vende por si solo; que es una zona turística donde se maneja el centro político del país, lo que implica la interacción de más actores políticos que en la zona de La Mariscal y que esto implica un modelo de gestión particular.

De igual manera una gestión efectiva del CHQ debe lograr crear un producto turístico CHQ con una visión clara y realizable a través de una adecuada interacción de los esfuerzos privados y públicos, que permita generar seguridad para los inversionistas y regulaciones sencillas y efectivas. Por otro lado deberá mitigar las amenazas de problemáticas tan graves y complejas existentes en otras ZET, como la inseguridad, la venta de estupefacientes y otros.

Si bien el CHQ cuenta con una riqueza histórica, arquitectónica, artística, gastronómica y folklórica que no hay en el resto del país, y que ha recibido varios reconocimientos, como haber sido declarado por el New York Times como uno de los 15 mejores destinos del mundo; es necesario contar con un plan de gestión que logre una coordinación efectiva de actores públicos y privados con un mismo norte: desarrollar una Zona Turística de primer orden a nivel internacional.

2.3.4. Identificación de los conflictos de la institucionalidad pública y privada

Para entender las dificultades de gestión del Centro Histórico, se debe primero identificar los problemas existentes en la ciudad, principalmente dentro de la zona.

El principal problema de gestión existente es la coordinación entre todas las instancias públicas vinculadas con el manejo turístico del Centro Histórico, principalmente para la coordinación entre aprovechamiento turístico y conservación del patrimonio. Al ser una zona de interés nacional, existen una gran cantidad de organizaciones y actores que participan en el desarrollo del CHQ.

Hay varios problemas existentes en las Zonas Especiales Turísticas que son comunes a toda la ciudad, entre los cuales se debe identificar la inseguridad, la movilidad interna y el tráfico, la poca información o señalización existente, la falta de limpieza y contaminación. Estos problemas están relacionados directamente con la gestión de las autoridades competentes, así como de los demás actores que se interrelacionan en la zona, siendo altamente sensibles en cuanto al desarrollo turístico se refiere.

Haciendo un análisis de la gestión existente, quizá uno de los problemas más graves es la falta de un plan de desarrollo del CHQ[18], a lo que se suman problemas también existentes en la ZET La Mariscal como son la delincuencia, consumo de drogas y problemas sociales.

Existen sin embargo un grupo de conflictos de gestión particulares a la zona desde la perspectiva turística:

1. Manejo efectivo de un centro Patrimonio de la Humanidad, si bien el atractivo turístico es alto, el mantenimiento, alternativas de uso, gestión de servicios en casas y lugares patrimoniales es complejo. Si bien el CHQ ha recibido importantes inversiones y cooperación técnica logrando su "conservación patrimonial" denota todavía importantes limitaciones en cuanto a su uso y funcionalidad. Se ha dado paso a un espacio patrimonial museo, pero todavía falta el desarrollo del producto turístico que genere demanda y competitividad frente a otros destinos.

2. El Centro Histórico es el centro administrativo de la ciudad y del país con la presencia del Municipio de Quito y varias de sus oficinas y del Gobierno Nacional y varios de sus Ministerios, si bien es esta una de las causas de la vitalidad de la zona, es también generadora de graves problemas entre ellos el tráfico, y siendo un espacio de oficinas, vivo en el día y vacio en la noche. Si bien hay atractivos propios turísticos generados por la presencia de la sede del gobierno como los cambios de guardia los días lunes de mañana es también centro de protestas y marchas que afectan a su vocación turística.

3. Centro de comercio y especialmente informal y ventas ambulantes. Una de las dificultades importantes del Centro Histórico son las ventas ambulantes de manera desordenada, han existido diversos planes de la Municipalidad pero es un problema que vuelve a activarse cada cierto tiempo.

4. Centro Histórico como centro residencial, si bien es un centro residencial de una concentración alta, el ordenamiento territorial de años atrás y el limitado acceso a servicios básicos de calidad limita el desarrollo residencial en al zona a pesar de ciertos emprendimientos privados interesantes.

5. Deficiente proceso de manejo de residuos[19]

6. Movilidad y tráfico, si bien a diferencia de otras zonas de la ciudad existen parqueaderos eficientes en el centro, el tráfico en la zona genera un impacto negativo y desmotiva la visita a la misma, además los medios de transporte públicos como el trolebús han sido desbordados y se vuelven un medio casi inutilizable para los turistas, pero el problema es mayor ya que muchas veces ni los taxis quieren entrar al centro por el tráfico y la demora en la zona.

[18] Reunión Buro del CHQ
[19] Plan Estratégico Bureau Centro de Quito, Quito Turismo

7. Falta de señalización turística y falta de diseño turístico, si bien los atractivos están cerca no existe un fácil recorrido señalizado para los turistas y dentro de los museos o iglesias pocas veces existen letreros en otros idiomas que permitan el disfrute del turista.

Una vez analizados estos problemas, se puede concluir que la característica del CHQ como un patrimonio cultural y una zona especial turística requiere de un trabajo de gestión coordinado entre el sector público nacional y local, y el sector privado.

Si bien los aspectos desarrollados con anterioridad, generan anomalías en las Zonas Especiales Turísticas, para la elaboración de las reglas técnicas turísticas, deben tomarse en consideración:

- Que el "Centro Histórico", cuenta con un inventario de bienes inmuebles declarados como patrimonio cultural, por lo que su adecuación y/o adaptación se encuentra limitada;
- Que los espacios de dominio público deben formar parte de la reglamentación técnica turística;
- Que la movilidad peatonal y vehicular debe ser direccionada a una solución efectiva que garantice un libre desplazamiento;
- Que actualmente no se cuenta con señalización turística y puntos de información;
- Que la seguridad policial y metropolitana es ineficiente para el resguardo efectivo de ambas zonas especiales turísticas; y,
- Que la gestión de las empresas públicas metropolitanas que brindan los servicios básicos se encuentran con déficit de operatividad.

Ante una realidad de establecimientos de actividades económicas que carecen de un efectivo control, aplicación de normas técnicas y salubridad, la Ordenanza Metropolitana No. 236 constituye una herramienta de arranque importante para la implementación de acciones que pueden ayudar a mejorar las condiciones de visita en el Centro Histórico, para lo cual se debe tomar en cuenta la ejecución de las siguientes acciones:

- Elaboración de Reglas Técnicas específicas de Turismo;
- Reglamentación del expendio de bebidas alcohólicas y emisión de una licencia que autorice la venta y comercialización de alcohol;
- Acreditación de Entidades Colaboradoras para efectivizar los procesos de control previos y posteriores de los establecimiento de actividades económicas;
- Exigibilidad homogénea de normas técnicas turísticas, a fin de que todos los establecimientos turísticos, cumplan con los parámetros de dimensiones y necesidades básicas;
- Establecimiento de parámetros de convivencia para las actividades con incompatibilidad de uso de suelo;
- Cumplimiento de horarios de atención de cada establecimiento, conforme la normativa nacional y municipal e incluirlos en cada Licencia Única de Actividades Económicas;
- Implementación de mecanismos de control para evitar que establecimientos que no tienen medidas de seguridad obtengan la LUAE;
- Corroborar la actividad económica declarada en la LUAE con la actividad real desarrollada in situ;
- Generación de incentivos y controles de prevención.

La creación de Zonas Especiales Turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito, es un mecanismo útil para la promoción y desarrollo del sector turístico en la ciudad, sin embargo, la implementación y mejora de la reglamentación actual de cientos de establecimientos de actividades turísticas, es apremiante para un efectivo desenvolvimiento productivo.

La intervención de los órganos rectores es fundamental para cumplir con los fines últimos de la Ordenanza Metropolitana No. 236 sancionada el 20 de abril de 2012, por tanto, mientras más pronto se ejecute el cumplimiento de las disposiciones transitorias de la referida ordenanza, el resultado generará mayor productividad y fomento turístico.

3. Proyecciones del Desarrollo Turístico

3.1. Conclusiones del Análisis de Situación

- Alta concentración de recursos de carácter histórico artístico y cultural en la Zona Turística del Centro Histórico; con cerca de 50 atractivos culturales de alta jerarquía, esto obliga a realizar un análisis exhaustivo de la disponibilidad real de dichos recursos, en términos de horarios, visitas guiadas, actividades extraordinarias, diferenciadas u originales, que se celebran en dichos lugares culturales. En una primera aproximación, se señala que la mayor parte de los recursos no tiene un valor actual alto puesto que su disponibilidad para ser visitados (caso iglesias o museos) no se corresponde con horarios o fechas turísticas;

- Bajo nivel de puesta en valor de los recursos turísticos del Centro Histórico: la mayor parte de los productos ofrecidos y de los paquetes turísticos analizados, se basan en actividades de carácter pasivo (ver, contemplar, fotografiar, etc.). La mayoría de los sitios están estructurados para ser realizados con soporte de guianza, pero ofrecen pocas posibilidades al visitante independiente o individual, con lo que se reduce el potencial de visitas y de utilización efectiva;

- Para el caso del Centro Histórico el problema de inseguridad está asociado a la imagen urbana en la que, a pesar de los esfuerzos de las administraciones municipales, subsiste la presencia de vendedores informales, e indigentes. La falta de un permanente y estricto control urbano por parte de las autoridades (uso del espacio público, veredas convertidas en parqueaderos) está deteriorando la experiencia de recorrer la zona especialmente por la noche, en los sitios que han sido acondicionados para la visita turística y recreacional.

- Ante una realidad de establecimientos de actividades económicas que carecen de un efectivo control, aplicación de normas técnicas y salubridad, es emergente accionar no solo para ejecutar la implementación de las ZET y dar cumplimiento a lo dispuesto con la Ordenanza Metropolitana No. 236, sino también, para precautelar el bienestar y garantizar la seguridad de los ciudadanos y ciudadanas, turistas, nacionales o extranjeros, que de una u otra forma, trabajan, acuden o frecuentan "La Mariscal" y el "Centro Histórico", por tanto , a continuación se numeran acciones mediáticas que deben ser ejecutadas:

- Elaboración de Reglas Técnicas específicas de Turismo;
- Reglamentación del expendio de bebidas alcohólicas y emisión de una licencia que autorice la venta y comercialización de alcohol;
- Acreditación de Entidades Colaboradoras para efectivizar los procesos de control previos y posteriores de los establecimiento de actividades económicas;
- Exigibilidad homogénea de normas técnicas turísticas, a fin de que todos los establecimientos turísticos, cumplan con los parámetros de dimensiones y necesidades básicas;
- Establecimiento de parámetros de convivencia para las actividades con incompatibilidad de uso de suelo;
- Cumplimiento de horarios de atención de cada establecimiento, conforme la normativa nacional y municipal e incluirlos en cada Licencia Única de Actividades Económicas;

- Implementación de mecanismos de control para evitar que establecimientos que no tienen medidas de seguridad obtengan la LUAE;
- Corroborar la actividad económica declarada en la LUAE con la actividad real desarrollada in situ;
- Enfatizar en la generación de incentivos y controles de prevención.

El establecimiento de Zonas Especiales Turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito, es un mecanismo útil para la promoción y desarrollo del sector turístico en la ciudad, sin embargo, la implementación y mejora de la reglamentación actual de cientos de establecimientos de actividades turísticas, es apremiante para un efectivo desenvolvimiento productivo.

La intervención de los órganos rectores es fundamental para cumplir con los fines últimos de la Ordenanza Metropolitana No. 236 sancionada el 20 de abril de 2012, por tanto, mientras más pronto se ejecute el cumplimiento de las disposiciones transitorias de la referida ordenanza, el resultado generará mayor productividad y fomento turístico.

Si bien los aspectos desarrollados con anterioridad, generan anomalías en las Zonas Especiales Turísticas, para la elaboración de las reglas técnicas turísticas, deben tomarse en consideración:

- Que el "Centro Histórico", cuente con un inventario de bienes inmuebles declarados como patrimonio cultural, por lo que su adecuación y/o adaptación se encuentra limitada;
- Que los espacios de dominio público deben formar parte de la reglamentación técnica turística;
- Que la movilidad peatonal y vehicular debe ser direccionada a una solución efectiva que garantice un libre desplazamiento;
- Que actualmente no se cuenta con señalización turística y puntos de información;
- Que la seguridad policial y metropolitana es ineficiente para el resguardo efectivo de ambas zonas especiales turísticas; y,
- Que la gestión de las empresas públicas metropolitanas que brindan los servicios básicos se encuentran con déficit de operatividad.

De los casos estudiados en el *Benchmarking* de casos homologables, se pueden obtener algunas conclusiones interesantes a la hora de plantear los modelos de gestión para las zonas especiales turísticas propuestas por la municipalidad de Quito:

- La primera es la adecuación de la medida propuesta en la ordenanza. Resulta evidente que cuando se hacen necesarias aplicaciones locales para problemáticas locales, las normas generales de planificación urbana y turística no resultan suficientemente efectivas.
- Los instrumentos de planificación general y la normatividad asociada a los mismos, absolutamente necesarios para establecer un marco orientativo de los objetivos y aspiraciones del conjunto de una ciudad, encuentran difícil encaje en las situaciones específicas de determinadas zonas o colectivos.
- Ampliar la zonificación en los instrumentos generales no produce sino una pérdida de fuerza para las grandes líneas estratégicas y las normas de cumplimiento indispensable que dan carácter y orientación a la vida de las ciudades.
- Los instrumentos de planificación y gestión más próximos permiten a un tiempo asegurar esos principios generales y una adaptación de los mismos a las circunstancias y objetivos de cada una de las zonas. Esta ventaja es especialmente notoria cuando se trata de actividades con elevados componentes intangibles como el turismo, la cultura y el entorno.
- En segundo lugar la medición de resultados es muy compleja en la medida que se trata de actuaciones con largos plazos de implementación y obtención de resultados. Los modelos de

gestión elegidos deben ser controlables, pero no estar sometidos a las presiones políticas directas en la medida de lo posible.

- Cuando se requieren resultados inmediatos y urgentes, otros instrumentos más ligados a las resoluciones ejecutivas y a la implicación de los responsables electos ofrecen soluciones más efectivas, aunque más arriesgadas para las personas que en sistemas democráticos aceptan esas responsabilidades.
- De los casos elegidos para su uso como ejemplos orientadores en este proceso, tres de ellos no pueden ofrecer resultados contrastables porque han sido adoptados o adaptados en los últimos tres años y aunque en algún caso, como en el centro histórico de Cusco, se hable ya de un más efectivo control de las operaciones inmobiliarias, los objetivos generales del plan están lejos de poder ser cuantificados y presumir de que han sido alcanzados.
- En el caso de La Candelaria, en Bogotá, la complejidad del sistema elegido, ha hecho que en la actualidad – dos años después de la puesta en marcha de la Agenda – se comiencen a presentar para su implementación los primeros proyectos concretos, mientras la percepción de la ciudadanía es que otros cambios decididos para el conjunto de la ciudad han afectado de forma muy directa al desarrollo turístico del barrio. Una restructuración de los medios policiales para el conjunto de la ciudad ha aumentado la sensación de inseguridad.
- Se debe resaltar que el único caso en el que la planificación zonal mediante modelos de gestión se reconoce como fracasada, es la que ha obtenido – casi treinta años después de su inicio, los mejores resultados.
- El caso del plan especial para la zona de *South Beach* denominado popularmente como *SoFi* (de **So**uth Beach y **Fi**ve Street, que marcan los límites de la delimitación del plan), surgió como una necesidad de reconducir la crisis de una zona de la ciudad, que había sido emblemática y exitosa hasta los años 60 y que había entrado en una crisis preocupante, con pérdida de valor inmobiliario de los edificios, problemas de drogas y marginación, disminución del atractivo turístico de una playa urbana considerada de las mejores del país.
- Ante esta problemática se elaboró un plan, incluido un ambicioso modelo de gestión, que además de nuevas regulaciones y propuestas de inversión, incluía una estructura participativa muy extensa (vecinos, grupos étnicos, asociaciones culturales y recreativas, emprendedores y responsables públicos) y un esquema de ayudas para la revitalización del barrio en forma de préstamos y asistencia técnica directa a los proyectos productivos.
- A principio de los años noventa el plan fue abandonado, víctima de problemas políticos, acusaciones de malgasto de fondos públicos y una gran confusión sobre la oportunidad de la intervención directa del sector público en la promoción de actividades económicas privadas.
- Sí embargo los objetivos de la iniciativa fueron alcanzados. Se recuperó la llamada zona *Art Decó*, el mayor conjunto de este estilo arquitectónico de Estados Unidos, la playa recupero su vitalidad y la capacidad de generar ingresos, han proliferado las zonas de ocio, los espacios comerciales y más recientemente los grandes complejos culturales. El barrio paso de la crisis a ser uno de los más dinámicos y atractivos para el turismo de la ciudad de Miami.
- Las causas de éxito final, habría que buscarlas en el papel muchas veces contradictorio que cumple el sector público. Se acertó con el diagnóstico y con las soluciones generales, se fracasó en el modelo de gestión, pero de la propia oposición de los agentes inmobiliarios al plan, que habían participado muy escasamente en el modelo de gestión, surgió un interés empresarial por retomar los valores evidentes que estaban en juego y una movilización de la inversión hacia un modelo de desarrollo inmobiliario de alto valor y menor impacto, a la creación de espacios comerciales ajustados a una nueva demanda más joven y dinámica interesada en la moda y las tendencias, a la creación de áreas de ocio animadas y de alta representatividad social y hasta la implantación de nuevos tipos y estilos de hotelería que recuperaron los antiguos edificios art decó para una clientela selecta y de alto poder

adquisitivo. Despertar el interés de los inversores privados en esta zona de la ciudad, fue clave para el resultado actual.

- El ejemplo, puede servir para orientar los casos que nos ocupan: un Centro Histórico que no termina de despegar como atractivo turístico y una zona de ocio, gastronomía y pequeños hoteles (también con un componente patrimonial destacado), que oscila entre el éxito y el desorden y que ha perdido parte de su atractivo turístico a causa de este último.

En los planes específicos de manejo para estas zonas no se puede dejar de lado que si bien los consensos sociales son necesarios, el éxito de las empresas de servicios turísticos implicadas es igualmente indispensable. A fin de cuentas el sector turístico es un sector empresarial y comercial basado en los servicios que aprovecha atractivos y sensibilidades intangibles, pero que necesita de los beneficios económicos para su sustentabilidad.

3.2. Objetivos de desarrollo turístico de la ZET Centro Histórico

El Plan Metropolitano de Desarrollo 2012-2022 determina como parte del Eje 4: Quito Productivo y Solidario que *"El Turismo es el tercer y último eje estratégico en la planificación productiva municipal…Con el fin de impulsar este sector… la actual administración ha implementado un plan especial denominado Plan Q, el cual incluye lineamientos especiales para el desarrollo de la oferta, la comercialización y el mercadeo turístico…"*.

Como política del mencionado Plan se establece la *"Promoción de Quito como un destino turístico de clase mundial a través de la diversificación de la oferta de productos y la creación de una cultura local amigable y abierta que garantice la satisfacción del turista…"*. Adicionalmente y a efectos de lograr la meta planteada al año 2022 de *"Mantener a Quito dentro de los 10 destinos turísticos más importantes de la región"*, se ha propuesto una formulación estratégica que proyecta a la ciudad capital con las siguientes características:

> Quito Patrimonio Cultural de la Humanidad: caracterizada por su arquitectura, la riqueza de su arte religioso.
>
> Centro Histórico para vivir y compartir su cultura presente y tradiciones, en un entorno que evoca historia, identidad y distinción.
>
> Sede de eventos culturales de calidad, centro histórico que convoca convenciones, congresos especialmente de carácter cultural e histórico.

El nuevo modelo territorial para el DMQ contenido en el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial 2012-2022, reconoce al Centro Histórico entre las seis *"centralidades de capitalidad y productivas de escala metropolitana-regional"*, implicándole en sus 4 ejes de actuación, además de definir una política de ordenamiento en la que se incentive y promueva al sector turismo, expresamente para:

- *"Impulsar la configuración de ejes eco turísticos y agroturísticos en el noroccidente, norcentro, nororiente y sur del DMQ; y,*
- *Fortalecer y cualificar los recorridos articulando los atractivos turísticos del DMQ en el área urbana, tanto de tipo patrimonial como recreacional…"*

Entre los 5 recorridos definidos en dicho plan, destacan el b) Recorrido Centro Histórico y el c) Recorrido Patrimonial Norte: Centro Histórico y La Mariscal. Estos dos planes metropolitanos no llegan a

profundizar en la caracterización del modelo de desarrollo turístico para el Centro Histórico, por lo que prevalece la política de conservación del patrimonio cultural material e inmaterial.

En cuanto a las metas del Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial, en el ámbito de la productividad se establece la *"regulación urbanística y gestión interinstitucional con corresponsabilidad público-privada para promover al Distrito como destino turístico sustentable de calidad a nivel nacional e internacional"*.

Es a partir de estas premisas de la planificación municipal vigente y con el soporte del análisis situacional practicado, que se han estructurado los siguientes objetivos de desarrollo turístico aplicables a la ZET Centro Histórico:

- Definir y estructurar el espacio turístico de la ZET Centro Histórico a efectos de que se puedan aplicar acciones de dinamización de la oferta de servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de habitabilidad, convivencia ciudadana e imagen positiva para la recreación urbana y el turismo;

- Identificar las intervenciones que deban impulsarse para que se refuerce el uso turístico en la zona, en beneficio de los propios habitantes, tanto desde la generación de oportunidades económicas como por el mejoramiento de las condiciones de infraestructuras y servicios urbanos;

- Ampliar las opciones de oferta turística fortaleciendo el carácter cultural de este lugar emblemático del país, elevando la calidad del ambiente urbano-turístico, en procura de optimizar la experiencia del visitante y de propiciar una interrelación satisfactoria con los habitantes de la zona;

- Posicionar a Quito en el mercado del turismo de ciudades sudamericanas, mediante la ampliación y diversificación de la oferta cultural del Centro Histórico, impulsando opciones de oferta como la gastronomía local y el turismo urbano

- Mejorar la imagen de la zona turística en la percepción del visitante, mediante un plan de gestión que promueva la cualificación de las áreas turísticas, con el respaldo de garantías de calidad en la prestación de los servicios, la salubridad y la seguridad en la zona;

- Determinar un modelo de gestión viable para impulsar la organización y el manejo de la ZET Centro Histórico, basado en la corresponsabilidad público-privada y de la participación de la comunidad residente;

- Promover la relación entre las dos Zonas Especiales Turísticas Centro Histórico y La Mariscal como unidades espaciales interrelacionadas que aporten al posicionamiento de la ciudad-capital como un destino de calidad reconocible en la región.

3.3. Conceptualización de la ZET y lineamientos para desarrollo turístico

El potencial turístico que tiene la ciudad de Quito y, en especial la ZET Centro Histórico, es de gran expectativa al haber sido declarada como primer Patrimonio Cultural de la Humanidad. Su ubicación geográfica en la franja ecuatorial, el hecho de ser principal puerto internacional de ingreso al país, la característica de centro de distribución turística, lugar de congresos, eventos y ferias nacionales e internacionales le dan la oportunidad de convertirse en un destino turístico de gran escala a nivel latinoamericano.

Las tendencias del mercado y la demanda turística, tanto interna como receptora están en alza, las facilidades y la infraestructura turística están mejorando a nivel local, regional y nacional, por lo que las expectativas de mejorar el destino con una oferta adecuada de servicios, planta, facilidades e infraestructura turística y una adecuada gestión, se tendría como resultado productos turísticos competitivos a escala internacional. Diversificar la oferta turística para aumentar los días de permanencia en la ciudad de Quito, debe ser el objetivo de los entes de gestión, promoviendo actividades y productos turísticos de calidad únicos y excepcionales.

Si bien el propósito de la ordenanza metropolitana que crea las ZET es trabajar por separado los temas relacionados a la actividad turística, no es menos cierto que al momento la una depende de la otra, sin embargo el objetivo y la visión a futuro se orienta a que las ZET Centro Histórico y La Mariscal sean autosuficientes en atractividad y dotación de servicios turísticos. El Centro Histórico debe mejorar su calidad de vida y transformar las condiciones socioeconómicas de sus habitantes, como requisito indispensable para convertirse en un área turística de excelencia.

Para una mejor convivencia entre los actores sociales en el Centro Histórico se debe estructurar el espacio turístico partiendo de la ubicación de sus atractivos, mejorando la conectividad y accesibilidad a la zona. Es necesario abordar el diseño de sitios, rutas y sendas turísticas, determinando espacios exclusivos para ciertas actividades turísticas y recreacionales que no son compatibles con el normal desenvolvimiento de la vida cotidiana de sus habitantes, buscando una convivencia armoniosa, para que experiencias como la de la Calle La Ronda puedan mantenerse bajo el umbral de sostenibilidad social y se eviten casos como la expulsión de sus habitantes para dar paso a las actividades lúdicas y de esparcimiento.

La ZET Centro Histórico incorpora en su desarrollo turístico tres modalidades; turismo cultural, urbano y de negocios.

El turismo cultural enfatiza las actividades y experiencias de apreciación del patrimonio histórico que atraen y fomentan actividades dirigidas hacia un segmento de visitantes extranjeros y de intereses temáticos. El turismo cultural ampliado significa sumergirse y disfrutar del estilo de vida de los habitantes del lugar, así como del entorno local y de los aspectos que determinan su identidad y carácter. Se basa también en la oferta de recursos históricos, arquitectónicos, artísticos y etnográficos de una zona.

El turismo urbano hace referencia a los viajes realizados a las ciudades o los lugares de gran densidad poblacional. Suelen ser viajes de corta duración (uno a tres días), por lo que puede afirmarse que está estrechamente vinculado al mercado de las vacaciones cortas o al segmento de turismo de negocios.

Las reuniones y conferencias forman parte del sector conocido como "MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions), pertenecen al segmento del turismo de negocios, otras variantes que incluye esta línea son los congresos, seminarios, incentivos, simposios, convenciones, ferias y eventos en general.

A partir de la información recopilada en el PLANDETUR 2020, Quito al ser Patrimonio de la Humanidad se destaca en las siguientes líneas de productos destacados:

- Patrimonio Cultural de la Humanidad
- Mercados y Artesanías
- Turismo Religioso
- Turismo Urbano
- Convenciones y Congresos

Al plantear la articulación conceptual para el desarrollo del producto en la ZET Centro Histórico, resaltan las siguientes características:

- Hay un énfasis en la oferta del Centro Histórico de Quito como Ciudad Patrimonial, asociada a la imagen de su entorno urbano que gracias a los esfuerzos de conservación y restauración que realizados, se constituya en el atractivo principal del destino Quito. No obstante, conviene mencionar que, como atractivo, la "ciudad para caminar" traducido en el *"city tour"*, representa un atractivo bastante limitado en función del tiempo de ocupación del turista, quien en una tarde o, a más tardar en un día, cumple con este recorrido de manera satisfactoria y agota sus posibilidades de entretenimiento, la ausencia de rutas y sendas adecuadas para los recorridos, la falta de productos relacionados con su historia y su convivir cotidiano pasado y presente limitan el tiempo de visita.

- El atractivo principal del destino Quito será vivir la experiencia del Centro Histórico, lo que implica una coherencia en los servicios y actividades que se implementen, aprovechando la riqueza del clima local, con sol la mayor parte del año, pero se deben solucionar los problemas que afectan a este disfrute tales como tráfico, smog, basura, ruido y sensación de inseguridad entre otros.

- La oferta de atractivos para el entretenimiento del Centro Histórico, particularmente para la gastronomía, se ha enriquecido en los últimos años con la remodelación de bienes patrimoniales en espacios de planta, integrando a su oferta una variedad creciente aunque todavía limitada que busca satisfacer las demandas de distintos segmentos de mercado.

- La oferta de atractivos de carácter cultural se ve cruzada por una disímil interpretación del concepto de "lo cultural". En muchos casos, se relaciona directamente el término con la actividad relacionada con la visita de museos, conventos, galerías y otros eventos esporádicos relacionados con la expresión artística y se descuide la posibilidad de interactuar con los artesanos tradicionales de la zona o conocer actividades productivas, oficios, la misma vida cotidiana.

- Las cualidades del CHQ, especialmente de su núcleo fundacional, constituyen un escenario privilegiado y maravilloso para la recreación pasiva en sus múltiples dimensiones: contemplación, paseo, disfrute del espacio público, esparcimiento y cultura, así como también poseen cualidades excepcionales para el ocio, la recreación y el turismo y por tanto forman parte de los escenarios que el Plan propone valorizar.

- Estos escenarios compuestos por calles, plazas y plazoletas, atrios, parques, jardines, muros, taludes, escalinatas y entorno natural deben ser puestos en valor de modo que sirvan eficientemente para estimular su apropiación por parte de residentes, usuarios y visitantes con fines recreativos y turísticos.

- Una buena parte del esfuerzo por colocar el producto, se realiza en el destino mismo. Esto significa que en una importante proporción, la venta de productos está sujeta a la demanda generada por los turistas *"walk in"* ya establecidos en la actividad del Centro Histórico.

- La mayor cantidad de paquetes turísticos que ofertan las operadoras de turismo están relacionados con los atractivos y productos turísticos del Centro Histórico, tanto en recorridos diurnos como en los nocturnos, combinados con el Panecillo, la Mitad del Mundo y el Teleférico en lo que corresponde al DMQ.

- Una buena manera de recorrer y visitar los atractivos turísticos de la ciudad de Quito es mediante el servicio de Quito Tour Bus, tanto en el día como en la noche, recorrido que es compartido con el producto turístico "Las Noches Patrimoniales" los fines de semana.

- Los productos más destacados que se ofertan dentro y fuera de la ciudad de Quito están relacionados con el Centro Histórico y son: recorridos teatralizados, las noches patrimoniales, Quito nocturno, Ruta maravillas y oficios, ruta de las fachadas, la ruta del arte colonial, la ruta de San Marcos, Quito para niños, Quito Tour Bus la fiesta religiosa de Semana Santa y la de Jesús del Gran Poder, la ruta de la siete cruces y la ruta de los caminos de san Roque.

- El emplazamiento de productos relacionados con el Centro Histórico, en los mercados emisores de turismo interno, parece estar restringido a agencias de viajes, operadores y redes sociales; lo que le hace especialmente distante del turista nacional el cual está, en muchos casos, llegando a seleccionar el destino, por recomendaciones o referencias de terceros. Esto habla bien del destino como un atractivo natural y cultural para el turista interno, pero deja mucho por hacer en cuanto a la estrategia de colocación del producto.

Se debe resaltar que un incremento en los flujos de turistas independientes que llegan a al Centro Histórico, podría tener un impacto directo trascendente en el incremento de actividad del sector de alojamiento y gastronomía, así como también en dinamizar la operación en su conjunto, a partir de los siguientes segmentos más representativos del mercado turístico efectivo:

Demanda actual interna: necesidad de incrementar los flujos nacionales, fortalecer las temporadas vacacionales de la sierra y la costa con una programación de eventos o de actividades que promuevan compras, gastronomía, visitas novedosas y otras innovaciones a la oferta cultural tradicional y religiosa.

Demanda Receptora: productos con carácter innovador, sorprendente. Presencia de folletería y afiches en lugares donde se encuentran o visitan los turistas, entre otros: operadoras, hoteles y sitios de gran afluencia turística

Lineamientos estratégicos

La estrategia de desarrollo turístico del Centro Histórico, como ya se lo planteo en el Plan Especial de abril del 2003 elaborado por la Junta de Andalucía, se sustenta en una concepción integral para lo cual se plantean los siguientes ejes: la capitalidad, residencia y habitabilidad, el ocio y la recreación, las actividades económicas, en especial las comerciales y de servicios turísticos.

- La puesta en valor de sus espacios públicos, calles plazas y parques, con la finalidad de proyectar y garantizar la capitalidad de la ciudad de Quito y que se representa en todos sus espacios productivos comerciales y turísticos del Centro Histórico.

- La recuperación de la residencia y la habitabilidad para garantizar la estabilidad y la presencia de los habitantes del Centro Histórico.

- La creación de condiciones favorables para las actividades culturales y el entretenimiento de propios y extraños, garantizando un ambiente propicio para el disfrute da las actividades.

- El mejoramiento de las condiciones productivas como el comercio y los servicios turísticos que garanticen la sustentabilidad del proceso de recuperación del Centro Histórico y el mejoramiento de los servicios turísticos para el disfrute de los visitantes nacionales y extranjeros.

3.4. Visión prospectiva de la ZET

Debido a las condiciones particulares y espaciales de la ZET Centro Histórico, se deben garantizar condiciones de: articulación, accesibilidad, seguridad, imagen urbana y control, conforme se resume a continuación:

- La articulación para establecer un sentido de pertenencia ciudadana y vinculación en términos de conexión e imagen turística simbólica del destino.

- La accesibilidad para garantizar la circulación de los visitantes y de sus propios habitantes, en tramos y sendas exclusivas para vehículos y peatones.

- La seguridad como requisito básico e indispensable para que habitantes y visitantes puedan compartir y visitar la zona con total calma y tranquilidad.

- La imagen urbana para garantizar la calidad ambiental y estética de acorde con las particularidades de la zona de ser un espacio declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad.

- El control urbano para asegurar el cumplimiento de las leyes y normativa tanto para la conservación del patrimonio, como para garantizar la calidad de los servicios básicos y prestaciones turísticas, el uso del espacio público, la circulación peatonal y el tránsito vehicular.

En proyección a futuro se prevé que la ZET Centro Histórico logre su consolidación como un área turística de calidad acorde con los valores del patrimonio cultural que contiene, lo que deberá estar acompañado de un mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios y un ordenamiento del espacio turístico que contribuya a maximizar la experiencia del visitante, pero que al mismo tiempo no se produzcan conflictos de uso con la actividad cotidiana de los vecinos.

El objetivo de desarrollo turístico para el Centro Histórico se traduce en la cooperación entre los sectores público y privado, basado en el respecto a la normativa que se establezca para la ZET y la garantía de un efectivo control. Es fundamental generar consensos con las comunidades de los barrios implicados en la consolidación del turismo de manera que se logre abrir opciones productivas para que la ciudadanía se involucre.

En esta perspectiva se puede prever un ordenamiento de las actividades turísticas basado en los siguientes aspectos fundamentales para la gestión de la ZET:

- La ZET cuenta con una sectorización que define usos compatibles con la conservación patrimonial y el desarrollo turístico;

- La ZET ha logrado instaurar un conjunto de regulaciones de uso de suelo y turístico, respaldadas por un estricto nivel de aplicación y control;

- La ZET ha resuelto los problemas de movilidad, definiendo la accesibilidad desde los sectores norte y sur de la ciudad y estableciendo facilidades de conectividad peatonal y vehicularen el área turística; y,
- La ZET se caracteriza por la calidad en la prestación de los servicios turísticos y la aplicación de protocolos de oferta cualificada.

La delimitación de la ZET Centro Histórico incluye un espacio muy amplio y diverso para que sea manejable, en las condiciones que determinan las políticas de ordenamiento territorial y con las limitaciones de la demanda turística restringida. Es por esto que, para que sea efectivo un modelo de gestión turística, es necesario identificar una zonificación de uso, derivada del análisis del espacio turístico que sea procedente con las características del recurso patrimonial y consistente con el perfil y tendencias de la demanda turística actual.

La conceptualización de la Zona Especial Turística privilegia las actividades de ocio y uso del tiempo libre en el espacio definido por las características de atractividad y de conformación de un ambiente de interacción entre visitantes y ciudadanos. En el caso del Centro Histórico se ha configurado un área relativamente pequeña en función de las condiciones de visita y ambiente receptivo para los visitantes que se extiende desde la Avenida 24 de Mayo y la calle La Ronda, hacia el norte por cuatro sendas turísticas constituidas por las calles: Cuenca y Benalcázar hasta la calle Olmedo;; García Moreno hasta Manabí y Venezuela hasta Carchi. Esta delimitación funcional se ampliaría hasta la calle Guayaquil y hasta la calle Flores entre las plazas de Santo Domingo y Plaza del Teatro, cuando a futuro se aplique el proyecto municipal de peatonalización. De esta manera quedan incluidas las plazas fundacionales, además de los nuevos espacios públicos incorporados, así como los conventos de mayor visitación y los atractivos más representativos de la oferta patrimonial.

Al interior de las manzanas articuladas dentro de estos límites, se prevé el desarrollo de una normativa especial que garantice la calidad de la oferta turística tanto desde la permanencia del valor de los atractivos, cuanto en lo referente a calidad de los servicios y de la imagen urbana. Se deberá realizar un plan especial que detalle las previsiones de crecimiento y tipología de las facilidades de alojamiento, restauración, esparcimiento e interpretación, de manera que no se sature y degrade la calidad espacial del entorno patrimonial.

El tratamiento de ambiente turístico que se incorporaría a esta área y los elementos de complemento para la visita contribuirán a que el Centro Histórico consolide su imagen turística y se convierta en una zona de experiencias satisfactorias para sus ciudadanos y para el turista nacional y extranjero que visita la ciudad y encuentran en esta zona un espacio vivencial y de oferta cultural activa.

Se prevé el desarrollo de sitios de visita satélites en las colinas del entorno inmediato al Centro Histórico y la inclusión de los barrios que desarrollen productos culturales como talleres de artes, oficios y artesanías, la gastronomía y expresiones del patrimonio inmaterial. Un planteamiento importante en cuanto a la prospectiva del desarrollo de la ZET Centro Histórico es la de proponer sitios de actividad urbano-turística que abran posibilidades de oferta alternativa a la concentración de los servicios y actividades que ha producido la reactivación de la calle La Ronda, especialmente aprovechando las oportunidades que propone el proyecto de "Intervenciones Emblemáticas" para la creación de espacio público a ser emprendido conjuntamente por el Gobierno Nacional y el Municipio del DMQ.

Otro aspecto clave para potenciar el uso turístico del Centro Histórico es la implementación de una propuesta integral de peatonalización, que debería comenzar por el área turística definida, esto aportaría el valor adicional de un ambiente agradable para caminar y visitar los atractivos emblemáticos y donde se pueda promover opciones de acontecimientos programados y actividades de animación urbana de

contenido cultural. Como una medida complementaria a la imagen de esta propuesta es la regeneración de plantas, a través de programas para que los balcones y espacios verdes cuenten con flores que mejoren el ambiente para los caminantes. Es importante que la peatonalización esté acompañada de un mayor control urbano con base en la normativa que se diseñe para la ZET.

Como medidas complementarias de tendrá que mejorar la accesibilidad y conectividad al interior de la zona reestructurando los parqueaderos existentes y generando otros de borde, asumiendo un reordenamiento del transporte público y la ejecución del proyecto de transporte turístico que se diseñó para las zonas turísticas de Quito, para lo cual se la construcción del Metro presenta una oportunidad de trascendencia para esta ZET. De igual manera se tendrá que mejorar la señalización tanto la información turística como para los bienes y servicios de los establecimientos y comercios, de manera que se mantenga una misma imagen dentro de la ZET, al mismo tiempo que se mejore la información al turista.

3.5. Diseño Conceptual del Modelo de Gestión de la ZET

El objetivo central de la implementación de una zona especial turística y de un modelo de gestión es desarrollar el turismo en la zona. Para lo cual se requiere entender que la vocación primordial de estos espacios será turística y si como la ordenanza lo indica el fin es el desarrollo turístico es este el eje que debe liderar la administración y desarrollo de estas zonas. Para esto se requiere definir y estructurar el espacio turístico de las ZET a efectos de que se puedan aplicar acciones de dinamización de la oferta de servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de habitabilidad e imagen para la recreación urbana y el turismo; complementariamente es clave mejorar la imagen de la zona turística en la percepción del visitante, mediante un plan de gestión que promueva garantías de calidad en la prestación de los servicios, salubridad y seguridad de la zona.

Si bien la ciudad de Quito y sus ciudadanos, y las dos ZET al ser centros vitales de la ciudad, requieren de todas las bondades que aseguren el buen vivir de sus ciudadanos, es menester enfocar los esfuerzos en las ZET especialmente a construir, impulsar y desarrollar un producto turístico en la ZET capaz de competir con destinos regionales e internacionales. Es importante tener presente que un americano o europeo, principal demanda internacional, al decidir su destino turístico, debe definir entre una gama de opciones que parten de definir el continente, el país, la ciudad y el destino dentro de la ciudad, por lo cual la oferta de las ZET de Quito debe estar al nivel de competitividad de otras ciudades para realmente obtener los turistas deseados, para lo cual se deberán tomar acciones que permitan el desarrollo del producto turístico.

El modelo de gestión de cada una de las ZET debe ser coherente con el modelo de desarrollo nacional priorizando el buen vivir. La gestión debe incentivar la existencia de una oferta de servicios de primera calidad para todos los segmentos de consumo. Al ser zonas enfocadas en el turismo, es importante encontrar los mecanismos para que sean zonas vivas donde existan facilidades para los habitantes.

El modelo propuesto busca definir una estrategia coherente y sostenible de desarrollo turístico que requerirá modificaciones en el uso de suelo y en temas de movilidad en las zonas especiales turísticas,

control efectivo del cumplimiento de normas de higiene y de sanitarias, pero sobre todo incentivos para el desarrollo de un producto turístico.

Áreas prioritarias de gestión

La gestión de las ZETS deberá coordinar de manera directa o conjuntamente con los organismos responsables, los siguientes temas:

- Ordenamiento territorial
- Movilidad y accesibilidad (estacionamientos)
- Higiene en los servicios y control sanitario
- Entrega de Licencias de funcionamiento y control a los establecimientos irregulares
- Limpieza y recolección de basura
- Fomento e incentivos de establecimientos y actividades que vayan de acuerdo con experiencia turística de la zona
- Información turística para los visitantes y señalética
- Seguridad
- Arborización, flores locales en balcones, esfuerzo estético enverdecer el CH
- Incrementar el control de factores que amenazan al desarrollo turístico (comercio ambulante, mendicidad, trabajo sexual...)
- Incentivos que generan mayor inversión en las ZETs de acuerdo a la visión de cada una de ellas

Aunque la situación ideal sería la de que las "zonas de ordenamiento especial" dentro de la planificación territorial de las ciudades fueran homogéneas en atractivos y problemática, lo cierto es que suele suceder que motivaciones políticas, geográficas y de convivencia de distintas instancias de planificación aconsejen a la autoridad promotora y al legislador incluir distintos espacios, con problemáticas no siempre coincidentes bajo el paraguas de la zonificación especial.

En estos casos la segregación de distintos sub territorios urbanos se hace necesaria para poder abordar un problema común de modelo de gestión.

Esta herramienta conocida como "zonificación" busca estructurar de forma más coherente los distintos espacios de planificación que conviven en la ZET, aplicando distintas actuaciones y estrategias orientadas a:

- Ofrecer soluciones comunes a los problemas comunes
- Ofrecer soluciones específicas a problemas territorialmente específicos
- Segregar zonas de actuación que permitan realizar ejercicios de "ejemplaridad" para atraer a otros actores hacia un modelo determinado.
- Definir situaciones de convivencia en los espacios "frontera" determinados para las ZET

4. Propuesta Programática

4.1. Formulación de la Propuesta de Sectorización de Uso Turístico.

Según la delimitación que crea la ZET Centro Histórico, se incluye un espacio muy amplio y diverso en cuanto al uso del suelo de 186 manzanas que ocupan un territorio de alrededor 178 hectáreas de acuerdo a los límites establecidos en esta estructura de sectorización y donde para facilitar la gestión de esta zona, se ha priorizado la asignación de usos turísticos compatibles y acordes con el *"régimen*

especial" previsto, que aporten criterios indicativos para el ordenamiento territorial, en concordancia con la determinación que establece la Ordenanza Metropolitana No. 0236 de *"efectuar modificaciones al Plan Metropolitano"* (Art. 23, numeral2) mediante un *"Plan Especial"* elaborado en función de la especialidad turística de la zona. Además, las zonas satélites deberán recibir un tratamiento diferenciado a través de planes e intervenciones diferenciadas por considerarse individualmente características.

El concepto de esta Zona Especial Turística privilegia las actividades de ocio y uso del tiempo libre dentro de un espacio definido por las características del patrimonio cultural conservado, que establece limitaciones tanto en el uso de los recursos, como de los espacios públicos (calles y plazas) que están sujetos a políticas de manejo y protección. En el estricto sentido del uso turístico en esta zona se ha consolidado una superficie relativamente pequeña en la que se incluyen las plazas fundacionales y los conventos de mayor visitación, extendiéndose al sur hasta el renovado Boulevard 24 de Mayo.

La propuesta de sectorización especial para el uso turístico de la ZET Centro Histórico que se describe a continuación, parte de la determinación que faculta la Ordenanza de que *"el uso principal de suelo es el turístico, sin perjuicio de que...se puedan implantar actividades que son compatibles con tal uso"* (Art.28, numeral 1).

Para optimizar el uso turístico de esta zona se deberá mejorar la accesibilidad externa y la conectividad interior en función de las opciones de visita, asumiendo un reordenamiento del transporte público que será imperativo con la construcción del Metro, que determina dos estaciones en sitios patrimoniales y turísticos de alta significación como son la Plaza de San Francisco y Plaza del Teatro.

Sector A: *Área Turística Cultural*

Se trata del área núcleo de la trama urbana fundacional de la ciudad, que se ha consolidado como el espacio de visita turística, cuyos límites son las calles Manabí al noreste, Cuenca al Noroeste, Flores al sureste y la avenida 24 de Mayo junto con la calle Morales al suroeste. Este territorio de 38 manzanas se caracteriza por concentrar los atractivos y las actividades de visita turística, además de contener la mayoría de las facilidades y servicios de apoyo, se conforma como un sector nucleado en torno a la Plaza de la Independencia (Plaza Grande) que, es el punto de encuentro y partida de los circuitos de visita de la ZET. Aunque tradicionalmente en este sector han existido establecimientos hoteleros y de restauración de baja categorización, a partir de las labores de recuperación integral se han establecido 3 hoteles de lujo y se ha cualificado la oferta de alimentos y bebidas. Se resalta que el status de "Patrimonio de la Humanidad" y las políticas que determinan este conjunto de bienes patrimoniales y simbólicos como un espacio de conservación, confieren a esta ZET una condición limitante para el desarrollo de las actividades turísticas, supeditándola a restricciones para la intervención sobre los bienes declarados y también para el desarrollo de la visita, por lo que las posibilidades de incremento y ampliación de las instalaciones turísticas deberán encuadrarse principalmente en este sector.

Prescripciones de Uso:

- Priorizar la conservación y la rehabilitación de los bienes patrimoniales, como determinante del uso turístico y recreacional de la zona, por lo que toda intervención destinada a estos usos deberá partir de una evaluación técnica vinculada a las posibilidades de adaptación a las normas de protección del patrimonio material e inmaterial.
- Garantizar que los habitantes del área sean beneficiarios de condiciones de habitabilidad mejorada, mediante el control de aspectos críticos como la salubridad de los espacios públicos, la seguridad y la convivencia ciudadana.
- Incentivar el mejoramiento de la calidad de las facilidades turísticas y en la prestación de los servicios, manteniendo la diversidad de la oferta acorde con la gama de consumidores,

privilegiando la tradición y la identidad local, con sustento en las normas técnicas específicas y estándares de calidad que deberán establecerse para esta ZET.

- Modular el impacto de la congestión vehicular y de la contaminación ambiental, mediante el reordenamiento de la circulación vehicular, que otorgue prioridad al peatón como una medida que contribuya a la apreciación del entorno urbano-patrimonial, tanto para los habitantes como para los visitantes nacionales y extranjeros.
- Fortalecer el control en la ocupación del suelo con actividades incompatibles con el uso turístico y cultural, especialmente del comercio informal así como de ventas de licor, bebidas y alimentos sin control sanitario.
- Fomentar convenios para el uso privado de los espacios públicos para la revitalización este espacio de conservación patrimonial como un lugar de encuentro e interacción cultural, para lo cual se prevé ampliar la peatonalización de tramos de calles con mayor control urbano.

Sector B: *Área Residencial - Comercial*

Cubre un área extensa de esta ZET y está integrada por 52 manzanas (excluyendo los solares ocupados por los conventos) que están marcadas por las irregularidades de la topografía del enclave colonial. En este territorio conviven actividades de diversa condición pero se caracteriza por el intenso uso comercial y, en menor grado, de vivienda, aunque también están implantados establecimientos educativos, de culto, salud y dependencias administrativas. Algunos inmuebles patrimoniales testimoniales del pasado republicano, que han sido objeto de de intervenciones requieren ser recuperados para mejorar la imagen del conjunto urbano-arquitectónico que es fundamental para complementar el ambiente turístico. En este sector hay que intervenir con acciones de dinamización turística e infraestructura verde, especialmente en los accesos y salidas del Centro Histórico como son las calles Guayaquil, Hermano Miguel, Mejía, Ambato, Maldonado y Vargas.

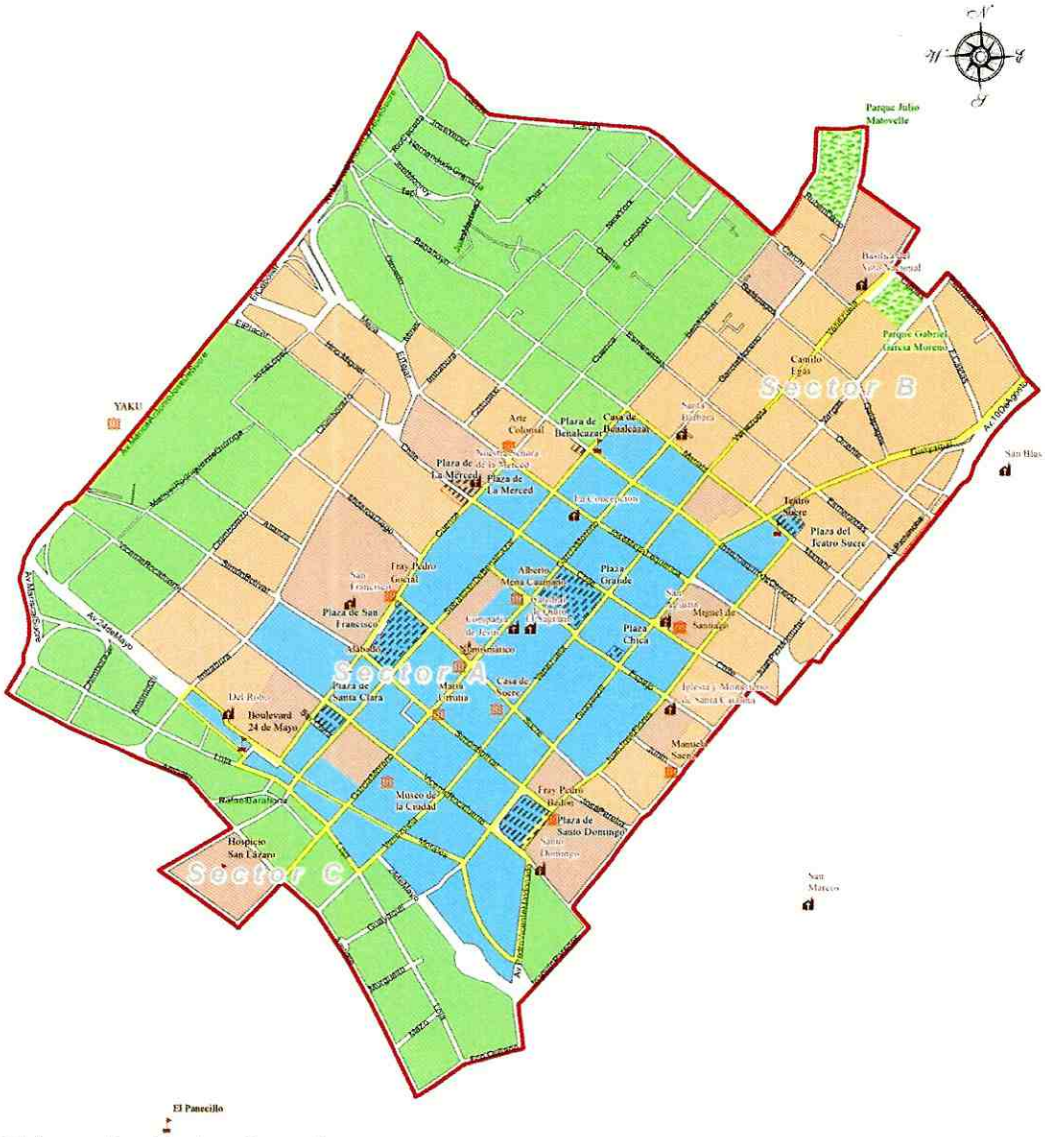
Prescripciones de Uso:

- Afianzar la vocación comercial y de vivienda de esta área, proponiendo el establecimiento de proyectos que visibilicen las tradiciones de artes, artesanías y oficios que han ido perdiendo terreno frente a la oferta de productos en industriales e importados.
- Auspiciar la reactivación de productos tradicionales de la gastronomía local, al igual que poner en valor espacios de comercialización como la Plaza Arenas y los Centros Comerciales del Ahorro, con acciones de mejoramiento de las infraestructuras, el diseño y la organización.
- Instalar una señalética interpretativa y orientativa para facilitar el acceso al área turística consolidada, complementada con infraestructura verde, para contribuir a la generación de una atmósfera de espacio público seguro y vivo.
- Normar la instalación de los establecimientos de alimentos y bebidas de apoyo a las actividades comerciales y de consumo cotidiano para elevar la calidad de la oferta en condiciones de seguridad y salubridad.

Sector C: *Área Residencial*

Se trata de un área perimetral que se prolonga hacia las colinas que rodean al Centro Histórico, en la que no se realizan actividades turísticas y, por lo tanto, se deben seguir las regulaciones de conservación patrimonial para mantener el uso prioritario de vivienda. Estos barrios tradicionales mantienen la producción y el patrimonio inmaterial que aportan buena parte de la identidad quiteña, su permanencia es vital para la dinámica urbana del Centro Histórico y para efectos de conservar el intrincado paisaje urbano característico de la ciudad antigua, que es otro de los atractivos de la visita turística.

SECTORIZACIÓN DE LA ZET "CENTRO HISTÓRICO"



Elaboración: Equipo Consultor

Sector A (color celeste): Área Turística Cultural
Sector B (color naranja): Área Residencial - Comercial
Sector C (color verde): Área Residencial

4.2. Estructuración de la Propuesta Programática y Perfiles de Proyectos

La propuesta programática para la ZET Centro Histórico está estructurada en un conjunto de tres programas, cada uno de los cuales contiene proyectos que responden a los problemas detectados aplicando lo que dispone la ordenanza 236, que en su artículo 2 que habla sobre los principios básicos de las ZETs, en su numeral 2, dice: "Participación y corresponsabilidad ciudadana.- Las políticas públicas de apoyo y fomento al turismo se sustentarán en la participación activa y corresponsable de los distintos actores sociales e instituciones del Distrito Metropolitano de Quito", ante lo cual esta estructuración de propuesta programática fue creada por medio de la participación activa de los actores involucrados en la zona y se han identificado a partir de los objetivos de solución presentados.

Cada proyecto para fines de alineación programática municipal contiene una sección con la refencia de ejes, programas, proyectos, metas y productos del Sistema Quito Avanza, de manera que todos los actores y ejecutores municipales de cada uno de estos proyectos, los puedan incluir e identificar en sus propios planes operativos anuales.

La propuesta programática contiene los siguientes programas:

- Coordinación Institucional.
- Infraestructura y Equipamiento.
- Información e Interpretación.

4.2.1. Programa 1: Coordinación institucional

Descripción del Programa	El desarrollo y ejecución de los modelos de gestión, requiere de la participación de las instituciones oficiales de turismo de la región, participación de las instancias municipales articuladas alrededor de la Unidad de Turismo de la ZET, empresas privadas, y de las universidades, y en general de organismos e instituciones directa e indirectamente relacionados con el turismo, en el entendido de que la actividad turística, para su implementación eficiente, requiere de la concurrencia de diferentes sectores. La actividad turística en la ZET Centro Histórico, está condicionada por la actividad a nivel local, nacional e internacional. Existen diversos problemas que están limitando las posibilidades de desarrollo del turismo y deben ser enfrentados de manera coordinada con todas las instituciones relacionadas en un esfuerzo multisectorial.

Objetivo de Programa	▪ Identificar y establecer los canales de coordinación, comunicación y ejecución con las respectivas entidades públicas a fin de viabilizar el efectivo ejercicio y desarrollo de actividades económicas turísticas en la ZET. ▪ Generar vínculos de acción con el sector privado que permitan identificar las necesidades del sector turístico y así mismo fomentar participación ciudadana activa para implementar normativa técnica, modelo de gestión, proyectos y programas en la ZET. ▪ Crear canales de comunicación y acción permanentes con instituciones públicas, nacionales o municipales oficiales del sector turístico. ▪ Propiciar una interacción institucional a través de eventos de carácter cultural y técnico. ▪ Iniciar y mantener coordinaciones permanentes con las universidades que tengan facultades de turismo de prestigio, para la realización de cursos de capacitación. ▪ Establecer y mantener relaciones de coordinación con organismos e instituciones públicas y privadas de otros sectores con la finalidad de difundir la imagen del Centro Histórico, promover sus servicios turísticos e implementar su modelo de gestión.

Proyectos Propuestos

Para el logro de los objetivos se propone la realización de los siguientes proyectos en la Zona Especial Turística Centro Histórico:

1.1. Fortalecimiento Institucional y Gestión Administrativa
1.2. Fortalecimiento de la Gestión Participativa Turística.
1.3. Calidad en la prestación de servicios en la ZET.
1.4. Desarrollo de Normas Técnicas e Incentivos para Actividades Turísticas.
1.5. Propuesta de Normativa para el Uso Turístico del Espacio Público.

PROYECTO 1.1: Fortalecimiento Institucional y Gestión Administrativa
Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza): • **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario

- **Programa:** Gestión Turística
- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Dentro del contexto y la realidad del Centro Histórico, la aplicación y ejecución del modelo de gestión para la zona especial turística será una Unidad de Gestión Turística dentro de la Administración Zonal Centro Manuela Saenz.

El funcionamiento de la Unidad de Gestión Turística de la Zona Especial Turística Centro Histórico será específicamente de gestión y ejecutará aquellos proyectos y programas dentro de la Administración Zonal Centro, por tanto será la Secretaría de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana, quien establezca las funciones y competencias de la unidad de gestión frente aquellas que desempeña en sí la administración zonal centro.

La desconcentración de las competencias del sector turístico es la meta primordial que debe alcanzar la Unidad de Gestión de la ZET Centro Histórico. Deberá ser la Unidad la que cuente con especialización en turismo y gestione todas las actividades turísticas en la ZET Centro Histórico.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Fortalecer el desarrollo turístico de la ZET Centro Histórico a través de la creación de la Unidad de Gestión Turística dentro de la Administración Zonal Centro Manuela Saenz.

INDICADOR	Porcentaje de implementación de la estructura administrativa de la unidad.

META:

- Al menos 80% de la estructura administrativa implementada en el 2014
- Al menos el 70% de ejecución técnica al 2014.
- Al menos el 70% de ejecución financiera al 2014.

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Proyecto de creación de la Unidad de Gestión Turística	1. Diseño de la Unidad	Elaboración y presentación del proyecto a la Secretaria de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana.
	2. Aprobación para la creación de la unidad	Gestiones ante las diferentes instancias

		municipales para conocimiento y aprobación.
	3. Conformación de la unidad	Incorporación de RRHH, elaboración del orgánico funcional y procesos.
	4. Puesta en marcha de la unidad	Implementación de la unidad para la aplicación y ejecución de los proyectos

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Zona Especial Turística Centro Histórico
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Administración Zonal Centro **Coordinador General:** Secretaria de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana.	Secretaría de Planificación del DMQ Administración General del DMQ IMP
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 5 meses 2. 3 meses 3. 6 meses 4. 12 meses	• Presupuesto programado: 300.000 • Presupuesto asignado: ---------- • Presupuesto requerido: 300.000 (POA Administración Zonal Centro)

PROYECTO 1.2: Fortalecimiento de la Gestión Participativa Turística

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Gestión Turística
- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

El fomento de un canal de acción y comunicación idónea con el sector privado es fundamental para la debida promoción y desarrollo de la Zona Especial Turística, por lo que se recomienda de ser posible que a través del Programa "Quito Produce" a cargo de la Secretaria de Desarrollo Productivo y Competitividad se implemente el vínculo con el sector privado turístico.

Estos programas no limitan su accionar únicamente a una mesa de diálogo en la que se traten los problemas de cada parte involucrada. La generación de compromisos sumado al diálogo permanente promueve un canal efectivo de comunicación y acción, en la cual los actores y partes están dispuestas no sólo a identificar los problemas sino también a construir soluciones conjuntas, incorporando los recursos que cada parte pueda aportar.

La Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la Secretaria de Desarrollo Productivo y Competitividad, Quito Turismo y la Administración Zonal Centro cuenta con una estructura administrativa para la implementación de las mesas de diálogo en el sector turístico.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Establecer un canal permanente de diálogo y consenso entre los actores públicos y privados en la ZET Centro Histórico.

INDICADOR	Porcentaje de actores privados involucrados en los espacios de diálogo generados. Número de comités de trabajo conformados.

META:

- Al menos el 20% de empresarios turísticos catastrados involucrados.
- Conformación de 2 comités de trabajo participativo en el 2013 de por lo menos y 4 comités en el 2014 que definen y gestionan acciones concretas.
-

PRODUCTOS	ACTIVIDADES	Descripción actividades
Plan de Acción	1. Definición de los comités, actores relacionados directa o indirectamente y procedimientos	Definir la forma de funcionamiento de los comités para el dialogo municipio - sector privado
	2. Convocatoria de los Comités temáticos y elaboración de propuestas	Realizar convocatorias, coordinar mesas de trabajo para conocer propuestas o proyectos. Presentar las propuestas de los comités conformados
	3. Estructuración del Plan de Acción	Seleccionar las propuestas presentadas por los comités y estructurar el

		plan de acción
Informes de Avance de Ejecución	4. Gestión de la ejecución de acciones prioritarias del Plan de Acción acordado	Definir responsables y gestionar la implementación de las acciones determinadas.
ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Zona Especial Turística Centro Histórico	
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**	
Ejecutor Final: Administración Zonal Centro **Coordinador General:** Secretaría de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana	Empresa Pública Metropolitana de Gestión y Destino Turístico Quito Turismo. Secretarías: Desarrollo Productivo, Seguridad, Planificación, Territorio, Hábitat y Vivienda, Ambiente, Cultura, Movilidad. EMMOP, EMMAP, IMP, Empresa Eléctrica, Agencia Metropolitano de Control	
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**	
1 mes 2 mes 4 meses 12 meses	• Presupuesto programado: 300.000 • Presupuesto asignado: ---------- • Presupuesto requerido: 300.000 (POA Administración Zonal Centro)	

PROYECTO 1.3: Calidad en la prestación de servicios en la ZET
Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza): • **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario • **Programa:** Gestión Turística • **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística • **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas
Descripción y Características del Proyecto Una forma de incentivar el desarrollo de actividades turísticas en la zona especial Centro Histórico es a través de la creación de un programa de Certificación de Calidad, el cual permitirá que los establecimientos que se encuentren en cabal cumplimiento de la normativa vigente municipal accedan a un proceso de evaluación de calidad y servicio para ser acreedores de un reconocimiento de excelencia en su desempeño. La certificación de calidad otorga al administrado: prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y

promoción. Por su parte, la ejecución de este programa garantiza la calidad de los productos y servicios que se ofrecen en la zona especial turística Centro Histórico, promociona e incrementa la concurrencia de turistas y ciudadanos a la zona; y disminuye costos de operatividad y gestión municipal.

Si bien el objetivo del programa es fomentar el cumplimiento y elevar la calidad y servicio en la zona especial turística, respecto de aquellos establecimientos que por varias circunstancias no cumplan con los parámetros de calificación, se debe brindar asistencia técnica en la que se les direccione y ayude al cumplimiento de lo que requieran para alcanzar la certificación. Así, no solo se premia aquellos establecimientos de calidad sino también se impulsa una competitividad equitativa.

OBJETIVO DEL PROYECTO:
Generar un proceso de mejoramiento continuo y proveer asistencia para mejorar los estándares de calidad de los servicios y talento humano en la ZET Centro Histórico

INDICADOR	Porcentaje de satisfacción del usuario Nro. de establecimientos con asistencia técnica Nro. de establecimientos con distintivo Q

META:
40% de satisfacción de los usuarios en el 2013 y el 60% en el 2014
100% establecimientos de lujo y 1ra categoría de alojamiento alimentos y bebidas con Distintivo Q en el 2014.

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Establecimientos turísticos con el distintivo Q	1. Diseño de la certificación	Definición de los parámetros a ser aplicados en establecimientos turísticos.
	2. Difusión de la certificación	Socialización e inscripción de establecimientos turísticos.
	3. Implementación	Evaluación, asistencia técnica e implementación de los parámetros de la norma de turismo sostenible.

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Zona Especial Turística Centro Histórico

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y Administración Zonal Centro	Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad Administración Zonal Centro

A 0013

Coordinador General: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 3 meses 2. 3 meses 3. 18 meses	• Presupuesto programado: 195.000 • Presupuesto asignado: 50.000 (POA Quito Turismo) • Presupuesto requerido: 145.000 (POA Quito Turismo y Administración Zonal Centro)

PROYECTO 1. 4: Desarrollo de Normas Técnicas e Incentivos para Actividades Turísticas

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Gestión Turística
- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Es necesario desarrollar e implementar normas técnicas para el adecuado funcionamiento del sector turístico, que facilite los trámites por parte del sector privado y el control por parte del Municipio, de tal manera que las reglas estén claras y se desarrolle de mejor manera este sector estratégico.

De igual manera con la implementación de las normas es importante la implementación de incentivos derivados que busquen fomentar el turismo en la ciudad, especialmente en las Zonas Especiales Turísticas.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Impulsar la regulación, desarrollo y fomento de las actividades turísticas en la ZET.

INDICADOR	Porcentaje de parámetros aplicados en establecimientos turísticos de la ZET Plan de incentivos generado y estructurado

META: Al menos el 50% de los parámetros de las reglas técnicas específicas se cumplen al 2014 por todos los establecimientos turísticos de la ZET.

Un plan de incentivos estructurado para empresarios turísticos de la ZET en el 2014.

PRODUCTOS	ACTIVIDADES	Descripción actividades
Reglas técnicas específicas implementadas e incentivos derivados	1. Diseño de las Reglas técnicas	Diseñar reglas técnicas de actividades turísticas y complementarias al turismo.
	2. Diseño y estructuración del plan de incentivos para empresarios turísticos.	Diseñar y estructurar un plan de incentivos para los empresarios turísticos.
	3. Difusión y capacitación de las reglas técnicas a empresarios turísticos.	Difundir a través de varios canales las nuevas reglas técnicas
	4. Aplicación de las reglas técnicas e incentivos derivados	Aplicar en la ZET las nuevas reglas técnicas

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Zona Especial Turística Centro Histórico

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS
Ejecutor Final: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico **Coordinador General:** Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad Secretaria de Planificación Secretaria de Ambiente Secretaria de Coordinación Territorial Secretaría de Salud IMP Agencia de Control Administración General Procuraduría Metropolitana
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 1 meses 2. 3 meses 3. 6 meses 4. 14 meses	• Presupuesto programado: 80.000 • Presupuesto asignado: ---------- • Presupuesto requerido: 80.000 (POA Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico)

PROYECTO 1. 5: Propuesta Normativa para el Uso Turístico del Espacio
Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza): • **Eje estratégico:** Nro. 3 – Quito lugar de vida y convivencia • **Programa:** Espacio Público • **Proyecto:** Imagen Urbana • **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

La zona especial turística del Centro Histórico debe contemplar un análisis inicial del patrimonio histórico, cultural y arquitectónico que posee el Centro Histórico de Quito para la utilización del espacio público de aceras y plazas que permita un efectivo dinamismo de la ZET.

La utilización del espacio público para el desarrollo de las actividades turísticas en la zonas especiales se encuentra estipulado en la Ordenanza Metropolitana No. 236, siendo por tanto su viabilización un proyecto fundamental no solo como promoción de estas zonas sino también como parte de ornato y del modelo de gestión basado en el cuidado y aprovechamiento de los espacios y construcciones vernáculas y patrimoniales.

Así mismo, es necesario revisar el actual mapa de uso de suelo de la ZET Centro Histórico, de manera que se pueda alinear a la normativa que se promueva, así como a la sectorización de la ZET. El Centro Histórico es un espacio heterogéneo con actividades diversas y debido a su carga patrimonial, cualquier ajuste a usos de suelo que pudiese provocarse, requerirá sobre todo una actualización que permita promover la recuperación de la residencia, el aprovechamiento eficaz de las edificaciones y los usos complementarios responsablemente estructurados como las actividades turísticas.

Es importante considerar que el proyecto de normativa recae plenamente en las competencias del Municipio en base incluso, a la política pública que se tenga al respecto, sin embargo, se recomienda que dentro de la propuesta normativa se vincule al espacio público como herramienta necesaria para la promoción de la zona especial turística.

Tomando en consideración que el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito no cuenta con normativa de utilización del espacio público para el destino turístico, siendo imperante regular su uso y coordinar con las instancias necesarias para un uso regulado.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Contar con normas, procedimientos y mecanismos para el mejor uso del espacio en la ZET Centro Histórico

INDICADOR	Porcentaje de cumplimiento de las normas, procedimientos y mecanismos

META: Contar con un mapa de uso de suelo actualizado de la ZET Centro Histórico en el 2014.
50% de cumplimiento de las normas, procedimientos y mecanismos en el primer año a partir de su emisión.

100% de cumplimiento de las normas, procedimientos y mecanismos en el segundo año a partir de su emisión.		
PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Normas, procedimientos y mecanismos vigentes de uso de espacio turístico.	1. Diseño y aplicación de una propuesta piloto para el uso del espacio	Realizar mesas de trabajo con las instancias municipales para realizar las propuestas de uso del espacio. Aplicación de la propuesta piloto para medir eficiencia.
	2. Coordinación con las instancias del Municipio responsables	Gestionar con las unidades competentes del Municipio.
	3. Implementación	Ejecutar y dar seguimiento de las propuestas de uso del espacio y conciliar con la normativa vigente.
	4. Promoción del desarrollo de la restitución de derechos	Socializar los derechos de la comunidad y visitantes del Centro Histórico.
Mapa de uso de suelo de la ZET Centro Histórico actualizado.	5. Diagnóstico y recomendaciones para el adecuado uso de suelo.	Realizar un proceso de análisis participativo. Diseño de un mapa de uso de suelo actualizado
ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Zona Especial Turística Centro Histórico	
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**	
Ejecutor Final: Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda. **Coordinador General:** IMP, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	ADMINISTRACION CENTRO HISTÓRICO EMMOP COMISION DE USO DE SUELO DEL MUNICIPIO	
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**	
1. 3 mes 2. 1 mes 3. 12 meses 4. 12 meses 5. 6 meses	• Presupuesto programado: 80.000 • Presupuesto asignado: --------- • Presupuesto requerido: 80.000 (POA Secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda)	

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

4.2.2.Programa 2: infraestructura y equipamiento

Descripción del Programa	El desarrollo del turismo requiere la dotación de infraestructuras y la habilitación de las facilidades o planta turística, elementos que permiten el desplazamiento y la estancia en las condiciones de satisfacción de los requerimientos de los visitantes. Para el revitalizar el desarrollo del turismo en la ZET se necesita implementar una adecuada facilitación de la visita y estancia del turista en los lugares de interés, mediante la dotación de soportes especiales de orientación, información y equipamientos especiales, para mantener las condiciones de atractividad, el disfrute de los valores patrimoniales, junto con recuperación de la calidad ambiental y sociocultural. Es fundamental que en esta zona se acentúen los esfuerzos para poner en valor los bienes de patrimonio cultural y ampliar la recuperación de los recursos del patrimonio inmaterial, que aportan atributos de identidad y diversificación a la oferta cultural. Se debe mejorar la conectividad turística al interior de la zona con la dotación de los equipamientos mínimos de apoyo al visitante, tales como señalética interpretativa, centros de facilitación e información turística y de asistencia al turista que contribuyan a una estancia con comodidad y seguridad en la zona.
Objetivos del Programa	1. Determinar el tipo de infraestructuras, facilidades turísticas y elementos de soporte para la visita en el Centro Histórico, de manera que se garantice la estadía, movilización y seguridad, para el disfrute de la zona como un lugar emblemático de la capital. 2. Optimizar los soportes de facilitación turística existentes en la zona como son los puntos de información, los espacios públicos y los sitios de encuentro, planteando nuevas acciones que mejoren la situación actual. 3. Establecer los elementos de apoyo para el desenvolvimiento de las actividades turísticas, así como nuevas intervenciones que proyecten una imagen revitalizada de la ZET Centro Histórico.

Proyectos Propuestos

El Programa de Infraestructura y Equipamiento para la Zona Especial Turística Centro Histórico, en función de los objetivos establecidos, propone la realización de los siguientes proyectos:

1. Dotación de Soportes para Dinamización Turística en Sendas y Plazas.
2. Creación y Acondicionamiento de Infraestructura Verde.
3. Rehabilitación del Pasaje Espejo como Espacio de Encuentro Cultural
4. Peatonalización de Senda Turística García Moreno.
5. Sistema de Transporte Turístico desde la Zona Norte al Centro Histórico.

Proyecto 2.1. Dotación de Soportes para Dinamización Turística en Sendas y Plazas

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 6 – Quito milenario, histórico, cultural y diverso
- **Programa:** Centro Histórico
- **Proyecto:** Sustentabilidad Económica del Centro Histórico
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

La dinamización turística sirve para mejorar la calidad del espacio turístico local, estableciendo procedimientos, acciones y soportes necesarios para facilitar un desarrollo adecuado de este conjunto turístico singular, con miras a la creación de un productos turísticos innovadores que revitalicen las actuales formas de uso turístico. Este propósito se consigue sensibilizando a la población, empresarios y agentes locales en una cultura de calidad, lo que supone un salto cualitativo sobre los planeamientos tradicionales, excesivamente centrados en la promoción e información turística. Se debe insistir en la importancia de que se internalice el principio de corresponsabilidad en la intervención de los diferentes niveles administrativos, mediante compromisos concretos asumidos por las partes interesadas en temas como la financiación o el mantenimiento de las obras que se realice.

La ZET Centro Histórico está conformada por los barrios más antiguos de la ciudad y es el lugar más visitado por el turismo nacional e internacional que visita la capital. En esta zona han establecido establecimientos turísticos de categorías muy variadas para atender la demanda cotidiana de los ciudadanos que concurren al "centro", que se ha ido modificando con el incremento del turismo. Es un espacio de alto valor histórico y patrimonial que impacta por su paisaje urbano conservado, lo que constituye una gran atracción para propios y visitantes. Esta condición de prioridad en la conservación de los recursos culturales restringe las opciones de uso turístico y ha propuesto una modalidad de uso del espacio que se reduce a recorrer "sitios de visita", pero con pocas posibilidades de disfrutar del ambiente urbano de sus plazas y calles que son a escala del peatón. La experiencia de la "visita" convención al Centro Histórico es casi escenográfica y no permite un disfrute del ambiente tradicional vivencial. La vitalidad diurna de esta zona, marcada por las actividades comerciales y aquellas vinculadas a la administración, contrastan con la soledad y abandono que se aprecia por la noche, con la excepción de áreas como la renovada Calle La Ronda en la que la oferta turística y recreacional ha revitalizado esta lugar antes degradado.

Por su la topografía y la configuración urbana, además de su posición de "bisagra" con respecto a la estructura de la ciudad, el Centro Histórico presenta serias limitaciones en cuanto a la accesibilidad que afectan a la operación turística, por lo que se ha mantenido como un conjunto de sitios de visita empaquetados para los grupos que mayoritariamente se alojan y consumen en la zona norte. Con el reciente establecimiento de los pequeños hoteles de lujo en la zona, se ha producido un ligero cambio de imagen para el turismo que requiere definiciones en cuanto a la posibilidad de que se transforme en un área de estancia.

La propuesta de este proyecto se traduce en acciones puntuales para atenuar los conflictos persistentes, al menos en el Sector A que es el de mayor visibilidad para los visitantes, por lo que se ha previsto emprender mejoras en el entorno de los sitios de visita de mayor afluencia, incorporando la apertura de

patios para estimular nuevas formas de apreciar el patrimonio, recuperar el verdor y colorido de los balcones quiteños, así como una acción más efectiva de ordenación urbana en los espacios públicos. Se busca optimizar la imagen y funcionalidad de las principales sendas turísticas con el mejoramiento de fachadas, estimular el mejoramiento del diseño e imagen de las vitrinas y zaguanes, señalización interpretativa y orientativa para los accesos y recorridos peatonales, direccionalidad hacia los sitios de visita y estacionamientos, remoción de obstáculos para el peatón, para que se refuerce la percepción del Centro Histórico como un lugar confortable, seguro y atractivo.

Se prevé que con estas intervenciones en lugares emblemáticos, se generen de efectos demostrativos que estimulen la cooperación público privada estableciendo consensos para la ejecución de las acciones y comprometiendo a los actores por sus interesas compartidos. Con la revitalización de los espacio públicos se dinamizará la utilización y consumo de las rutas temáticas, así como de las redes de museos e iglesias existentes de senderos, estimulando la ceración de nuevas opciones para "vivir el patrimonio", al igual que la organización de eventos con carácter de continuidad.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Emprender mejoras en el entorno de los sitios de visita de mayor afluencia, estimulando nuevas formas de apreciar el patrimonio.

INDICADOR	Porcentaje de espacios dotados de infraestructura turística en el primer año en el Sector A de la ZET

META:

Contar con un plan de dinamización turística para el centro histórico en el primer año

Al menos 10% de espacios dotados de infraestructura turística en el primer año en el Sector A de la ZET

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Plan de dinamización turística para el centro histórico	1. Elaboración de un plan emergente de dinamización turística para el Centro Histórico	Coordinación con entidades municipales para realizar el estudio de ordenamiento
	2. Ordenamiento turístico y diseño de equipamientos para las plazas: San Francisco, La Merced, Calle Espejo y Plaza Chica, y Santo Domingo.	Coordinación intermunicipal para realizar proyecto de diseño de equipamiento
	3. Diseño de elementos de soporte para mejoramiento de fachadas, balcones, vitrinas y zaguanes	Gestión intermunicipal para el diseño de elementos de soporte de acuerdo a la dinámica del Centro Histórico.
	4. Acompañamiento del proyecto: compromisos público-privados para la ejecución y mantenimiento	Gestionar con entidades públicas y privadas la implementación de elementos de soporte.
Infraestructura implementada	5. Implementación de infraestructura definida en el	Implementar todos los elementos de infraestructura turística de acuerdo a las prioridades definidas en el plan.

	plan.	
ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Sendas y plazas priorizadas en el Sector A de la Zona Especial Turística del Centro Histórico.	
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES		**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: IMP **Coordinador General:** Administración Zonal Centro, IMP		Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Actores privados: empresarios de turismo, comerciantes y vecinos del Centro Histórico.
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES		**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
Duración de las actividades: 1. 3 meses 2. 3 meses 3. 6 meses 4. 12 meses		• Presupuesto Programado: 500.000 • Presupuesto Asignado: ---------- • Presupuesto Requerido: 500.000 (POA IMP)

Proyecto 2.2. Creación y Acondicionamiento de Infraestructura Verde.

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 3 – Quito lugar de vida y convivencia
- **Programa:** Espacio Público
- **Proyecto:** Imagen Urbana
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

El núcleo fundacional del Quito antiguo fue concebido como una trama de callejuelas, plazoletas y plazas, que estuvieron arborizadas y con jardinería, de estos espacios solamente persiste el ajardinamiento de la Plaza de la Independencia. Con el ensanchamiento de las veredas en algunas calles, se colocaron jardineras con arbustos y plantas pero de muy poca significación en el conjunto urbano. Igual ha sido la tónica de las últimas intervenciones para rehabilitar espacios públicos importantes como la Plaza de Santa Clara y el Boulevard 24 de Mayo, por lo que se plantea explorar alternativas de diseño paisajístico para reverdecer el Centro Histórico en la perspectiva de renovar el ambiente patrimonial para que sea más atractivo para el visitante. En beneficio del uso turístico priorizado para esta ZET se considera oportuno introducir elementos de infraestructura verde en los espacios públicos, así como también generar sendas turísticas verdes, que alternen con las adustas fachadas y muros del conjunto patrimonial que incentive entre los vecinos de la zona una propuesta de recuperar los "balcones floridos" que han ido progresivamente desapareciendo, en detrimento de la imagen tradicional de calles y plazas decoradas con geranios y otras especies. Así mismo y en alineación con el Plan Especial del Centro Histórico, el aprovechamiento de los corazones de manzana es fundamental para aquellas edificaciones que habrán de aprovecharse turísticamente como sitios de encuentro de residentes y de visitantes nacionales y extranjeros.

A pesar de que los patrones de ocupación de las edificaciones han cambiado de un uso residencial a comercial (en gran parte las plantas altas son bodegas) y el cuidado por de las plantas prácticamente se ha perdido, se debe propiciar la recuperación de las flores y plantas a través de convenios para el mantenimiento, que podrían ser resultado de la concertación público- privada, iniciando una primera fase en las sendas y plazas turísticas del Sector A. La creatividad en el diseño de infraestructura verde para áreas históricas es fundamental que sea aplicada en el Centro Histórico para realzar la estética de la morfología urbana, por lo que es recomendable que se contrate una planificación técnica que se concrete en diseño de productos adecuados para "reverdecer" los espacios turísticos de mayor afluencia de visitantes. El mejoramiento del paisaje urbano en esta ZET deberá basarse en una propuesta de infraestructura verde que mantenga el carácter patrimonial del conjunto urbano y esté basado en el compromiso de los vecinos y usuarios para labores de mantenimiento.

OBJETIVO DEL PROYECTO:
Mejorar el paisaje urbano en la ZET Centro Histórico basada en una propuesta de infraestructura verde que mantenga el carácter patrimonial del conjunto urbano, por medio de la interacción de entidades públicas, privadas y moradores.

INDICADOR	Número de espacios implementados con infraestructura verde

META: 4 espacios implementados con infraestructura verde en el primer año
5 espacios implementados con infraestructura verde en el segundo año.

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Espacios de la ZET Centro Histórico recuperados con infraestructura verde	1. Realización del estudio de infraestructura verde y diseño paisajístico	Coordinar y gestionar con instituciones municipales para la realización de este estudio.
	2. Campaña de promoción del proyecto y concienciación ciudadana.	Hacer un trabajo intermunicipal para la difusión de la campaña
	3. Ejecución de las obras de revitalización paisajística e infraestructura verde	Coordinar y gestionar con instituciones municipales para la ejecución de las obras
	4. Acompañamiento con labores de la comunidad para el mantenimiento	Coordinar con entes municipales, comunidad del mantenimiento. Plan mensual de mantenimiento comunidad, entes municipales

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Plazas de San Francisco, Santa Clara, La Merced y Santo Domingo, Del Teatro; Plazoleta de San Agustín; Boulevard 24 de Mayo; Sendas turísticas de la calle García Moreno, Calle Espejo y Plaza Chica; Calle La Ronda, Benalcázar, Cuenca, Venezuela, Guayaquil, Rocafuerte, Bolívar, Sucre, Chile, Mejía, Olmedo y Manabí.

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS
Ejecutor Final: EPMMOP - Departamento de Espacio Público **Coordinador General:** Administración Zonal Centro	Asociaciones del sector turismo, empresarios privados y vecinos del Centro Histórico Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 4 meses 2. 4 meses 3. 12 meses 4. 12 meses	• Presupuesto Programado: 300.000 • Presupuesto Asignado: --------- • Presupuesto Requerido: 300.000 (POA EPMMOP)

Proyecto 2.3 Rehabilitación del Pasaje Espejo como Espacio de Encuentro Cultural

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 3 – Quito lugar de vida y convivencia
- **Programa:** Espacio Público
- **Proyecto:** Imagen Urbana
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Uno de los íconos de la actividad cultural de la ciudad es el tradicional Teatro Bolívar que después de los incendios producidos no ha logrado recuperarse para seguir promoviendo eventos tradicionales. El objeto principal que persigue este proyecto es configurar un espacio urbano de encuentro ciudadano que reactive la vida cultural del Centro Histórico, promoviendo la ocupación ordenada del espacio público, lo que irá acompañado de un mejoramiento sustancial de la calidad del paisaje urbano, el tratamiento de fachadas, jardines, parasoles, mobiliario urbano e iluminación adecuada. Se busca generar un efecto demostrativo para que, en una siguiente fase, se pueda analizar la experiencia y aplicar el concepto a otros lugares de la ZET como la Plaza del Teatro ampliada y renovada como resultado de la intervención conjunta del municipio con el gobierno central, y el Pasaje Miranda (incluida la Plaza Arenas), espacios urbano-patrimoniales de gran significación simbólica y referentes de la historia cultural de la capital.

Se propone crear en la cuadra ya peatonalizada un rincón urbano de alta calidad en diseño y rehabilitación urbano-arquitectónica que realce la imagen del Centro Histórico y convoque a la reunión con fines principalmente culturales. Se deberá estimular el establecimiento de restaurantes temáticos, cafés y bares culturales, con espectáculos en vivo, así como librerías y galerías que incentiven las artes.

Este espacio tendrá una regulación especial para recuperar los elementos históricos originales de la morfología urbana (balcones, marquesinas, puertas, mamparas, decoraciones, etc.), además se controlará aspectos como el uso del color y revestimientos, los anuncios, la música ambiental, la tipología del amueblamiento, el diseño gráfico y la decoración de vitrinas, entre otros. Se incentivará la restauración de los ambientes de las épocas del Quito Histórico, para conferir carácter histórico e

identidad a este pasaje, en el que también sería oportuno materializar un homenaje al prócer y sabio Eugenio Espejo (sin limitar esto a una simple estatua), que poco reconocimiento ha tenido en la memoria de la ciudad.

Se propone que en este espacio público revitalizado se instale un sistema de comunicación informática de módulos Wi Fi de alta conectividad, con el objeto primordial de atraer a los ciudadanos y turistas para que ocupen los espacios públicos el mayor tiempo posible. Se trata de una estrategia de convocatoria dirigida particularmente a la población joven que se siente incentivada en aprovechar la conectividad inalámbrica para interactuar con personas que comparten esta afición que ha cambiado radicalmente los códigos del relacionamiento social.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Implementar en el pasaje Espejo espacios con alta calidad en diseño y rehabilitación urbano-arquitectónica que realce la imagen del Centro Histórico.

INDICADOR	Porcentaje de intervenciones en el Pasaje Espejo con nuevos equipamientos y mejoras.
META: 50% de establecimientos del Pasaje Espejo con nuevos equipamientos y mejoras en el 2014	

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Rehabilitación del Pasaje Espejo	1. Desarrollo de un Plan de intervención para el Pasaje Espejo.	Definir el tipo de intervenciones que se deben realizar en el Pasaje Espejo.
	2. Diseño de los equipamientos especiales, elementos de soporte la revitalización cultural, mejoramiento de fachadas, balcones, vitrinas, puertas y zaguanes.	Coordinar con instituciones municipales para la creación de estos diseños.
	3. Elaboración del guión y contenidos interpretativos para el diseño de los elementos de difusión y comunicación.	Coordinar y gestionar con instituciones municipales y/ o privadas para la elaboración de los guiones
	4. Instalación de los elementos de equipamiento y módulos de conectividad inalámbrica (Wi Fi)	Coordinar con entes municipales implementación de elementos de equipamiento y módulos de conectividad inalámbrica
	5. Concreción de acuerdos público-privados para el uso concertado del espacio público, la financiación, ejecución del proyecto y el mantenimiento de las obras.	Coordinación con entidades públicas y privadas para la ejecución
ESPACIOS DE	Sector A de la ZET Centro Histórico: Calle Espejo en el tramo entre	

IMPLEMENTACIÓN	las calles Venezuela y Flores.
ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: IMP **Coordinador General:** Administración Zonal Centro Histórico, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	Empresarios turísticos, comerciantes, gestores culturales y vecinos del "Pasaje Espejo"
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADOS EN USD**
1. 4 meses 2. 3 meses 3. 1 mes (según acuerdo con proveedor) 4. Sujeto a condiciones de la concertación.	• Presupuesto Programado: 250.000 • Presupuesto Asignado: ---------- • Presupuesto Requerido: 250.000 (POA IMP)

Proyecto 2.4. Peatonalización de la Senda Turística García Moreno.

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 3 – Quito lugar de vida y convivencia
- **Programa:** Espacio Público
- **Proyecto:** Imagen Urbana
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Esta calle antiguamente denominada "De las Siete Cruces", es el eje vertebral del desarrollo urbano del Centro Histórico y vincula algunos de los más representativos conventos, iglesias, museos y monumentos, con el Boulevard 24 de Mayo y la Calle La Ronda, el cerro del Yavirac y la loma de San Juan, que son los lugares obligados de la visita turística. El punto de encuentro y de partida de los tours patrimoniales es la Plaza Grande, núcleo de esta senda que, al momento tiene limitaciones físico-ambientales para un óptimo y potenciado uso turístico, principalmente por la interferencia de la circulación vehicular que incide en el disfrute del rico paisaje urbano y disminuye la experiencia del visitante.

La calle García Moreno es además, una de las pocas vías planas del Centro Histórico, ideal para la circulación peatonal ya que mediante cortos recorridos comunica hacia arriba con las Plazas, San Francisco y Santa Clara, la plazoleta de La Merced; y hacia abajo con las plazas del Teatro y de Santo Domingo, la plazoleta de San Agustín, la Plaza Chica y el proyecto del Pasaje Espejo. Es por esto que en la práctica se ha consolidado como el eje operacional más importante de los recorridos turísticos en el Sector A de esta ZET.

Para efectos de la peatonalización de esta senda turística priorizada, se deberá prever los accesos para emergencias, abastecimiento y mantenimiento de las actividades cotidianas, comerciales y turísticas que se promuevan, sujetas a horarios determinados y racionalización de los usos del espacio público

recuperado para el peatón. Deberá llevarse adelante una amplia campaña de socialización de una iniciativa de esta magnitud, de manera que sea bien entendida por los actores locales y claramente se evidencie las ventajas y las oportunidades de contar con espacios como estos.

El rediseño vial de esta senda facilitará la realización de convenios y autorizaciones para uso turístico de la senda, con sujeción a la normativa que se establecerá para el efecto. Este proyecto irá complementado con las acciones previstas en los proyectos 2.1 y 2.2 de este programa.

OBJETIVO DEL PROYECTO:
Desarrollar el plan de intervención y peatonalización de la calle García Moreno en el tramo comprendido entre las calles Mejía y Bolívar.

INDICADOR	Plan de intervención y peatonalización de la calle García Moreno en el tramo comprendido entre las calles Mejía y Bolívar.

META: Contar con un plan de intervención y peatonización de la calle García Moreno en el tramo comprendido entre las calles Mejía y Bolívar hasta el primer año

PRODUCTOS	ACTIVIDADES	Descripción actividades
Plan de intervención y peatonalización de la senda turística García Moreno en el tramo entre las calles Mejía y Bolívar	1. Elaboración del proyecto de peatonalización y de reordenamiento de la movilidad en el Sector A y diseño de una campaña de concientización y negociación local.	Coordinar y gestionar con instituciones municipales para la realización de este estudio.
	2. Diseño de los equipamientos especiales y elementos de soporte a la peatonalización.	Coordinar con Secretaria de Movilidad para la creación de estos diseños.
	3. Elaboración del guión y contenidos interpretativos para el diseño de los elementos de comunicación de los valores del patrimonio histórico-cultural de la ZET.	Coordinar y gestionar con instituciones municipales y/ o privadas para la elaboración de los guiones
	4. Convenios público-privados para el uso concertado del espacio peatonalizado.	Coordinar con entes municipales y privados , el trabajo en conjunto

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Sector A de la ZET Centro Histórico: Calle García Moreno, tramo entre las calles Mejía y Bolívar

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS
Ejecutor Final: EPMMOP - Departamento de Espacio Público, Administración Zonal Centro	Dirección de Obras Públicas del DMQ Instituto Metropolitano de Patrimonio

Coordinador General: Administración Zona Centro	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Empresarios privados
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 2 meses 2. 3 meses 3. 3 meses 4. Depende de los acuerdos.	Presupuesto programado: 220.000 Presupuesto asignado: 27.000 Presupuesto requerido: 193.000 (POA EPMMOP, Administración Zonal Centro)

Proyecto 2.5. Sistema de Transporte Turístico desde la zona norte al Centro Histórico

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 3 – Quito lugar de vida y convivencia
- **Programa:** Transporte Público
- **Proyecto:** Modernización y ordenamiento del transporte
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

Uno de los problemas que más afecta al desenvolvimiento de las actividades turísticas en el Centro Histórico es la accesibilidad para los pasajeros que se alojan en la zona norte de la ciudad y realizan tours de corta estadía organizados o que visitan en área patrimonial de manera independiente. No se trata solamente de limitaciones por las dificultades provocadas por la intensidad del tránsito vehicular de automotores públicos, de carga y privados, sino por la saturación del transporte colectivo y del déficit de taxis que, por lo general no tienen interés por "realizar carreras al Centro" y no hay disponibilidad de unidades para retornar.

Aparte de la necesidad de replantear las condiciones generales de movilidad en el Sector A, se requiere contar con un sistema de transporte turístico específico que, con regularidad permita acceder y retornar desde la zona norte, desde donde se movilizan los turistas y en la que se encuentran la mayoría de servicios turísticos. Este servicio turístico regular y de características diferenciadas y de calidad, podría ser una alternativa para otros usuarios que se beneficiarían con esta oferta. Al igual que en otras ciudades turísticas, este tipo de servicio de transportación especial tendría puntos fijos de parada, estratégicamente localizados para conectar con los sitios de encuentro y de visita, de manera que los circuitos y recorridos peatonales en el Sector A, tengan el soporte de un transporte vehicular seguro y confortable sin congestionar los monumentos y lugares de interés o interferir con el desenvolvimiento de las actividades cotidianas del centro administrativo, político, comercial y turístico de la ciudad.

OBJETIVO DEL PROYECTO: Implementar un sistema de transporte turístico específico, que permita acceder y retornar desde la zona norte que es desde donde se movilizan los turistas.		
INDICADOR	Porcentaje de turistas que utilizan nuevo sistema de transporte turístico del norte al Centro Histórico	
META: 60% de turistas que utilizan nuevo sistema de transporte turístico del norte al Centro Histórico hasta el segundo año.		
PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Implementación de un sistema de transporte turístico	1 Estudio de factibilidad y diseño del sistema de transporte turístico especial.	Coordinar y gestionar con instituciones municipales para la realización de este estudio.
	2 Promoción de inversiones para la ejecución del proyecto.	Gestionar inversiones
	3 Campaña de difusión del sistema.	Coordinar con entes municipales y privados , el trabajo en conjunto
ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Vías de acceso en los Sectores A y B de la ZET Centro Histórico.	

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: EPMMOP - Departamento de Espacio Público **Coordinador General:** Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	Empresas privadas Administración Zonal Centro IMP
PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 4 meses 2. 5 meses 3. Depende de resultados del punto 2.	• Presupuesto Programado: 50.000 • Presupuesto Asignado: -------- • Presupuesto Requerido: 50.000 (POA EPMMOP)

4.2.3.Programa 3: información e interpretación

Descripción del Programa	Una experiencia completa para el visitante en una ciudad, o en una zona turística debe complementarse con información clara sobre el lugar, que le permita ubicarse, entender las particularidades de la zona, pero sobre todo sentirse parte de la vida que transcurre día a día en una zona turística. Una vez que el visitante se encuentra en el destino elegido requiere de información sobre lugares y atracciones para visitar, experiencia que debe complementarse con la interpretación para conseguir despertar el interés del

	visitante por la información presentada. La interpretación permitirá establecer el significado de la zona turística para los habitantes y los vínculos existentes con los intereses específicos del público objetivo El Centro Histórico de Quito, recientemente denominado como Zona Especial Turística, es una zona que cuenta con una gran cantidad de atractivos turísticos, tradiciones y leyendas que la convierten en un destino interesante para los turistas nacionales y extranjeros. Existe toda una historia en las calles, plazas, iglesias y casas del Centro Histórico que deben rescatarse, tratando de ubicar a los turistas en un espacio con personalidad y vida propia.
OBJETIVOS DE PROGRAMA	▪ Facilitar la visita a las ZET aportando datos claves y contenidos temáticos para optimizar la experiencia turística, así como para sensibilizar a visitantes y residentes respecto a la conservación del entorno. ▪ Generar fuentes de información únicas con respecto a la ZET para los visitantes. ▪ Establecer puntos de información y servicios para los visitantes. ▪ Establecer rutas temáticas que mejoren la visita a la zona y faciliten su interpretación.

Proyectos Propuestos

Para el logro de los objetivos se propone la realización de los siguientes proyectos en la Zona Especial Turística Centro Histórico:

1. Centros de facilitación e información turística.
2. Señalización turística.
3. Promoción turística a través de la web
4. Integración de comercios y mercados de productos artesanales y/o tradicionales a la visita turística

Proyecto 3.1: Centros de Facilitación e Información Turística
Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza): • **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario • **Programa:** Gestión Turística • **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística • **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

A 0013

Descripción y Características del Proyecto

El Centro Histórico de Quito es la zona con mayor cantidad de visitantes en el día a día de la ciudad de Quito, esta concentración de visitantes hace necesaria la creación de puntos de información y facilitación turística adicionales al existente en el hall municipal (Tienda El Quinde) que estén en capacidad de atender las necesidades que generan los turistas durante su visita. Estos puntos aprovecharán espacios físicos ya existentes en el Centro Histórico y contarán con información para la difusión de las actividades y atractivos turísticos, así como de soportes de facilitación para apoyar al visitante de manera que su estadía sea memorable.

Brindarán de manera gratuita, a los visitantes nacionales y extranjeros y a los residentes, información turística sobre la ZET y el resto de la ciudad y del país; al igual que sobre la oferta de atractivos y posibilidades de actividades culturales, deportivas, recreativas que ofrece la ciudad y su entorno regional.

Dentro del punto de información los visitantes serán atendidos por informadores profesionales formados en el área turística, bilingües, con capacidad para resolver las inquietudes de los visitantes en horario de atención de 7 am a 10 pm, que varía de acuerdo a las necesidades presentadas. Como apoyo para la entrega de información se distribuirá material promocional turístico y cartográfico producido por Quito Turismo, así como documentación y folletos de los diferentes eventos desarrollados por las entidades del sector turístico y cultural. Es importante definir que el material promocional oficial de la zona y la cartografía deberán ser entregados en todos los establecimientos registrados en Quito Turismo con la finalidad de unificar la información entregada.

Como complemento a la información será un centro de servicios para el visitante, que esté a la vanguardia en materia de servicios y tecnología, logrando prestar un servicio personalizado e integral al turista, a través de servicios complementarios como llamadas nacionales e internacionales, espacio para dejar el equipaje, información general en eventos, atractivos turísticos, reservas hoteleras, programación de itinerarios en la ciudad y recorridos temáticos.

Con la finalidad de complementar los servicios prestados al turista, también se proveerá a los visitantes nacionales y extranjeros, información general de facilitación en los servicios complementarios al turismo. A través de convenios con las entidades gubernamentales pertinentes, se brindará apoyo en temas de salubridad y de seguridad, visas y requisitos migratorios, manejo de divisas y seguros.

De acuerdo a las necesidades proyectadas con la estructuración del espacio turístico en el Sector A, se abrirán nuevos puntos de información dentro de la zona, que contarán con la información a ser entregada a los turistas, de igual manera serán atendidos por personal bilingüe y que puedan direccionarlos al centro de información principal en caso de requerirlo.

OBJETIVO DEL PROYECTO: Contar con Centros de Facilitación e información Turística gestionados e implementados.	
INDICADOR	Número de centros de facilitación e información implementados en sitios estratégicos Porcentaje de incremento de turistas atendidos en los centros de facilitación e información turística.
META: 1 centro de facilitación implementado y en funcionamiento en el 2014. Al menos 50% de incremento en el número de turistas atendidos en referencia a años anteriores	

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
	1. Implementación del Centro de Facilitación Turístico	Realizar el análisis técnico y económico en los espacio

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

		de implementación propuestos.
	2. Implementación de los puntos de información complementarios	Realizar el análisis técnico y económico en los espacios de implementación propuestos.
	3. Capacitación del personal del Centro de Facilitación	Capacitar a los informadores turísticos
	4. Abastecimiento de material promocional e informativo	Coordinar con las instituciones públicas correspondientes

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Plaza Grande (Centro facilitación El Quinde) Plaza 24 de Mayo (centro de información) Plaza del Teatro (centro de información)

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Administración Zonal Centro y Quito Turismo **Coordinador General:** Quito Turismo	Entidades públicas Empresarios turísticos privados

PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO EN USD**
1.- 9 meses 2.- 9 meses 3.- 2 meses 4.- 15 meses	• Presupuesto Programado: 60.000 • Presupuesto Asignado: ---------- • Presupuesto Requerido: 60.000 (POA Administración Zonal Centro y Quito Turismo)

Proyecto 3.2: Señalización Turística

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Gestión Turística
- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

El Centro Histórico como Zona Especial Turística requiere la implementación de nuevos productos y actividades turísticas que ayuden a fomentar el turismo y dinamizar la demanda. Las rutas temáticas

permiten incrementar la actividad turística en el área geográfica donde se desarrolla, permitiendo que lugares que no pueden generar atracción por sí solos, se integren a otros que sí.

Adicionalmente para que los turistas puedan recorren las Zonas Especiales Turísticas requieren de señalización de sitio con fines interpretativos para que logren un mejor aprovechamiento de la visita. Este proyecto deberá enmarcarse dentro de una propuesta de ordenamiento integral de la señalización del Centro Histórico.

OBJETIVO DEL PROYECTO:
Contar con un sistema de señalización actualizada y viable que permita el libre movimiento de los turistas nacionales y extranjeros.

INDICADOR	Porcentaje de implementación de señalización turística en el sector A de la ZET

META: El sector A cuenta con 100% de señalización turística de aproximación y de interpretación en 2 años.

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Señalización Turística en la ZET	1. Análisis y definición de sitios y atractivos turísticos.	Identificar sitios y atractivos a ser señalizados en el sector A.
	2. Desarrollo de rutas temáticas y contenidos interpretativos	Identificar rutas temáticas
	3. Elaboración e implementación de señalización de aproximación e interpretación bajo estándares establecidos	Implementar la señalización de acuerdo a los análisis realizados en cada sector de la ZET

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Sector A de la ZET Centro Histórico.

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	**ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS**
Ejecutor Final: Administración Zonal Centro y Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico **Coordinador General:** Quito Turismo	EPMMOP Empresarios privados

PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	**PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD**
1. 3 meses 2. 3 meses 3. 12 meses	Presupuesto Programado: 90.000 Presupuesto Asignado: ---------- Presupuesto Requerido: 90.000 (POA Administración Zonal Centro y Quito Turismo)

Proyecto 3.3: Promoción Turística a través de la web

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Gestión Turística
- **Proyecto:** Promoción y Gestión Turística
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

En el mundo actual, la difusión, especialmente relacionada al turismo no es real hasta que se cuente con una página web. Para una Zona Especial Turística, se ha convertido en prácticamente una obligación tener una página web donde se muestren sus características, atractivos y actividades turísticas.

El portal web, que será una parte de la página de Quito Turismo, no solo servirá para brindar información al cliente como mapas, rutas, eventos; sino que también permitirá a quien ingrese conectarse con las páginas de los establecimientos registrados para que puedan realizar sus reservas por este medio.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Informar y promocionar a los actuales y potenciales turistas nacionales y extranjeros sobre los atractivos, las actividades y los servicios turísticos que se ofrecen en la ZET Centro Histórico.

INDICADOR	Porcentaje de incremento de visitas a la página web de la ZET Centro Histórico en el portal web turístico oficial del DMQ

META: 20% de incremento en las visitas a la página web de la ZET Centro Histórico en portal web turístico oficial del DMQ en el 2014.

PRODUCTOS	**ACTIVIDADES**	**Descripción actividades**
Portal web de la ZET Centro Histórico dentro del portal web turístico oficial de la ciudad de Quito.	1. Levantamiento de información para la creación del portal web	Recopilación de información de atractivos, actividades y servicios turísticos.
	2. Diseño e implementación del portal web de la ZET Centro Histórico dentro del portal turístico oficial de Quito	Diseño de estructura de la página web del Centro Histórico
	3. Actualización mensual	Actualizar y consolidar información de la ZET para cargarla en el portal web permanentemente
ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Página web turística oficial de la ciudad de Quito	

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS
Ejecutor Final: Quito Turismo **Coordinador General:** Quito Turismo	Administración Zonal Centro Establecimientos turísticos de la ZET

PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD
3 meses 2 meses 19meses	• Presupuesto Programado: 10.000 • Presupuesto Asignado: 5.000 (POA Quito Turismo) • Presupuesto Requerido: 5.000 (POA Quito Turismo)

Proyecto 3.4: Integración de comercios y mercados de productos artesanales y/o tradicionales a la visita turística

Alineación a la estructura programática municipal (Plan Metropolitano de Desarrollo y Sistema Quito Avanza):

- **Eje estratégico:** Nro. 4 – Quito Productivo y Solidario
- **Programa:** Sistema de Comercio Integral Solidario y Sostenible
- **Proyecto:** Gestión de Centros Comerciales Populares
- **Producto:** Zonas Especiales Turísticas Desarrolladas

Descripción y Características del Proyecto

En la Zona del Centro Histórico la actividad comercial cobra una importante presencia y es parte de la vida diaria de los visitantes y habitantes, es por esto que se la debe incluir como parte del atractivo y particularidad de la zona para los visitantes.

Lo que se busca es que los actuales comercios y mercados de productos artesanales y/o tradicionales y existentes dentro de la ZET sean un punto más de visita para quienes estén recorriendo los atractivos de la zona, hasta llegar a ser una razón adicional de visita.

El objetivo de este proyecto es diagnosticar el potencial turístico de estos espacios, como parte de la tradición quiteña, donde se podrán encontrar artesanías, dulces típicos e incluso ropa a precios económicos. Previo la difusión a los visitantes, se debe organizar de mejor manera los centros, logrando que su orden y seguridad sean atractivos para el turista; incluso si es necesario un mejoramiento de la infraestructura existente.

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Integrar a los comercios y mercados de productos artesanales y/o tradicionales a la visita turística

INDICADOR	Número de comercios y mercados con potencial para visita turística integrados

META: 1 comercio y/o mercado integrado como experiencia piloto para la visita turística para el primer año.

PRODUCTOS	ACTIVIDADES	Descripción actividades
Diagnóstico de potencialidad turística	1. Levantamiento de información con respecto a los comercios y mercados existentes con aptitud turística	Trabajo conjunto con las entidades municipales encargadas para realizar el levantamiento de la información.
	2. Promoción del comercio y/o mercado en la visita turística	Coordinar la inclusión de comercios y mercados en la promoción turística.

ESPACIOS DE IMPLEMENTACIÓN	Comercios y mercados de productos artesanales y/o tradicionales de la ZET Centro Histórico.

ACTORES PRINCIPALES Y/O RESPONSABLES	ACTORES COOPERANTES Y/O RELACIONADOS
Ejecutor Final: Dirección de Comercialización y Mercados del DMQ. **Coordinador General:** Quito Turismo	Conquito, Administración Especial Turística, Dirección de Comercialización y Mercados del DMQ. IMP.

PLAZO DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	PRESUPUESTO ESTIMADO EN USD
1. 3 meses 2. 21 meses	• Presupuesto Programado: 100.000 • Presupuesto Asignado: --------- • Presupuesto Requerido: 100.000 (POA Dirección de Comercialización y Mercados del DMQ)

Las metas y acciones y plazos establecidos en los proyectos y programas se cumplirán en función de la disponibilidad presupuestaria de cada institución involucrada, el marco normativo vigente y el involucramiento efectivo de los actores directos e indirectos.

4.2.4.Cronograma de aplicación de los proyectos

PROGRAMA 1: COORDINACIÓN INSTITUCIONAL																									
Cronograma		Meses																							
Proyecto	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1.1: Fortalecimiento Institucional y Gestión Administrativa	Diseño de la unidad																								
	Aprobación para la creación de la Unidad																								
	Conformación de la unidad																								
	Puesta en marcha de la Unidad de Turismo																								
1.2: Fortalecimiento de la Gestión Participativa Turística	Definición de los comités, actores relacionados directa o indirectamente y procedimientos																								
	Convocatoria de los Comités temáticos y elaboración de propuestas																								
	Estructuración del Plan de Acción																								
	Gestión de la ejecución de acciones prioritarias del Plan de Acción acordado																								
1.3: Calidad en la prestación de servicios en la ZET	Diseño de la certificación																								
	Difusión de la certificación																								
	Implementación																								
1. 4: Desarrollo de Normas Técnicas e Incentivos para Actividades Turísticas	Diseño de las reglas técnicas																								
	Diseño y estructuración del plan de incentivos para empresarios turísticos.																								
	Difusión y capacitación de las reglas técnicas a empresarios turísticos.																								
	Aplicación de las reglas técnicas e incentivos derivados																								
1. 5: Propuesta Normativa para el Uso Turístico del Espacio	Diseño y aplicación de una propuesta piloto para el uso del espacio																								
	Coordinación con las instancias del Municipio responsables																								
	Implementación																								
	Promoción del desarrollo de la restitución de derechos																								
	Diagnóstico y recomendaciones para el adecuado uso de suelo.																								

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

PROGRAMA 2: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO																									
Cronograma		Meses																							
Proyecto	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
2.1 Dotacón de soportes para dinamización turística en sendas y plazas priorizadas	Elaboración de un plan emergente de dinamización turística para el Centro Histórico																								
	Ordenamiento turístico y diseño de equipamientos para las plazas: San Francisco, La Merced, Calle Espejo y Plaza Chica, y Santo Domingo.																								
	Diseño de elementos de soporte para mejoramiento de fachadas, balcones, vitrinas y zaguanes																								
	Acompañamiento del proyecto: compromisos público-privados para la ejecución y mantenimiento.																								
2.2. Creación y Acondicionamiento de Infraestructura Verde.	Realización del estudio de infraestructura verde y diseño paisajístico																								
	Campaña de promoción del proyecto y concienciación ciudadana.																								
	Ejecución de las obras de revitalización paisajística e infraestructura verde																								
	Acompañamiento con labores de la comunidad para el mantenimiento																								
	Desarrollo de un Plan de intervención para el Pasaje Espejo.																								
	Diseño de los equipamientos especiales, elementos de soporte la revitalización cultural, mejoramiento de fachadas, balcones, vitrinas, puertas y zaguanes																								
2.3 Rehabilitación del Pasaje Espejo como Espacio de Encuentro Cultural	Elaboración del guión y contenidos interpretativos para el diseño de los elementos de difusión y comunicación																								
	Instalación de los elementos de equipamiento y módulos de conectividad inalámbrica (Wi Fi)																								
	Concreción de acuerdos público-privados para el uso concertado del espacio público, la financiación, ejecución del proyecto y el mantenimiento de las obras.																								
2.4 Peatonalización de Senda turística García Moreno	Elaboración del proyecto de peatonalización y de reordenamiento de la movilidad en el Sector A																								
	Diseño de los equipamientos especiales y elementos de soporte a la peatonalización																								
	Elaboración del guión y contenidos interpretativos para el diseño de los elementos de comunicación de los valores del patrimonio histórico-cultural de la ZET.																								
	Convenios público-privados para el uso concertado del espacio peatonalizado																								
2.5 Sistema de Transporte Turístico desde la zona norte al Centro Histórico	Estudio de factibilidad y diseño del sistema de transporte turístico especial.																								
	Promoción de inversiones para la ejecución del proyecto.																								
	Campaña de difusión del sistema																								

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

PROGRAMA 3: INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN																									
Cronograma		Meses																							
Proyecto	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	Implementación del Centro de Facilitación Turístico																								
3.1Centros de Facilitación e Información Turística	Implementación de los puntos de información complementarios																								
	Capacitación del personal del Centro de Facilitación																								
	Abastecimiento de material promocional e informativo																								
3.2: Señalización Turística	Análisis y definición de sitios y atractivos turísticos																								
	Desarrollo de rutas temáticas y contenidos interpretativos																								
	Elaboración e implementación de señalización de aproximación e interpretación																								
3.3 Promoción Turística a través de la web	Levantamiento de información para la creación del portal web																								
	Diseño e implementación del portal web de la ZET Centro Histórico dentro del portal turístico oficial de Quito																								
	Actualización mensual																								
3.4 Integración de comercios y mercados de productos artesanales y/o	Levantamiento de información con respecto a los comercios y mercados existentes con aptitud turística																								
	Promoción del comercio y/o mercado en la visita turística																								

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

4.2.5. Presupuesto

A 0013

A 0013

ZET	Programa	Proyecto	Presupuesto				Ejecutor
			Programado (2 años)	Asignado 2013	Requerido 2014	Requerido 2015 (1er semestre)	
Centro Histórico	Coordinación Institucional	Fortalecimiento y Gestión Administrativa	300.000		200.000	100.000	Administración Zonal Centro
		Fortalecimientos de la Gestión Participativa Turística	300.000		200.000	100.000	Administración Zonal Centro
		Calidad en la Prestación de Servicios en la ZET	45.000		30.000	15.000	Administración Zonal Centro
			150.000	50.000	50.000	50.000	Quito Turismo
		Desarrollo de Normas Técnicas e Incentivos para Actividades Turísticas	80.000		40.000	40.000	Quito Turismo
		Propuesta Normativa para Uso Turístico del Espacio	80.000		60.000	20.000	Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda
	Infraestructura y Equipamiento	Dotación de Soportes para Dinamización Turística en Sendas y Plazas	500.000		300.000	200.000	IMP
		Creación y Acondicionamiento de Infraestructura Verde	300.000		200.000	100.000	EPMMOP
		Rehabilitación del Pasaje Espejo como Espacio de Encuentro Cultural	250.000		200.000	50.000	IMP
		Peatonización de la Senda Turística García Moreno	100.000	27.000	50.000	23.000	Administración Zonal Centro
			120.000		100.000	20.000	EPMMOP
		Sistema de Transporte Turístico desde la Zona Norte al Centro Histórico	50.000		40.000	10.000	EPMMOP
	Información e Interpretación	Centros de Facilitación e Información Turística	40.000		20.000	20.000	Quito Turismo
			20.000		20.000		Administración Zonal Centro
		Señalización Turística	30.000		20.000	10.000	Quito Turismo
			60.000		40.000	20.000	Administración Zonal Centro
		Promoción Turística a través de la Web	10.000	5.000	5.000		Quito Turismo
		Integración de Comercios y Mercados de Productos Artesanales y/o Tradicionales a la Visita Turística	100.000		60.000	40.000	Dirección de Comercialización y Mercados
TOTAL			**2.535.000**	**82.000**	**1.635.000**	**818.000**	**Todos los actores**

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

A 0013

Quito Turismo

Quito
Primer Patrimonio de la Humanidad

4.3. Diseño Modelo de Gestión propuesto para la ZET Centro Histórico Quito

La convivencia de la determinación del modelo de gestión para la ZET Centro Histórico con otras iniciativas de planeamiento que afectan al mismo territorio, impulsadas por acuerdos entre el gobierno de la municipalidad y el Gobierno Nacional, aconsejan definir un modelo de gestión que se ajuste al modelo de planeación con mayor peso político y estratégico. Cualquier otra solución en contravía a esas nuevas realidades, estaría abocada a la inoperancia y significaría vaciar de contenido la propia creación de la ZET.

Es claro que los objetivos y visión estratégica del plan para el Centro Histórico en este momento en formulación, tienen un alcance más urbanístico y de diseño de espacio urbano de convivencia para el centro, obviando el hecho de que además este es uno de los núcleos de atractivo turístico más importantes de la ciudad. Se debe entender que no es un plan "contra el turismo", sino que es un plan "más allá del turismo", en ese sentido deja un espacio para dotar de contenido a la ZET, dentro del planteamiento general del plan del Centro Histórico.

Esto simplifica en gran manera el modelo de gestión, pues necesariamente deberá adaptarse a las propuestas generales que implican un modelo de gestión centralizada y una participación más vecinal por encima de los actores turísticos.

En consecuencia se propone un modelo de gestión que se coordine en sus líneas principales con el propuesto para el plan centro y algunas herramientas específicas orientadas a la actividad turística, necesario conviviente con las propuestas de desarrollo y consolidación urbana del plan más general.

El modelo de gestión, de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza 0236, deberá enfocarse en las siguientes áreas:

- Ordenamiento territorial
- Movilidad y accesibilidad (estacionamientos, peatonalización)
- Higiene y control sanitario; limpieza y recolección de basura
- Licenciamiento y control a los establecimientos turísticos
- Fomento e incentivos a establecimientos y actividades
- Información turística y señalización (español- inglés)
- Mantenimiento y adecentamiento del espacio público (arborización, ornato)
- Incrementar control de factores conflictivos para el desarrollo turístico (comercio informal, inseguridad

Estructura organizacional

Una gestión efectiva requiere de una estructura organizacional eficiente y acorde con la situación y ubicación de la ZET en la ciudad, por lo que se propone que dentro de la Administración Zona Centro se incluya una Unidad de Gestión especializada en turismo como gestor directo del Modelo de Gestión, siendo la Administración Zona Centro el Órgano Ejecutivo del Modelo de Gestión, pasando a asumir las competencias que por la Ordenanza 236 se identifican el sector turístico.

De acuerdo a lo establecido en la Ordenanza antes mencionada, se requiere para el desarrollo de las ZETs la conformación de un Consejo Consultivo, que viene a ser el órgano de participación de los actores en el modelo de gestión y estará constituido por:

- El Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito
- Secretario de Desarrollo Productivo y competitividad
- Gerente de Empresa Quito Turismo
- Representante Ministerio de Turismo
- Representante de las instituciones académicas
- Dos representantes de los prestadores de servicios designados por el Alcalde
- Representante de los operadores privados de cada una de las ZETs

Este Consejo será un organismo de asesoría para en los temas relacionados con la planificación, organización, coordinación, promoción y regulación de las actividades turísticas.

Este Consejo Consultivo de considerarlo necesario, convocará a las diferentes Secretarías e instancias municipales a consulta de acuerdo a los temas que sean abordados, especialmente en asuntos relacionados con la planificación urbana y el ordenamiento territorial del DMQ.

El trabajo de la Administración Zona Centro con la creación de la ZET se estructurará de la siguiente manera:

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ZET CENTRO HISTÓRICO

Elaboración: Grupo Consultor

Dentro del esquema antes presentado se incluyen actores del Gobierno Central y Municipal, así como del sector privado. El Gobierno Central cuenta con una participación global al ser quien establece las políticas nacionales en todos los sectores, incluido turismo a través del Ministerio. Adicionalmente se ha considerado la coordinación del Instituto Metropolitano de Patrimonio, en la estructura del Centro Histórico ya que la propuesta de intervención por parte del Gobierno Central tendrá efectos directos sobre la ZET y el turismo.

La Unidad de Gestión deberá responder directamente a la Administración Zona Centro, quien a su vez responde a la Secretaría de Ordenamiento Territorial del Municipio de Quito.

La Administración Zona Centro, a través de la Unidad de Gestión sera quien trabaje directamente con el sector privado de cada una de las ZETs, al igual que coordinará acciones con los organismos vinculados al sector turístico, con la finalidad de convertir a las zonas designadas en verdaderas zonas especiales turísticas.

COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA ZET

Elaboración: Grupo Consultor

*Se recomenienda que adicional a la coordinación directa con el sector privado se involucre al sector privado en el programa Quito Produce que maneja el Municipio de Quito

La Unidad de Gestión cumplirá un rol gestor con un reto muy grande, por un lado coordinar la gestión de las diversas entidades públicas pero a la vez coordinar con el sector privado, por un lado procesos administrativos eficientes y rápidos cumpliendo finalmente el uso de la ventanilla unica y de la LUAE,

por otro regulando y controlando el cumplimiento de normas y regulaciones; pero probablemente el más importante con una gestión capaz de generar incentivos para el crecimiento de la inversión y de la industria tursitica en la ZET.

La principal herramienta con la que contará ésta Unidad de Gstión es la dirección política delegada por parte de la autoridad ejecutiva. La función se delega para la gestión del plan propuesto por el gobierno nacional y la municipalidad de Quito.

De acuerdo con los planteamientos realizados se propone el siguiente esquema de gestión:

Área de gestión	Herramienta	Detalle
Órgano ejecutivo del modelo de gestión.	Dirección política delegada de la autoridad ejecutiva	Se delega esta función en los mismos órganos que se establezcan para la gestión del plan propuesto por el gobierno nacional y la municipalidad de Quito.
Órgano o órganos de participación de los actores en el modelo de gestión.	Órganos de participación múltiples y especializados sujetos a consulta del órgano ejecutivo del modelo.	Creación de órganos consultivos especializados para zonas de alta actividad turística con participación de actores empresariales para temas de su incumbencia y propuestas de integración.
Esquema de toma de decisiones	Esquema "Autocrático"	Por el modelo de ejecución elegido para el plan general, las propuestas concretas y su aplicación dependerán únicamente del órgano ejecutivo. Los órganos de control serán los que las leyes generales establezcan para los órganos
Financiación de funcionamiento	Fondos públicos extraordinarios	De acuerdo con el modelo elegido para el plan del Centro histórico.
Financiación de las actuaciones	Ayudas directas a empresas y actores	Parece que ambas herramientas convivirán en el esquema de ayudas previsto para financiar posibles actuaciones turísticas dentro del Plan del centro histórico. En el modelo de gestión de la ZET, se deberían incluir la propuesta de lineamientos especiales para: - grandes proyectos hoteleros - Infraestructuras de "doble uso" - Actuaciones de reforma o adaptación para negocios turísticos existentes.
	Ayudas financieras indirectas	
Asistencia técnica directa	Esquema tipo "ventanilla única"	Este servicio sería asumido por el órgano ejecutivo y financiado con fondos públicos de funcionamiento. Requiere de una dotación especial de profesionales con experiencia administrativa, conocimiento de negocios turísticos y capacidad de decisión para proponer soluciones "a medida"

A 0013

Quito Turismo

Quito
Primer Patrimonio de la Humanidad

Área de gestión	Herramienta	Detalle
	Con asistencia técnica directa a los actores para la aplicación de normas	Contratación de una empresa especializada en turismo que establezca con cada uno de los actores empresariales que lo soliciten un cuadro de necesidades y un esquema de orientación de actuaciones para ajustar el negocio a las normativas y propuestas de mejora voluntaria que se establezcan. El acceso a esta ayuda será voluntario, pero implicará un compromiso económico por parte del solicitante.
Sectorización	Sectorización especializada por identidad de negocio y usos del suelo	Se propone delimitar al menos dos sectores de preferente ubicación de infraestructuras turísticas y un sector especial de convivencia entre la vocación urbana "comercial" y "vecinal" del Centro histórico y las áreas donde se concentran actualmente y en el futuro la presencia de turistas, como un elemento complementario y económicamente sustentador en el marco del plan general del Centro Histórico.
	Zona patrimonial	Se propone que la ZET, incorpore a los lineamientos y conceptos del plan general del Centro histórico, la consideración del territorio ZET como una zona especial patrimonial con lineamientos y normativas específicas para la conservación y puesta en valor turístico de los distintos elementos patrimoniales incluidos en ella.

5. Reglas Técnicas para la ZET Centro Histórico

En la ciudad de Quito, específicamente en la ZET "Centro Histórico", actualmente determinada como Zona Especial Turística, existen varios problemas relacionados con las reglas técnicas existentes o no existentes en la zona. Por ejemplo, hay lugares de expendio de alimentación que no cumplen con lo establecido para brindar un buen servicio, lugares que en la noche se convierten en puntos de encuentro con otra finalidad para la cual fueron creados.

La ZET cuenta con tiendas de abarrotes transformadas en cantinas, con un expendio ilimitado y sin control de alcohol que se ha evidenciado especialmente en los barrios periféricos del Centro Histórico; con locales de venta de artículos de uso personal o de cualquier variedad de productos, que se convierten en lugares ilícitos como casinos; discotecas que no respetan los horarios de atención establecidos por el órgano de control nacional; establecimientos que no cumplen los estándares de sonorización y reglamentación de desechos; y en sí, locales que en su totalidad, no se rigen a las reglas técnicas para cada actividad económica.

Cada ejercicio de una actividad económica engloba circunstancias y normativa específica, más aún aquella dedicada a los servicios turísticos, los cuales no solo cuentan con parámetros y reglamentación nacional sino también con regulación a nivel internacional. Por tanto, si el objetivo es fomentar el turismo en el Distrito Metropolitano, a través de la promoción de zonas especiales turísticas, teniendo en cuenta, que cada zona implica diferentes necesidades, la normatividad técnica debe estar homologada con la realidad cultural, geográfica y de control, que hoy por hoy maneja la ciudad.

5.1. Justificación para la aplicación de Reglas Técnicas en la ZET Centro Histórico

Conforme el Art. 5 de la Ley de Turismo, son actividades turísticas aquellas desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a los servicios de:

a) Alojamiento;
b) Servicios de alimentos y bebidas;
c) Transportación cuando se dedica principalmente al turismo inclusive al transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esta actividad considera parte del agenciamiento;
e) La intermediación, agencia de servicios turístico y organizadores de eventos y convenciones; y,

f) Casinos, salas de juego, hipódromos y parques de atracciones estables.

Si bien actualmente la Licencia Única de Actividades Económicas "LUAE" contempla normativa técnica para actividades turísticas, éstas no responden a la materia principal "turismo", sino más bien a reglas básicas de seguridad y prevención de incendios, por tanto, es inminente que se establezcan parámetros técnicos turísticos especificados para cada actividad y de esta forma garantizar que cualquier establecimiento dedicado a la actividad turística, mantiene los parámetros básicos y adecuados para brindar un servicio de calidad.

No obstante, la legislación ecuatoriana contempla un Reglamento General de Actividades Turísticas, en el que de manera conceptual se va diferenciando las actividades turísticas de Alojamiento y Operación, e incluso hace referencia a los servicios que se debe brindar en el desarrollo de éstas. Sin embargo, el reglamento de la referencia, deja de lado al resto de actividades turísticas (servicios de alimentos y bebidas, transportación, casinos, salas de juegos, hipódromos, entre otros) y tampoco contempla reglas técnicas para el sector.

Hoy en día, las únicas reglas técnicas en el sector turístico son aquellas correspondientes a la operación turística de Crucero Navegable, Tour de Bahía y Buceo Clase 1, 2,3; Tour de Puerto a Puerto, Tour Diario, Tour de Buceo Navegable y otras como: kayaking de mar, deporte de vela, recorrido en panga, buceo artificial, tabla hawaiana, natación y pesca vivencial, por ende, la necesidad de elaborar reglas técnicas para las actividades turísticas es ineludible, más aún, con la promulgación de la Ordenanza Metropolitana No. 236 que contiene el establecimiento de zonas especiales turísticas.

5.2. Lineamientos para las Reglas Técnicas en la ZET Centro Histórico

La elaboración de las reglas técnicas de turismo acatan los principios de inmediatez, eficiencia, unidad, innovación y oportunidad, de esta forma se homologan con el régimen de licenciamiento actual del Distrito y se puedan instauran procesos y normativa que coordine, regule y facilite el desarrollo de la Zona Especial Turística del Centro Histórico.

En este contexto, la Empresa Pública Metropolitana de Gestión y Destino Turístico Quito Turismo, llevó adelante un proceso de elaboración de estas Reglas Técnicas para la ZET Centro Histórico para la eficiente y eficaz aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 236.

Este proceso levantó información referente a la complejidad del procedimiento de obtención de las autorizaciones administrativas que integran a la Licencia Única de Actividades Económicas LUAE y así mismo, generó insumos respecto de las necesidades que requiere el sector turístico, para posteriormente aterrizarlas en el territorio de la Zona Especial Turística del Centro Histórico.

Se ha procurado que estas Reglas Técnicas sean adecuadas a la normativa municipal y nacional vigente, y dentro de las competencias a cargo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. La normativa es aplicable a la realidad del sector turístico, además de ser moderna, vanguardista y competitiva.

La efectiva aplicación de las reglas técnicas está vinculada al control que se ejerza sobre su cumplimiento.

En los Anexos Técnicos, se encontrarán las Reglas Técnicas para siguientes actividades que se desarrollan en la ZET Centro Histórico:

Anexo Técnico 1.- Hoteles
Anexo Técnico 2.- Restaurantes
Anexo Técnico 3.- Cafeterías
Anexo Técnico 4.- Bares
Anexo Técnico 5.- Fuentes de Soda
Anexo Técnico 6.- Discotecas
Anexo Técnico 7.- Centros de Convenciones
Anexo Técnico 8.- Salas de Recepciones y Banquetes
Anexo Técnico 9.- Servicios Complementarios al Turismo

6. Plazo de cumplimiento de Reglas Técnicas

Las Reglas Técnicas deberán cumplirse de acuerdo a la siguiente estructura y plazo:

Criterios por Actividad	Plazo de Cumplimiento
Criterios para Hoteles	Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas
Criterios para Hostales	Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas
Criterios para Restaurantes	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.

Criterios para Cafeterías	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Bares	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Fuentes de Soda	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Discotecas	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Centros de Convenciones	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Salas de Recepciones y Banquetes	N.O. (Norma Obligatoria): Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas. N.C. (Norma Complementaria): Máximo en 730 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.
Criterios para Servicios Complementarios al Turismo	Máximo en 365 días a partir de la vigencia de las Reglas Técnicas.

Los bares y discotecas solo podrán funcionar siempre y cuando no se contrapongan a la normativa vigente que rige el uso de suelo en el Centro Histórico de Quito.

El incumplimiento de esta normativa será considerada de acuerdo a las Ordenanzas Metropolitanas vigentes bajo el mismo régimen sancionador de los otros cuerpos normativos turísticos.

7. Bibliografía

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT. GUÍA PARA ADMINISTRACIONES LOCALES: DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE. 1999.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO – OMT. AGENDA PARA PLANIFICADORES LOCALES: TURISMO SOSTENIBLE Y GESTIÓN MUNICIPAL. 1999.
- ROBERTO C. BOULLÓN. PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO TURÍSTICO. 1994.
- ROBERTO C. BOULLÓN. LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS. 1996.
- JORDI JUAN TRESSERRAS. La tematización cultural de las ciudades como estrategia de desarrollo a través del turismo. Universidad de Barcelona. Portal iberoamericano de Gestión Cultural, 2003.
- SALVADOR ANTON CLAVÉ, La urbanización turística. De la conquista del viaje a la reestructuración de la ciudad turística.UniversitatRovira i Virgili. Unitat de Geografia. Documents deAnàlisis Geogràfica. 1998.
- MASTERCARD INDEX OF GLOBAL DESTINATION CITIES: Cross-Border Travel and Expenditures 2Q 2011 MasterCard Worldwide Insights
- MIAMI 21 CODE. Actualizado en abril de 2012. , Miami –Dade City Comission.

- PLAN INTEGRAL DE MANEJO DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE MÉXICO. Gobierno del Distrito Federal. 2011
- AGENDA DE DESARROLLO TURÍSTICO
- LOCAL DE LA CANDELARIA. Clúster de turismo de La Candelaria y gestión de redes productivas. Bogotá 2010.
- PLAN DE DESARROLLO LOCAL CONCERTADO DE MIRAFLORES 2005-2015. Municipalidad de Miraflores.(Lima, Perú) 2005.
- PLAN MAESTRO DEL CENTRO HISTORICO DE CUSCO. Municipalidad del Cusco. 2011.
- Plan Q 2012. Quito Turismo empresa contratada Chias Marketing.
- Sistema Institucional de Indicadores Turísticos del Distrito Metropolitano De Quito, 2011
- PLAN ESTRATÉGICO DEL BUREAU DEL CENTRO HISTÓRICO- NOVATECH
- www.turismo.gob.ec
- www.quito.gob.ec
- http://www.radio-mundial.com/eventos/876-quito-patrimonio-de-la-humanidad.html
- Información Quito Turismo
- http://www.captur.travel/web2011/estadisticas_turisticas/est_hoteleras/perfil_turista.html
- http://www.ceplaes.org.ec/pdf/perfil_8__marzo_25__2009_final%5B1%5D.pdf
- http://www.quito-turismo.gov.ec/
- http://www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000003
- http://turismoatiempo.com/31-de-marzo-de-2011/cotelco-presento-valioso-estudio-sobre-proyeccion-del-turismo-en-Colombia

Quito Turismo

Quito
Primer Patrimonio de la Humanidad

A 0013

- http://www.quito- turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=20&Itemid=66

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

8. Anexos Técnicos

ANEXO TÉCNICO 1: HOTELES

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET				
	5 Estrellas	4 Estrellas	3 Estrellas	2 Estrellas	1 Estrellas
Infraestructura					
Infraestructura general					
Estacionamiento	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado en el frente del establecimiento (embarque y desembarque de pasajeros)	N/A	N/A		
	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. (15% del número de habitaciones). En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento (10 % del número de habitaciones) En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios de estacionamiento.	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento (10 % del número de habitaciones) En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios de estacionamiento.		
Abastecimiento de energía	Generador para suministro general de energía eléctrica	Generador para suministro de energía eléctrica en servicios comunales básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos,	Sistema de iluminación de emergencia		

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

		áreas comunes			
Servicio de Agua	Agua caliente centralizada 24 horas en lavabo(s) de servicios higiénicos generales.	Agua caliente centralizada 24 horas en lavabo(s) de servicios higiénicos generales.	N/A		
Servicio de internet	Servicio de internet en todas las áreas comunes del establecimiento.	Servicio de internet en todas las áreas comunes del establecimiento.	Servicio de internet en un área de uso común del establecimiento.		
	Servicio de internet en todas las habitaciones del establecimiento.	Servicio de internet al menos en el 50% de las habitaciones del establecimiento.	N/A		
Servicio Telefónico	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación con atención en español e inglés, 24horas.	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación con atención en español e inglés.	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitacion.		
Servicios Complementarios	Contar con los siguientes servicios: 1) Servicio de Masaje 2) Información Turística ITUR	Contar con los siguientes servicios: 1) Servicio de Masaje 2) Información Turística ITUR	Contar con los siguientes servicios: 1) Información Turística ITUR		

Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.		
ACCESOS					
Entrada	Una entrada común de clientes y servicios	Una entrada común de clientes y servicios	Una entrada común de clientes y servicios		
ÁREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes - General					
Recepción	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés, al menos.	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés, al menos	Servicio de recepción 24 horas. El personal que labore en dicha		
Centro de Negocios	Centro de Negocios 16 horas, con servicio de internet.	Centro de Negocios 12 horas, con servicio de internet.	N/A		
Área de vestíbulo	Área de vestíbulo incluye (recepción y conserjería y sala(s)). 0,6 m2 por habitación.	Área de vestíbulo incluye (recepción y conserjería y sala(s)). 0,45 m2 por habitación.	Área de vestíbulo incluye (recepción y conserjería y sala(s) : 0,38 m2 por habitación.		
Salones	Salones para eventos (2 m2 por habitación)	Salones para eventos (1 m2 por habitación)	N/A		

Alimentación	2 Restaurantes dentro de las instalaciones del establecimiento con menús nacionales o internacionales (Carta en español e inglés).	Restaurante, que incluya servicio de cafetería, dentro de las instalaciones del establecimiento.	Restaurante y/o cafetería, dentro de las instalaciones del establecimiento.		
Bar	Bar en zona diferenciada del área del restaurante y con instalaciones propias, dentro del establecimiento.	Servicio de bar dentro del establecimiento.	Servicio de bar dentro del establecimiento.		
Servicios Higiénicos	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secadores automáticos de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secadores automáticos de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secadores automáticos de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.		
Áreas de clientes - Habitaciones					

Sistema de acondicionamiento térmico	- Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	- Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente: enfriamiento o calefacción mecánica y/o natural.		
Habitaciones contarán con los siguientes requerimientos	Habitaciones insonorizadas (NO APLICA PARA ESTABLECIMIENTOS EXISTENTES)	Habitaciones insonorizadas (NO APLICA PARA ESTABLECIMIENTOS EXISTENTES)	N/A		
	Caja de seguridad en habitación	Caja de seguridad en habitación	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		
	Cerradura electrónica. (PARA HOTELES EXISTENTES APLICA CERRADURAS ELECTRONICAS Y/O DE SEGURIDAD	Cerraduras electrónicas (PARA HOTELES EXISTENTES APLICA CERRADURAS ELECTRONICAS Y/O DE SEGURIDAD	Cerraduras de seguridad		
	Frigo bar	Frigo bar	N/A		
	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s , cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.		
	Portamaletas	Portamaletas	Portamaletas		
	Clóset y/o armario	Clóset y/o armario	Clóset y/o armario		
	Escritorio y/o mesa	Escritorio y/o mesa	Un velador o mesa de noche, al menos.		

	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa)	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa)	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa).		
	Silla por huésped. Se acepta sillón o sofá de acuerdo al número de huéspedes de la habitación	Silla por huésped. Se acepta sillón o sofá de acuerdo al número de huéspedes de la habitación	Silla. Se acepta sillón o sofá.		
	Un velador o mesa de noche al menos.	Un velador o mesa de noche al menos.	N/A		
	Radio reloj despertador	Radio reloj despertador	N/A		
	Cobija y almohada adicional	Cobija y almohada adicional	N/A		
	Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2	Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2	Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2		

	Baño en todas las habitaciones	Baño en todas las habitaciones	Baño en todas las habitaciones.		
	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones.	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones.	Agua caliente 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones.		
	Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros	Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros	Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros		
	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar.		

	Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped		
	Basurero	Basurero	Basurero		
	Tomacorrientes (al menos dos)	Tomacorrientes (al menos dos)	Tomacorrientes (al menos dos)		
	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El black out o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El black out o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Cortinas o persianas. Puede ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		
	Televisión con control remoto, con acceso a televisión por cable, ubicada en mueble o soporte	Televisor con control remoto, con acceso a televisión por cable, ubicada en mueble o soporte.	Televisor con control remoto, con acceso a televisión por cable, ubicada en mueble o soporte. (NO APLICA EN LOCALIDADES QUE NO EXISTA SERVICIO O CUANDO EL ESTABLECIMIENTO EXPLICITAMENTE INFORMA QUE SU POLITICA ES NO CONTAR CON ESTE SERVICIO)		
	Teléfono en habitación	Teléfono en habitación	Teléfono en habitación o sistema de comunicación interna		
Áreas de clientes - Baños habitaciones					
Baños habitaciones	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar.		
	Iluminación independiente sobre el lavamanos.	Iluminación independiente sobre el lavamanos.	N/A		
	Tina y/o ducha.	Tina y/o ducha.	Tina y/o ducha		
	Lavamanos con mueble o mesón	Lavamanos con mueble o mesón.	Lavamanos con mueble o mesón.		

	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos		
	Tomacorriente	Tomacorriente	Tomacorriente		
	Inodoro con asiento y tapa	Inodoro con asiento y tapa	Inodoro con asiento y tapa.		
	Basurero con funda	Basurero con funda	Basurero con funda		
	Toallero y/o gancho	Toallero y/o gancho	Toallero y/o gancho		
	Repisa para toallas junto a la ducha y/o tina	Repisa para toallas junto a la ducha y/o tina	N/A		
	Secador de pelo	Secador de pelo	Secador de pelo a solicitud del huésped		
	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped.		
	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú y acondicionador, pañuelos desechables y gorra de baño.	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú y acondicionador, gorra de baño.	Jabón en lavamanos y ducha, champú, papel higiénico.		
OTROS SERVICIOS					
Otros Servicios complementarios	Servicio de lavandería, limpieza en seco y planchado, propio o contratado.	Servicio de lavandería, limpieza en seco y planchado, propio o contratado	Servicio de lavandería y planchado propio o contratado.		
	Servicio 24 horas de alimentos y bebidas a la habitación (carta definida para este servicio en español e inglés).	Servicio 16 horas, de alimentos y bebidas a la habitación (carta definida para este servicio en español e inglés).	Servicio 8 horas, de alimentos y bebidas a la habitación. (carta definida para este servicio en español e inglés).		
	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje.		

	Servicio de llamada a despertar, con atención en español e inglés 24 horas.	Servicio de llamada a despertar, con atención en español e inglés 24 horas.	Servicio de llamada a despertar		
	Servicio 24 horas de conserjería y/o botones, atención español e inglés, al menos	Servicio de conserjería y/o botones.	Áreas e implementos para actividades deportivas y/o recreativas, dentro del establecimiento, al menos tres actividades.		
	Servicio médico propio o contratado.	Servicio médico propio o contratado.	Servicios de primeros auxilios		
	Servicio de transfer, propio o contratado.	Servicio de transfer, propio o contratado.	N/A		
	Botiquin con contenido básico: algodón hidrófilo (200 grs), tijera y lintérna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higíenicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elasticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.	**Botiquin con contenido básico:** algodón hidrófilo (200 grs), tijera y lintérna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higíenicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elasticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.	**Botiquin con contenido básico:** algodón hidrófilo (200 grs), tijera y lintérna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higíenicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elasticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.		
HOSTAL					

A 0013

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET				
	5 Estrellas	4 Estrellas	3 Estrellas	2 Estrellas	1 Estrellas
Infraestructura					
Infraestructura general					
Estacionamiento	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. (15% del número de habitaciones).En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios fijos de estacionamiento.	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento. (10% del número de habitaciones). En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios de estacionamiento.	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento (10 % del número de habitaciones) En caso de contar con el requisito mínimo de habitaciones, deberá haber 3 espacios de estacionamiento.		
Abastecimiento de energía	Generador para suministro general de energía eléctrica.	Generador para suministro de energía eléctrica en servicios básicos: ascensores, salidas de emergencia, pasillos áreas comunes.	Sistema de iluminación de emergencia.		
Servicio de Agua	Agua caliente centralizada 24 horas en lavabo(s) de servicios higiénicos generales.	Agua caliente centralizada 24 horas en lavabo(s) de servicios higiénicos generales.	N/A		
Servicio de internet	Servicio de internet en todas las áreas comunes del establecimiento.	Servicio de internet en un área de uso común del establecimiento.	N/A		
	Servicio de internet en todas las habitaciones del establecimiento. (NO APLICA EN LOCALIDADES QUE NO EXISTA SERVICIO)	Servicio de internet al menos en el 50% de las habitaciones del establecimiento. (NO APLICA EN LOCALIDADES QUE NO EXISTA	Servicio de internet en algún área de uso común.		

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

		SERVICIO)			
Servicio Telefónico	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación con atención en español e inglés.	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación con atención en español e inglés,	Servicio telefónico de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación.		
Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Sistema de acondicionamiento térmico en áreas de uso común, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilacion mecanica y/o natural; o, calefacción mecanica y/o natural.		
ACCESOS					
Entrada	Una entrada común de clientes y servicio	Una entrada común de clientes y servicio	Una entrada común de clientes y servicio		
ÁREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes - General					
Recepción	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés, al menos	Servicio de recepción 24 horas, atención español e inglés, al menos.	Servicio de recepción 12 horas.		
Área de vestíbulo	Área de vestíbulo y recepción	Área de vestíbulo y recepción	Área de vestíbulo y recepción		
Sala de estar	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 20% de la capacidad del	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 20% de la capacidad del	Sala de estar que permita la permanencia del cliente.		

A 0013

	establecimiento.	establecimiento.			
Alimentación	Cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. (Carta en español e inglés).	Cafetería dentro de las instalaciones del establecimiento. (Carta en español e inglés).	N/A		
Bar	Servicio de bar dentro del establecimiento.	N/A	N/A		
Servicios Higiénicos	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.	**Servicios higiénicos generales, diferenciados por género.** Hasta 30 personas 1 baño general. **Accesorios:** - Inodoro con asiento y tapa, Urinario, lavamanos. - Espejo sobre el lavamanos, basurero con tapa. - Dispensador de pared o desechable con jabón líquido. - Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables. - Papel higiénico, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área. - Dispensador de desinfectante dentro o fuera de las instalaciones.		
Áreas de clientes - Habitaciones					

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

Habitaciones contarán con los siguientes requerimientos	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente; mediante: - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 °C. - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 ° C.	Acondicionamiento térmico en cada habitación, con manejo independiente: enfriamiento o calefacción mecanica y/o natural.		
	Caja de seguridad en habitación.	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.		
	Cerradura electrónica o de seguridad	Cerraduras de seguridad	Cerraduras de seguridad		
	Frigobar	N/A	N/A		
	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.	Colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. La(s) cobija(s) y cubrecama pueden ser sustituidas por un duvet o plumón.		
	Portamaletas	Portamaletas	N/A		
	Clóset y/o armario	Clóset y/o armario	Clóset y/o armario		
	Escritorio y/o mesa	Escritorio y/o mesa	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa).		
	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa).	Cómoda y/o mueble (NOTA: si el diseño del mueble posibilita su uso como escritorio, se exime el requisito escritorio y/o mesa).	Silla.		

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

Silla por huésped. Se acepta sillón o sofá de acuerdo al número de huéspedes de la habitación	Silla. Se acepta sillón o sofá.			
Un velador o mesa de noche, al menos.	Un velador o mesa de noche, al menos.	Un velador o mesa de noche, al menos.		
Radio reloj despertador.				
Cobija y almohada adicional	Cobija y almohada adicional, a solicitud del huésped			
Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2	Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2	Área total, incluido baño, al menos: Sencilla: 15 m2 Doble: 18.8 m2 Junior Suite: 25.50 m2 Suite: 29.30 m2 Al igual que deberá cumplir con este requisito al menos en el 75% del número total de habitaciones. Nota (2): En el caso de ampliaciones o incremento de habitaciones aplican las áreas sin tolerancia. Sencilla: 18 m2 Doble: 23 m2 Junior Suite: 32 m2 Suite: 37 m2		
Baño en todas las habitaciones	Baño en todas las habitaciones	Baño en todas las habitaciones		

Agua caliente centralizada 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones.	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha y/o tina y lavabo en baños de habitaciones.	Agua caliente centralizada 24 horas en ducha en baños de habitaciones.		
Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros	Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros	Cama(s) de una plaza y media o dos plazas, según corresponda. 1 plaza 80x190 single 1 ½ plaza 105X190 twin 2 plazas 135x190 full 2 ½ plazas 156x200 queen 3 plazas 200x200 king Las medidas son en centímetros		
Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.		
Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped	Luz de velador o cabecera por huésped.		
Basurero	Basurero	Basurero		
Tomacorrientes (al menos dos)	Tomacorrientes (al menos dos)	Tomacorrientes (al menos dos)		
Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El black out o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Cortinas o persianas. Puede ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		
Televisión con control remoto, con acceso a televisión por cable, ubicada en mueble o soporte	Televisor con control remoto, con acceso a televisión por cable, en cada habitación.	Televisor a solicitud del huésped con una dotación para al menos el 50% de las habitaciones. Ubicada en mueble o soporte.		

	Teléfono en habitación	Teléfono en habitación	Teléfono en habitación		
	Habitación para personas con discapacidad en silla de ruedas. El establecimiento contará con habitaciones en planta baja.	Habitación para personas con discapacidad en silla de ruedas. El establecimiento contará con habitaciones en planta baja.	Habitación para personas con discapacidad en silla de ruedas. El establecimiento contará con habitaciones en el primer piso.		
Áreas de clientes - Baños habitaciones privadas					
Baños habitaciones	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.		
	Iluminación independiente sobre el lava manos.	Iluminación independiente sobre el lavamanos	N/A		
	Tina y/o ducha.	Tina y/o ducha.	Tina y/o ducha		
	Lavamanos con mueble o mesón	Lavamanos con mueble o mesón.	Lavamanos con mueble o mesón.		
	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.	Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.		
	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso antideslizante.	Barra de seguridad en ducha y piso antideslizante.	Barra de seguridad en tina y/o ducha y piso antideslizante.		
	Tomacorriente	Tomacorriente	Tomacorriente		
	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa		
	Basurero con funda	Basurero con funda	Basurero con funda		
	Toallero y/o gancho	Toallero y/o gancho	Toallero y/o gancho		
	Repisa para toallas junto a la ducha y/o tina.	Repisa para toallas junto a la ducha y/o tina.	N/A		
	Secador de pelo	Secador de pelo a solicitud del huésped	Secador de pelo a solicitud del huésped		

	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	Un juego de toallas (baño y manos) por huésped.		
	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina, papel higiénico y repuesto, un vaso por huésped, champú y acondicionador, pañuelos desechables y gorra de baño.	Jabón en lavamanos y ducha y/o tina; papel higiénico; un vaso por huésped; champú y acondicionador; gorra de baño.	Jabón en lavamanos y ducha, champú, papel higiénico.		
OTROS SERVICIOS					
Otros Servicios complementarios	Servicio de lavandería, limpieza en seco y planchado, propio o contratado.	Servicio de lavandería y planchado, propio o contratado.	Servicio de lavandería y planchado, propio o contratado.		
	Servicio 24 horas de alimentos v bebidas a la habitación (carta definida para este servicio en español para e inglés)	N/A	N/A		
	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje	Servicio de custodia de equipaje		
	Servicio de llamada a despertar, con atención en español e inglés 24 horas.	Servicio de llamada a despertar, con atención en español e inglés, 24 horas.	Servicio de llamada a despertar		
	Servicio 24 horas de conserjería y/o botones, atención al cliente en español e inglés.	N/A	N/A		
	Servicio médico propio o contratado.	Servicio médico propio o contratado.	Servicio médico propio o contratado.		

	Botiquín con contenido básico: algodón hidrófilo (200 grs), tijera y linterna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higiénicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elásticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.	**Botiquín con contenido básico:** algodón hidrófilo (200 grs), tijera y linterna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higiénicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elásticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.	**Botiquín con contenido básico:** algodón hidrófilo (200 grs), tijera y linterna, tela adhesiva antialérgica (2 rollos), agua oxigenada 10 vol (frasco 250 ml), guantes de látex (3 pares), desinfectante (1 frasco 100 ml), sobres de gasa estéril 10x10cm (20 sobres), gasa en rollo (3 rollos), suero fisiológico (500 ml ; sales hidratantes (1 tarro), termómetro (1), toallas higiénicas (1 paquete), bandas adhesivas (1 caja de curitas), Tensiómetro (1), vendas elásticas 5 y 10 cm de ancho, manual de primeros auxilios, gazas para quemaduras.		

A 0013

ANEXO TÉCNICO 2: RESTAURANTES

Definición:

Establecimiento que prepara todo tipo de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas sin restricción, con servicio a la mesa para consumo inmediato en el establecimiento. El número de sillas y mesas del restaurant deberá acoger al 100% de la capacidad máxima de comensales (aforo).

El ser considerado restaurante no está condicionado a la especialidad gastronómica sino a los servicios y calidad de servicios que se ofrecen, en función de los cuales se determinará la categoría que va entre cinco tenedores y un tenedor.

Categorías de restaurantes para el Centro Histórico:

a. 5 tenedores (lujo)
b. 4 tenedores (primera)
c. 3 tenedores (segunda)

Categorías específicas para el DMQ:

a. Express o Delivery (incluye patios de comida)

Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 Tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
A. ACCESO							
a. Identificación externa							
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada.						
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial.							
a. Área de recepción y sala de espera							
N.O.3. Exhibe información del aforo.	La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.	La información de aforo debe estar en al	La información de aforo debe estar en al				

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

		menos dos idiomas: español e inglés.	menos dos idiomas: español e inglés.				
N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad.	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público				
N.O.1. Exhibe la oferta gastronómica y bebidas permitidas según categoría con precios incluidos impuestos (en excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite el no inclusión del IVA)	Incluye IVA y servicio	Incluye IVA y servicio	Incluye IVA y servicio			Incluye IVA y servicio	
N.O.5. Exhibe los horarios de atención de una manera visible en el interior del establecimiento.	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo.						
N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	En buen estado, protegida de la suciedad y la humedad.	En buen estado, protegida de la suciedad y la humedad.	En buen estado, protegida de la suciedad y la humedad.			En buen estado, protegida de la suciedad y la humedad.	
N.O.7. Cuenta con mobiliario para la espera y uso exclusivo de los clientes.	Debe tener una sala de espera o un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.	Debe tener una sala de espera o un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.	Debe tener una sala de espera o un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.				
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)

a.3. Acceso para personas con discapacidad							
N.O.8. Existen de ser posible, accesos externos e internos habilitados para discapacitados (rampas, barreras de seguridad y ascensor).	La accesibilidad contará con rampas, pasillos de acceso, al menos un baño adecuado, estos deberán cumplir con los requerimientos de ley. Contará al menos con dos mesas de forma rectangular, estratégicamente colocadas, que tengan una altura de setenta y cinco centímetros libres del piso a la parte inferior de la mesa, para comensales en sillas de ruedas.						
a.4. Ingresos							
N.C.2. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores	Accesos diferenciados o no diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados.				
N.O.9. En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público.	Horarios dispuestos por la autoridad competente.	Horarios dispuestos por la autoridad competente.	Horarios dispuestos por la autoridad competente.			Horarios dispuestos por la autoridad competente.	
N.O.10. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. Libres de obstáculos b. Limpias (sin olores, sin polvo y ordenados)	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de			El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	

		olores.	olores.				
B. INFRAESTRUCTURA							
b.1. Infraestructura general							
N.O.11. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores.	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. El sistema de ventilación artificial debe promover el ahorro energético Los sistemas de ventilación deben limpiarse periódicamente para prevenir la acumulación de polvo	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza.	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza.			En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza.	
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 Tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.12. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.	Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.	Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar	Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la			Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los	

		la contaminación de los alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.	contaminación de los alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.			alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.	
N.9.13. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.							
N.9.14. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de orientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y bebidas.	Las áreas para servicios higiénicos deben estar bien localizadas y no deben causar incomodidad al cliente por la cercanía a estos.						
N.9.15. Las áreas del establecimiento, principalmente las de cocina, baños y comedor están construidas con	No se puede utilizar madera por ningún motivo para paredes y pisos de baños y cocina. Los pisos de material	No se puede utilizar madera por ningún motivo	No se puede utilizar madera por ningún motivo			No se puede utilizar madera por ningún motivo para paredes y	

materiales y revestimiento de fácil l. pieza y no muestran s nos de deterioro ni de humedad.	resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable.	para paredes y pisos de baños y cocina. Los pisos de material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable.	para paredes y pisos de baños y cocina. Los pisos de material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado.			pisos de baños y cocina. Los pisos de material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado.	
N .16. Cuenta con una b lega específica para artículos de limpieza, productos químicos y n terial inflamable.	Se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos y bebidas.	Se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos y bebidas.	Se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos y bebidas.			Se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos y bebidas.	
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 Tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N .17. Cuenta con una b lega de vinos y licores, menaje.	Cada una ubicada de acuerdo a la función que cumple y por separado. En el caso de los licores, alejado del calor y el fuego.	Cada una ubicada de acuerdo a la función que cumple y por	Cada una ubicada de acuerdo a la función que cumple y por				

		separado. En el caso de los licores, alejado del calor y el fuego.	separado. En el caso de los licores, alejado del calor y el fuego.				
N.O.18. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas.	El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque.	El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque.	El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque.				
N.O.19. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de humo y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus especificaciones.							
N.O.20. El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techo, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	La música o el sonido del lugar deberán permanecer dentro del lugar, evitando perturbar a los moradores y a los demás negocios del sector. En los casos que aplique, para música o espectáculos al aire libre deberá contar con las autorizaciones pertinentes.						

Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 Tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.3.21. Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas y filtros de condensación de grasa, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana			Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana	

		de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).	estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).			deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).	
b.2. Infraestructura del área de bar							
N.O.22. Las superficies donde se preparan las bebidas son de materiales de fácil limpieza y lavables.	No se permite el uso de madera. Se utilizará acero inoxidable, mármol o granito.	No se permite el uso de madera. Se utilizará acero inoxidable, mármol o granito.	No se permite el uso de madera. Se utilizará acero inoxidable, mármol o granito.				
N.O.23. Cuenta con un área de lavado en acero inoxidable con agua corriente.	De dos o un pozo dependiendo la capacidad del lugar. De acero inoxidable, con mezcladora para agua caliente y agua fría.	De 2 pozos	De 1 pozo				
N.O.24. Existe una barra con taburetes con							

capacidad para alojar el 5% del aforo							
b.3. Infraestructura del área de comedor							
N.Q.3. El espacio asignado a cada cliente corresponde a la categoría y aforo. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el D.M.Q o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	Aforo es de 1,2 m2 por persona (L: 1,34m x A: 0,90m)	Aforo es de 1,0 m2 por persona (L: 1,20m x A: 0,85m)	Aforo es de 0,85 m2 por persona (L: 1,15m x A: 0,74m)				
N.Q.25. Las sillas ocupadas entre mesas tienen una separación de 50 cm.							
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.Q.26. Existe un área del comedor que cuenta con espacios habilitados para personas con discapacidad, en los cuales, las sillas entre mesas tienen una separación de 1 metro.							
b.4. Infraestructura del área de cocina							
N.Q.4. El área asignada a la cocina es equivalente al menos al porcentaje del comedor asignado por categoría.	20% del área del comedor	20% del área del comedor	15% del área del comedor				
N.Q.27. Tiene un área independiente del área de servicio al cliente, asignada para bodega de alimentos secos.	Bien adecuada con repisas que no permitan el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Seca, bien ventilada y limpia.						

N.O.28. Cuenta con áreas específicas independientes del área de servicio al cliente, donde se almacenan los frescos.	Sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.						
N.O.29. El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente disponible de manera permanente.	De dos pozos con mezcladora de agua caliente y fría.						
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.30. Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, carnes, entre otros para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.	De carácter obligatorio para todos los establecimientos.						
N.O.31. El dispositivo para la retención de aceite y grasa se encuentra localizado en los conductos de drenaje de la cocina, antes del punto de descarga al alcantarillado.	El dispositivo atrapa grasa debe ser limpiado regularmente para para prevenir el escape de cantidades apreciables de grasa y la generación de malos olores.						
N.O.32. Las áreas de cocina se encuentran ventiladas y presentan seguridades contra el acceso de plagas.	El área de cocina debe estar ventilada para prevenir la condensación de vapor, calor y la acumulación de polvo.					Debe asegurar la protección de los alimentos del ambiente	

	Los filtros de los sistemas de ventilación como: extractores, conductores de aire y campanas deben retirarse y limpiarse con regularidad						
N.O.33. Los pisos del área de cocina son a..ideslizantes y c..ntan con un s..midero al cual se dirigen los líquidos p..oducto del r..ntenimiento y l..pieza.	Los pisos no deben ser de material poroso, el material del piso debe ser antideslizantes en seco y mojado. Los drenajes de piso deben estar protegidos con rejillas que eviten el acceso a plagas. Las paredes deben ser lizas e impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección.						
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
b.. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias							
N..35. El servicio h..iénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de a..entos y bebidas.	Totalmente separada y bien rotulada.						
N..36. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con il..minación natural y/o a..ficial.	Las baterías sanitarias pueden tener iluminación artificial y ventilación por medio de pozos de aire de 1 m2 de área y lados de 1 m como mínimo.					Se deberá gestionar la provisión de una batería sanitaria con estas caracterís	

						ticas.	
N.O.37. El sistema para la activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	El sistema para activar la iluminación estará ubicada a 1.20m desde el piso					Se deberá gestionar la provisión de una batería sanitaria con estas características.	
N.O.38. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.						Se deberá gestionar la provisión de agua potable y energía en la batería sanitaria.	
N.O.39. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.						Se deberá gestionar la provisión de una batería sanitaria con estas características, en zona de uso público	

Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.40. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.						Se deberá gestionar la provisión de una batería sanitaria con estas características, en zona de uso público	
N.O.41. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.	El basurero del baño deberá estar provisto de funda plástica resistente y tapa					Se deberá gestionar la provisión de una batería sanitaria con estas características, en zona de uso público	
N.O.42. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran signos de deterioro ni humedad.							
N.O.43. Los pisos son							

antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.							
N.O.44. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.							
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.45. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.							
N.O.46. En el caso de que el área de los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios (libres de polvo, son despiden olores y ordenados).							
N.O.47. El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	Deberá adecuarse al menos un servicio higiénico para personas con discapacidad el mismo que cumplirá con requisitos técnicos En estos casos, las medidas del espacio para excusado serán de 1.70 x 1.70 m, y deben colocarse pasamanos y/o soportes en los muros.						

	Lavamanos con grifería temporizada, provisto de accesorios que pueda ser accionado por la persona con discapacidad. Puerta de ancho libre mínimo de 0.90m. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.						
N 0.48. Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: a. Inodoro con asiento y tapa b. Urinario c. Lavamanos	Los servicio higiénicos deberán contar con la siguiente elementos básicos como: -Inodoro con asiento y tapa -Urinario -Lavamanos -dispensador de papel higiénico - basureo -jabón -secador de manos o toallas absorbentes desechables Espejo sobre el lavamanos Dispensador de desinfectante dentro y fuera de las instalaciones						
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N 0.49. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.	El establecimiento contará al menos dos baños perfectamente señalizados uno para hombres y el otro para mujeres El baño de los hombres deberá contar: WC. 1						

	urinario, un lavamanos con grifería temporizada. El baño de las mujeres deberá contar con WC y lavamanos con grifería temporizada como básico						
N.O.50. El número de servicios higiénicos o duchas sanitarias corresponde al especificado por la autoridad competente.	Los establecimientos que tengan una acogida de varones entre 1-20 deberá contar: 1 WC, un urinario , un lavamanos 21-40: 2WC, 2 urinarios y 2 Lavamanos, en el casos de las damas se mantiene la norma igual a excepción de los urinarios						
b.7. Infraestructura del área del personal							
N.C.5. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	Al menos 1 SSHH general de uso exclusivo de trabajadores	Al menos 1 SSHH general de uso exclusivo de trabajadores	Al menos 1 SSHH general de uso exclusivo de trabajadores				
N.C.6. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal y el almacenamiento de sus artículos personales.	Las áreas de asignada para cambio de ropa deberá estar equipada con casilleros individuales igual al número de trabajadores	Posee área de cambio de ropa y almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento				
N.C.7. Cuenta con un área de comedor para uso exclusivo del personal.	Esta área deberá estar dotada iluminación, ventilación adecuada. número de mesas y sillas acorde al número de	Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al	Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al	Usa comedor de clientes fuera del horario			

	trabajadores o usa comedor de clientes fuera del horario de atención al público	público	público	de atención al público			
b.8. Infraestructura para la seguridad							
N.O.51. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	Ninguna parte o zona del establecimiento deberá estar alejada de una salida exterior y dicha distancia deberá estar en función del grado de riesgo existente. Las salidas deberán estar señaladas e iluminadas. La resistencia al fuego de los componentes estructurales responderá mínimo al tipo de construcción No. 3, según la norma INEN Protección Contra Incendios.						
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.52. Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos.	Los interruptores deberán instalarse en puntos fácilmente accesibles y su altura de montaje estará comprendida entre 0,80 m y 1,40 m, medida desde su punto más bajo sobre el nivel del piso terminado. Cuando se instala sobre mesones de cocina o baño, se deberá colocar los tomacorrientes a una altura mínima de 0,10 m del mesón. Se instalará al menos						

	un tomacorriente por cada 10 m2 o fracción de local, con un mínimo de (3) tres tomacorrientes.						
C. EQUIPAMIENTO							
c.1. Equipamiento general							
N.O.53. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.							
N.O.54. Los sistemas de amplificación del servicio de ambientación musical y/o del servicio de música y artistas en vivo, (de ser el caso), están colocados al interior del establecimiento y se encuentran dirigidos hacia el interior.	No deberá molestar a los moradores y a otros negocios del sector.						
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.55. El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son	Los residuos sólidos urbanos se sacaran del establecimiento de acuerdo a la ordenanza municipal 213 Se deberá solicitar						

entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	horarios especiales de recolección con la finalidad de facilitar la fluidez vehicular						
N.O.56. Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	Los residuos de alimentos, aceites y grasas usadas previamente se los deberá filtrar y almacenar temporalmente en recipientes tapados para posteriormente ser entregados a los gestores ambientales						
c.2 Equipamiento del área de comedor							
N.O.57. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al aforo.	Que vayan de acuerdo al concepto del lugar.						
N.O.58. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo.	Vajillas de cerámica en perfecto estado de conservación Cristalería en buen estado y diseño de acuerdo a las características de bebidas que ofrece el establecimiento. Cubiertos en perfecto estado. Todo debe ser hecho con materiales que resistan el uso intensivo					Vajilla y cubiertos desechables.	
c.3 Equipamiento del área de cocina							
N.O.59. Cuenta con cocina industrial y válvula de baja presión.	Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a 40.000 BTU por cada quemador.						
N.O.60. La cocina	Irán de acuerdo al						

cuenta con un sistema de extracción que impide la contaminación de olores y atrapa las grasas acumuladas.	tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).						
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.Q.61. Cuenta con iluminación industrial para cocina	Deberán usarse lámparas industriales con luz fría, protegidas de la humedad y la grasa y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.						
N.Q.62. Cuenta con implementos de cocina (ollas, sartenes, cucharas, entre otros) discriminados para su uso en agua o aceite y en dulce o sal.	Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de						

	su uso para evitar la contaminación cruzada						
N.O.63. Las superficies donde se preparan las bebidas y alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables.	De acero inoxidable, mármol o granito. Está prohibido el uso de madera.						
N.O.64. Cuenta con un sistema de congelación con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otro para frutas/verduras.	Debe contar con el sistema de congelación para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse en separado carne res, cerdo pollo y pescado en empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos. De acero inoxidable de carácter industrial.					Cuenta con un sistema que asegura la cadena de frío de los alimentos	
N.O.65. Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otra para frutas/ verduras y lácteos.	Fríos (prod. congelados: helados, verduras, fruta, carne, pescado, marisco, bollos y pasteles) ≤ -18 °C Refrigeradores (carne y aves) ≤ 7 °C Refrigeradores, productos a granel (cárnicos, queso) ≤ 10 °C Vitrinas de frío (bebidas) ≤ 10 °C Refrigeradores de auto-servicio (productos lácteos, bollos y pasteles) ≤ 10 °C Todos de acero inoxidable de carácter industrial.					Cuenta con un sistema que asegura la cadena de frío de los alimentos	

N.O.66. Cuenta con instrumentos de control de temperatura para la cocción y la refrigeración /congelación de alimentos.	El establecimiento debe contar como mínimo un medidor de la calidad del aceite para llevar el control. Y un termómetro para control de la cadena de frio para el almacenamiento y control de preparación de los alimentos.						
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
c. Equipamiento del área de bar							
N.O.69. Cuenta con un sistema de almacenamiento de alimentos secos.	Separando los productos del área de cocina.						
N.O.70. Cuenta con un sistema de refrigeración para productos frescos.							
N.O.71. Cuenta con un sistema de congelación para alimentos de uso exclusivo del bar.	Separado totalmente de la cocina y de alimentos que se usen para la elaboración de comida caliente.						
c. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias							
N.O.72. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento:	a. Espejo sobre el lavamanos b. Basurero con tapa c. Dispensador de jabón con este elemento disponible d. Sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de						

	toallas de mano con este elemento disponible e. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible f. Dispensador de papel higiénico con este elementos disponible g. Sistema de aromatización						
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
c. Equipamiento para la seguridad							
N.9.73. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Los establecimientos que cuente 1-9 empleados deben cumplir con: Botiquín de primeros el mismo que debe contener venda azul venda adhesiva almohadilla de gasa estéril crema para quemadura toalla limpiadora Antinflamatorios (ej: Ibuprofeno) Alcohol, agua oxigenada, Termómetro Aspirinas Tiejeras de punta redondeada Si el número de empleados es mayor deberá ajustarse a los requerimientos establecidos por la autoridad competente.						

N.O.74. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Los extintores se colocarán en las proximidades de los sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables, accesibles y visibles desde cualquier punto del local. Se colocarán extintores de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m2. El establecimiento deberá contar con 2 extintores como mínimo. La distancia a recorrer horizontalmente desde cualquier punto del área protegida hasta alcanzar el extintor más próximo no excederá de 25 m.						
N.O.75.Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente.	Debe contarse con centralina de gas para los equipos, con tanques de gas industrial y que proporcionen la presión de gas necesarias para el buen funcionamiento de los mismos. Los tanques de gas deben estar en contenedores o armarios que cumplan con los requisitos establecidos						

	por la autoridad competente. En el exterior del contenedor debe estar previsto las siguientes inscripciones de seguridad: Peligro gas inflamable Prohibido fumar o entrar con llama Identificación de la comercializadora de gas						
D. SEÑALIZACIÓN							
N.O.76. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	El establecimiento dará exhibir una placa de 20 x 30 cm espacio 100% libre de humo.						
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.77. En caso de que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán:	a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco.						
N.O.78. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales,	Las salidas y rutas deben estar claramente visibles y señalizadas de manera que las personas puedan encontrar la dirección de escape. Las salidas de evacuación deben						

por la autoridad competente.	estar señalizadas con un indicativo de salida emergencia que se colocará sobre las puertas o muy próximas a ellas						
N.O.79. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	Los letreros que promueven el uso eficiente de agua y energía deberán colocase en los baños de hombre, mujeres, del personal y en el área de cocina.						
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.80. Cuenta con señalización de: a. Areas restringidas y de uso exclusivo del personal b. Areas peligrosas o con material inflamable	La señalización de áreas restringidas y peligrosas debe cumplir con las especificaciones de la autoridad competente El material puede ser acrílico o adhesivo.						
N.O.81. Cuenta con letreros que especifican la no venta de bebidas alcohólicas moderadas y no moderadas (según categoría), a menores de edad y en horarios no permitidos.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas, desde la apertura hasta el cierre del local. El establecimiento se reserva el derecho dejar de servir alcohol a un cliente cuando lo considere conveniente. Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles , preferentemente al ingreso del establecimiento	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas. El establecimiento se reserva el derecho dejar de servir alcohol a un cliente cuando lo considere convenien	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas. El establecimiento se reserva el derecho dejar de servir alcohol a un cliente cuando lo considere convenient e.				

		te.					
E. SERVICIOS							
N.C.8. Brinda el servicio de guardarropa	Una persona será la encargada de recibir abrigos y carteras y el establecimiento deberá tener dispositivos en las mesas que soporten las carteras y brinden seguridad a los clientes.						
N.C.9. Brinda el servicio de internet	Proporcionará la clave de acceso a todos los clientes que se encuentren dentro del establecimiento.						
N.C.10. Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento.	Tendrá convenios con cooperativas de taxis o taxis ejecutivos que puedan llegar al lugar de una manera rápida.						
N.C.11. Brinda alternativas de pago adicionales al efectivo, en función de su categoría.	El establecimiento debe tener equipo para cobrar con tarjeta de crédito y de débito para brindar al cliente la mayor facilidad de pago.						
N.C.82. Cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera del cliente en el establecimiento.	En caso de necesitar tendrá calentadores de ambiente a gas, de igual manera aire acondicionado o sistemas de ventilación.						
Criterio norma	5 Tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)

N.C.12. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta gastronómica y especialidad culinaria, con el detalle de ingredientes y precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría).	Carta de oferta de alimentos En la oferta gastronómica deberá incluirse un 10% de la cocina patrimonial o al menos el 25% de ingredientes no tradicionales	Carta de oferta de alimentos. En la oferta gastronómica deberá incluirse un 10% de la cocina patrimonial o al menos el 25% de ingredientes no tradicionales	Carta de oferta de alimentos. En la oferta gastronómica deberá incluirse un 10% de la cocina patrimonial o al menos el 25% de ingredientes no tradicionales			Informa a través de algún sistema la oferta de alimentos	
N.C.13. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta de bebidas, de acuerdo a la categoría, con el detalle de precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría)	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.				
N.O.83. La oferta gastronómica en ningún caso incluye especies animales ni vegetales en veda, peligro de extinción o amenazadas.							
N.C.15. Toda información escrita y/o digital que se provee a los clientes es en dos idiomas (nacional y extranjero).							
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.C.16. Los							

trabajadores del área operativa o administrativa, hablan un idioma extranjero.	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador habla un idioma extranjero			Al menos 1 trabajador habla un idioma extranjero	
N.C.17. El establecimiento brinda servicio a la mesa con una persona especializada.	El número de meseros esta relacionado con el número de mesas que se tiene en el restaurante ya la capacidad del mismo.						
F. MANTENIMIENTO							
N.O.84. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).							
N.O.85. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	Se debe tener un registro de limpieza con funciones específicas por área y los horarios de limpieza de las mismas.						
N.O.86. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	Se debe mantener un inventario de los equipos y materiales.						
G. PERSONAL							
N.O.87. El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre	El personal de servicio del establecimiento debe estar uniformado. En el uniforme debe						

de la persona.	constar el nombre del establecimiento y de la persona, claramente visible,						
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.88. El personal de preparación de alimentos cuenta con protección de cabello y de manos.	El personal de preparación de alimentos debe contar con: Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes. Cabello recogido y protección de cabello: malla, champiñón o cofia. Uñas bien cortadas y protección de manos						
N.O.89. El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta cuenta con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	Todos los empleados que manipulen alimentos deben presentar de manera obligatoria su carnet de salud emitido por el Municipio de Quito en convenio con centros de salud.						
N.O.18. El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.	Al menos 2 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores				
N.O.90. El personal está entrenado para la atención de emergencias.	Deben contar con números de emergencia. Además de una guía telefónica actualizada.						
N.O.19. El establecimiento cuenta con personal	• Personal de recibimiento de	•Personal de	•Personal de recibimient				

especializado en la atención al cliente, según categoría.	clientes (maitre o hostess) • Personal de cocina (chef) • Personal de comedor	recibimiento de clientes (maitre o hostess) • Personal de cocina (chef) • Personal de comedor	o de clientes • Personal de cocina (cocinero) • Personal de comedor				
F ADMINISTRATIVO							
N.D.91. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.	Todos los empleados del lugar deben estar familiarizados con estos datos de la empresa.						
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.D.92. El establecimiento tiene entre sus políticas: a. La no contratación de menores de edad. b. La no promoción de la prostitución. c. La no venta de estupefacientes. d. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación							

interna para la convivencia dentro del establecimiento)							
N°.93. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos especifica:	a. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades. b. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente los alimentos y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.						
LEGAL							
N°.94. El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria.	Las facturas deben estar vigentes y deben cumplir con los lineamientos de actividad a realizar por el establecimiento.						
N°.95. El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país.	Todos deberán tener documentos legales y respaldos de la información de cada trabajador.						
Criterio norma	5 tenedores	4 tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)

N.O.96. Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral.							
N.O.97. El personal recibe mensualmente lo correspondiente al 10% de servicio, de manera equitativa.	Entre personal de servicio y personal de cocina.						

ANEXO TÉCNICO 3: CAFETERIAS

Definición:

Establecimiento que prepara alimentos fríos y calientes (sánduches, panes, galletas, pasteles, empanadas, bolones, quimbolitos, humitas, helados u otros similares) que acompañan una bebida fría o caliente no alcohólica (cafés, infusiones, batidos, refrescos, jugos de frutas, yogurt u otros similares), con servicio a la mesa para consumo inmediato en el establecimiento. El número de sillas y mesas de la cafetería deberá acoger al 100% de la capacidad máxima de comensales (aforo).

El ser considerado cafetería no está condicionado a la especialidad (heladería, panadería, sanduchería o similares) sino a los servicios y calidad de servicios que se ofrecen, en función de los cuales se determinará la categoría que va entre cinco tazas y una taza.

Este establecimiento no vende platos a la carta, menús ni comidas rápidas, ni podrá habilitar espacios para música en vivo ni pistas de baile, asimismo en función de que este tipo de establecimiento no contempla el expendio de bebidas alcohólicas no podrá exhibirlas ni habilitar áreas de bar.

Categorías de cafeterías para el Centro Histórico:

a. 5 tazas (lujo)
b. 4 tazas (primera)
c. 3 tazas (segunda)

Categorías específicas para el DMQ:

a. Express o Delivery (incluye patios de comida)

Criterio norma	5 Tazas	4 tazas	3 Tazas	2 tazas	1 tazas	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
J. ACCESO							
a.1 Identificación externa							
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada						
N.O.2. La identificación exterior incluye:	La identificación exterior deberá tener						

nombre comercial, tipo de actividad turística y categoría del establecimiento.	relación directa con la actividad y categoría.						
a3. Área de recepción y sala de espera							
N.O.3. Exhibe información del aforo.	La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.						
N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad.	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público.	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público.	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público.			La información turística debe ubicarse en el área de atención al público.	
N.O.1. Exhibe la oferta gastronómica y bebidas permitidas según categoría con precios incluidos impuestos (con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite libre inclusión del IVA)	Incluye IVA y servicio	Incluye IVA y servicio	Incluye IVA y servicio			Incluye IVA	
N.O.5. Exhibe los horarios de atención de una manera visible.	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo.						
N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	Debe colocarse en lugar visible al público. Debe estar protegida para evitar el	Debe colocarse en lugar visible al público. Debe estar protegida para evitar el deterioro.	Debe colocarse en lugar visible al público. Debe estar protegida para evitar el deterioro.	Debe colocarse en lugar visible al público. Debe estar protegida para evitar el deterioro.		Debe colocarse en lugar visible al público. Debe estar protegida para evitar el deterioro.	

	deterioro.						
N.O.7. Cuenta con mobiliario para la espera y uso exclusivo de los clientes.	Debe tener una sala de espera o un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.	Debe tener una sala de espera o un lugar donde las personas puedan sentarse. Esta dependerá del tamaño del local.	Debe tener un lugar donde las personas puedan sentarse a esperar. Esta dependerá del tamaño del local.	Debe tener un lugar donde las personas puedan sentarse a esperar. Esta dependerá del tamaño del local.			
Criterio norma	5 tazas	4 Tazas	3 Tazas	2 tazas	1 taza	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
a) Acceso para personas con discapacidad							
N.O.8. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados (Rampas, barreras de seguridad y ascensor).	La accesibilidad contará con rampas, pasillos de acceso, al menos un baño adecuado, estos deberán cumplir con los requerimientos de ley. Contará al menos con dos mesas de forma rectangular, estratégicamente colocadas, que tengan una altura de setenta y cinco centímetros libres del piso a la parte inferior de la mesa, para comensales en sillas de ruedas.						
a) Ingresos							
N.O.2. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores	Todas las áreas de ingreso de clientes deben encontrarse: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores,	Accesos diferenciados o no diferenciados	Accesos diferenciados o no			Accesos diferenciados o no diferenciados	

	sin polvo y ordenados). Todas las áreas de ingreso del personal y de insumos/proveedores (a través de zonas de carga y descarga) deben encontrarse: a. señalizadas b. libres de obstáculos c. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados)		diferenciados				
N.O.9. En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al publico.			(horarios según categorías)	(horarios según categorías)	(horarios según categorías)	(horarios según categorías)	
N.O.10. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados)	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.			El lugar deberá estar siempre en óptimas condiciones de limpieza, libre de olores.	
K INFRAESTRUCTURA							
b.1 Infraestructura general							
N.O.11. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores.	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. El sistema de ventilación artificial debe promover el						

	ahorro energético Los sistemas de ventilación deben limpiarse periódicamente para prevenir la acumulación de polvo.						
N.O.12. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.	Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.						
N.O.13. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.							
N.O.14. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y/o bebidas.	Las áreas para servicios higiénicos deben estar bien localizadas y no deben causar incomodidad al cliente por la cercanía a estos.						
N.O.15. Las áreas del establecimiento, principalmente las de	No se puede utilizar madera por ningún motivo para paredes y						

cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	pisos de baños y cocina. Los pisos de material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable. La puertas						
N.O.16. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable.	Se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos y bebidas.						
Criterio norma	5 Tazas	4 tazas	3 Tazas	2 tazas	1 tazas	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.17. Cuenta con una bodega de vinos y licores, menaje.	Cada una ubicada de acuerdo a la función que cumple y por separado. En el caso de los licores, alejado del calor y el fuego.						
N.O.18. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas.	El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado.						
N.O.19. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental							

local, de acuerdo a sus especificaciones.							
N.O.20. El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techo, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	La música o el sonido del lugar deberá permanecer dentro del lugar, evitando perturbar a los moradores y a los demás negocios del sector.						
N.O.21. Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas y/o filtros de condensación de grasa, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).						
b.- Infraestructura del área de bar							
N.O.22. Las superficies donde se preparan las bebidas son de	No se permite el uso de madera. Se utilizará acero						

materiales de fácil limpieza y lavables.	inoxidable, mármol o granito.						
N.O.23. Cuenta con un área de lavado en acero inoxidable con agua corriente.	De dos o un pozo dependiendo la capacidad del lugar. De acero inoxidable, con mezcladora para agua caliente y agua fría.						
N.O.24. Existe una barra con taburetes con capacidad para alojar el 5% del aforo							
b.3. Infraestructura del área de comedor							
N.C.3. El espacio asignado a cada cliente corresponde a la categoría y aforo. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algun sistema de ventilación inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	Aforo es de 1,4 m2 por persona (L: 1,40m x A: 1,0m)	Aforo es de 1,2 m2 por persona (L: 1,34m x A: 0,90m)	Aforo es de 1,0 m2 por persona (L: 1,20m x A: 0,85m)	Aforo es de 0,85 m2 por persona (L: 1,15m x A: 0,74m)	Aforo es de 0,75 m2 por persona (L: 1,08m x A: 0,70m)		
		Aforo es de 0,85 m2 (L: 1,15m x A: 0,74m)	Aforo es de m2 (L: 1,08m x A: 0,70m)	0,75 Esta categoría no tiene comedor	Esta categoría no tiene comedor		
N.O.25. Las sillas ocupadas entre mesas tienen una separación de 50 cm.							
Criterio norma	5 tazas	4 tazas	3 tazas	2 tazas	1 tazas	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.26. Existe un área de comedor que cuenta con espacios habilitados para personas con discapacidad, en los cuales, las sillas entre mesas tienen una separación de 75 cm.							
b.4. Infraestructura del área de cocina							
N.C.4. El área asignada							

a la cocina es equivalente al menos al p rcentaje del comedor signado por categoría.	30% del área del comedor	20% del área del comedor	20% del área del comedor				
N.O.27. Tiene un área independiente del área de servicio al cliente, asignada para bodega de alimentos secos.	Bien adecuada con repisas que no permitan el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Seca, bien ventilada y limpia.						
N.O.28. Cuenta con áreas específicas independientes del área de servicio al cliente, donde se almacenan los frescos.	Sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado.						
N .29. El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente disponible de manera permanente.	De dos pozos con mezcladora de agua caliente y fría.		De dos pozos.			1 pozo	
Criterio norma	5 Tazas	4 tazas	3 tazas	2 tazas	1 tazas	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N .30. Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, carnes, entre otros para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.	De carácter obligatorio para todos los establecimientos.						
N.O.31. El dispositivo	El dispositivo atrapa						

para la retención de aceite y grasa se encuentra localizado en los conductos de desagüe de la cocina, antes del punto de descarga al alcantarillado.	grasa debe ser limpiado regularmente para para prevenir el escape de cantidades apreciables de grasa y la generación de malos olores.						
N.O.32. Las áreas de cocina se encuentran ventiladas y presentan seguridades contra el acceso de plagas.	El área de cocina debe estar ventilada para prevenir la condensación de vapor, calor y la acumulación de polvo. Los filtros de los sistemas de ventilación como: extractores, conductores de aire y campanas deben retirarse y limpiarse con regularidad					Debe asegurar la protección de los alimentos del ambiente	
N.O.33. Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	Los pisos no deben ser de material poroso, el material del piso debe ser antideslizantes en seco y mojado. Los drenajes de piso deben estar protegidos con rejillas que eviten el acceso a plagas. Las paredes deben ser lizas e impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección.						
Criterio norma	5 Tazas	4 tazas	3 tazas	2 tazas	1 tazas	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
b. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias							
N.O.35. El servicio higiénico o batería	Totalmente separada y bien rotulada.						

sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.							
N.O.36. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con iluminación natural y/o artificial.	Las baterías sanitarias pueden tener iluminación artificial y ventilación por medio de pozos de aire de 1 m2 de área y lados de 1 m como mínimo.						
N.O.37. El sistema para la activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	El sistema para activar la iluminación estará ubicada a 1.20m desde el piso						
N.O.38. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.							
N.O.39. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.							
Criterio norma	5 tazas	4 tazas	3 tazas	2 tazas	1 taza	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.40. Los desechos							

líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.							
N.O.41. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación del ambiente.	El basurero del baño deberá estar provisto de funda plástica resistente y tapa						
N.O.42. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran signos de deterioro ni humedad.							
N.O.43. Los pisos son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.							
N.O.44. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.							
N.O.45. Las puertas							

cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.							
N.O.46. En el caso de que el área de los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios (libres de polvo, son despiden olores y ordenados).							
N.O.47. El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	Deberá adecuarse al menos un servicio higiénico para personas con discapacidad el mismo que cumplirá con requisitos técnicos En estos casos, las medidas del espacio para excusado serán de 1.70 x 1.70 m, y deben colocarse pasamanos y/o soportes en los muros. Lavamanos con grifería temporizada, provisto de accesorios que pueda ser accionado por la persona con discapacidad. Puerta de ancho libre mínimo de 0.90m. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.						
N.O.48. Todo servicio	Los servicio						

higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: d. Inodoro con asiento y tapa e. Urinario f. Lavamanos	higiénicos deberán contar con la siguiente elementos básicos como: -Inodoro con asiento y tapa -Urinario -Lavamanos -dispensador de papel higiénico - basureo -jabón -secador de manos o toallas absorbentes desechables Espejo sobre el lavamanos Dispensador de desinfectante dentro y fuera de las instalaciones						
Criterio norma	5 tazas	4 tazas	3 tazas	2 tazas	1 tazas	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.O.49. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.	El establecimiento contará al menos dos baños perfectamente señalizados uno para hombres y el otro para mujeres El baño de los hombres deberá contar: WC. 1 urinario, un lavamanos con grifería temporizada. El baño de las mujeres deberá contar con WC y lavamanos con grifería temporizada como básico						
N.O.50. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias corresponde al	Los establecimientos que tengan una acogida de varones entre 1-20 deberá						

especificado por la autoridad competente.	contar: 1 WC, un urinario , un lavamanos 21-40: 2WC, 2 urinarios y 2 Lavamanos, en el casos de las damas se mantiene la norma igual a excepción de los urinarios						
b./. Infraestructura del área del personal							
N.C.5. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	SSHH exclusivos y acorde al número de trabajadores	SSHH exclusivos y acorde al número de trabajadores	Al menos 1 SSHH general de uso exclusivo de trabajadores			Al menos 1 SSHH general de uso exclusivo de trabajadores	
N.C.6. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal y el almacenamiento de sus artículos personales.	Las áreas de asignada para cambio de ropa deberá estar equipada con casilleros individuales igual al número de trabajadores	Posee área de cambio de ropa y almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento			Posee área de cambio de ropa y almacenamiento	
N.C.7. Cuenta con un área de comedor para uso exclusivo del personal.	Esta área deberá estar dotada iluminación, ventilación adecuada. Número de mesas y sillas acorde al número de trabajadores. Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al público	Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al público	Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al público				

b.8. Infraestructura para la seguridad							
N-O.51. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	Ninguna parte o zona del establecimiento deberá estar alejada de una salida exterior y dicha distancia deberá estar en función del grado de riesgo existente. Las salidas deberán estar señaladas e iluminadas. La resistencia al fuego de los componentes estructurales responderá mínimo al tipo de construcción No. 3, según la norma INEN Protección Contra Incendios.						
N-O.52. Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos.	Los interruptores deberán instalarse en puntos fácilmente accesibles y su altura de montaje estará comprendida entre 0,80 m y 1,40 m, medida desde su punto más bajo sobre el nivel del piso terminado. Cuando se instala sobre mesones de cocina o baño, se deberá colocar los tomacorrientes a una altura mínima de 0,10 m del mesón. Se instalará al menos un tomacorriente por cada 10 m2 o fracción de local, con un						

	mínimo de (3) tres tomacorrientes.						
EQUIPAMIENTO							
. Equipamiento general							
N.O.53. La ambientación ecoración, mobiliario iluminación) se cuentra en armonía con el concepto del tablecimiento, sin que o implique el uso de pecies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la hibición de piezas queológicas o trimonio histórico sin los permisos correspondientes de la toridad competente.							
O.54. Los sistemas de mplificación del servicio de ambientación musical del servicio de sica y artistas en vivo, (de ser el caso), están colocados al erior del ablecimiento y se cuentran dirigidos hacia el interior.	No deberá molestar a los moradores y a otros negocios del sector.						
O.55. El ablecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos pel/cartón), tetrapak, rio y plásticos, smos que son entregados a la red de colección pública, tores ambientales orizados o son depositados en los	Los residuos sólidos urbanos se sacaran del establecimiento de acuerdo a la ordenanza municipal 213 Se deberá solicitar horarios especiales de recolección con la finalidad de facilitar la fluidez vehicular						

puntos limpios existentes en la ciudad.							
N.O.56. Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	Los residuos de alimentos, aceites y grasas usadas previamente se los deberá filtrar y almacenar temporalmente en recipientes tapados para posteriormente ser entregados a los gestores ambientales						
c.2. Equipamiento del área de comedor							
N.O.57. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al aforo.	Que vayan de acuerdo al concepto del lugar.						
N.O.58. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo.	Vajillas de cerámica en perfecto estado de conservación Cristalería en buen estado y diseño de acuerdo a las características de bebidas que ofrece el establecimiento. Cubiertos en perfecto estado. Todo debe ser hecho con materiales que resistan el uso intensivo					Vajilla y cubiertos desechables	
c.3. Equipamiento del área de cocina							
N.O.59. Cuenta con cocina industrial y válvula de baja presión.	Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a 40.000 BTU por cada quemador.						
Cuenta con papel de cocina y papel toalla para el secado de manos del personal.							
N.O.60. La cocina cuenta con un sistema	Irán de acuerdo al tamaño de los equipos						

de extracción que impide la contaminación de olores y atrapa las grasas acumuladas.	de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).						
N.O.61. Cuenta con iluminación industrial para cocina	Deberán usarse lámparas industriales con luz fluorescente, protegidas de la humedad y la grasa y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.						
N.O.62. Cuenta con implementos de cocina (ollas, sartenes, cucharas, entre otros) discriminados para su uso en agua o aceite y en dulce o sal.	Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la contaminación cruzada						
N.O.63. Las superficies	De acero						

donde se preparan las bebidas y alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables.	inoxidable. Está prohibido el uso de madera.						
N.O.64. Cuenta con un sistema de congelación con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otro para frutas/verduras.	Debe contar con el sistema de congelación para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse en separado carne res, cerdo pollo y pescado en empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos. De acero inoxidable de carácter industrial.			Cuenta con un sistema que asegura la cadena de frío de los alimentos			Cuenta con un sistema que asegura la cadena de frío de los alimentos
N.O.65. Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otra para frutas/ verduras y lácteos.	Fríos (prod. congelados: helados, verduras, fruta, carne, pescado, marisco, bollos y pasteles) ≤ -18 °C Refrigeradores (carne y aves) ≤ 7 °C Refrigeradores, productos a granel (cárnicos, queso) ≤ 10 °C Vitrinas de frío (bebidas) ≤ 10 °C Refrigeradores de auto-servicio (productos láteos, bollos y pasteles) ≤ 10 °C Todos de acero inoxidable de carácter industrial.			Cuenta con un sistema que asegura la cadena de frío de los alimentos			Cuenta con un sistema que asegura la cadena de frío de los alimentos

N.O.66. Cuenta con instrumentos de control de temperatura para la cocción y la refrigeración /congelación de alimentos.	El establecimiento debe contar como mínimo un medidor de la calidad del aceite para llevar el control. Y un termómetro para control de la cadena de frio para el almacenamiento y control de preparación de los alimentos.						
Criterio norma	5 tazas	4 tazas	3 tazas	2 tazas	1 tazas	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
c.4. Equipamiento del área de bar							
N.O.69. Cuenta con un sistema de almacenamiento de alimentos secos.	Separando los productos del área de cocina.						
N.O.70. Cuenta con un sistema de refrigeración para productos frescos.							
N.O.71. Cuenta con un sistema de congelación para alimentos de uso exclusivo del bar.	Separado totalmente de la cocina y de alimentos que se usen para la elaboración de comida caliente.						
c.5. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias							
N.O.72. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento:	h. Espejo sobre el lavamanos i. Basurero con tapa j. Dispensador de jabón con este elemento disponible k. Sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano con						

	este elemento disponible l. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible m. Dispensador de papel higiénico con este elementos disponible n. Sistema de aromatización						
c.7. Equipamiento para la seguridad							
N.O.73. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Los establecimientos que cuente 1-9 empleados deben cumplir con: Botiquín de primeros el mismo que debe contener venda azul venda adhesiva almohadilla de gasa estéril crema para quemadura toalla limpiadora Antinflamatorios (ej: Ibuprofeno) Alcohol, agua oxigenada, Termómetro Aspirinas Tiejeras de punta redondeada Si el número de empleados es mayor deberá ajustarse a los requerimientos establecidos por la autoridad competente.						
N.O.74. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros	Los extintores se colocarán en las proximidades de los						

implementos, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables, accesibles y visibles desde cualquier punto del local. Se colocarán extintores de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m2. El establecimiento deberá contar con 2 extintores como mínimo. La distancia a recorrer horizontalmente desde cualquier punto del área protegida hasta alcanzar el extintor más próximo no excederá de 25 m.						
N.O.75.Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente.	Debe contarse con centralina de gas para los equipos, con tanques de gas industrial y que proporcionen la presión de gas necesarias para el buen funcionamiento de los mismos. Los tanques de gas deben estar en contenedores o armarios que cumplan con los requisitos establecidos por la autoridad competente. En el exterior del						

	contenedor debe estar previsto las siguientes inscripciones de seguridad: Peligro gas inflamable Prohibido fumar o entrar con llama Identificación de la comercializadora de gas						
M. SEÑALIZACIÓN							
N.O.76. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	El establecimiento dará exhibir una placa de 20 x 30 cm espacio 100% libre de humo.						
N.O.77. En caso de que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán:	En el caso de que el establecimiento cuente con áreas abiertas, debe estar señalizada el a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco.						
N.O.78. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.	Las salidas y rutas deben estar claramente visibles y señalizadas de manera que las personas puedan encontrar la dirección de escape. Las salidas de evacuación deben estar señalizadas con un indicativo de salida emergencia que se colocará sobre las						

	puertas o muy próximas a ellas						
N.O.79. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	Los letreros que promueven el uso eficiente de agua y energía deberán colocase en los baños de hombre, mujeres, del personal y en el área de cocina.						
N.O.80. Cuenta con señalización de: c. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal d. Áreas peligrosas o con material inflamable	La señalización de áreas restringidas y peligrosas debe cumplir con las especificaciones de la autoridad competente El material puede ser acrílico o adhesivo.						
N.O.81. Cuenta con letreros que especifican la no venta de bebidas alcohólicas moderadas y no moderadas (según categoría), a menores de edad.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas. Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles , preferentemente al ingreso del establecimiento	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas .	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.			Solo bebidas no alcohólicas moderadas (cerveza)	
N. SERVICIOS							
N.C.8. Brinda el servicio de guardarropa	Una persona será la encargada de recibir abrigos y carteras y el establecimiento deberá tener dispositivos en las mesas que soporten las carteras y brinden seguridad a los clientes.						
N.C.9. Brinda el servicio de internet	Proporcionará la clave de acceso a todos los clientes que se						

	encuentren dentro del establecimiento.						
N.C.10. Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento.	Tendrá convenios con cooperativas de taxis o taxis ejecutivos que puedan llegar al lugar de una manera rápida.						
N.C.11. Brinda alternativas de pago adicionales al efectivo, en función de su categoría.	El establecimiento debe tener equipo para cobrar con tarjeta de crédito y de débito para brindar al cliente la mayor facilidad de pago.						
N.O.82. Cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera del cliente en el establecimiento.	En caso de necesitar tendrá calentadores de ambiente a gas, de igual manera aire acondicionado o sistemas de ventilación.						
N.C.12. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta gastronómica y especialidad culinaria, con el detalle de ingredientes y precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría).	Carta de oferta de alimentos En la oferta gastronómica deberá incluirse un 10% de la cocina patrimonial o al menos o al menos el 20% de ingredientes no tradicionales	Carta de oferta de alimentos. En la oferta gastronómica deberá incluirse un 10% de la cocina patrimonial o al menos o al menos el 20% de ingredientes no tradicionales	Carta de oferta de alimentos. En la oferta gastronómica deberá incluirse un 10% de la cocina patrimonial o al menos o al menos			Informa a través de algún sistema la oferta de alimentos	

			el 20% de ingredientes no tradicionales				
N.C.13. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta de bebidas, de acuerdo a la categoría, con el detalle de precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría). Los horarios de servicio de bebidas alcohólicas irán desde la apertura hasta el cierre del local.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas. El establecimiento se reserva el derecho de no seguir sirviendo bebidas alcohólicas a los clientes cuando ellos lo consideren.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas. El establecimiento se reserva el derecho de no seguir sirviendo bebidas alcohólicas a los clientes cuando ellos lo consideren.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas. El establecimiento se reserva el derecho de no seguir sirviendo bebidas alcohólicas a los clientes cuando ellos lo consideren.			Solo bebidas no alcohólicas moderadas (cerveza)	
N.O.83. La oferta gastronómica en ningún caso incluye especies animales ni vegetales en veda, peligro de extinción o amenazadas.							
N.C.15. Toda información escrita y/o digital que se provee a							

los clientes es en dos idiomas (nacional y extranjero).							
Criterio norma	5 tenedores	4 Tenedores	3 tenedores	2 tenedores	1 tenedor	Delivery / Express	Especial (zonas uso público)
N.C.16. Los trabajadores del área operativa o administrativa, hablan un idioma extranjero.	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador habla un idioma extranjero			Al menos 1 trabajador habla un idioma extranjero	
N.C.17. El establecimiento brinda servicio a la mesa con una persona especializada.	El número de meseros esta relacionado con el número de mesas que se tiene en el restaurante ya la capacidad del mismo.	El número de meseros esta relacionado con el número de mesas que se tiene en el restaurante ya la capacidad del mismo.	El número de meseros esta relacionado con el número de mesas que se tiene en el restaurante ya la capacidad del mismo.				
O. MANTENIMIENTO							
N.O.84. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos							

olores).							
N.O.85. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	Se debe tener un registro de limpieza con funciones específicas por área y los horarios de limpieza de las mismas.						
N.O.86. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	Se debe mantener un inventario de los equipos y materiales.						
P. PERSONAL							
N.O.87. El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.	El personal de servicio del establecimiento debe estar uniformado. En el uniforme debe constar el nombre del establecimiento y de la persona, claramente visible,						
N.O.88. El personal de preparación de alimentos cuenta con protección de cabello y de manos.	El personal de preparación de alimentos debe contar con: Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes. Cabello recogido y protección de cabello: malla, champiñón o cofia. Uñas bien cortadas y protección de manos						
N.O.89. El personal que manipula alimentos de manera directa e	Todos los empleados que manipulen alimentos deben						

indirecta cuenta con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	presentar de manera obligatoria su carnet de salud emitido por el Municipio de Quito en convenio con Centros de Salud.						
N.C.18. El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.	Al menos 2 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores			Al menos 1 por cada 10 trabajadores	
N.O.90. El personal está entrenado para la atención de emergencias.	Deben contar con números de emergencia. Además de una guía telefónica actualizada.						
N.C.19. El establecimiento cuenta con personal especializado en la atención al cliente, según categoría.	• Personal de recibimiento de clientes (maitre o hostess) • Personal de cocina (chef) • Personal de comedor	•Personal de recibimiento de clientes (maitre o hostess) •Personal de cocina (chef) • Personal de comedor	•Personal de recibimiento de clientes •Personal de cocina (cocinero) • Personal de comedor			•Personal de cocina (cocinero)	
Q. ADMINISTRATIVO							
N.O.91. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.	Todos los empleados del lugar deben estar familiarizados con estos datos de la empresa.						

N.O.92. El establecimiento tiene entre sus políticas: e. la no contratación de menores de edad. f. la no promoción de la prostitución. g. La no venta de estupefacientes. h. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)							
N.O.93. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica:	c. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades. d. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente los alimentos y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por						

	alimentos, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.						
El establecimiento tiene certificado de manejo de BPM	Todo el personal debe estar capacitado con el manejo de BMP						
R. LEGAL							
N.O.94. El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria.	Las facturas deben estar vigentes y deben cumplir con los lineamientos de actividad a realizar por el establecimiento.						
N.O.95. El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país.	Todos deberán tener documentos legales y respaldos de la información de cada trabajador.						
N.O.96. Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral.							
N.O.97. El personal recibe mensualmente lo correspondiente al 10% de servicio, de manera equitativa.	Entre personal de servicio y personal de cocina.						

A 0013

ANEXO TÉCNICO 4: BARES

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 Copas	4 copas	3 copas	2 copas
A. ACCESO					
a.1. Identificación externa					
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la Colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.				
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial, tipo de actividad turística y categoría del establecimiento.	La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m Adosado a la fachada frontal del establecimiento				
a.2. Área de recepción					
N.O.3. Exhibe información del aforo.	La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.				
N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad.	La información turística debe ubicarse en el área de atención al público				
N.C.1. Exhibe la oferta					

gastronómica y bebidas permitidas según categoría con precios incluidos impuestos.	La carta Bebidas se presentará al cliente en el momento de ofrecerle los servicios, esta deberá incluir una pequeña descripción de las bebidas que lo componen, no se ofrecerá comida preparada solo snack.				
N.O.5. Exhibe los horarios de atención de una manera visible desde el exterior del establecimiento.	En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo				
N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	Se debe colocarse en lugar visible al público Debe estar protegida para evitar el deterioro				
a.3. Acceso para personas con discapacidad					
N.O.7. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados o cuenta con un procedimiento donde el personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.	Se contará con personas que estén capacitadas para ayudar a las personas con capacidades especiales				
a.4. Ingresos					
N.C.2. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores	Si son casas patrimoniales no deben aplicar.	Obligatorio ingresos diferenciados	Obligatorio ingresos diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

A 0013

N.O.8. En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público.					
Criterio norma		5 Copas	4 copas	3 copas	2 copas
N.O.9. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	Deberá contar con letreros de señalización e iluminación para el ingreso.				
B. INFRAESTRUCTURA					C.
b.1. Infraestructura general					
N.O.10. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores.	En el caso de ventilación natural las aberturas deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. El sistema de ventilación artificial debe promover el ahorro energético Los sistemas de ventilación estarán instalados de forma que se pueda acceder				

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

	fácilmente a filtros u otras partes que deban limpiarse o sustituirse				
N.O.11. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.					
N.O.12. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.	Uso de iluminación led permite un ahorro de hasta el 70% en energía.				
N.O.13. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y/o bebidas.					
N.O.14. Las áreas del establecimiento, principalmente las de cocina, baños y atención al cliente están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	* Suelo estarán construidos con materiales no absorbentes, impermeables y antideslizantes. * Las paredes estarán revestidas de materiales lisos y pintura lavable. *Techos lisos y fáciles de limpiar.				
N.O.15. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y					

material inflamable, la cual se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos.					
N.O.16. Cuenta con una bodega de vinos y licores.	Uso de estanterías de acero inoxidable.				
N.O.17. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas.	El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado con capacidad de uso diario mínimo de 1000 litros.				
Criterio norma		5 copas	4 copas	3 copas	2 copas
N.O.18. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus especificaciones.					

N.O.19. El establecimiento cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techo, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.					
N.O.20. Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas y/o filtros de condensación de grasa, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.					
b.2. Infraestructura del área de barra					
N.O.21. Las superficies donde se preparan las bebidas son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable. No son de madera.					
N.O.22. Cuenta con un área de lavado en acero inoxidable con agua corriente.	Pozos de acero inoxidable de				
N.O.23. Existe al menos una barra con taburetes con capacidad para alojar el 10% del aforo	La medida de la barra será de 1,10m de altura y 0,40 a 0,60m de ancho				

b.3. Infraestructura del área de comedor					
N.C.3. El espacio asignado a cada cliente corresponde a la categoría y aforo. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	El número máximo de plazas de bar es el resultado de dividir la superficie de la sala destinada a esta finalidad para 1,5	Aforo es de 1,2 m2 por persona (L: 1,34m x A: 0,90m)	Aforo es de 1,0 m2 por persona (L: 1,20m x A: 0,85m)	Aforo es de 0,85 m2 por persona (L: 1,15m x A: 0,74m)	Aforo es de 0,75 m2 por persona (L: 1,08m x A: 0,70m)
N.O.24. Las sillas ocupadas entre mesas deberán tener una separación mínima de 50 cm.					
N.O.25. Existe un área del bar, que cuenta con espacios habilitados para personas con discapacidad.					
Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 copas	2 copas
N.C.4. El área asignada a la cocina es equivalente al menos al porcentaje del área total de servicio al cliente, asignado por categoría.		10% del área del comedor	10% del área del comedor	10% del área del comedor	5% del área del comedor
N.O.26. Tiene un área independiente del área de servicio al cliente, asignada para bodega	Ubicada cerca de la cocina.				

de alimentos secos.					
N.O.27. Cuenta con áreas específicas independientes del área de servicio al cliente, donde se almacenan los frescos.					
N.O.28. El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente disponible de manera permanente y/o posee una máquina para el lavado de vajilla y cristalería.					
N.O.29. Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, carnes, entre otros para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.					
N.O.30. El dispositivo para la retención de aceite y grasa se encuentra localizado en los conductos de desagüe de la cocina, antes del punto de descarga al alcantarillado.	El dispositivo atrapa grasa debe ser limpiado regularmente para para prevenir el escape de cantidades apreciables de grasa y la generación de malos olores.				

N.O.31. Las áreas de cocina se encuentran ventiladas y presentan seguridades contra el acceso de plagas.					
N.O.32. Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.					
b.5. Infraestructura del área de artistas en vivo (si ofrece el servicio)					
N.O.33. Cuenta con un área destinada para uso exclusivo de artistas en vivo, donde no podrá habilitarse ningún otro servicio.	El área de cocina debe estar ventilada para prevenir la condensación de vapor, calor y la acumulación de polvo. Los filtros de los sistemas de ventilación como: extractores, conductores de aire y campanas deben retirarse y limpiarse con regularidad				
Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 copas	2 copas
b.6. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias					
N.O.34. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.					
N.O.35. El sistema para la activación	El sistema para activar la				

A 0013

de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	iluminación estará ubicada a 1.20m desde el piso				
N.O.36. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.	Uso de batería sanitaria inteligentes				
N.O.37. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.					
N.O.38. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.					
N.O.39. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.	El basurero del baño deberá estar provisto de funda plástica resistente y tapa				
N.O.40. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran signos de deterioro ni humedad.					

A 0013

N.O.41. Los pisos son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.					
N.O.42. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.					
N.O.43. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.					
Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 copas	2 copas
N.O.44. En el caso de que el área de los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios (libres de polvo, son despiden olores y ordenados).					
N.O.45. El establecimiento cuenta	Deberá adecuarse				

con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	al menos un servicio higiénico para personas con discapacidad el mismo que cumplirá con requisitos técnicos En estos casos, las medidas del espacio para excusado serán de 1.70 x 1.70 m, y deben colocarse pasamanos y/o soportes en los muros. Lavamanos con grifería temporizada, provisto de accesorios que pueda ser accionado por la persona con discapacidad. Puerta de ancho libre mínimo de 0.90m. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.				
N.O.46. Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: a. Inodoro con asiento y tapa b. Urinario c. Lavamanos	Los servicio higiénicos deberán contar con la siguiente elementos básicos como: -Inodoro con asiento y tapa -Urinario -Lavamanos -dispensador de papel higiénico - basureo				

A 0013

	-jabón -secador de manos o toallas absorbentes desechables Espejo sobre el lavamanos Dispensador de desinfectante dentro y fuera de las instalaciones				
N.O.47. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.	El establecimiento contará al menos dos baños perfectamente señalizados uno para hombres y el otro para mujeres El baño de los hombres deberá contar: WC. 1 urinario, un lavamanos con grifería temporizada. El baño de las mujeres deberá contar con WC y lavamanos con grifería temporizada como básico				
N.O.48. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias corresponde al especificado por la autoridad competente.	Los establecimientos que tengan una acogida de varones entre 1-20 deberá contar: 1 WC, un urinario , un lavamanos 21-40: 2WC, 2 urinarios y 2 Lavamanos, en el casos de las damas se mantiene la norma igual a excepción de				

	los urinarios				
b.7. Infraestructura del área del personal					
N.C.5. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	Los servicios higiénicos para uso del personal de acuerdo al número de trabajadores se establece: 1-10 1WC-1 lavatorio -1 ducha 11-30 2WC- 2 lavatorios -2 duchas 31-50 3WC-3 lavatorios ,3 duchas El servicio higiénico de los hombres, se podrá remplazar el 50% de los escusados por urinarios individuales o colectivos	SSHH exclusivos y acorde al número de trabajadores	SSHH exclusivos y acorde al número de trabajadores	Al menos 1 SSHH general de uso exclusivo de trabajadores	SSHH son compartidos con el cliente
N.C.6. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal y el almacenamiento de sus artículos personales.	Las áreas de asignada para cambio de ropa deberá estar equipada con casilleros individuales igual al número de trabajadores	Posee área de cambio de ropa y almacenamiento	Posee área de cambio de ropa y almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento
b.8. Infraestructura para la seguridad					
N.0.49. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las	Ninguna parte o zona del establecimiento deberá estar alejada de una salida exterior y dicha distancia deberá estar				

especificaciones de la autoridad competente.	en función del grado de riesgo existente. Las salidas deberán estar señaladas e iluminadas. La resistencia al fuego de los componentes estructurales responderá mínimo al tipo de construcción No. 3, según la norma INEN Protección Contra Incendios.				
N.O.50. Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos.	Los interruptores deberán instalarse en puntos fácilmente accesibles y su altura de montaje estará comprendida entre 0,80 m y 1,40 m, medida desde su punto más bajo sobre el nivel del piso terminado. Cuando se instala sobre mesones de cocina o baño, se deberá colocar los tomacorrientes a una altura mínima de 0,10 m del mesón. Se instalará al menos un tomacorriente por cada 10 m2 o fracción de local, con un mínimo de (3) tres tomacorrientes.				

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 Copas	4 copas	3 copas	2 copas
D. EQUIPAMIENTO					E.
c.1. Equipamiento general					
N.O.51. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.					
N.O.52. Los sistemas de amplificación del servicio de ambientación musical y/o del servicio de artistas en vivo, (de ser el caso), están colocados al interior del establecimiento y se encuentran dirigidos hacia el interior.					
N.O.53. El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son entregados a la red de	Los residuos sólidos urbanos se sacaran del establecimiento de acuerdo a la ordenanza municipal 213 Se deberá solicitar horarios				

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	especiales de recolección con la finalidad de facilitar la fluidez vehicular				
N.O.54. Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	Los residuos de alimentos, aceites y grasas usadas previamente se los deberá filtrar y almacenar temporalmente en recipientes tapados para posteriormente ser entregados a los gestores ambientales				
c.2. Equipamiento del área de servicio al cliente					
N.O.55. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al 90% del aforo.	Para la colocación mesas y sillas se deberá tomar en cuenta dimensiones del local , el espacio ocupado por el cliente según el tipo de establecimiento , y la constante de espacio para servicio y mobiliario 0.20 m2				
N.O.56. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo.	Vajillas de cerámica en perfecto estado de conservación Cristalería en buen estado y diseño de acuerdo a las características de bebidas que ofrece el establecimiento.				

	Cubiertos en perfecto estado				
c.3. Equipamiento del área de cocina					
N.O.57. Cuenta con cocina industrial y válvula de baja presión.					
N.O.58. La cocina cuenta con un sistema de extracción que impide la contaminación de olores y atrapa las grasas acumuladas.					
Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
N.O.59. Cuenta con iluminación industrial para cocina	El área de cocina debe contar 300 luxes				
N.O.60. Cuenta con implementos de cocina (ollas, sartenes, cucharas, entre otros) discriminados para su uso en agua o aceite y en dulce o sal.	Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la contaminación cruzada				
N.O.61. Las superficies donde se preparan las bebidas y alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable. No son madera.	Los equipos utilizados se deben limpiar después de su uso. Las partes desmontables de los equipos se deben lavar y desinfectar cada vez que se				

	usan.				
N.O.62. Cuenta con un sistema de congelación con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otro para frutas/verduras.	Debe contar con el sistema de congelación para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse en separado carne res, cerdo pollo y pescado en empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos				
N.O.63. Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otra para frutas/ verduras y lácteos.	Vitrinas de frío (prod. congelados: helados, verduras, fruta, carne, pescado, marisco, bollos y pasteles) ≤ -18 °C Refrigeradores (carne y aves) ≤ 7 °C Refrigeradores, productos a granel (cárnicos, queso) ≤ 10 °C Vitrinas de frío (bebidas) ≤ 10 °C Refrigeradores de auto-servicio				

A 0013

	(productos láteos, bollos y pasteles) ≤ 10 °C				
N.O.64. Cuenta con instrumentos de control de temperatura para la cocción y la refrigeración /congelación de alimentos	El establecimiento debe contar como mínimo un medidor de la calidad del aceite para llevar el control. Y un termómetro para control de la cadena de frio para el almacenamiento y control de preparación de los alimentos				
c.4. Equipamiento del área de artistas en vivo (si se ofreciere este servicio)					
N.O.65. El establecimiento cuenta con sistemas de sonido y amplificación fijos para los artistas en vivo.					
N.O.66. El establecimiento cuenta con sistemas de iluminación fija para los artistas en vivo.					
c.5. Equipamiento del área de bar					
N.O.67. Cuenta con un sistema de almacenamiento de alimentos secos.					
N.O.68. Cuenta con un sistema de refrigeración para productos frescos.					
N.O.69. Cuenta con un sistema de congelación para productos de uso exclusivo del bar.					

A 0013

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
c.6. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias					
N.O.70. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento: a. Espejo sobre el lavamanos b. Basurero con tapa c. Dispensador de jabón con este elemento disponible d. Sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano con este elemento disponible					

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

e. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible f. Dispensador de papel higiénico con este elementos disponible g. Sistema de aromatización					
c.7. Equipamiento para la seguridad					
N.O.71. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Los establecimientos que cuente 1-9 empleados deben cumplir con: Botiquín de primeros el mismo que debe contener venda azul venda adhesiva almohadilla de gasa estéril crema para quemadura toalla limpiadora Antinflamatorios (ej: Ibuprofeno) Alcohol, agua oxigenada, Termómetro Aspirinas Tiejeras de punta redondeada Si el número de empleados es				

	mayor deberá ajustarse a los requerimientos establecidos por la autoridad				
N.O.72. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Los extintores se colocarán en las proximidades de los sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables, accesibles y visibles desde cualquier punto del local. Se colocarán extintores de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m2. El establecimiento deberá contar con 2 extintores como mínimo. La distancia a recorrer horizontalmente desde cualquier punto del área protegida hasta alcanzar el extintor más próximo no excederá de 25 m.				
N.O.73.Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente.	Los tanques de gas deben estar en contenedores o armarios que cumplan con los requisitos establecidos				

	por la autoridad competente. En el exterior del contenedor debe estar previsto las siguientes inscripciones de seguridad: Peligro gas inflamable Prohibido fumar o entrar con llama Identificación de la comercializadora de gas				
F. SEÑALIZACIÓN					G.
N.O.74. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	El establecimiento dará exhibir una placa de 20 x 30 cm espacio 100% libre de humo.				
Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
N.O.75. En caso de que el establecimiento cuente en su	En el caso de que el establecimiento cuente con				

interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán: a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco.	áreas abiertas, debe estar señalizada el área de fumadores cumpliendo: a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco.				
N.O.76. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.	Las salidas y rutas deben estar claramente visibles y señalizadas de manera que las personas puedan encontrar la dirección de escape. Las salidas de evacuación deben estar señalizadas con un indicativo de salida emergencia que se colocará sobre las puertas o muy próximas a ellas				

A 0013

N.O.77. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	Los letreros que promueven el uso eficiente de agua y energía deberán colocase en los baños de hombre, mujeres, del personal y en el área de cocina.				
N.O.78. Cuenta con señalización de: a. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal b. Áreas peligrosas o con material inflamable	La señalización de áreas restringidas y peligrosas debe cumplir con las especificaciones de la autoridad competente El material puede ser acrílico o adhesivo.				
N.O.79. Cuenta con letreros en la barra y en recepción, que especifican la no venta de bebidas alcohólicas en horarios fuera de los permitidos por la autoridad competente.	Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles , preferentemente al ingreso del establecimiento				
N.O.80. Cuenta con letreros que especifican la prohibición de ingreso a menores de 18 años.	Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles , preferentemente al ingreso del establecimiento				
H. SERVICIOS					I.
N.C.7. Brinda el servicio de	Estos letreros deberán				

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

guardarropa	ubicados en lugares visibles , preferentemente al ingreso del establecimiento				
N.C.8. Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento.	Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles , preferentemente en recepción y el establecimiento deberá tener dispositivos en las mesas que soporten las carteras y brinden seguridad a los clientes.				
N.C.9. Brinda alternativas de pago adicionales al efectivo, en función de su categoría.	Alternativas de Pago: Tarjetas de crédito y débito de acuerdo al establecimiento				
Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
N.O.81. Cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera del cliente en el establecimiento.					
N.C.10. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta gastronómica, con el detalle de ingredientes, unidades o peso y	La carta debe estar realizada en material que garantice el buen estado del mismo y				

precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría).	contener lo establecido en la normativa turística DMQ. En la oferta gastronómica deberá incluirse un 10% de la cocina patrimonial o al menos o al menos el 20% de ingredientes no tradicionales	Carta de oferta de alimentos	Carta de oferta de alimentos	Carta de oferta de alimentos	Informa a través de algún sistema la oferta de alimentos
N.C.11. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta de bebidas, con el detalle de precios, incluyendo los impuestos y el servicio (según categoría)	La Carta contara con una breve descripción de las bebidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Las bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.	Solo bebidas alcohólicas de todo tipo son permitidas.
N.O.82. La oferta gastronómica en ningún caso incluye especies animales ni vegetales en veda, peligro de extinción o amenazadas.	Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles , preferentemente en recepción				
N.C.12. El establecimiento para su comercialización cuenta con herramientas escritas o digitales y no utiliza personal a modo de enganchadores ni el uso de música exterior.					
N.C.13. Toda información escrita y/o digital que se provee a los clientes es en dos idiomas (nacional y					

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

extranjero).					
N.C.14. Los trabajadores del área operativa o administrativa, hablan un idioma extranjero.	El personal para atención al público en estos establecimientos debe hablar el idioma inglés.	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador operativo y 1 administrativo hablan un idioma extranjero	Al menos 1 trabajador habla un idioma extranjero	
N.C.15. El establecimiento brinda servicio a la mesa con una persona especializada.	Se establece sectores y rangos, siendo un estándar que un mensero atienda 10 pax	Un mesero por cada 10 pax	Un mesero por cada 14 pax	Un mesero por cada 18 pax	Un mesero por cada 20 pax
J. MANTENIMIENTO					K.
N.O.83. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).					
N.O.84. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	El establecimiento debe contar con un registro de limpieza el mismo que estará colocado en una cartelera.				

A 0013

Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
N.O.85. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	El establecimiento debe contar con un registro de limpieza el mismo que estará colocado en una cartelera.				
L. PERSONAL					M.
N.O.86. El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.	El personal de servicio del establecimiento debe estar uniformado. En el uniforme debe constar el nombre del establecimiento y de la persona, claramente visible,				
N.O.87. El personal de preparación de alimentos cuenta con protección de cabello y de manos.	El personal de preparación de alimentos debe contar con: Uniforme o mandil Cabello recogido y protección de cabello Uñas bien cortadas y protección de manos				
N.O.88. El personal que manipula	El certificado médico debe				

alimentos de manera directa e indirecta cuenta con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	estar actualizado y emitido por autoridad competente (Ministerio de Salud Pública, Dirección de Salud Pública de Pichincha)				
N.C.16. El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.		Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 10 trabajadores	Al menos 1 por cada 15 trabajadores
N.O.89. El personal está entrenado para la atención de emergencias.	El personal debe estar entrenado en: accionar el generador de emergencia; operar equipos de incendios conocer y ejecutar los planes de emergencia que posee el establecimiento primeros auxilios				
N.C.17. El establecimiento cuenta con					

personal especializado en la atención al cliente, según categoría.	•	• Personal de recibimiento de clientes • Personal de cocina (cocinero) • Personal de seguridad en el acceso de los clientes. • Personal de comedor (1 mesero por cada 5 mesas)	• Personal de recibimiento de clientes • Personal de cocina (cocinero) • Personal de seguridad en el acceso de los clientes. • Personal de comedor (1 mesero por cada 5 mesas)	• Personal de cocina (cocinero) • Personal de seguridad en el acceso de los clientes. • Personal de comedor (1 mesero por cada 6 mesas)	• Personal de cocina (cocinero) • Personal de seguridad en el acceso de los clientes. • Personal de comedor (1 mesero por cada 7 mesas)
N. ADMINISTRATIVO					O.
N.O.90. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.					
N.O.91. El establecimiento tiene entre sus políticas: a. la no contratación de menores de edad. b. la no promoción de la prostitución. c. La no venta de estupefacientes. d. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores					

ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)					
Criterio norma	Criterios norma específica del ZET	5 copas	4 copas	3 Copas	2 Copas
N.O.92. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica: a. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades. b. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente los alimentos y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.					
P. LEGAL					Q.
N.O.93. El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria.					
N.O.94. El establecimiento emplea					

trabajadores sin impedimento para trabajar en el país.					
N.O.95. Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral.					
N.O.96. El personal recibe mensualmente lo correspondiente al 10% de servicio, de manera equitativa.					

ANEXO TÉCNICO 5: FUENTES DE SODA

Establecimiento que prepara alimentos del tipo comidas rápidas (salchipapas, hamburguesas, choripanes, hotdogs, sánduches, shawarma, panes u otros similares), que acompañan una bebida fría o caliente no alcohólica (cafés, infusiones, batidos, refrescos, jugos de frutas, yogurt u otros similares), sin servicio a la mesa, para consumo inmediato en el establecimiento. El servicio de bebidas alcohólicas está supeditado a la categoría del establecimiento.

El número de sillas y mesas de la fuente de soda deberá acoger al 100% de la capacidad máxima de clientes (aforo).

Las fuentes de soda pueden optar por el servicio al auto.

Se restringe a las fuentes de soda el expendio de platos a la carta, menús, el expendio y exhibición de bebidas alcohólicas que no contemple la categoría, la habilitación de espacios para artistas en vivo, pistas de baile, el alquiler del establecimiento para recepciones o banquetes, cuya actividad es exclusiva de las salas de recepciones y banquetes.

El ser considerado fuente de soda no está condicionado a la especialidad ni a los servicios complementarios que brinda (hamburguesería, sanduchería, heladería, yogurtería o similares). La categorización se dará en función de los servicios y la calidad de servicios que se ofrecen, y va entre cuatro y un sorbetes.

Para el caso del Distrito Metropolitano de Quito, se reconoce una categorías adicionales: 1. Express o Delivery aplicable a los establecimientos de cafeterías que se encuentran en patios de comida de centros comerciales o en locales comerciales de acceso directo al cliente, donde la principal característica es que no cuenta con servicios ni mobiliario para la atención a la mesa.

Para el sector de la Centro Histórico se ha establecido que los locales Fuentes de Soda tendrán un área mínima: 35m^2

- Frente: 5m
- Fondo: 7m

Las categorías permitidas son:

- 4 sorbetes (primera)
- 3 sorbetes (segunda)

Categorías específicas para el DMQ:

- Express o Delivery (incluye patios de comida)

Criterios norma específica de ZET	4 sorbetes	3 sorbetes	Delivery / Express
ACCESO			

a.1. Identificación exterior			
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	✓	✓	✓
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial o Razón Social acorde las especificaciones técnico legales establecidas por la autoridad local.	✓	✓	✓
ACCESO			
a.2. Área de recepción			
N.O.3. La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés	✓	✓	
N.O.4. La información turística ubicarse en el área de atención al público	✓	✓	✓
N.C.1. Exhibe la oferta gastronómica y bebidas permitidas según categoría con precios incluidos impuestos (con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA)	✓	✓	✓
N.O.5. Exhibe los horarios de atención, En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo	✓	✓	
N.O.6 La licencia de funcionamiento del establecimiento, se debe colocarse en lugar visible al público y estar protegida para evitar el deterioro	✓	✓	✓
Acceso para personas con discapacidad			
N.O.7. En el caso de los establecimientos del Centro Histórico donde la accesibilidad es limitada, deben contar con personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.	✓	✓	✓

a.4. Ingresos			
N.C.2. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/ proveedores, ingresos que deben estar correctamente señalizados	Obligatorio Diferenciado Dos ingresos	Accesos diferenciados o no diferenciados	Accesos diferenciados o no diferenciados
N.O.8 En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público.	✓	✓	✓
N.O.9 Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados). Los ingresos deben contar con un sistema de ventilación natural o artificial	✓	✓	✓
B. INFRAESTRUCTURA			
b.1 Infraestructura general			
N.O.10 Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada a. En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. b. El sistema de ventilación artificial debe promover el ahorro energético c. Los sistemas de ventilación deben limpiarse periódicamente para prevenir la acumulación de polvo	✓	✓	✓
N.O.11 Las áreas del establecimiento, principalmente las de cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza. a. La cocina, baño y comedor deben tener las paredes lisas y pintadas con pintura lavable y de colores claros preferentemente blanco, o revestidos de baldosas o	✓	✓	✓

azulejos que faciliten la limpieza. b. Los pisos de material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado. c. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable.			
N.O.12 La iluminación artificial que esté suspendida sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura.	✓	✓	✓
N.O. 13 El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de atención al cliente.	✓	✓	✓
N.O.14 Las áreas de cocina, baño y comedor deben tener las paredes lisas y pintadas con pintura lavable y de colores claros preferentemente blanco, o revestidos de baldosas o azulejos que faciliten la limpieza. Los pisos material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable.	✓	✓	✓
N.O.15. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable, la cual se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos.	✓	✓	✓

N.O.16. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas. a. El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado con capacidad de uso diario máximo de 500 litros.	✓	✓	
N.O.17 El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techo, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites de los 5dB permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	✓	✓	✓
N.O.18 Sobre las fuentes de calor (artefactos de cocina, freidoras, asadoras) se debe colocar campanas de absorción cuya superficie será: a. Mínima a la misma que tienen los artefactos, se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. b. Campana será de acero inoxidable.	✓	✓	✓
b.2. Infraestructura del área de cocina			
N.C.3. El área asignada a la cocina es equivalente al menos al porcentaje del comedor asignado por categoría.	20% del área del comedor	15% del área del comedor	

N.O.19 La bodega de secos debe mantenerse seca y bien ventilada, los alimentos secos deberán estar separados de las paredes y ordenados en perchas. Mantener la bodega limpia	✓	✓	✓
Cuenta con áreas específicas independientes del área de servicio al cliente, donde se almacenan los frescos.	✓	✓	✓
N.O.22 El área de lavado de acero inoxidable agua fría para uso del manipulador de alimentos, en sector de elaboración de alimentos, dotado con dispositivo para él, jabón y sistema higiénico de secado de manos como: toallas desechables o secadores ecológicos que propicien el ahorro de energía	✓	✓	✓
N.O.24 El dispositivo atrapa grasa debe ser limpiado regularmente para prevenir el escape de cantidades apreciables de grasa y la generación de malos olores.	✓	✓	✓
N.O.25 El área de cocina debe estar ventilada para prevenir la condensación de vapor, calor y la acumulación de polvo.	✓	✓	✓
N.O.26 Los pisos del área de cocina no deben ser de material poroso, el material del piso debe ser antideslizantes en seco y mojado. a. Los drenajes de piso deben estar protegidos con rejillas que eviten el acceso a plagas. b. Las paredes deben ser lizas e impermeables, no absorbentes y de	✓	✓	✓

fácil limpieza y desinfección.			
b.3. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias			
N.O.27. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	✓	✓	
N.O.28. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.	✓	✓	
N.O.29 El sistema para la activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente. a. El sistema para activar la iluminación estará ubicada a 1.20m desde el piso	✓	✓	✓
N.O.30 El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con iluminación natural y/o artificial. a. Las baterías sanitarias pueden tener iluminación artificial y ventilación por medio de pozos de aire de 1 m2 de área y lados de 1 m como mínimo. b. Los baños contaran con 200 luxes	✓	✓	
N.O.31. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.	✓	✓	✓
N.O.32 Los servicio higiénicos deberán contar con la siguiente elementos básicos como:	✓	✓	✓

-Inodoro con asiento y tapa -Urinario -Lavamanos -dispensador de papel higiénico - basureo provisto de tapa y funda plática resistente -jabón -secador de manos o ecológico, toallas absorbentes desechables Espejo sobre el lavamanos Dispensador de desinfectante dentro y fuera de las instalaciones			
N.O.33 El establecimiento contará al menos dos baños perfectamente señalizados uno para hombres y el otro para mujeres El baño de los hombres deberá contar: WC. 1 urinario, un lavamanos con grifería temporizada. El baño de las mujeres deberá contar con WC y lavamanos con grifería temporizada como básico	✓	✓	
b.4. Infraestructura del área del personal			
N.O.34 Posee servicios higiénicos compartidos con los clientes y diferenciados entre hombres y mujeres	SSHH son compartidos con el cliente	SSHH son compartidos con el cliente	SSHH son compartidos con el cliente
N.O.35 Contará con casilleros individuales para el almacenamiento de ropa del personal	Posee únicamente área de almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento	Posee únicamente área de almacenamiento
N.O.36 El área de comedor es compartido con el cliente fuera del horario de atención	Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al público	Usa comedor de clientes fuera del horario de atención al	

		público	
b.5. Infraestructura para la seguridad			
N.O.37 Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos a. Ninguna parte o zona del establecimiento deberá estar alejada de una salida exterior y dicha distancia deberá estar en función del grado de riesgo existente. b. Las salidas deberán estar señaladas e iluminadas. c. La resistencia al fuego de los componentes estructurales responderá mínimo al tipo de construcción No. 3, según la norma INEN Protección Contra Incendios.	✓	✓	✓
N.O. 38 Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos. a. Los interruptores deberán instalarse en puntos fácilmente accesibles y su altura de montaje estará comprendida entre 0,80 m y 1,40 m, medida desde su punto más bajo sobre el nivel del piso terminado. b. Cuando se instala sobre mesones de cocina o baño, se deberá colocar los tomacorrientes a una altura mínima de 0,10 m del mesón. c. Se instalará al menos un tomacorriente por cada 10 m2 o fracción de local, con un mínimo de (3) tres tomacorrientes.	✓	✓	✓
C. EQUIPAMIENTO c.1. Equipamiento general			

N.O.39 El establecimiento cuenta contachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad. a. Los residuos sólidos urbanos se sacaran del establecimiento de acuerdo a la ordenanza municipal 213	✓	✓	✓
N.O.40 Los residuos de alimentos, aceites y grasas usadas previamente se los deberá filtrar y almacenar temporalmente en recipientes tapados para posteriormente ser entregados a los gestores ambientales	✓	✓	✓
N.O.41 Para la colocación mesas y sillas se deberá tomar en cuenta dimensiones del local , el espacio ocupado por el cliente según el tipo de establecimiento , y la constante de espacio para servicio y mobiliario 0.20 m2	✓	✓	✓
N.O.42 Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo. a. Vajillas de cerámica en perfecto estado de conservación b. Cristalería en buen estado y diseño de acuerdo a las características de bebidas que ofrece el establecimiento. c. Cubiertos en perfecto estado	✓	✓	✓
c.3. Equipamiento del área de cocina			
N.O.43 Cocina industrial de baja presión Válvula de gas de baja presión Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a 40.000	✓	✓	✓

UTV por cada quemador Freidoras de acero inoxidable, tamaño de acuerdo a la capacidad de trabajo.			
N.O.44 ventilación	✓	✓	✓
N.O.45 La iluminación en el área de cocina : de 300 a 400 luxes	✓	✓	✓
N. O.46 Todos los implementos como ollas, sartenes, cucharas y otros deberán ser de acero inoxidable Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la contaminación cruzada	✓	✓	✓
N.O.47 Las mesas o superficies de trabajo serán de acero inoxidable a. Los equipos utilizados se deben limpiar después de su uso. b. Las partes desmontables de los equipos se deben lavar y desinfectar cada vez que se usan	✓	✓	✓
N.O.48 Debe contar con el sistema de congelación para todo tipo de cárnicos los mismos que deben almacenarse por separado carne res, cerdo, pollo y pescado en empaque adecuados para evitar el contacto permanente con sus propios líquidos.	✓	✓	✓
N.O.49 Vitrinas de frío (prod. congelados: helados, verduras, fruta, carne, pescado, marisco, bollos y pasteles) ≤ -18 °C Refrigeradores (carne y aves) ≤ 7 °C Refrigeradores, productos a granel (cárnicos, queso) ≤ 10 °C Vitrinas de frío (bebidas) ≤ 10 °C Refrigeradores de auto-servicio (productos lácteos, bollos y pasteles) ≤ 10 °C	Obligatorio de acuerdo a las necesidades	Obligatorio de acuerdo a las necesidades	Obligatorio de acuerdo a las necesidades

N.O.50 Los locales contarán con extintores que se colocarán en las proximidades de los sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables, accesibles y visibles desde cualquier punto del local. a. Se colocarán extintores de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m2. El establecimiento deberá contar con 2 extintores como mínimo. b. La distancia a recorrer horizontalmente desde cualquier punto del área protegida hasta alcanzar el extintor más próximo no excederá de 25 m.	✓	✓	✓
N.O.51 Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente. a. Los tanque de gas debe contar con una electroválvula y estar en contenedores o armarios que cumplan con los requisitos establecidos por la autoridad competente. c. En el exterior del contenedor debe estar previsto las siguientes inscripciones de seguridad: Peligro gas inflamable Prohibido fumar o entrar con llama Identificación de la comercializadora de gas	✓	✓	✓
D. SEÑALIZACIÓN			
N.O.52 Todo establecimiento cerrado debe exhibir una placa de 20 x 30 cm espacio 100% libre de humo	✓	✓	✓
N.O.53 En el caso de que el establecimiento cuente con áreas abiertas, debe estar señalizada el área de fumadores cumpliendo: a. Estar			

lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional d. sistema de extracción de humo de tabaco.	✓	✓	
N.O.54 Las salidas y rutas deben estar claramente visibles y señalizadas de manera que las personas puedan encontrar la dirección de escape. Las salidas de evacuación deben estar señalizadas con un indicativo de salida emergencia que se colocará sobre las puertas o muy próximas a ellas	✓	✓	✓
N.O.55 Los letreros que promueven el uso eficiente de agua y energía deberán colocase en los baños de hombre, mujeres, del personal y en el área de cocina.	✓	✓	✓
N.O. 56 La señalización de áreas restringidas y peligrosas debe cumplir con las especificaciones de la autoridad competente	✓	✓	✓
N.O.56 Cuenta con letreros que especifican la no venta de bebidas alcohólicas moderadas (según categoría), a menores de edad y en horarios no permitidos. Estos letreros deberán ubicados en lugares visibles, preferentemente al ingreso del establecimiento	La única bebida alcohólica moderada es la cerveza	La única bebida alcohólica moderada es la cerveza	La única bebida alcohólica moderada es la cerveza
E. SERVICIOS			
N.O.57 Alternativas de Pago: Tarjetas de crédito y débito de acuerdo al establecimiento	✓	✓	✓

N.O.58 Cuenta con sistemas de climatización, en caso de necesitar tendrá calentadores de ambiente a gas, de igual manera aire acondicionado o sistemas de ventilación.	✓	✓	✓
N.O.59 El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta gastronómica de acuerdo con la normativa de DMQ. a. La oferta gastronómica deberá incluir un porcentaje mínimo de ingredientes no tradicionales	✓	✓	✓
N.O.60 El personal para atención al público en estos establecimientos debe tener conocimiento medio del idioma inglés , mismo que estará certificado por un instituto y será entregado como requisito para su contratación	✓	✓	✓
N.O.61 El establecimiento brinda servicio a la mesa con una persona especializada de acuerdo al aforo	✓	✓	
F. MANTENIMIENTO			
N.O.63 Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).	✓	✓	✓
N.O.64 Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) debe contar con un registro de limpieza con funciones específicas por área y los horarios de aseo, mismo que estará colocado en una cartelera	✓	✓	✓

N.O.65 Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas Mantener un inventario de los equipos y materiales	✓	✓	✓
G. PERSONAL			
N.O.66 El personal de servicio del establecimiento debe estar uniformado. En el uniforme debe constar el nombre del establecimiento y de la persona, claramente visible	✓	✓	✓
N. O.67l personal de preparación de alimentos debe contar con: Chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes. Cabello recogido y protección de cabello: malla, champiñón o cofia. Uñas bien cortadas y protección de mano	✓	✓	✓
N.O.68 Todos los empleados que manipulen alimentos deben presentar de manera obligatoria su carnet de salud emitido por las dependencias de salud del Municipio del DMQ.	✓	✓	✓
N.O.69El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.	✓	✓	✓
N.O.70 El personal debe estar entrenado y contar con un certificado emitido por el organismo competente : a. accionar el generador de emergencia;	✓	✓	✓

b. operar equipos de incendios c. conocer y ejecutar los planes de emergencia que posee el establecimiento d. primeros auxilios			
G. ADMINISTRATIVO			
N.O. 71Todos los empleados del establecimiento deben estar familiarizados con estos datos de la empresa. a. Manual cuenta con misión, visión, objetivo y políticas de la empresa. b. Manual describe los puestos del persona	✓	✓	✓
N.O.72 Todo establecimiento debe contar la certificación de BPM otorgado por el Ministerio de Salud Pública	✓	✓	✓
I. LEGAL			
N.O.73 El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria. a. Facturas vigentes que cumplan con las descripciones de la actividad del establecimiento.	✓	✓	✓

0013

A

Quito Turismo

Quito
Primer Patrimonio de la Humanidad

ANEXO TECNICO 6: DISCOTECAS

Criterio norma	Criterios norma específica de ZET	5 Discos	4 Discos	3 Discos	2 Discos
A. ACCESO					
a.1. Identificación externa					
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la Colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.				
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial, tipo de actividad turística y categoría del establecimiento.	Placa de identificación colocada en el ingreso al establecimiento con todas las especificaciones.				
a.2. Área de recepción					
N.O.3. Exhibe información del aforo.	- Placa con números y letras visibles, colocado en área visible.				

A 0013

N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad.	- Lugar de la recepción con mapas, afiches, revistas, guías impresas de turismo.				
N.O.5. Exhibe la oferta de bebidas y snacks con precios incluidos impuestos (con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA)	- Carta de bebidas y snacks con precios.				
N.O.6. Exhibe los horarios de atención de una manera visible desde el exterior del establecimiento.	- Placa, afiche o letrero legible desde el exterior.				-
N.O.7. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	- LUAE exhibida en lugar visible.			-	-
a.3. Acceso para personas con discapacidad					
N.O.8. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados o cuenta con un procedimiento donde el personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.				- .	-
a.4. Ingresos					
N.C.1. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores	- Puertas de ingreso de clientes. Puerta de ingreso de personal/ proveedores.			-	-

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

N.O.9. En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público.	- Registro de recepción de productos en el que consten los horarios de entrega de productos por parte del proveedor. Registro de ingresos y salida del personal.			- -	-
N.O.10. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	- Áreas de ingreso despejadas, sin obstáculos. Registros de limpieza.			-	-
B. INFRAESTRUCTURA					
b.1. Infraestructura general					
N.O.11. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores.	- Ventanas habilitadas para abrirse. (evitando la fuga de ruido al exterior) - Ductos de ventilación. - Ventiladores.			-	-
N.O.12. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.	- Focos ahorradores. - Dimmers. - Sensores de movimiento.			-	-

N.O.13. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y/o bebidas.	- Separación física del baño con las áreas de consumo de alimentos.			-	-
N.O.14. Las áreas del establecimiento, principalmente las de bar, pista de baile, baño y otras de atención al cliente están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	- Pisos de cerámica, mármol, porcelanato, pisos industriales. - Paredes pintadas, baldosas, mármol, porcelanato, acero inoxidable.			-	-
N.O.15. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable, la cual se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos.	- Bodegas lejanas de zonas de calor y ventiladas. - Bodegas independientes de las zonas de preparación de alimentos. - Ventanas al exterior o ductos de ventilación.			-	-
N.O.16. Cuenta con una bodega de vinos y licores.	- Bodega específica para vinos y licores.			-	-
N.O.17. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas.	- Generador eléctrico, paneles solares. - Tanque reservorio de agua (cisterna). - Dispensadores de agua purificada.			-	-

N.O.18. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus especificaciones.	- Medición de ruidos en la fuente y sus alrededores. - Medición de gases en el exterior del establecimiento.			-	-
N.O.19. El establecimiento cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techos, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	- Equipos de sonido y amplificación. Emisiones de sonido medido en el exterior del local, con los equipos de audio en funcionamiento, no sobrepasa los límites permitidos.			-	-
b.2. Infraestructura del área de bar					
N.O.20. Las superficies donde se preparan las bebidas son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable. No son de madera.	- Superficie de acero inoxidable, mármol, porcelanato.			-	-
N.O.21. Cuenta con un área de lavado en acero inoxidable con agua corriente.	- Grifos conectados al sistema central de agua potable. Deberá contar con presión suficiente. - Lavaplatos de acero inoxidable.			-	-

N.O.22. Existe al menos una barra con taburetes con capacidad para alojar el 10% del aforo	- Barra. - Número de taburetes equivalente al 10% del aforo.			-	-
b.3. Infraestructura del área de servicio al cliente					
N.C.2. El espacio asignado a cada cliente corresponde a la categoría y aforo. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	- Verificar el espacio real que dispone cada cliente, para asignar la categoría. -			-	- -
N.O.23. Las sillas ocupadas entre mesas deberán tener una separación mínima de 50 cm.	- Espacio entre sillas ocupadas, medido desde el respaldo de cada silla.			-	-
N.O.24. Existe un área de la discoteca, que cuenta con espacios habilitados para personas con discapacidad.				-	-
b.4. Infraestructura del área de pista de baile					

N.O. 25. Cuenta con un área destinada a pista de baile, que acoge el 70% del aforo del establecimiento. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	Pista de baile claramente diferenciada y con capacidad para el 70% del aforo			- .	-
b.5. Infraestructura del área de artistas en vivo (si ofrece el servicio)					
N.O.26. Cuenta con un área destinada para uso exclusivo de artistas en vivo, donde no podrá habilitarse ningún otro servicio.	- Área identificable para el uso de artistas en vivo. Instalaciones eléctricas generales, para equipos de audio y sonido.			-	-
b.6. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias					
N.O.27. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de bebidas.	- Servicio higiénico / Batería sanitaria con separación física que la independiza del área de alimentos.			-	-
N.O.28. El sistema para la activación de				-	-

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	Interruptores a una altura accesible para adultos, niños, discapacitados Sensores de movimiento para encendido de luces con temporizador alargado para la permanencia promedio del cliente en el baño.				
N.O.29. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.				- Grifos de agua conect	-

A 0013

				ados a la red pública o sistemas alternos de potabilización. - La provisión de agua es permanente. - Instalaciones eléctricas existen y funcionan. - No existen cables sueltos ni son visibles, ni de fácil acceso para el cliente.	

Quito Turismo

Quito
Primer Patrimonio de la Humanidad

N.O.30. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.	- Ventanas al exterior. - Ductos de ventilación. Extractores de olores instalados y funcionando			- .	-
N.O.31. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.	- Tubería de aguas servidas del inodoro se conectan al sistema público de alcantarillado o sistema de manejo de aguas residuales. Registro histórico de mantenimiento de los pozos sépticos.			-	-
N.O.32. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.	Registro histórico y diario de limpieza de los baños.			-	-

A 0013

N.O.33. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran grietas ni signos de humedad.	- Pisos y paredes cubiertos de baldosas, mármol, cerámica, porcelanato. Pisos, techos y paredes no húmedos, ni muestran daños visibles			- .	-
N.O.34. Los pisos son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	- Piso antideslizante (no resbaloso). Sumidero no está tapado y está conectado a la tubería de desechos del establecimiento.			-	-
N.O.35. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.	Ventanas al exterior cubiertas de mallas metálicas que impiden el ingreso de insectos y roedores.			-	-
N.O.36. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.	Puertas de los baños con sistemas de cierre funcionando (aldabas, picaportes, llaves de tubo, pasadores de acero, entre otros).			-	-
N.O.37. En el caso de que el área de los	- Pasillos libres de			-	-

Quito Turismo
Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios (libres de polvo, son despiden olores y ordenados).	obstáculos. Registro de limpieza de servicios higiénicos y baterías sanitarias.				
N.O.38. El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	Servicio higiénico con facilidades para personas con discapacidad. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.			-	-
N.O.39. Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: a. Inodoro con asiento y tapa b. Urinario c. Lavamanos	Inodoros con asientos y tapas en buen estado y disponibilidad de agua permanente en el tanque del inodoro. Urinario con sistema de agua funcionando. Lavamanos con grifos de agua funcionando. Deberá contar con presión suficiente.			-	-
N.O.40. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.	Ingresos de servicios higiénicos identificados para hombres, mujeres y discapacitados			- .	-

A0013

N.O.41. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias corresponde al especificado por la autoridad competente.	- Número corresponde al especificado por la autoridad competente.			-	-
b.7. Infraestructura del área del personal					
N.C.3. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	Servicios higiénicos o batería sanitaria exclusivos para personal.			-	
N.C.4. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal y el almacenamiento de sus artículos personales.	Área exclusiva para el personal con casilleros, armarios, estantes, con seguridad individual.				
b.8. Infraestructura para la seguridad					
N.O.42. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	- Existen salidas de emergencia y rutas de evacuación identificables. Puntos de encuentro señalizados.			-	
N.O.52. Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos.	No existen cables sueltos ni son visibles, ni de fácil acceso para el cliente.				
C. EQUIPAMIENTO					

Quito Turismo
Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

A 0013

c.1. Equipamiento general					
N.O.44. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	- Especies vegetales o animales en peligro de extinción no son usadas en la decoración. - Piezas arqueológicas sin registro ni permisos son usadas en la decoración.			-	-
N.O.45. Los sistemas de amplificación del servicio de música pregrabada y/o del servicio de artistas en vivo, (de ser el caso), están colocados al interior del establecimiento y se encuentran dirigidos hacia el interior.	- Parlantes funcionan. - Parlantes están ubicados al interior del establecimiento. - Parlantes dirigen su sonido al interior del establecimiento. Sonido emitido no sobrepasa los límites estipulados en la norma ambiental vigente.			-	-

N.O.46. El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	- Existen tachos identificados para papel/cartón, tetrapak, vidrio, plásticos. - Registro de entrega de desechos a gestores ambientales. Desechos son entregados a personal de recolección pública en los horarios asignados.			-	-
N.O.47. Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	Registro de entrega de desechos a gestores ambientales.			-	-
c.2. Equipamiento del área de servicio al cliente					
N.O.48. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al 20% del aforo.	Número de mesas y sillas es el equivalente al 20% del aforo.			-	-
N.O.49. Cuenta con cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo.	- Vajilla y cristalería uniforme y sin daños. Número de piezas de vajilla y cristalería supera el máximo de aforo.			-	-

A 0013

c.4. Equipamiento del área de artistas en vivo (si se ofreciere este servicio)					
N.O.50. El establecimiento cuenta con sistemas de sonido y amplificación fijos para artistas en vivo.	- Parlantes fijos. Equipos de control de sonido.			-	-
N.O.51. El establecimiento cuenta con sistemas de iluminación fija para artistas en vivo.	- Luces con soportes y bases fijas. Equipos de control de iluminación.			-	-
c.5. Equipamiento del área de bar					
N.O.52. Cuenta con un sistema de almacenamiento de alimentos secos.	- Despensa de alimentos secos ubicado en el área del bar.			-	-
N.O.53. Cuenta con un sistema de refrigeración para productos frescos.	- Refrigerador pequeño y/o cooler ubicados en el área de bar funcionando.			-	-
N.O.54. Cuenta con un sistema de congelación para productos de uso exclusivo del bar.	- Congelador pequeño ubicado en el área de bar.			-	-
c.6. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias					

A 0013

N.O.55. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento: a. Espejo sobre el lavamanos b. Basurero con tapa c. Dispensador de jabón con este elemento disponible d. Sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano con este elemento disponible e. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible f. Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible g. Sistema de aromatización					

Quito Turismo

Quito
Primer Patrimonio de la Humanidad

A 0013

c.7. Equipamiento para la seguridad					
N.O.56. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Botiquín de primeros auxilios con los implementos necesarios y no caducados.			-	-

A 0013

N.O.57. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.					

Quito Turismo

Quito
Primer Patrimonio de la Humanidad

A 0013

D. SEÑALIZACIÓN					E.
N.O.58. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	Letreros, afiches, stickers en áreas visibles del establecimiento con la prohibición de fumar			- .	-
N.O.59. En caso de que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán: a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco.	- Áreas de fumadores señalizadas. - Áreas de fumadores no pueden tener equipamiento retráctil o techos parciales. - Áreas de fumadores no tienen puertas ni ventanas cercanas. - Campanas de extracción de humo instaladas y funcionando.			-	-

A 0013

N.O.60. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.	- Salidas de emergencia señalizadas. - Zonas de evacuación señalizadas. - Puntos de encuentro señalizados. señalan la ubicación de los sistemas contra incendios.			-	-
N.O.61. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	- Letreros en todos los baños y cocina promoviendo el uso eficiente del agua Letreros en áreas de personal y de atención al cliente que promueven el ahorro energético			-	-
N.O.62. Cuenta con señalización de: a. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal b. Áreas peligrosas o con material inflamable	Letreros de prohibición de ingreso a las áreas exclusivas del personal. Letreros de peligro en áreas que así lo ameriten.			-	-
N.O.63. Cuenta con letreros en la barra				-	-

y en recepción, que especifican la no venta de bebidas alcohólicas en horarios fuera de los permitidos por la autoridad competente.	Letreros en la parte posterior de la barra que indican el horario para la venta de bebidas alcohólicas.				
N.O.64. Cuenta con letreros que especifican la prohibición de ingreso a menores de 18 años.	Letreros en sitios visibles del establecimiento con la prohibición de ingreso a menores de 18 años.			-	-
F. SERVICIOS					G.
N.C.5. Brinda el servicio de guardarropa.	- Cuarto destinado para servicio de guardarropa. Sistema de identificación de prendas por cliente y el establecimiento deberá tener dispositivos en las mesas que soporten las carteras y brinden seguridad a los clientes.			- .	-

N.C.6. Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento.	Listado de teléfonos de taxis.			-	-
N.C.7. Brinda alternativas de pago adicionales al efectivo, en función de su categoría.	Letreros/stickers informan al cliente de las diferentes formas de pago.			-	-
N.O.65. Cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera del cliente en el establecimiento.	- Aire acondicionado y/o calefacción en las zonas de atención al cliente.			-	-
N.C.8. El establecimiento ofrece a sus clientes información sobre su oferta de bebidas, con el detalle de precios, incluyendo los impuestos	Carta de bebidas que tenga ingredientes, (especialmente si uno de ellos es alcohol etílico) y precios finales.			-	- -
N.C.9. El establecimiento para su comercialización cuenta con herramientas escritas o digitales y no utiliza personal a modo de enganchadores ni el uso de música exterior.	Página web, redes sociales, afiches			- .	
N.C.10. Toda información escrita y/o digital que se provee a los clientes es en dos idiomas (nacional y extranjero).	Carta, letreros, web, en dos idiomas.			-	-

N.C.11. Los trabajadores del área operativa o administrativa, hablan un idioma extranjero.	Certificado emitido por una institución reconocida en el país de que ha concluido el curso de un idioma extranjero.			-	-
N.C.12. El establecimiento brinda servicio a la mesa con una persona especializada.	Meseros.			-	-
H. MANTENIMIENTO					
N.O.66. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).	- Registro diario e histórico de limpieza. - Constatación visual.			-	-
N.O.67. Toda área operativa del establecimiento (baños, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	- Registro diario e histórico de limpieza.			-	-
N.O.68. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	- Registro histórico y programado de mantenimiento de equipos.			-	-
I. PERSONAL					

N.O.69. El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.	- Constatación visual del uniforme del personal - Nombre del empleado ya sea en placa, gafete, bordado, escarapela u otro.			-	-
N.O.70. El personal que manipula bebidas de manera directa e indirecta o prepara las bebidas, cuenta con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	- Certificado médico de máximo un año atrás.			-	-
N.C.13. El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.	- Certificado de competencia laboral. - Carpeta del personal incluye certificados de estudios en temas hoteleros, gastronomía, turismo. - Nómina de personal con sus cargos.			-	-
N.O.71. El personal está entrenado para la atención de emergencias.	- Certificado de un organismo reconocido en el país.			-	-
N.C.14. El establecimiento cuenta con					

personal especializado en la atención al cliente, según categoría.	- Nómina de personal con cargos			-	-
J. ADMINISTRATIVO					
N.O.72. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.	- Manual operativo escrito. - Manual cuenta con misión, visión, objetivo y políticas de la empresa. - Manual describe los puestos del personal.			-	-
N.O.73. El establecimiento tiene entre sus políticas: a. la no contratación de menores de edad. b. la no promoción de la prostitución y/o la trata de personas y/o explotación sexual de niñas, niños y adolescentes. c. La no venta de estupefacientes. d. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)	- Documento de políticas internas está por escrito y disponible en el establecimiento.			-	-

N.O.74. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica: a. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades. b. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente las bebidas y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por las bebidas, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.	Documento de Reglamento interno escrito y disponible en el establecimiento.			-	-
I. LEGAL					
N.O.75. El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria.	- Facturas son legales y están vigentes.			-	
N.O.76. El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país.	- Permisos de trabajo o documentos laborales en orden con la ley.			-	-

N.O.77. Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral.	- Contratos laborales registrados ante la autoridad laboral. Rol de pagos del personal visibiliza la afiliación al sistema de seguridad social.			-	-

ANEXO TECNICO 7: CENTROS DE CONVENCIONES

Establecimiento que, bajo contrato, presta el espacio físico (modo salas), mobiliario y facilidades sonoras y audiovisuales para el montaje de eventos académicos, científicos, artísticos y similares. En las salas se puede instalar equipos para el servicio de música grabada y/o artistas en vivo, y montar el servicio de alimentos y/o bebidas contratados por el cliente.

No existen restricciones del tipo de alimentos ni bebidas.

La capacidad mínima es superior a 300 personas.

El número de sillas y mesas del centro de convenciones deberá acoger al 100% de la capacidad máxima de clientes (aforo). El servicio a la mesa, dependiendo del servicio contratado puede estar incluido o no como parte de los servicios que ofrece el establecimiento.

Categoría única como centro de convenciones

La capacidad: + 300 personas

Horario: Horario de establecimientos turísticos

CRITERIOS DE LA NORMA ESPECÍFICA	**Categoría única**
A. **ACCESO**	
a.1. Identificación externa	
N.O. 1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	✓
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial o Razón Social acorde las especificaciones técnico legales establecidas por la autoridad local.	✓
a.2. Área de recepción y sala de espera	
N.O.3. Exhibe información del aforo, esta debe estar en inglés y español	✓
N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad	✓
N.O.5. Exhibe internamente el horario de funcionamiento del establecimiento, para conocimiento de los asistentes a los eventos. Exhibe el horario del evento programado.	✓
N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	✓
N.O.7. Exhibe mapa de la distribución de áreas que componen el centro de convenciones	✓
a.3. Acceso para personas con discapacidad	

N.O.8. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados o cuenta con un procedimiento donde el personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.	✓
N.O.9. Al menos el 2% de localidades en relación al total de sillas se deben considerar como espacios reservados, para personas en situación de limitación o movilidad reducida.	✓
N.O.10. Todos los accesos a cualquiera de las instalaciones deben tener un ancho mínimo de 1,00m	✓
a.4. Ingresos	
N.O.13. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores.	✓
N.O.14. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	✓
N.O.15. L as áreas de carga , descarga y áreas de bodegaje deben estar señalizadas.	✓
N.O.16. Las áreas de carga y descarga de proveedores puede abastecer a las salas al mismo momento.	✓
N.O.17. Las áreas de carga y descarga permiten el ingreso de camiones y contenedores.	✓
N.O.18. En caso de no contar con espacios suficientes para abastecer a las salas al mismo tiempo, el establecimiento proporciona personal de coordinación y seguridad que aporta en el ordenamiento del proceso de carga y descarga de los insumos para las diferentes salas.	✓
INFRAESTRUCTURA	
b.1. Infraestructura general	
N.O.14. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores. a. Se debe contar con un sistema efectivo de extracción de humos, vapores acorde a las necesidades, cuando se requiera.	✓
N.O.15. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.	✓
N.O.16. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético. a. Focos ahorradores b. Dimmers c. Sensores de movimiento	✓

N.O.17 Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.	✓
N.O.18 Existen conexiones eléctricas 110V y 220V con acometida de transformación para un 50% extra de margen disponible.	✓
Infraestructura de la sala VIP	
N.O.19 Toda sala VIP deberá contar con un servicio higiénico general, sin diferenciación de género.	
N.O.20 El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.	✓
N.O.21 Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: a. Inodoro con asiento y tapa b. Urinario c. Lavamanos con grifería temporizada	✓
N.O.22 Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con señalización diferenciada para hombres mujeres, personas con capacidades especiales	✓
N.O. 23 El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias, por 101-200 personas deberá tener 4 inodoros, 4 lavamanos, por cada 200 o adicional de fracción 2 inodoros, 2 lavamanos.	✓
b.9. Infraestructura del área de personal	
N.O.24 Servicios higiénicos o batería sanitaria exclusivos para personal.	✓
N.O.25 Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal de servicio a las salas y el almacenamiento de sus artículos personales.	✓
N.O.26. Área de comedor exclusivo para personal independiente del área de atención al cliente	✓
b.10. Infraestructura para la seguridad	
Todo establecimiento debe contar con salidas de emergencia y rutas de evacuación identificables y puntos de encuentro señalizados.	✓
N.O.27 Toda instalación eléctrica se encuentra aislada, protegida y fija. Sin empates dentro de las tuberías.	✓
c.2. Equipamiento del área de las salas	
N.O.28Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al aforo máximo de cada sala.	✓

Quito Turismo

Quito Primer Patrimonio de la Humanidad

N.O. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo máximo de cada sala.	✓
N.O. 29 Cuenta con equipos de audio y video independientes para cada sala.	✓
N.O. 30Cuenta con equipos de proyección y pantalla, independientes para cada sala.	✓
N.O.31 Las sillas utilizadas en las diferentes salas tienen las siguientes dimensiones: 46cm de fondo y 43cm de ancho.	✓
N.O.32 Cada sala y de manera independiente cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera de los asistentes en el establecimiento.	✓
N.O.33 Cuenta con dispositivos eléctricos que permiten obscurecerse al 100%	✓
N.O. 34Los tableros de iluminación y de sonido se encuentran etiquetados para su fácil manipulación.	✓
Distribución de las salas tipo cocktail	
N.O. 35 No existe mobiliario para el descanso de las personas.	✓
N.O.36 El mobiliario para el apoyo de las personas se constituye en mesas altas. Mesas altas distribuidas por la sala	✓
Equipamiento de las salas VIP	
N.O. 37 Cuenta con mobiliario para el descanso de un máximo de 10 personas Sillones, butacas, sillas con capacidad para 10 personas	✓
N.O.38 Cuenta con equipamiento y mobiliario para el servicio de bebidas frías y calientes. Frigo bar, Cafetera, cristalería.	✓
N.O. 39 Cuenta con conexión a internet inalámbrico Wi-fi, /o una zona con conexión por LAN	✓
N.O.40 Cuenta con un computador y una impresora multifunciones	✓
N.O.41 Cuenta con un televisor con conexión por cable.	✓
N.O.42 Cuenta con servicio telefónico para llamadas locales, nacionales e internacionales Teléfono con salida directa de llamadas y discado directo internacional	✓
Equipamiento de las salas de prensa	
N.O. 43 Cuenta con sillas para la prensa, acorde a la capacidad máxima de la sala Número de sillas en función de la capacidad de la sala	✓
N.O.44 Cuenta con conexión a internet inalámbrico Sistema WI-Fi y/o una zona con conexión por LAN.	✓
N.O.45 Cuenta con mesas, sillas y micrófonos individuales para los entrevistados Mobiliario para montaje tipo auditorio	✓
N.O.46 Cuenta con sistema de video conferencia	✓
N.O.47 Equipos de traducción simultánea	✓
Distribución de las salas tipo auditorio	
N.O. Las medidas de los tableros para el montaje de mesas tipo aula es de 45 a 60 cm de fondo.	✓

N.O.48 La distancia entre la silla ocupa y la mesa de la hilera posterior es de 38cm.	✓
Distribución de las salas tipo banquete con comedor y trabajos grupales	
N.O.49 Las mesas para los comensales o trabajo en grupo tienen dimensiones entre 1,50 y 1,80m de diámetro.	✓
N.O.50 La distancia entre sillas de mesas es de 50cm.	✓
Equipamiento de las salas de prensa	
N.O.51 Cuenta con sillas para la prensa, acorde a la capacidad máxima de la sala. Número de sillas en función de la capacidad de la sala.	✓
N.O.52 Cuenta con conexión a internet inalámbrico. Sistema WI-Fi y/o una zona con conexión por LAN.	✓
N.O.53 Cuenta con mesas, sillas y micrófonos individuales para los entrevistados. Mobiliario para montaje tipo auditorio	✓

CRITERIOS DE LA NORMA ESPECÍFICA	Categoría única
A. ACCESO	
a.1. Identificación externa	
N.O. 1. Tamaño del rotulo debe estar proporción con la superficie de la fachada EL área para la colocación del rótulo es equivalente al 20% de la fachada y no superior a 36 m2.	
N.O.2. La identificación exterior deberá tener relación directa con la actividad y categoría, no deberá excederse el tamaño de 1,50 m x 2.00 m Adosado a la fachada frontal del establecimiento	
a.2. Área de recepción y sala de espera	
N.O.3. Exhibe información del aforo, esta debe estar en inglés y español Rótulo de 20cm x 30cm, material acrílico	
N.O.4. Exhibe información turística de la ciudad	
N.O.5. Exhibe internamente el horario de funcionamiento del establecimiento, para conocimiento de los asistentes a los eventos. Exhibe el horario del evento programado.	
N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	
N.O.7. Exhibe mapa de la distribución de áreas que componen el centro de convenciones	
a.3. Acceso para personas con discapacidad	
N.O.8. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados o cuenta con un procedimiento donde el personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.	
N.O.9. Al menos el 2% de localidades en relación al total de sillas se deben considerar como espacios reservados, para personas en situación de limitación o movilidad reducida.	
N.O.10. Todos los accesos a cualquiera de las instalaciones deben tener un ancho mínimo de 1,20 m	
N.O.11. En el caso de que el establecimiento cuente con dos o más plantas deberá tener escaleras mecánicas y/o ascensor.	
NO.12. Los lugares para personas en silla de ruedas se localizarán próximos a los accesos y salidas de emergencia, pero no deben obstaculizar la circulación.	
a.4. Ingresos	
N.O.13. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores.	
N.O.14. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias (sin olores, sin polvo y ordenados).	
N.O.15. L as áreas de carga , descarga y áreas de bodegaje deben estar señalizadas	
N.O.16. Las áreas de carga y descarga de proveedores puede abastecer a las salas al mismo momento. .	
N.O.17. Las áreas de carga y descarga permiten el ingreso de camiones y contenedores.	
N.O.18. En caso de no contar con espacios suficientes para abastecer a las salas al mismo tiempo, el establecimiento proporciona personal de coordinación y seguridad que aporta en el ordenamiento del proceso de carga y descarga de los insumos para las diferentes salas.	
B. INFRAESTRUCTURA	
b.1. Infraestructura general	
N.O.14. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de	

olores.	
N.O.15. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.	
N.O.16. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.	
N.O.17. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de atención al cliente.	
N.O.18. Todas las áreas del establecimiento, principalmente las de baños, salas, bodegas y de proveedores están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza, materiales para uso intensivo y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	
N.O.19. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas, con sistemas de conexión inmediata.	
N.O.20. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus especificaciones.	
N.O.21. El tamaño de los almacenes o depósitos debe estar en proporción a los volúmenes de insumos y de productos terminados manejados por el establecimiento, disponiendo además de espacios libres para la circulación del personal, el traslado de materiales o productos y para realizar la limpieza y el mantenimiento de las áreas respectivas	
N.O.22. Todo establecimiento cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes, pisos, techos y paneles divisorios, con el fin de que los niveles de ruido del interior de la sala no penetre en otras salas y no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	
Criterio norma	Categoría única
N.O.23. Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.	
N.O.24. Existen conexiones eléctricas 110V y 220V con acometida de transformación para un 50% extra de margen disponible.	
N.O.24. Todo centro de convenciones tendrá como infraestructura mínima a más de las salas multifuncionales, una sala VIP con capacidad mínima para 10 personas	
b.2. Infraestructura del área del área de comandos/control general	
N.O.25. Existe un área definida para las conexiones eléctricas donde existen cámaras de transformación con capacidad para brindar un 50% extra a la provisión normal de energía eléctrica.	
N.O.26. Existen tableros de control centralizado de la iluminación general interna y externa del establecimiento, en series funcionales.	
N.O.27. Existen tableros de control centralizado del sonido general interno y externo del establecimiento, en series funcionales.	
b.3. Infraestructura del área de bodegas	
N.O.28. Cuenta con bodegas específicas para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable, las cuales se encuentran ventiladas y se ubican lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separadas del área de alimentos.	
N.O.29. Cuenta con bodegas disponibles para cada una de las salas que ofrece el establecimiento.	
N.O.30. Cuenta con bodegas de apoyo logístico (mobiliario, equipos o similares) ubicadas en áreas cercanas a las salas, lo que permite su fácil acceso en casos emergentes.	
b.4. Infraestructura del área de salas	
N.O.31. Las salas con capacidad máxima de 300 personas tiene el techo a una altura mínima de 3,60m.	
N.O.32. Las salas que sobrepasan en capacidad a las 300 personas tienen el techo a una altura	

mínima de 6m.	
N.O.33. Toda sala no tiene columnas intermedias.	
N.O.34. Cada sala cuenta con un acceso independiente cuyo ancho mínimo de 3m. En ningún caso los accesos son compartidos.	
N.O.35. Toda sala tiene designados los espacios donde se pueden montar tarimas, escenarios, artistas en vivo, cabinas de traducción simultánea, áreas de registro, en los cuales existen conexiones eléctricas y energía eléctrica disponible.	
N.O.36. Existen tableros de control de la iluminación y sonido independiente para cada sala.	
b.4.1 Infraestructura de la sala VIP	
N.O.37. Toda sala VIP deberá contar con un servicio higiénico general, sin diferenciación de género.	
b.4.2. Infraestructura de la sala de prensa	
N.O.38. Toda sala de prensa deberá tener como capacidad mínima 20 personas, en distribución de equipamiento tipo auditorio.	
b.4.3. Infraestructura de la sala de exhibiciones	
N.O.39. La altura mínima de las sala es de 4,80m en salas de hasta 1.000m2 de superficie.	
N.O.40. La altura mínima de la sala es de 6m en salas sobre los 1.000m2 de superficie.	
b.5. Infraestructura del área de oficina administrativa	
N.O.42. Cuenta con un área destinada a reuniones ejecutivas.	
N.O.43. Cuenta con un área destinada a la custodia y seguridad de elementos de valor.	
N.O.44. Cuenta con un área destinada a la atención emergente de salud durante los eventos.	
N.O.45. Cuenta con un servicio higiénico general sin diferenciación de género, de uso exclusivo del personal de oficina.	
b.6. Infraestructura del área de cocina general	
N.O.46. Tiene un área asignada para bodega de alimentos secos.	
N.O.47. Cuenta con áreas específicas donde se almacenan los alimentos frescos.	
Criterio norma	Categoría única
N.O.48. El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente disponible de manera permanente y/o posee una máquina para el lavado de platos.	
N.O.49. Los establecimientos tienen instalados y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.	
N.O.50. El dispositivo para la retención de aceite y grasa se encuentra localizado en los conductos de desagüe de la cocina, antes del punto de descarga al alcantarillado.	
N.O.51. Las áreas de cocina se encuentran ventiladas y presentan seguridades contra el acceso de plagas.	
N.O.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.	
b.7. Infraestructura del área de estacionamientos	
N.O.53. Cuenta con espacios específicos para buses, mujeres embarazadas y discapacitados.	
b.8. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias	
N.O.54. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	
N.O.55. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con iluminación natural y/o artificial.	
N.O.56. El sistema para la activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	
N.O.57. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.	
N.O.58. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige	

los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.	
N.O.59. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.	
N.O.60. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.	
N.O.61. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran signos de deterioro ni humedad.	
N.O.62. Los pisos son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	
N.O.63. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.	
N.O.64. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.	
N.O.65. En el caso de que el área de los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios (libres de polvo, son despiden olores y ordenados).	
N.O.66. El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.	
N.O.67. Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: a. Inodoro con asiento y tapa b. Urinario c. Lavamanos	
N.O.68. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.	
N.O.69. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias, por 101-200 personas deberá tener 4 inodoros, 4 lavamanos, por cada 200 o adicional de fracción 2 inodoros, 2 lavamanos.	
b.9. Infraestructura del área de personal	
N.O.70. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal técnico y de servicio a las salas y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	
N.O.71. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal de servicio a las salas y el almacenamiento de sus artículos personales.	
N.O.72. Cuenta con un área de descanso y comedor para uso exclusivo del personal.	
Criterio norma	Categoría única
b.10. Infraestructura para la seguridad	
N.O.73. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos para las áreas comunes del establecimiento y para cada sala, para lo cual cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	
N.O.74. Toda instalación eléctrica se encuentra aislada, protegida y fija. Sin empates dentro de las tuberías.	
C. EQUIPAMIENTO	
c.1. Equipamiento general	
N.O.75. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	

N.O.76. Los sistemas de amplificación del servicio de ambientación musical y sonido para áreas comunes están colocados al interior del establecimiento y se encuentran dirigidos hacia el interior.	
N.O. El establecimiento dispone de espacios para la adecuación de cabinas para traducción simultánea	
N.O.77. El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón), tetrapak, vidrio y plásticos, mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	
c.2. Equipamiento del área de las salas	
N.O.79. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al aforo máximo de cada sala.	
N.O.80. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo máximo de cada sala.	
N.O.81. Cuenta con equipos de audio y video independientes para cada sala.	
N.O.82. Cuenta con equipos de proyección y pantalla, independientes para cada sala.	
N.O.83. Las sillas utilizadas en las diferentes salas tienen las siguientes dimensiones: 46cm de fondo y 43cm de ancho.	
N.O.84. Cada sala y de manera independiente cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera de los asistentes en el establecimiento.	
N.O.85. Cuenta con dispositivos eléctricos que permiten obscurecerse al 100%	
N.O.86. Los tableros de iluminación y de sonido se encuentran etiquetados para su fácil manipulación.	
c.2.1. Distribución de las salas tipo auditorio	
N.O.87. Primera hilera de sillas, respecto a la mesa de los expositores, tienen una separación no menor a 1,85m.	
N.O.88. Pasillo central entre la hilera de sillas, tienen una separación no menor a 1,52m.	
N.O.89. Pasillos auxiliares tienen una separación no menor a 1,20m.	
N.O.90. La distancia entre sillas de una hilera es no menor a 5cm.	
N.O.91. La distancia entre sillas entre una hilera y otra no puede ser menor a 38cm.	
N.O.92. Para eventos de menos de 400 participantes se utiliza de 8 a 10 sillas por hilera con un pasillo a cada lado.	
N.O.93. Para eventos con más de 400 participantes se utiliza hasta 20 sillas por hilera.	
c.2.2. Distribución de las salas tipo aula	
N.O.94. Las medidas de los tableros para el montaje de mesas tipo aula es de 45 a 60 cm de fondo.	
N.O.95. La distancia entre la silla ocupa y la mesa de la hilera posterior es de 38cm.	
c.2.3. Distribución de las salas tipo banquete con comedor y trabajos grupales	
N.O.96. Las mesas para los comensales o trabajo en grupo tienen dimensiones entre 1,50 y 1,80m de diámetro.	
N.O.97. La distancia entre sillas de mesas es de 50cm.	
Criterio norma	Categoría única
c.2.4. Distribución de las salas tipo cocktail	
N.O.98. No existe mobiliario para el descanso de las personas.	
N.O.99. El mobiliario para el apoyo de las personas se constituye en mesas altas.	
c.2.5. Equipamiento de las salas VIP	
N.O.100. Cuenta con mobiliario para el descanso de un máximo de 10 personas.	

N.O.101. Cuenta con equipamiento y mobiliario para el servicio de bebidas frías y calientes.	
N.O.102. Cuenta con conexión a internet inalámbrico	
N.O.103. Cuenta con un computador y una impresora multifunciones	
N.O.104. Cuenta con un televisor con conexión por cable.	
N.O.105. Cuenta con servicio telefónico para llamadas locales, nacionales e internacionales	
c.2.6. Equipamiento de las salas de prensa	
N.O.106. Cuenta con sillas para la prensa, acorde a la capacidad máxima de la sala.	
N.O.107. Cuenta con conexión a internet inalámbrico.	
N.O.108. Cuenta con mesas, sillas y micrófonos individuales para los entrevistados.	
N.O.109. Cuenta con sistema de video conferencia	
N.O.110. Equipos de traducción simultánea	
c.2.7. Equipamiento de las salas de exhibiciones	
N.O.111. La iluminación de la sala es movible y aporta a la no generación de sombras.	
N.O.112. No existe mobiliario para el descanso de los visitantes.	
c.3. Equipamiento para la oficina	
N.O.113. Mobiliario e insumos de oficina para la administración del establecimiento	
N.O.114. Cuenta con equipos tecnológicos de oficina.	
N.O.115. Cuenta con conexión a internet.	
N.O.116. Cuenta con servicio telefónico y fax	
N.O.117. Cuenta con equipos de seguridad para resguardar valores.	
N.O.118. Cuenta con un botiquín de primeros auxilios.	
N.O.119. Cuenta con impresora y fotocopiadora	
c.4. Equipamiento del área de cocina general (solo para el montaje del servicio de alimentos)	
N.O.120. La cocina cuenta con un sistema de extracción que impide la contaminación de olores.	
N.O.121. Cuenta con iluminación industrial para cocina	
N.O.122. Las superficies donde se preparan las bebidas y alimentos para el montaje del servicio, son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable. No son madera.	
N.O.123. Cuenta con un sistema de congelación con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otro para frutas/verduras.	
N.O.124. Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otra para frutas/ verduras y lácteos.	
c.5. Equipamiento del área de artistas en vivo	
N.O.125. El establecimiento brinda las condiciones eléctricas para que el servicio contratado por el establecimiento o el evento instale los sistemas de sonido y amplificación para los artistas en vivo.	
c.6. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias	
N.O.126. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento: a. Espejo sobre el lavamanos b. Basurero con tapa c. Dispensador de jabón con este elemento disponible d. Sistema de secado de manos (secador ecológico o dispensador de toallas de mano con este elemento disponible e. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible f. Dispensador de papel higiénico con este elementos disponible g. Sistema de aromatización	

Criterio norma	Categoría única
c.7. Equipamiento para la seguridad	
N.O.127. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	
N.O.128. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos generales y para cada sala, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	
N.O.128. Un extintor por cada 200 m^2 en cada nivel o zona de riesgo	
N.O.129. Se colocará como mínimo un detector de este tipo por cada 80.00 m2 de techo, sin obstrucciones entre el contenido del área y el detector, y una separación máxima de nueve metros entre los centros de detectores	
N.O.130. Las alarmas de incendio y de desastres naturales cuentan con sistemas visuales para personas con discapacidad auditiva.	
D. SEÑALIZACIÓN	
N.O.131. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	
N.O.132. En caso de que el establecimiento cuente en su interior o exterior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán: a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco.	
N.O.133. señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia, aprobado por la autoridad competente	
N.O.132. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.	
N.O.133. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	
N.O.134. Cuenta con señalización de: a. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal b. Áreas peligrosas o con material inflamable c.	
N.O.132. Cuenta con letreros que especifican el no servicio de bebidas alcohólicas moderadas y no moderadas a menores de edad y en horarios no permitidos.	
N.O.133. Cuenta con señalización de los accesos vehiculares en los cuales se identifican las vías de acceso y salida de vehículos.	
N.O.134. Cuenta con señalización de las áreas de carga y descarga de personas, con tiempos máximos de permanencia.	
N.O.135. Cuenta con señalización de las áreas de carga y descarga de provisiones e insumos	
N.O.136. Cuenta con señalización de parqueadero para personas con discapacidad y mujeres embarazadas	
E. SERVICIOS	
N.O.137. Brinda las facilidades para que los asistentes a los eventos accedan a un servicio de transporte desde el establecimiento.	
N.O.138. Brinda servicio de alojamiento para el evento, y opciones de acomodación por habitación.	

N.O.139. Brinda el servicio de guardarropa para los asistentes y el establecimiento deberá tener dispositivos en las mesas que soporten las carteras y brinden seguridad a los clientes.	
N.O.140. Brinda el servicio de internet en todo el establecimiento, al que pueden acceder los asistentes. N.O.141. Cuenta zonas Wi - fi	
N.O.142. Cuenta con servicio de estacionamiento propio o compartido a disposición permanente de los clientes durante los horarios de atención	
F. MANTENIMIENTO	
N.O.140. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).	
N.O.141. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal de servicio, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	
N.O.142. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	
G. PERSONAL	
N.O.143. El personal propio del establecimiento se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.	
N.O.144. El personal de servicio de catering contratado por las salas cumple el reglamento interno donde se solicita que se encuentre uniformado y tiene visible su nombre.	
Criterio norma	Categoría única
N.O.145. El personal de servicio de catering contratado por las salas, cumple el reglamento interno donde se solicita que el personal de preparación de alimentos cuente con protección de cabello y de manos.	
N.O.146. El personal de servicio de catering contratado por las salas, cumple el reglamento interno donde se solicita que el personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta cuente con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	
N.O.147. El personal administrativo del establecimiento está entrenado para la atención de emergencias.	
N.O.148. El personal responsable de este servicio documenta del nombre y número de personas que llegan para coordinar su desplazamiento	
N.O.149. Facilita el servicio de atención medica	
H. ADMINISTRATIVO	
N.O.148. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.	
N.O.149. El establecimiento tiene entre sus políticas: a. la no contratación de menores de edad. b. la no promoción de la prostitución. c. La no venta de estupefacientes. d. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)	
N.O.150. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica: a. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades. b. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente los alimentos y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad	

infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas. c. Las condiciones aplicables a la calidad del servicio e imagen por parte de las empresas de catering que brindan servicios a las salas. d. Las condiciones de uso de la cocina y del área de carga/descarga.	
N.O.151. El establecimiento cuenta con un contrato en el que especifica al cliente que contrata sus servicios: a. El horario máximo de atención. b. El no servicio de bebidas alcohólicas a menores de edad. c. Las condiciones de máximas de sonido permitidas en el establecimiento, las que deberán ser comunicadas a los servicios contratados por el cliente para artistas en vivo o música grabada.	
I. LEGAL	
N.O.152. El establecimiento entrega al cliente el correspondiente comprobante de venta debidamente autorizad por el servicio de rentas internas (SRI).	
N.O.153. El establecimiento emplea directamente trabajadores sin impedimento para laborar en el país.	
N.O.154. Todo trabajador propio del establecimiento está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales por horas legalmente constituidos.	

ANEXO TECNICO 8: SALAS DE RECEPCIONES Y BANQUETES

Establecimiento que, bajo contrato, presta el espacio físico (modo salones), facilitaciones sonoras y audiovisuales para el montaje de eventos sociales, que pueden incluir servicio de música grabada y/o en vivo, alimentos y/o bebidas con servicio a la mesa y donde se pueden consumir de manera inmediata bebidas alcohólicas y no alcohólicas y todo tipo de alimentos sin restricción.

La categorización se dará en función de los servicios y la calidad de servicios que se ofrecen, que va de primera a segunda.

El rango de capacidad máxima es de hasta 300 personas y debe regirse a las normas de arquitectura vigentes.

El número de sillas y mesas de las salas de recepciones y salas de banquetes deberá acoger al 100% de la capacidad máxima de clientes (aforo).

Categorías de salas de recepciones y salas de banquetes:

a. Primera

b. Segunda

A 0013

Criterio norma	Específica			
1. ACCESO				
a.1. Identificación externa				
N.O.1. Cuenta con identificación exterior acorde a las especificaciones técnico-legales establecidas por la autoridad local.	Letrero exterior. La identificación exterior del establecimiento se hace acorde a las especificaciones técnico-legales aplicables en el Distrito Metropolitano de Quito y establecidas por la autoridad competente.			
N.O.2. La identificación exterior incluye: nombre comercial, tipo de actividad turística y categoría del establecimiento.	Placa de identificación colocada en el ingreso al establecimiento con todas las especificaciones.			
a.2. Área de recepción y sala de espera				
N.O.3. Exhibe información del aforo.	Placa con números y letras visibles, colocado en área visible. La información de aforo debe estar en al menos dos idiomas: español e inglés.			
N.O.5. Exhibe internamente el horario de funcionamiento del establecimiento, para conocimiento de los asistentes a los eventos.	Placa, afiche o letrero en un lugar visible para los clientes. En una placa de 60cm x 40cm debe constar el horario de atención e información de aforo			
N.O.6. Exhibe la licencia de funcionamiento del establecimiento.	Exhibida en lugar visible.			
a.3. Acceso para personas con discapacidad				

N.O.7. Existen accesos externos e internos habilitados para discapacitados o cuenta con un procedimiento donde el personal brinda algún tipo de apoyo, sin perjuicio de los instrumentos legales definidos por la autoridad competente.	Rampas y/o ayudas mecánicas, tanto internas como externas. Pasillos y puertas con un ancho mínimo de 1m Manual de procedimientos para el apoyo a personas con discapacidad. Registro de capacitación a los empleados sobre la aplicación del manual de procedimientos. La accesibilidad contará con rampas, pasillos de acceso, al menos un baño adecuado, estos deberán cumplir con los requerimientos de ley. Contará al menos con dos mesas de forma rectangular, estratégicamente colocadas, que tengan una altura de setenta y cinco centímetros libres del piso a la parte inferior de la mesa, para comensales en sillas de ruedas.			
a.4. Ingresos				
N.C.1. El establecimiento cuenta con ingresos diferenciados, uno para el cliente y otro para el personal/proveedores	Puertas de ingreso de clientes. Puerta de ingreso de personal/ proveedores. Ambas señalizadas.			
N.O.8. En caso de un solo ingreso, el personal y los proveedores ingresan en horarios fuera de la atención al público.	Registro de recepción de productos en el que consten los horarios de entrega de productos por parte del proveedor. Registro de ingresos y salida del personal y su rotación. Los horarios deben ser visibles.			
N.O.9. Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: a. libres de obstáculos b. limpias	Áreas de ingreso despejadas, sin obstáculos. Registros de limpieza con firmas de responsabilidad.			
1. INFRAESTRUCTURA				
b.1. Infraestructura general				

N.O.10. Todas las áreas del establecimiento, sean estas de personal o de clientes, cuentan con sistemas de ventilación natural y/o forzada que permitan el flujo de aire y la no acumulación de olores.	En el caso de ventilación natural las aberturas de deberán estar provistas de rejillas u otras protecciones de material anticorrosivo y que puedan retirarse fácilmente para su limpieza. El sistema de ventilación artificial debe promover el ahorro energético Los sistemas de ventilación deben limpiarse periódicamente para prevenir la acumulación de polvo Ventanas habilitadas para abrirse. (evitando la fuga de ruido al exterior) Ductos de ventilación. Ventiladores.			
N.O.11. Todas las áreas del establecimiento cuentan con iluminación natural y/o artificial.	Ventanas al exterior. Tragaluz de techo. Iluminación con focos. Lámparas. Las lámparas que estén suspendidas sobre el material alimentario en cualquiera de las fases de producción, deben ser de fácil limpieza y estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.			
N.O.12. Todo establecimiento con iluminación artificial incluye accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético.	Focos ahorradores. Dimmers. Sensores de movimiento.			
N.O.13. El acceso a los baños de los clientes cuenta con infraestructura o sistemas de ambientación que minimizan la sensación de cercanía al baño desde el área de consumo de alimentos y/o bebidas.	Separación física del baño con las áreas de consumo de alimentos.			

N.O.14. Las áreas del establecimiento, principalmente las de cocina, bar, pista de baile, baños y salones están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.	Pisos de cerámica, mármol, porcelanato, pisos industriales. Paredes pintadas, baldosas, mármol, porcelanato, acero inoxidable. Los pisos De material resistente a la corrosión, al desgaste físico, impermeables, antideslizante y de fácil lavado. El cielo será liso y pintado con pintura clara y lavable.			
N.O.15. Cuenta con una bodega específica para artículos de limpieza, productos químicos y material inflamable, la cual se encuentra ventilada y se ubica lejos de áreas calientes o donde se genere fuego y separada del área de alimentos.	Bodegas lejanas de zonas de calor y ventiladas. Bodegas independientes de las zonas de preparación de alimentos. Ventanas al exterior o ductos de ventilación.			
N.O.16. Cuenta con fuentes de abastecimiento alternativo de agua y energía, en caso de suspensión en el suministro habitual desde las redes públicas.	Generador eléctrico, paneles solares. Tanque reservorio de agua (cisterna). El establecimiento deberá estar provisto de depósitos de abastecimiento como cisternas o tanque elevado con capacidad de uso diario mínimo de 1000 litros. Dispensadores de agua purificada.			
N.O.17. Todo establecimiento que use fuentes de combustión del tipo generadores y calderos cumple con las especificaciones de ruido y emanación de gases permitidos por la autoridad ambiental local, de acuerdo a sus especificaciones.	Medición de ruidos en la fuente y sus alrededores. Medición de gases en el exterior del establecimiento			

N.O.18. El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico en puertas, ventanas, paredes y techo, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior, de acuerdo a los horarios y a la zonificación.	Equipos de sonido y amplificación. Emisiones de sonido medido en el exterior del local, con los equipos de audio en funcionamiento, no sobrepasa los límites permitidos. El sonido no debe perturbar a los moradores ni a otros negocios del sector.			
N.O.19. Las emisiones gaseosas y de olores del establecimiento hacia el exterior contempla la utilización de campanas y/o filtros de condensación de grasa, filtros de carbón activado u otros y demás especificaciones de la autoridad competente, para no perturbar a los moradores del sector.	Campanas y/o filtros de condensación de grasa en funcionamiento. Resultado de la medición de gases en horas de funcionamiento del local, no sobrepasa los límites permitidos. Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).			
b.2. Infraestructura del área de bar				
N.O.20. Las superficies donde se preparan las bebidas son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable.	Superficie de acero inoxidable, mármol, porcelanato, granito. Prohibido el uso de madera.			
N.O.21. Cuenta con un área de lavado en acero inoxidable con agua corriente.	Grifos conectados al sistema central de agua potable con mezcladora para agua caliente y agua fría. Deberá contar con presión suficiente. De dos o un pozo industrial de acero inoxidable.			
b.3. Infraestructura del área de salones				

N.C.2. El espacio asignado a cada cliente corresponde a la categoría y aforo. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.				
N.O.22. Las sillas ocupadas entre mesas tienen una separación de 50 cm.	Espacio entre sillas ocupadas, medido desde el respaldo de cada silla. Las sillas deberán ser tiffany, plegables.			
N.O.23. Existe un área en el salón que cuenta con espacios habilitados para personas con discapacidad, en los cuales, las sillas entre mesas tienen una separación de 1 metro.	El espacio, en área para discapacitados, tiene una distancia mínima de 1 metro entre sillas, medido desde el espaldar de cada una.			
b.4. Infraestructura del área de cocina de cada salón o del total de salones				
N.C.3. El área asignada a la cocina de cada salón es equivalente al menos al porcentaje total del salón, asignado según categoría. En el caso de una sola cocina para todos los salones, aplica el mismo porcentaje, en función del área total de salones.	Mediciones reales de la superficie del comedor y de la cocina corresponden al área especificada por categoría. La cocina deberá estar dividida en secciones: cocina caliente, cocina fría y pastelería/ panadería.			
N.O.24. Tiene un área independiente del área de servicio al cliente, asignada para bodega de alimentos secos.	Bodega de alimentos secos independiente del área de clientes. Deben estar colocados en repisas para evitar el contacto de los alimentos con el suelo y las paredes de la bodega. La bodega debe estar bien ventilada y limpia. Se debe llevar un inventario de los productos y usar requisiciones para el despacho de los mismos.			
N.O.25. Cuenta con áreas específicas independientes del área de servicio al cliente, donde se almacenan los frescos.	Bodega de frescos independiente del área de clientes.			

N.O.26. El área de lavado es de acero inoxidable donde existe agua corriente disponible de manera permanente y/o posee una máquina para el lavado de platos.	Área de lavado con pozos de acero inoxidable. Grifería conectada a la red pública con mezcladora para agua caliente y agua fría. Máquina industrial para el lavado de vajilla, cristalería y cubiertos.			
N.O.27. Los establecimientos que utilizan aceite para freír, grasa, manteca, mantequillas, margarinas, carnes, entre otros para la preparación de alimentos, tienen instalado y dan mantenimiento a trampas de grasa, para evitar la contaminación de fuentes de agua y suelos.	Trampas de grasas son verificadas en las cajas de revisión. Plan de mantenimiento de las trampas de grasa Registro histórico de mantenimiento de las trampas de grasa.			
N.O.28. El dispositivo para la retención de aceite y grasa se encuentra localizado en los conductos de desagüe de la cocina, antes del punto de descarga al alcantarillado.	Trampas de grasas son verificadas en las cajas de revisión de la tubería.			
N.O.29. Las áreas de cocina se encuentran ventiladas y presentan seguridades contra el acceso de plagas.	Ventanas al exterior cubiertas de mallas metálicas que impiden el ingreso de insectos y roedores. Ductos de ventilación con mallas metálicas que impiden el ingreso de insectos y roedores. Control periódico con una empresa especializada en plagas. Llevar reportes para presentarlos a la autoridad competente.			
N.O.30. Los pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	Piso antideslizante, en buen estado, limpio y seco. Sumidero no está tapado y está conectado a la tubería de desechos del establecimiento.			
b.5. Infraestructura del área de artistas en vivo (si ofreciere este servicio)				

N.O.31. Cuenta con un área destinada para uso exclusivo de artistas en vivo, donde no podrá habilitarse ningún otro servicio.	Área identificable para el uso de artistas en vivo. Instalaciones eléctricas generales, para equipos de audio y sonido. Tarima para artistas.			
b.6. Infraestructura del área de pista de baile				
N.O.32. Cada salón cuenta con un área destinada a pista de baile, que acoge al menos al 50% del aforo asignado al salón. Estos espacios deberán tener la altura suficiente como para garantizar una adecuada ventilación de acuerdo a las normas de arquitectura y urbanismo vigentes en el DMQ o asegurar mediante algún sistema de ventilación la inyección continua del aire fresco necesario de acuerdo al aforo.	Pista de baile claramente diferenciada y con capacidad para el 50% del aforo. La pista de baile debe estar en buen estado, limpia, seca.			
b.7. Infraestructura del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias				
N.O.33. El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.	Servicio higiénico / Batería sanitaria con separación física que la independiza del área de alimentos. Se debe distinguir baños de hombres y de mujeres.			
N.O.34. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con iluminación natural y/o artificial.	Ventanas al exterior que proveen de luz natural. Tragaluz. Iluminación por focos. Lámparas.			
N.O.35. El sistema para la activación de la iluminación artificial es de fácil acceso para el cliente.	Interruptores a una altura accesible para adultos, niños, discapacitados Sensores de movimiento para encendido de luces con temporizador alargado para la permanencia promedio del cliente en el baño.			

N.O.36. El servicio higiénico o batería sanitaria dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas.	Grifos de agua conectados a la red pública o sistemas alternos de potabilización. La provisión de agua es permanente y con presión suficiente para asegurar un flujo adecuado. Instalaciones eléctricas existen y funcionan. No existen cables sueltos ni son visibles, ni de fácil acceso para el cliente.			
N.O.37. El servicio higiénico o batería sanitaria cuenta con ventilación natural o forzada que dirige los olores hacia el exterior del establecimiento turístico.	Ventanas al exterior. Ductos de ventilación. Extractores de olores instalados y funcionando correctamente.			
N.O.38. Los desechos líquidos del inodoro son depositados en el sistema público de alcantarillado u otro sistema de manejo de desechos que tenga el establecimiento sin que esto provoque la contaminación del ambiente.	Tubería de aguas servidas del inodoro se conectan al sistema público de alcantarillado o sistema de manejo de aguas residuales. Registro histórico de mantenimiento de los pozos sépticos.			
N.O.39. Los desechos del basurero del baño son entregados a la red pública de recolección o su disposición final no provoca contaminación en el ambiente.	Registro histórico y diario de limpieza de los baños. El basurero del baño deberá estar provisto de funda plástica resistente y tapa			
N.O.40. Las paredes, pisos y techos están construidos con materiales de fácil limpieza y desinfección, además son impermeables y no muestran signos de deterioro ni humedad.	Pisos y paredes cubiertos de baldosas, mármol, cerámica, porcelanato. Pisos, techos y paredes no húmedos, ni muestran daños visibles.			
N.O.41. Los pisos son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.	Piso antideslizante (no resbaloso). Sumidero no está tapado y está conectado a la tubería de desechos del establecimiento.			

N.O.42. Las ventanas cuentan con protección para insectos y plagas hacia el interior del baño.	Ventanas al exterior cubiertas de mallas metálicas que impiden el ingreso de insectos y roedores.			
N.O.43. Las puertas cuentan con sistemas que permiten mantenerlas cerradas y dichos dispositivos se encuentran funcionando.	Puertas de los baños con sistemas de cierre funcionando (aldabas, picaportes, llaves de tubo, pasadores de acero, entre otros).			
N.O.44. En el caso de que el área de los servicios higiénicos y las baterías sanitarias cuenten con pasillos, estos se encuentran libres de obstáculos y limpios	Libres de polvo, son despiden olores y ordenados Pasillos libres de obstáculos. Registro diario de limpieza de servicios higiénicos y baterías sanitarias.			
N.O.45. El establecimiento cuenta con al menos 1 servicio higiénico asignado a personas con discapacidad. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente.	Servicio higiénico con facilidades para personas con discapacidad. Se debe incluir un pulsador de auxilio en caso de emergencia.			
N.O.46. Todo servicio higiénico considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta con los siguientes elementos base como parte de la infraestructura: 3. Inodoro con asiento y tapa 4. Urinario 5. Lavamanos	Inodoros con asientos y tapas en buen estado y disponibilidad de agua permanente en el tanque del inodoro. Urinario con sistema de agua funcionando. Lavamanos con grifos de agua funcionando. Deberá contar con presión suficiente. Los servicio higiénicos deberán contar con la siguiente elementos básicos como: -Inodoro con asiento y tapa -Urinario -Lavamanos -dispensador de papel higiénico - basureo -jabón -secador de manos o toallas absorbentes desechables Espejo sobre el lavamanos Dispensador de desinfectante dentro y fuera de las instalaciones			

N.O.47. Los servicios higiénicos o baterías sanitarias cuentan con sistemas que permiten su identificación por género.	Ingresos deservicios higiénicos identificados para hombres, mujeres y discapacitados.			
N.O.48. El número de servicios higiénicos o baterías sanitarias corresponde al especificado por la autoridad competente.	Número corresponde al especificado por la autoridad competente.			
b.8. Infraestructura del área del personal				
N.C.4. Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal y su número corresponde a la reglamentación emitida por la autoridad competente.	Servicios higiénicos o batería sanitaria exclusivos para personal.			
N.C.5. Posee un área exclusiva asignada para el cambio de ropa del personal y el almacenamiento de sus artículos personales.	Área exclusiva para el personal con casilleros, armarios, estanterías, con seguridad individual.			
N.C.6. Cuenta con un área de comedor para uso exclusivo del personal.	Área de comedor exclusivo para personal independiente del área de atención al cliente. Reglamento interno indica que en el caso de comedores compartidos con el cliente, estos se usan en horarios de no atención al cliente. Es prohibido que los empleados consuman alimentos en mesones de trabajo que estén dentro de la cocina de producción.			
b.9. Infraestructura para la seguridad				
N.O.49. Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	Existen salidas de emergencia y rutas de evacuación identificables. Puntos de encuentro señalizados.			

N.O.50. Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos.	No existen cables sueltos ni son visibles, ni de fácil acceso para el cliente.			
6. EQUIPAMIENTO				
c.1. Equipamiento general				
N.O.51. La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente.	Especies vegetales o animales en peligro de extinción no son usadas en la decoración. Piezas arqueológicas sin registro ni permisos son usadas en la decoración.			
N.O.52. Los sistemas de amplificación del servicio de ambientación musical y/o del servicio de artistas en vivo, (de ser el caso), están colocados al interior del establecimiento y se encuentran dirigidos hacia el interior.	Parlantes funcionan. Parlantes están ubicados al interior del establecimiento. Parlantes dirigen su sonido al interior del establecimiento. Sonido emitido no sobrepasa los límites estipulados en la norma ambiental vigente.			
N.O.53. El establecimiento cuenta con tachos generales orgánicos e inorgánicos (papel/cartón, tetrapak, vidrio y plásticos), mismos que son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos limpios existentes en la ciudad.	Existen tachos identificados para papel/cartón, tetrapak, vidrio, plásticos. Registro de entrega de desechos a gestores ambientales. Desechos son entregados a personal de recolección pública en los horarios asignados.			

N.O.54. Los desechos orgánicos, grasas y aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local.	Registro de entrega de desechos a gestores ambientales.			
c.2. Equipamiento del área de salones				
N.O.55. Cuenta con mesas y sillas en cantidad acorde al aforo.	Número de mesas y sillas para el total del aforo.			
Cuenta con mantelería adecuada para el número de mesas, con reposición.	Juego de mantelería completa con servilleteria por cada mesa. Porcentaje de reposición extra 10% del número total de mesas.			
N.O.56. Cuenta con vajilla, cubiertos y cristalería uniforme, sin daños, en cantidad acorde al aforo.	Vajilla, cubiertos y cristalería uniforme y sin daños. Número de piezas de vajilla, cubiertos y cristalería supera el máximo de aforo.			
c.3. Equipamiento del área de cocina				
N.O.57. Cuenta con cocina industrial y válvula de baja presión.	Cocina industrial de baja presión Válvula de gas de baja presión Debe tener pilotos independientes por cada quemador de 20.000 a 40.000 VTU por cada quemador.			

N.O.58. La cocina cuenta con un sistema de extracción que impide la contaminación de olores y atrapa las grasas acumuladas.	Campana extractora de olores y atrapa grasa por cada zona de cocción de alimentos Irán de acuerdo al tamaño de los equipos de cocina que generen calor y emisión de gases. Los ductos podrán se de tool galvanizado de 0.70 mm de espesor. Se recomienda que el borde de la campana sobrepase 15cm de los artefactos que está cubriendo, el borde de la campana estará a 2 m del piso. La campana deberá ser de tipo hongo, de acero inoxidable 430 de 1mm de espesor con rieles porta filtros y acumuladores de grasa. La capacidad debe ser de 0.75 psi(lb por pulgada cuadrada).			
N.O.59. Cuenta con iluminación industrial para cocina	Iluminación de la cocina tiene protección y evita la acumulación de insectos. Deberán usarse lámparas industriales con luz fluorescente, protegidas de la humedad y la grasa y no deben emanar sustancias toxicas al quemarse la pintura por efecto de calor de la luminaria.			
N.O.60. Cuenta con implementos de cocina (ollas, sartenes, cucharas, entre otros) discriminados para su uso en agua o aceite y en dulce o sal.	Implementos de cocina están identificados como sal, dulce, agua y aceite. De acero inoxidable y en buen estado.			
N.O.61. Las superficies donde se preparan las bebidas y alimentos son de materiales de fácil limpieza y lavables, de preferencia acero inoxidable.	Superficies de acero inoxidable, mármol o granito, que irán de acuerdo a la función del área de preparación de alimentos. Prohibido el uso de madera.			
N.O.62. Cuenta con un sistema de congelación con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otro para frutas/verduras.	Congelador con áreas diferenciadas por tipo de alimentos. Cuartos fríos mixtos o diferenciados.			

N.O.63. Cuenta con un sistema de refrigeración con áreas diferenciadas para pescados/ carnes y otra para frutas/ verduras y lácteos.	Refrigerador y/o cuarto frío con separación por tipo de alimentos. Temperatura controlada.			
N.O.64. Cuenta con instrumentos de control de temperatura para la cocción y la refrigeración /congelación de alimentos.	Termómetro para cocción de alimentos. Termómetro para congeladores, refrigeradores, cuartos fríos.			
c.4. Equipamiento del área de pista de baile y artistas en vivo (si se ofreciere este servicio)				
N.O.65. El establecimiento brinda las condiciones eléctricas para que el servicio contratado por el establecimiento o el evento instale los sistemas de sonido y amplificación para los artistas en vivo y para la pista de baile.	Zona específica para artistas en vivo con toma corrientes empotrados en paredes o pisos			
c.5. Equipamiento del área de servicios higiénicos o baterías sanitarias				
N.O.66. Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal, considerando la reglamentación emitida por la autoridad competente, cuenta de manera permanente con el siguiente equipamiento:	Espejo sobre el lavamanos. Basurero con tapa. Dispensador de jabón con este elemento disponible. Secador automático o dispensador de toallas de mano con este elemento disponible. Dispensador de desinfectante con este elemento disponible. Dispensador de papel higiénico con este elemento disponible. Aromatizador.			
c.6. Equipamiento para la seguridad				

N.O.67. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios acorde a los requerimientos y norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Botiquín de primeros auxilios con los implementos necesarios y no caducados. 2 Los establecimientos que cuente 1-9 empleados deben cumplir con: 3 Botiquín de primeros el mismo que debe contener venda azul 4 venda adhesiva almohadilla de gasa estéril 5 crema para quemadura toalla 6 limpiadora 7 Antiinflamatorios (ej: Ibuprofeno) 8 Alcohol, agua oxigenada, 9 Termómetro 10 Aspirinas 11 Tijeras de punta redondeada Si el número de empleados es mayor deberá ajustarse a los requerimientos establecidos por la autoridad competente. Los extintores se colocarán en las proximidades de los sitios de mayor riesgo o peligro de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificables, accesibles y visibles desde cualquier punto del local. Se colocarán extintores de incendio a razón de uno de 20 lbs o su equivalente por cada 200 m2. El establecimiento deberá contar con 2 extintores como mínimo. La distancia a recorrer horizontalmente desde cualquier punto del área protegida hasta alcanzar el extintor más próximo no excederá de 25 m.			

N.O.68. Los extintores, mangueras, sensores de humo y otros implementos, se encuentran ubicados y en cumplimiento de los requerimientos exigidos en la norma jurídica vigente, establecida por la autoridad competente.	Extintores. Mangueras. Sensores de humo.			
N.O.69.Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de fuentes de calor y del área de atención directa al cliente.	Tanques de gas y mangueras lejos de fuentes de calor y áreas de atención al cliente. Debe contarse con centralina de gas para los equipos, con tanques de gas industrial y que proporcionen la presión de gas necesarias para el buen funcionamiento de los mismos. Los tanques de gas deben estar en contenedores o armarios que cumplan con los requisitos establecidos por la autoridad competente. En el exterior del contenedor debe estar previsto las siguientes inscripciones de seguridad: Peligro gas inflamable Prohibido fumar o entrar con llama Identificación de la comercializadora de gas			
7. SEÑALIZACIÓN				
N.O.70. Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco, en aplicación del orden jurídico vigente establecido por la autoridad competente.	Letreros, afiches, stickers en áreas visibles del establecimiento con la prohibición de fumar.			

N.O.71. En caso de que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán:	a. estar lejos de ventanas y puertas que puedan abrirse y por donde pudiera entrar el humo de tabaco. b. no contar con servicio de alimentos ni bebidas por parte del establecimiento. c. no contar con sistemas de cerrado parcial o total, ni sistemas retráctiles que permitan el cierre ocasional. d. instalar campanas de extracción de humo de tabaco. Áreas de fumadores señalizadas. Áreas de fumadores no pueden tener equipamiento retráctil o techos parciales. Áreas de fumadores no tienen puertas ni ventanas cercanas. Campanas de extracción de humo instaladas y funcionando.			
N.O.72. Las salidas de emergencia, zonas de evacuación, puntos de encuentro, así como la ubicación de extintores y/o mangueras cumplen las especificaciones de señalización y ubicación emitidas mediante instrumentos legales, por la autoridad competente.	Salidas de emergencia señalizadas. Zonas de evacuación señalizadas. Puntos de encuentro señalizados. Letreros señalan la ubicación de los sistemas contra incendios.			
N.O.73. Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua y la energía del establecimiento tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente.	Letreros en todos los baños y cocina promoviendo el uso eficiente del agua. Letreros en áreas de personal y de atención al cliente promueven el ahorro energético.			
N.O.74. Cuenta con señalización de: 8. Áreas restringidas y de uso exclusivo del personal 9. Áreas peligrosas o con material inflamable	Letreros de prohibición de ingreso a las áreas exclusivas del personal Letreros de peligro en áreas que así lo ameriten.			

N.O.75. Cuenta con letreros que especifican el no servicio de bebidas alcohólicas moderadas y no moderadas a menores de edad y en horarios no permitidos.	Letreros en sitios visibles del establecimiento indican el horario para la venta de bebidas alcohólicas y la prohibición de servir a menores de edad.			
10. SERVICIOS				
N.C.7. Brinda las facilidades para que el cliente acceda a un servicio de transporte desde el establecimiento	Listado de teléfonos de taxis. Convenios con cooperativas de taxis que lleguen de manera rápida y brinden un servicio seguro a los clientes.			
N.C.8. Cuenta con servicio de estacionamiento propio o compartido a disposición permanente de los clientes durante los horarios de atención.	Existe un estacionamiento propio o compartido. Acuerdo firmado de uso de estacionamiento (En caso de no ser propio).			
N.O.76. Cuenta con sistemas de climatización calor – frío que provocan una permanencia placentera del cliente en el establecimiento.	Construcción bioclimática. Ventanas que permiten abrirse y cerrarse. Chimeneas, ventiladores, aire acondicionado. Calefactores eléctricos o a gas.			
N.O.77. La oferta gastronómica que pone a disposición del cliente en ningún caso incluye especies animales ni vegetales en veda, peligro de extinción o amenazadas.	Ingredientes de los platos no contienen especies vegetales o animales en veda, peligro, amenazadas o extinción.			
N.C.9. El establecimiento brinda servicio a la mesa o en línea de bufet personas especializadas.	Meseros Capitán de meseros			
11. MANTENIMIENTO				
N.O.78. Todas las áreas internas y externas del establecimiento se encuentran limpias (ordenadas, sin polvo y no emiten malos olores).	Registro diario e histórico de limpieza. Constatación visual y escrita.			
N.O.79. Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro visible de limpieza diaria.	Registro diario e histórico de limpieza con cargo de cada persona.			

N.O.80. Todo equipo cuenta con un registro histórico de mantenimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas.	Registro histórico y programado de mantenimiento de equipos.			
12. PERSONAL				
N.O.81. El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento, donde se visibiliza el nombre de la persona.	Constatación visual del uniforme del personal. Nombre del empleado ya sea en placa, gafete, bordado, escarapela u otro.			
N.O.82. El personal de preparación de alimentos cuenta con protección de cabello y de manos.	Malla de cabello. Guantes de látex o caucho.			
N.O.83. El personal que manipula alimentos de manera directa e indirecta cuenta con el certificado médico actualizado que le habilita el poder trabajar en dicha actividad.	Certificado médico de máximo un año atrás.			
N.C.10. El personal administrativo y operativo es profesional en la materia o cuenta con certificaciones de competencias laborales en el área de su especialidad.	Certificado de competencia laboral. Carpeta del personal incluye certificados de estudios en temas hoteleros, gastronomía, turismo. Nómina de personal con sus cargos.			
N.O.84. El personal está entrenado para la atención de emergencias.	Certificado de un organismo reconocido en el país.			
N.C.11. El establecimiento cuenta con personal especializado en la atención al cliente, según categoría.	Nómina de personal con cargos.			

13. ADMINISTRATIVO				
N.O.85. El establecimiento cuenta con un manual operativo que incluye la descripción de puestos y administrativo que incluye la misión, visión, objetivos y políticas de la empresa.	Manual operativo escrito. Manual cuenta con misión, visión, objetivo y políticas de la empresa. Manual describe los puestos del personal.			
N.O.86. El establecimiento tiene entre sus políticas: 14. la no contratación de menores de edad. 15. la no promoción de la prostitución. 16. La no venta de estupefacientes. 17. El derecho de admisión (donde se considera a personas en estado de embriaguez, bajo el efecto de estupefacientes, vendedores ambulantes o personas consideradas como infractoras de su reglamentación interna para la convivencia dentro del establecimiento)	Documento de políticas internas está por escrito y disponible en el establecimiento y socializado con los empleados.			
N.O.87. El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde al menos se especifica: 18. El procedimiento que deben aplicar los trabajadores para la atención a personal con discapacidades. 19. La imposibilidad temporal o definitiva de trabajar al personal que manipula directa o indirectamente los alimentos y que padezca temporal o permanentemente de una enfermedad infecciosa susceptible de ser transmitida por alimentos, o que presenta heridas infectadas o irritaciones cutáneas.	Documento de Reglamento interno escrito y disponible en el establecimiento.			

N.O.88. El establecimiento cuenta con un contrato en el que especifica al cliente que contrata sus servicios: 20. El horario máximo de atención. 21. El no servicio de bebidas alcohólicas a menores de edad. 22. Las condiciones de máximas de sonido permitidas en el establecimiento, las que deberán ser comunicadas a los servicios contratados por el cliente para artistas en vivo o música grabada.	Modelo base de contrato para la prestación de facilidades y servicios.			
23. LEGAL				
N.O.89. El establecimiento factura con documentos válidos que cumplen las especificaciones de la autoridad tributaria.	Facturas son legales y están vigentes.			
N.O.90. El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para laborar en el país.	Permisos de trabajo o documentos laborales en orden con la ley.			
N.O.91. Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social o cuenta con contratos de servicios profesionales por horas legalmente constituidos.	Contratos laborales registrados ante la autoridad laboral. Rol de pagos del personal visibiliza la afiliación al sistema de seguridad social.			

ANEXO TECNICO 9: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL TURISMO

Se denomina servicios complementarios a aquellos servicios requeridos por los turistas y que no son considerados como actividades turísticas por la normativa vigente.

Entre estas se encuentran las siguientes:

- **Sistema bancario:**

  Bancos y servicios de ATM

  Casas de cambios

- **Servicios de transportes diversos:**

  Servicio público de transporte

  Buses de línea

  Buses sistema integrador

  Servicio privado de transporte

  Taxi

  Taxi ejecutivo

  Furgonetas

- **Servicios de salud:**

  Hospitales y clínicas

  Farmacias

- **Servicios de respuesta inmediata:**

  Bomberos

  Policía Nacional

  Cruz Roja

  Secretaria de Gestión de Riesgos

- **Unidades de Policía Comunitaria**
- **Cabinas de Internet y telefonía**
- **Tiendas de abarrotes**
- **Enganchadores y/o Anfitriones**

Criterios Técnicos Generales de Aplicación en Servicios Complementarios

- **Personal con conocimiento específico de entorno nacional, cultura básica, geografía y demografía.**

Dentro de las ZETs, el personal que trabaje en servicios complementarios debe tener una capacitación mínima en temas de cultura general como los siguientes:

- Entorno nacional y local.
- Historia Básica
- Geografía Básica
- Conocimientos socio económicos Ecuatorianos

- **Personal con conocimiento del idioma Inglés como segundo idioma, regido por la tabla del marco común europeo.**

El Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación (Common European Framework: CEF) es el resultado de más de diez años de investigación llevada a cabo por especialistas del ámbito de la lingüística aplicada y de la pedagogía, procedentes de los cuarenta y un estados miembros del Consejo de Europa.

Es un documento que procede del Consejo de Europa para los 25 países que componen la Unión Europea a fin de unificar las directrices para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares, exámenes, manuales y materiales de enseñanza dentro del contexto europeo.

El Marco Común Europeo de Referencia para Idiomas:

- Proporciona una base común para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares, exámenes y manuales en toda Europa.
- Describe lo que tienen que aprender a hacer los estudiantes con el fin de utilizar una lengua para comunicarse, así como los conocimientos y destrezas que tienen que desarrollar para poder actuar de manera eficaz.
- Define niveles de dominio de la lengua que permiten comprobar el progreso de los alumnos en cada fase del aprendizaje y a lo largo de su vida.
- Vence las barreras producidas por los distintos sistemas educativos europeos, proporcionando a entidades educativas y profesores los medios adecuados para coordinar sus esfuerzos y satisfacer las necesidades de sus alumnos.

- Favorece la transparencia de los cursos, los programas y las titulaciones, fomentando la cooperación internacional en el campo de las lenguas modernas y el reconocimiento mutuo de las titulaciones obtenidas en distintos contextos de aprendizaje

CEF Level	Cambridge ESOL Exam	Guided learning Hours
A1	YLE	
A2	KET	180 - 200
B1	PET/BEC Preliminary	350 - 400
B2	FCE/BEC Vantage/ICFE/ILEC	500 - 600
C1	CAE/BEC Vantage/ICFE/ILEC	700 - 800
C2	CPE	1000 - 1200

Interpretación de la escala:

A1 Soy capaz de escribir postales cortas y sencillas, por ejemplo para enviar felicitaciones. Sé rellenar formularios con datos personales, por ejemplo mi nombre, mi nacionalidad y mi dirección en el formulario del registro de un hotel.

A2 Soy capaz de escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a mis necesidades inmediatas. Puedo escribir cartas personales muy sencillas, por ejemplo agradeciendo algo a alguien.

B1 Soy capaz de escribir textos sencillos y bien enlazados sobre temas que me son conocidos o de interés personal. Puedo escribir cartas personales que describen experiencias e impresiones.

B2 Soy capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con mis intereses. Puedo escribir redacciones o informes transmitiendo información o proponiendo motivos que apoyen o refuten un punto de vista concreto. Sé escribir cartas que destacan la importancia que le doy a determinados hechos y experiencias.

C1 Soy capaz de expresarme en textos claros y bien estructurados exponiendo puntos de vista con cierta extensión. Puedo escribir sobre temas complejos en cartas, redacciones o informes resaltando lo que considero que son aspectos importantes. Selecciono el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos mis escritos.

C2 Soy capaz de escribir textos claros y fluidos en un estilo apropiado. Puedo escribir cartas, informes o artículos complejos que presentan argumentos con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas. Escribo resúmenes y reseñas de obras profesionales o literarias

Toda persona que trabaje en servicios complementarios del Sector A de la Zona Especial Turística Centro Histórico deberá cumplir con un nivel mínimo B1 en la escala del marco Común Europeo.

- **Publicación de los tarifarios catálogos y características de los productos y servicios en idioma Inglés.**

Los servicios complementarios turísticos que contengan listados de precios y características de los bienes o servicios a ser comercializados dentro de las ZETs, deben contar con su debida traducción mínima al idioma Inglés.

Criterios Técnicos Específicos de Aplicación en Servicios Complementarios

Farmacias: El listado básico de medicamentos de libre expendio contendrá: Nombre comercial, nombre genérico, resumen de su acción en referencia al vademécum de indicaciones y contraindicaciones, precio de venta al público.

Hospitales y Clínicas Públicas y Privadas: Un informativo en el cual cuente con: personal con dominio de idioma Inglés en categorías antes especificadas, procesos de ingreso de pacientes, tarifarios por honorarios médicos, documentación necesaria del paciente, proceso básico de manejos de seguros nacionales e internacionales, proceso de SOAT para accidentados en tema transito.

Bancos y Casas de Cambio: Información del tipo de cambio de manera visibles por lo menos de las monedas de mayor rotación cambiaria. Cajeros Automáticos con menú en idioma inglés y español y a las redes nacionales e internacionales disponibles a las que tienen servicio es decir BANRED, PLUS, entre otras. Contar por lo menos con una persona en cajas y por turno (dependiendo del horario de atención) con un dominio del idioma Inglés en las categorías antes expuestas.

Unidades de Policía Comunitaria: Contar con personal uniformado (2) en las UPCs con conocimientos de idioma Inglés, trato a turistas y resolución de conflictos.

Servicios de Transportes Diversos: Aquellos conductores que trabajen constantemente en la ZET deberán contar con conocimientos idioma Inglés, trato a turistas y resolución de conflictos.

Enganchadores y/o anfitriones. Los enganchadores y/o anfitriones solo podrán realizarse actividades de promoción y difusión de los negocios dentro de sus propios establecimientos, sin afectar a la libre circulación, seguridad y libre elección del turista.