



Procedimiento:

INSPECCIÓN ESTABLECIMIENTOS



DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Sub-Proceso: N/A

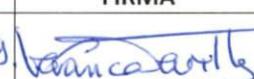
Código: DC-2019-001

Responsable: Dirección de Calidad. Cliente: Establecimientos Turísticos	Código: DC-2019-001	Versión: 1.0
Recursos Humanos: Personal Dir. Calidad Recursos Tcnl: SICET, conexión SKELTA, Distanciómetros, cámaras	Base Legal: OM 125 OM 149 OM 236 Ley de Turismo Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas Reglamento de Operación e Intermediación Turística Reglamento de Alojamiento Turístico Reglamento de Transporte Terrestre Turístico Reglamento sustitutivo para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y baterías sanitarias en los establecimientos turísticos Reglamento General a la Ley de Turismo. Reglamento General de Actividades Turísticas	Fecha: 11 de marzo de 2019.
Referencias: N/A		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	11-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13.03.2019	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	12 Marzo 2019	
Revisado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	12 Marzo 2019	
Elaborado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	12 Marzo 2019	
	Pablo Arboleda	Especialista 2	12 Marzo 2019	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	8
9. TERMINOLOGÍA:	9
10. ANEXOS:	9

1. PROCEDIMIENTO:

Inspección Establecimientos Turísticos

2. OBJETIVO:

El objetivo del presente procedimiento es realizar las inspecciones a los establecimientos turísticos ubicados en la circunscripción territorial del DMQ, para verificar el cumplimiento de la normativa turística vigente.

3. RESPONSABLE del PROCESO:

La Dirección de Calidad de la EPMGDT -Quito Turismo-, es la encargada de la regulación de establecimientos turísticos en el DMQ. En este proceso se determina la ejecución de las inspecciones a establecimientos del DMQ para constatar el cumplimiento de la normativa técnica turística obligatoria para los prestadores de servicios turísticos en el DMQ. La información de las inspecciones se almacena en hoja de datos complementarios de establecimientos y en la hoja del establecimiento en un sistema informático “SICET-Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos”

4. CLIENTE:

- Establecimiento Turístico

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Informe de Desbloqueo y/o Actas de verificación de inspecciones de establecimientos.
- Fichas Técnicas.
- Hoja de planta.
- Acta de asesoría.
- Hoja del establecimiento y datos complementarios del sistema SICET.

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

Como apoyo al procedimiento, a continuación, se detallan instrucciones técnicas para ciertas actividades del diagrama de flujo.



- 7.1.** La persona responsable de la asignación de inspecciones (oficinista), verifica la información del establecimiento a ser inspeccionar (ubicación, datos generales del local) y asigna la inspección a un técnico de calidad de acuerdo al sector y continúa con la siguiente actividad.

Asignar inspección a
Técnico de Calidad (1)

- 7.2.** Los Técnicos de Calidad, reciben la asignación de inspección, planifican y programan la inspección al establecimiento y continúa con la siguiente actividad.

Programar inspección.
(técnico asignado) (2)

- 7.3.** Los Técnicos de Calidad, visitan el establecimiento y de conformidad con lo constatado se emite el sticker, acta de verificación o informe que corresponda continuando a las actividades del cada caso conforme el flujoograma.

Realizar visita a local.
(técnico asignado) (3)

- 7.4.** Si no se realizó la inspección, por cuanto el establecimiento se encontró cerrado, se deja un sticker en el establecimiento, para que exista constancia de la visita al local, caso contrario ira a la actividad 7.

Dejar sticker con
información (técnico
asignado) (4)

- 7.5.** Si no se permitió realizar la inspección total o parcial, se emite un Acta de Verificación de Obstrucción y continúa a la actividad 12.

Se emite Acta de
obstrucción (5)

- 7.6.** Si en la inspección se constata que no es una actividad turística se emite un informe de exoneración y pasa a la actividad 12.

Informe de
exoneración (técnico
asignado) (6)

- 7.7.** Cuando el establecimiento no se encuentra ubicado en la dirección, la actividad declarada no es la verificada, cuando el establecimiento permanece cerrado, o cuando existe otro propietario, se emite el informe de interrupción y continúa con la actividad 12.

Informe de
interrupción (técnico
asignado) (7)

- 7.8. Cuando del resultado de la inspección se concluye en cumplimiento de la normativa turística, se emite un Acta de Verificación de Conformidad y Fichas Técnicas y pasa a la actividad 12.

Se emite Acta de
conformidad, fichas
técnicas (8)

- 7.9. Cuando del resultado de la inspección se concluye que los hechos constatados son subsanables y no generan peligro o daño inminente a las personas, bienes o ambiente se emite un Acta de Verificación de Advertencia y Fichas Técnicas con un plazo para subsanar la conducta a la normativa y continúa con la siguiente actividad.

Se emite Acta de
advertencia, fichas técnicas
y hoja de planta (9)

- 7.10. Una vez cumplido el plazo determinado en el Acta de Verificación de Advertencia, se realiza una reinspección al establecimiento si cumple la normativa regresa a la actividad 8, caso contrario continúa con la siguiente actividad.

Reinspección al
establecimiento (10)

- 7.11. Cuando del resultado de la inspección se concluye en incumplimiento de la normativa turística, se emite un Acta de Verificación de Infracción y Fichas Técnicas, continúa con la siguiente actividad.

Se emite Acta de
Infracción, fichas técnicas
(11)

- 7.12. El Técnico de Calidad, ingresa la información de la inspección realizada, actualizando los datos de los establecimientos en el Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos, alimenta la Base de Datos y entrega la documentación al Coordinador de Regulación y Licenciamiento Turístico (Especialista 2) y continúa con la siguiente actividad.

Ingresar información en
SICET, B/D y entregar
actas y fichas.(técnico
asignado) (12)

- 7.13. El Coordinador de Regulación y Licenciamiento Turístico (Especialista 2), revisa la documentación entregada por el Técnico de Calidad, si la información y documentación es incorrecta continúa con

la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad 15. Cuando se emitió un Acta de Verificación de Obstrucción o Infracción continúa también a la actividad 16.

Revisar fichas y
actas de
inspección.(coord
de regulación) (13)

- 7.14. Si existen errores en la documentación se devuelve al Técnico de Calidad para que realice las correcciones que correspondan y regresa a la actividad 12.

Entregar a técnico
para corrección (14)

- 7.15. Si la documentación está correcta el Coordinador de Regulación y Licenciamiento Turístico (Especialista 2), remite el expediente a la ejecutiva de ventanilla para la emisión del Registro Turístico y contestación del trámite de LUAE. (FIN)

Remitir a ventanilla para emisión de
Registro T. y desbloqueo (coord de
regulación) (15)

- 7.16. Cuando el resultado de la inspección es un Acta de Infracción u Obstrucción, el Coordinador de Regulación y Licenciamiento Turístico (Especialista 2), remite además el Acta de Verificación de Infracción u Obstrucción al Jefe de Calidad y continúa con la siguiente actividad.

Remitir Actas de Infraccion y
Obstrucción a Jefe de
Calidad (16)

- 7.17. El Jefe de Calidad, recibe la documentación y elabora el oficio para la Agencia Metropolitana de Control y va a la actividad número 22.

Elaborar oficios para AMC
(Actas de Infracción y
obstrucción).
(17)

- 7.18. Si la inspección es por proceso administrativo sancionador (solicitada por la Agencia Metropolitana de Control), el Técnico de Calidad emite un informe de la visita realizada, elabora el oficio y entrega la documentación al Jefe de Calidad y se continúa con la siguiente actividad.

Se elabora informe y
oficio para la AMC (18)

- 7.19. El Jefe de Calidad, revisa la documentación entregada por el Técnico de Calidad, si la información es incorrecta continúa con la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad 21.

Revisar informe
y oficio (19)

- 7.20. Si existen errores en la documentación se devuelve los documentos al Técnico de Calidad para que realice las correcciones que correspondan y se regresa a la actividad 18.

Enviar a
técnico para
corrección
(20)

- 7.21. Si la documentación está correcta el Jefe de Calidad suscribe los oficios y se continúa con la siguiente actividad.

Suscribir oficios de
informes de providencias
(21)

- 7.22. Se remite la documentación a la Agencia Metropolitana de Control. (FIN).

Enviar documentación a la
AMC (22)

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Emisión de Registro Turístico
- Contestación Trámites de LUAE
- Proceso Sancionador

9. TERMINOLOGÍA:

- **Registro Turístico (RT):** El registro turístico consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez. Debe cumplir con los reglamentos que establece la Ley de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponde al establecimiento.
- **SKEITA:** Sistema Municipal para gestión de trámites de Licencia Única Metropolitana de Actividades Económicas (LUAE).
- **SICET:** Sistema de Quito Turismo para manejar el catastro turístico de establecimientos y que además se interconecta con el sistema municipal SKEITA.
- **Verificación:** Proceso que se realiza para revisar los establecimientos y constatar el cumplimiento de los requisitos y normas turísticas.
- **Inspección:** Mecanismo de verificación que permite la oportuna detección y corrección técnica y legal de los establecimientos de actividades turísticas para el cumplimiento de la normativa que rige a las mismas.
- **Acta de Verificación:** Documento en el que se reflejarán los datos identificativos del establecimiento o actividad, la fecha y hora de la visita, los hechos constatados y los nombres y apellidos de los funcionarios públicos actuantes. El Acta de Verificación para todos los efectos jurídicos equivale a informes de verificación realizados a establecimientos. Las actas de verificación podrán ser de conformidad, advertencia, infracción u obstrucción, conforme el Ordenamiento Jurídico Vigente.
- **Acta de Verificación Advertencia:** se emitirá cuando la presunta infracción suponga la afectación de requisitos no esenciales, siempre que de los mismos no se derive peligro o daño para las personas, los bienes o el ambiente, para lo cual el inspector advertirá que se cumpla la normativa, consignando en el acta la advertencia, el cumplimiento de la norma aplicable y el plazo para realizarlo.
- **Acta de Verificación Conformidad:** se emitirá cuando el establecimiento cumple con la normativa técnica y legal vigente.
- **Acta de Verificación Infracción:** se emitirá cuando la presunta infracción suponga la afectación de requisitos esenciales, siempre que de los mismos se derive peligro o daño para las personas, los bienes o el ambiente.
- **Acta de Verificación Obstrucción:** se emitirá cuando se niegue la entrada o acceso al establecimiento objeto de inspección o no se facilite o presente la documentación solicitada por el inspector.

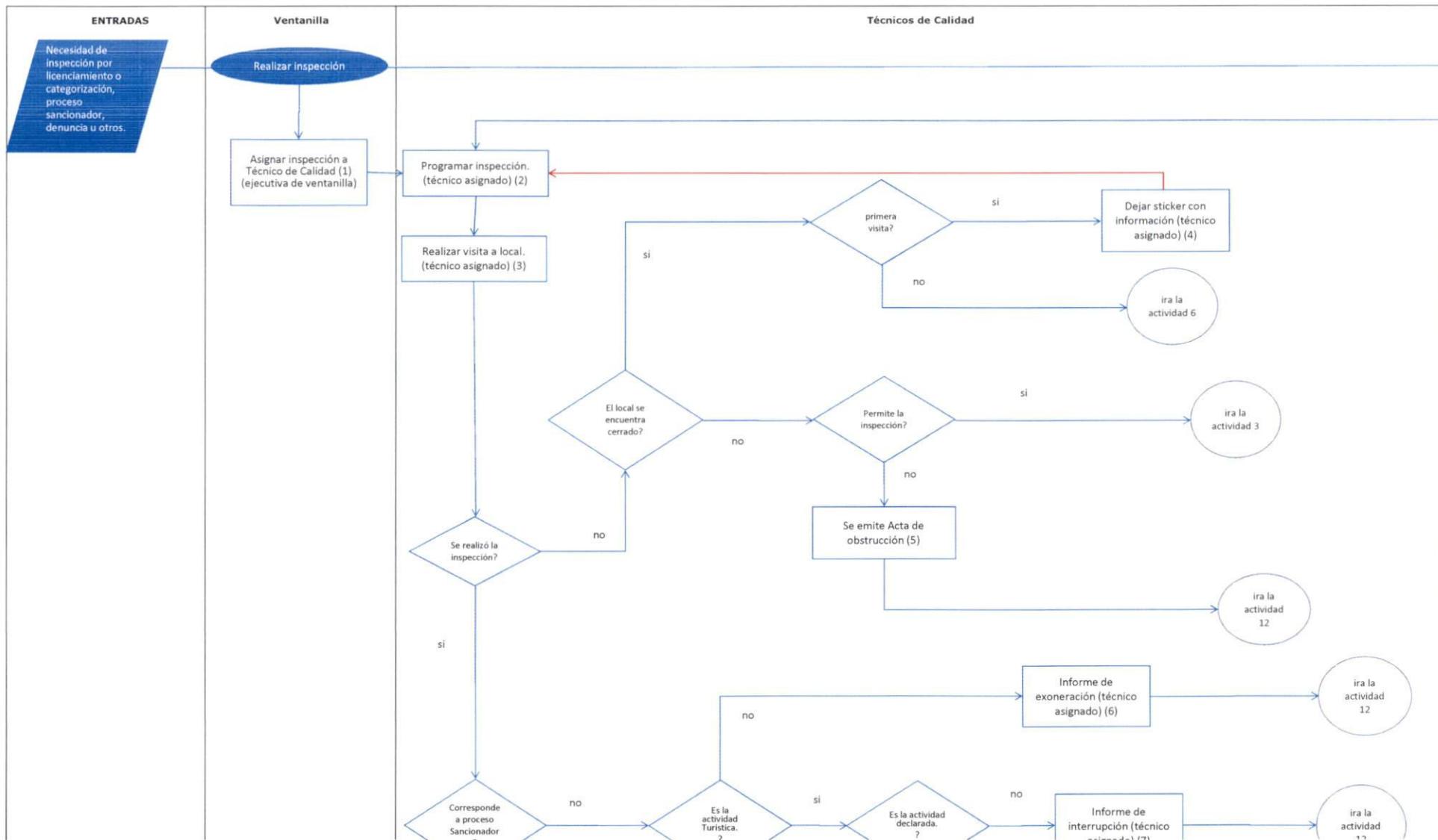
10. ANEXOS:

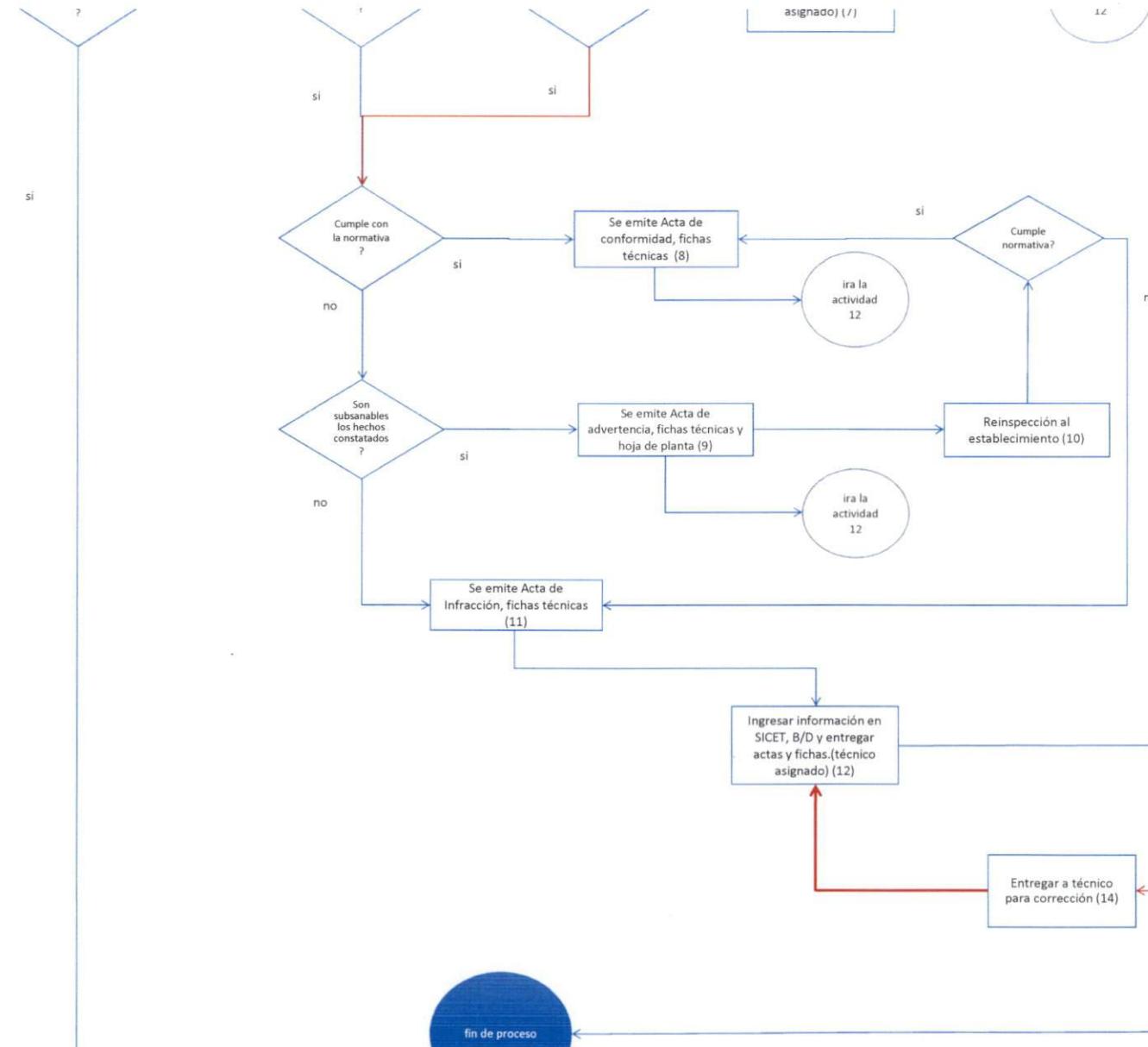
- Flujograma del Proceso

Procedimiento para
INSPECCIÓN ESTABLECIMIENTOS

CÓDIGO: DC-2019-001

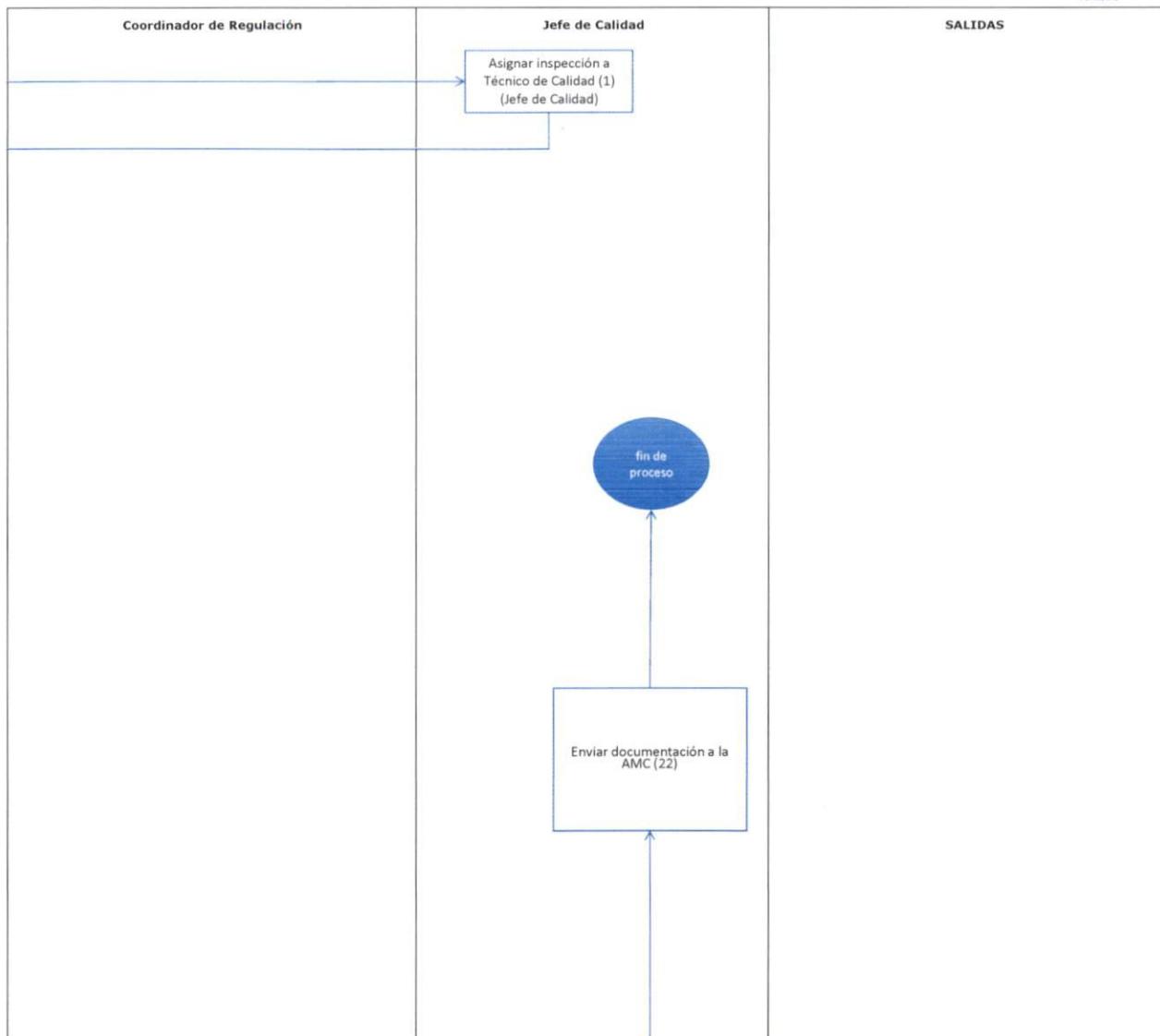
Versión: 1.0

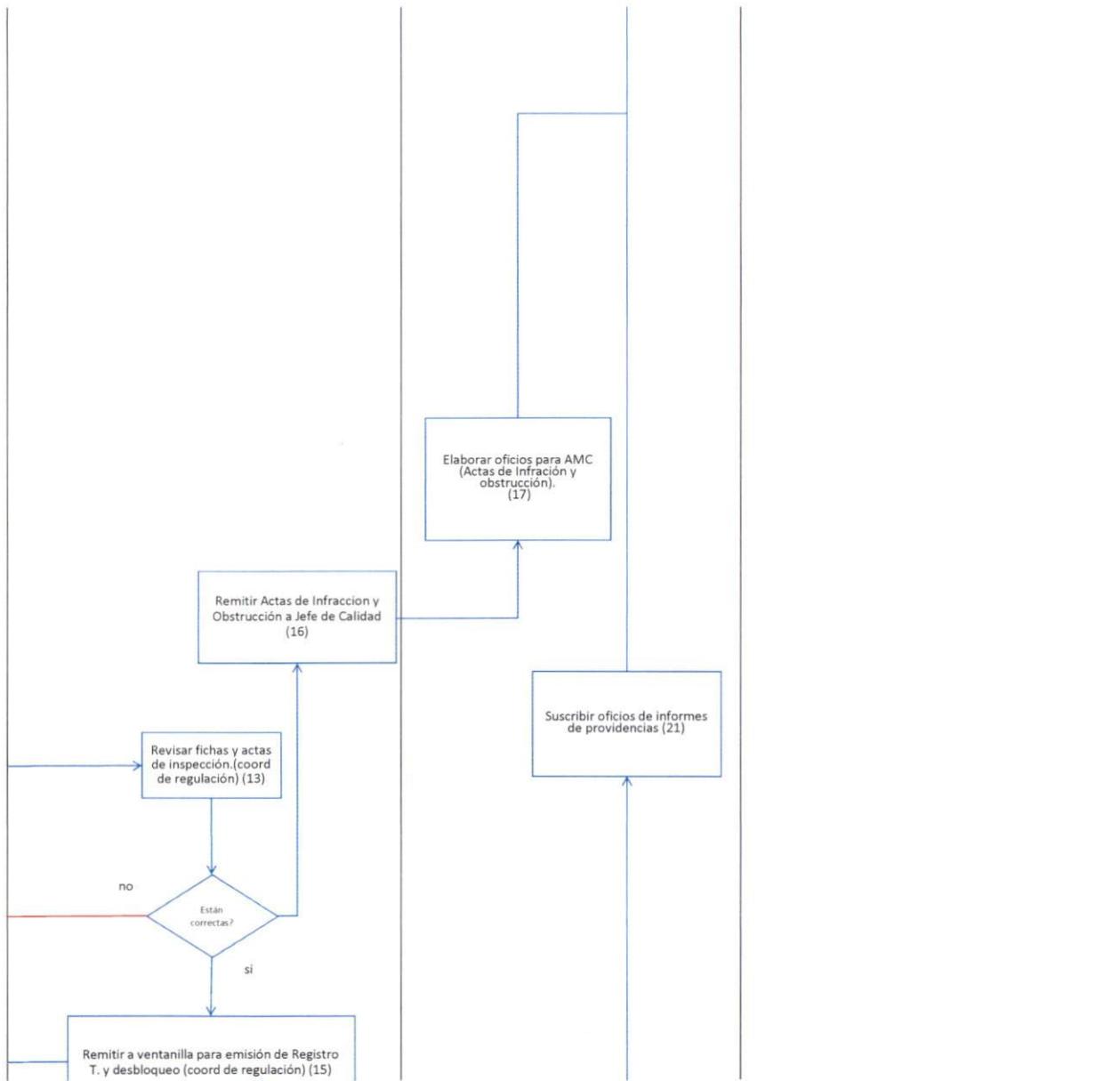


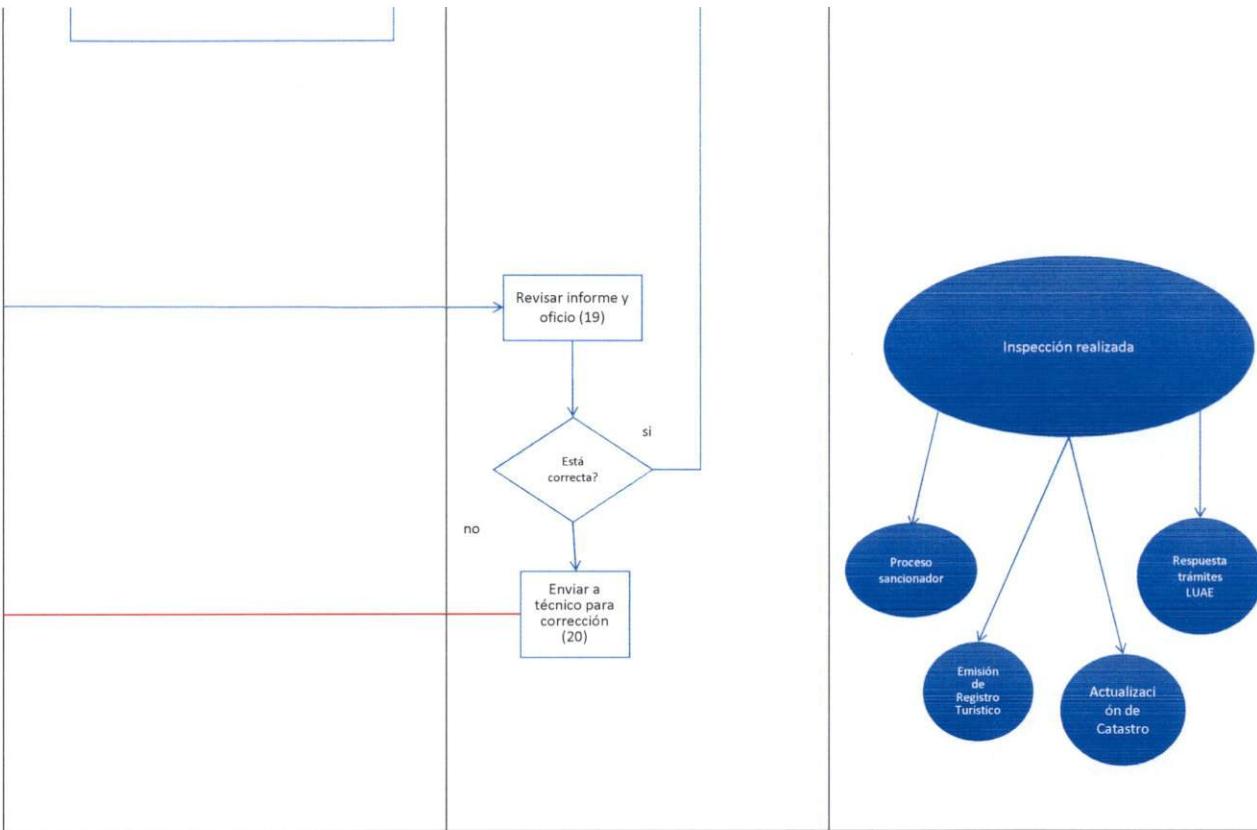


Se elabora informe y
oficio para la AMC (18)











Procedimiento:

EMISIÓN REGISTRO TURÍSTICO

metropolitana de Gestión de Desarrollo

DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Sub-Proceso: N/A

Código: DC-2019-002

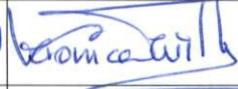


Responsable: Dirección de Calidad. Cliente: Usuario/Establecimiento Turístico	Código: DC-2019-002	Versión: 1.0
Recursos Humanos: Personal Dir. Calidad Recursos Tcnl: SICET, conexión SKELTA, OTRs	Base Legal: OM 125 OM 236 Convenios de Transferencia de Competencias. Reglamentos Turísticos, Ley de Turismo	Fecha: 11 de marzo de 2019.
Referencias: N/A		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	11-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13.03.2019	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	12 marzo 2019	
Revisado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	12 marzo 19	
Elaborado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	12 marzo 19	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	9
9. TERMINOLOGÍA:	9
10. ANEXOS:	9

1. PROCEDIMIENTO:

Emisión de Registro Turístico.

2. OBJETIVO:

El objetivo del presente procedimiento es emitir el Registro Turístico a establecimientos del DMQ, y mantener la información actualizada de los establecimientos que son registrados como turísticos en Quito Turismo, de acuerdo a la clasificación, tipo de actividad, y categoría, a fin de contar con datos precisos, reales y evitar que exista información errada de establecimientos.

3. RESPONSABLE del PROCESO:

La Dirección de Calidad de la EPMGDT Quito Turismo, es la encargada de la emisión del Registro Turístico a establecimientos turísticos en el DMQ. La información de los establecimientos turísticos regularizados en Quito Turismo se almacena en un sistema informático “SICET-Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos”

4. CLIENTE:

- Usuario
- Establecimiento Turístico

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Solicitud de Registro Turístico o Actualización de Datos y sus requisitos.
- Actas de Verificación de Conformidad.
- Fichas Técnicas
- Hojas de Planta
- Pantalla de establecimiento del sistema SICET.

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

Como apoyo al procedimiento, a continuación, se detallan instrucciones técnicas para ciertas actividades del diagrama de flujo.



- 7.1.** La Oficinista es la persona responsable de revisar el contenido de la solicitud y documentos presentados por el usuario (Establecimiento Turístico), en las ventanillas de atención al cliente de Quito

Turismo. Si la documentación y la información no se encuentra correcta o está incompleta continúa con la siguiente actividad, caso contrario va a la actividad 3.

Revisar
documentación
entregada por
usuario.(1)

7.2. La oficinista solicitará al usuario, que realice las correcciones y se rectifique lo observado. (FIN)

Solicitar
rectificación a
usuario. (2)

7.3. La oficinista recibe la solicitud y documento presentados por el usuario y genera un Ticket de ingreso, para constancia del ingreso y continúa con la siguiente actividad.

Ingresar documentación con
creación de ticket en sistema
(3)

7.4. Si se trata de una solicitud para Registro Turístico nuevo o requiere inspección, la oficinista entrega al Técnico de Calidad para la ejecución de inspección en el lugar. (Va a PROCESO DE INSPECCIÓN), caso contrario pasa a la actividad número 6.

Entregar copia de solicitud
a técnico designado (4)

Proc.
Inspección

7.5. Una vez concluido el proceso de inspección, la oficinista revisa el expediente completo del establecimiento, si esta correcto pasa a la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad número 7.

Revisar
expediente
para emisión de
Registro
Turístico (5)

7.6. Si la información es correcta, la oficinista entrega el expediente a la Directora de Calidad para revisión y observaciones y pasa a la actividad número 12.

Remitir
expediente
para revisión de
Directora de
Calidad (6)

- 7.7.** Si la información es incorrecta, la oficinista entrega el expediente al Coordinador de Regulación y Licenciamiento Turístico “Especialista 2”, y continúa con la siguiente actividad.

Remitir
expediente
para corrección
a Coordinador
de Regulación
(7)

- 7.8.** Coordinador de Regulación y Licenciamiento Turístico “Especialista 2, recibe el expediente y lo revisa, si no existe error en las actas de verificación continúa con la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad número 10.

Recibir
expediente
(8)

- 7.9.** El Coordinador de Regulación y Licenciamiento Turístico “Especialista 2, corrige el error detectado por la oficinista y regresa la actividad número 5.

Corregir y remitir a
ventanilla (9)

- 7.10.** Si se verifica un error en el contenido de las Actas, el Coordinador de Regulación y Licenciamiento Turístico “Especialista 2, remite el expediente al Técnico de Calidad, para que realice la corrección del error y continúa con (10)

REMITIR EXPEDIENTE
A TÉCNICO DE CALIDAD
PARA CORRECCIÓN
DEL ERROR

Realizar
correcciones y
remitir a
Coordinador de
Regulación (11)

7.12. La Directora de Calidad, recibe y revisa el expediente íntegro, si la documentación e información están incorrectas, continúa con la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad número 14.

Revisar
expediente. (12)

7.13. La Directora de Calidad remite el expediente a ventanilla para las correcciones, y regresa a la actividad número 5.

Enviar para
correcciones
a ventanilla
(13)

7.14. La Directora de Calidad, aprueba la emisión del Registro Turístico y remite a ventanilla, y continúa con la siguiente actividad.

Aprobar para
emisión de
Registro
Turístico y enviar
a ventanilla. (14)

7.15. La oficinista recibe el expediente y procede con la emisión del Registro Turístico Definitivo del Establecimiento, y continúa con la siguiente actividad.

Recibir aprobación y emitir
Registro Turístico Definitivo
(15)

7.16. La oficinista, remite el expediente con el Registro Turístico definitivo para la sumilla de la Directora de Calidad y continúa con la siguiente actividad.

Enviar expediente y Registro
Turístico definitivo para
sumilla Directora de Calidad
(16)

7.17. La Directora de Calidad, sumilla el Registro Turístico aprobado y remite a ventanilla, y continúa con la siguiente actividad.

Sumillar
Registros
Turísticos y
enviar a
ventanilla. (17)

7.18. La oficinista, recibe el expediente con el Registro Turístico sumillado por la Directora de Calidad, y continúa con la siguiente actividad.

Recibir expedientes y
enviar para firma de
Gerencia General. (18)

7.19. La oficinista, realiza un listado de los expedientes de Registro Turístico que se encuentran listos para la firma de Gerencia General, y continúa con la siguiente actividad.

Elaborar listado de Registros
Turísticos listos para firma de
GG (19)

7.20. La Gerente General de Quito Turismo suscribe los Registros Turísticos y Gerencia General los remite a la Dirección de Calidad. continúa con la siguiente actividad.

Firmar Registros Turísticos y
remitirlos a Dirección de
Calidad para entrega. (20)

7.21. La Oficinista recibe los expedientes, contesta los trámites de LUAE con resultado "aprobado" y cierra los tickes que se abrieron en la actividad número 3, y se continúa con la siguiente actividad.

Registros turísticos nuevos
contestar "aprobado" en
sistema y cerrar TKTs (21)

7.22. La Oficinista envía un correo al usuario (establecimiento turístico), en el que informa que el requerimiento fue atendido, que su Registro Turístico se encuentra emitido y que puede retirarlo en las ventanillas de atención al cliente.

Enviar correos electrónicos a
usuarios para el retiro de
Registros Turísticos (22)

Nota: Con periodicidad mensual se envía un correo electrónico con el número de predio de todos los establecimientos que han obtenido un Registro Turístico para asegurar que en trámites posteriores ese predio sea catalogado como "turístico". Es decir, siempre llegará el trámite de licenciamiento a la EPMGDT Quito Turismo cuando se trate de un negocio con actividad turística.

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Registro Turístico
- Inspecciones

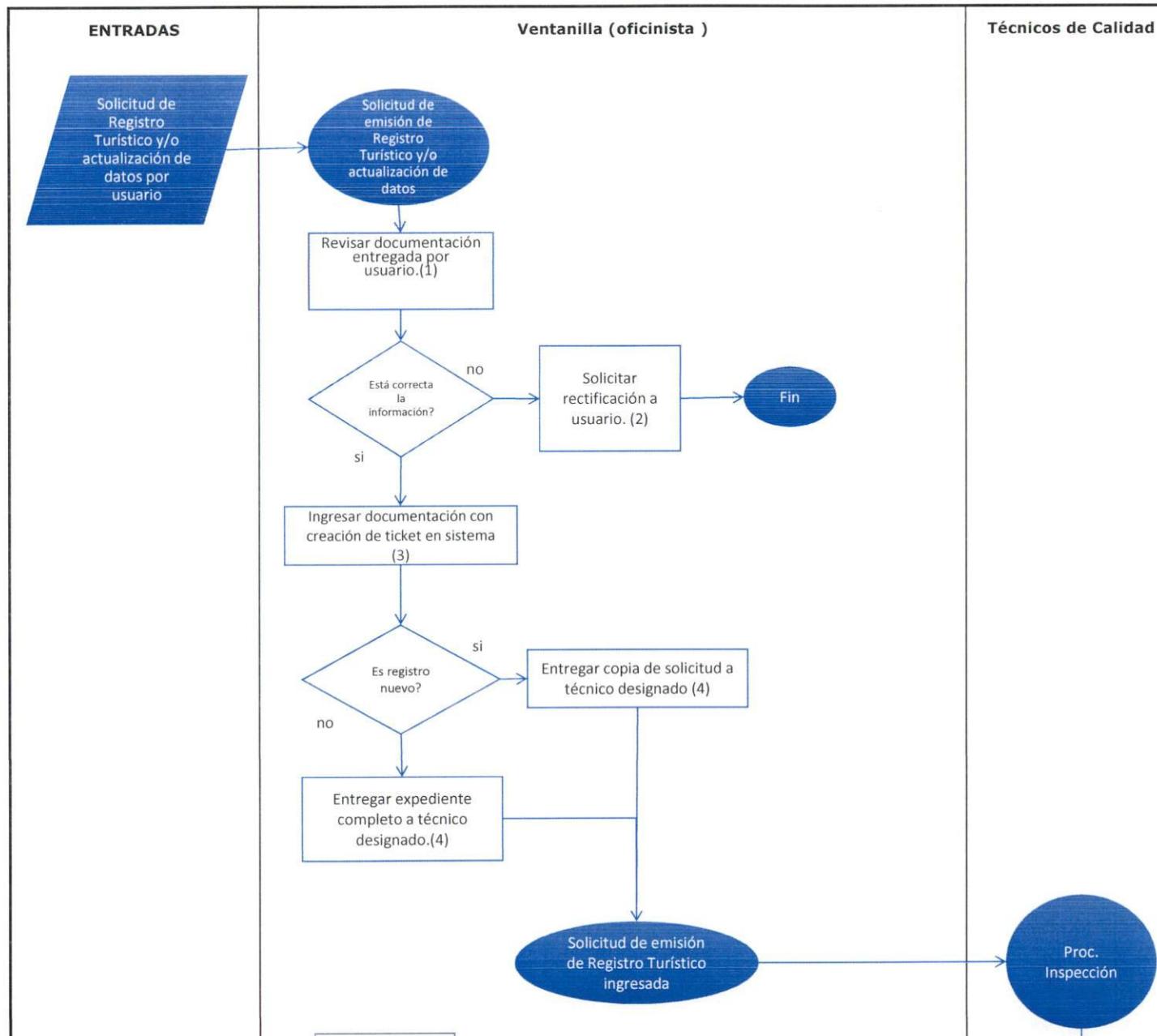
9. TERMINOLOGÍA:

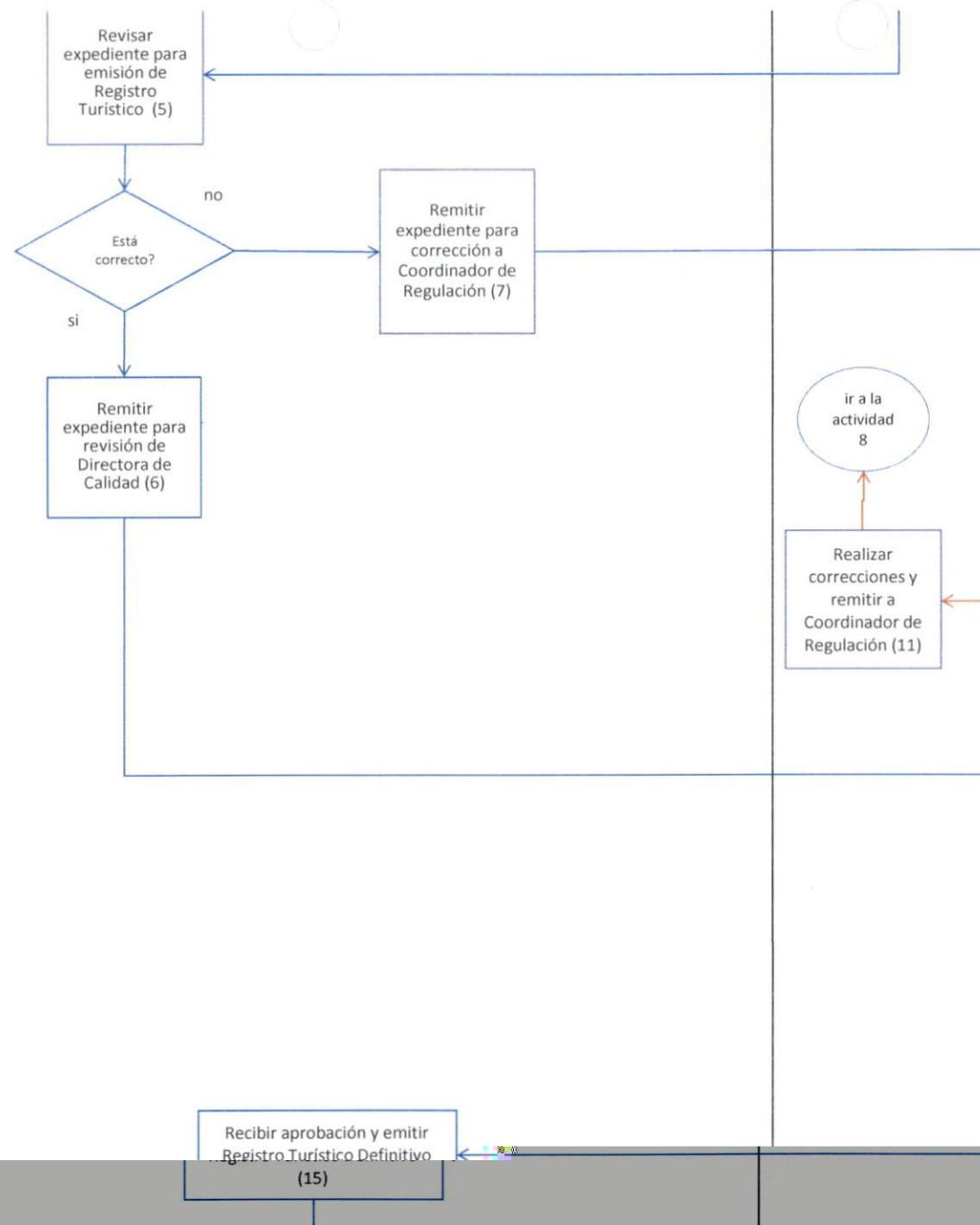
- **LUAE:** Licencia Única Metropolitana para el Ejercicio de Actividades Económicas.
- **Registro Turístico (RT):** El registro turístico consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez. Debe cumplir con los reglamentos que establece la Ley de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponde al establecimiento.
- **SKELETA:** Plataforma Municipal de licenciamiento para gestión de trámites de LUAE.
- **SICET:** Sistema de catastro de Establecimientos Turísticos de Quito Turismo que además se interconecta con el sistema municipal SKELETA.
- **Desbloqueo:** Contestar los trámites de LUAE.

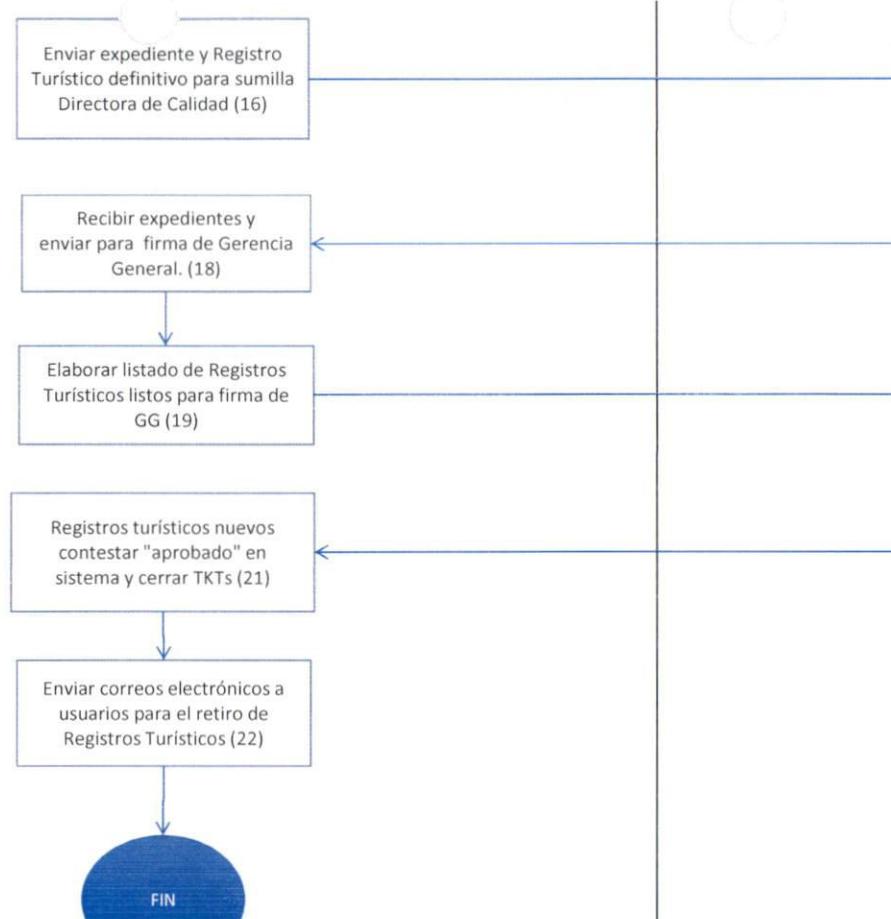
10. ANEXOS:

- Flujograma del Proceso

**Procedimiento para
EMISIÓN REGISTRO TURÍSTICO**





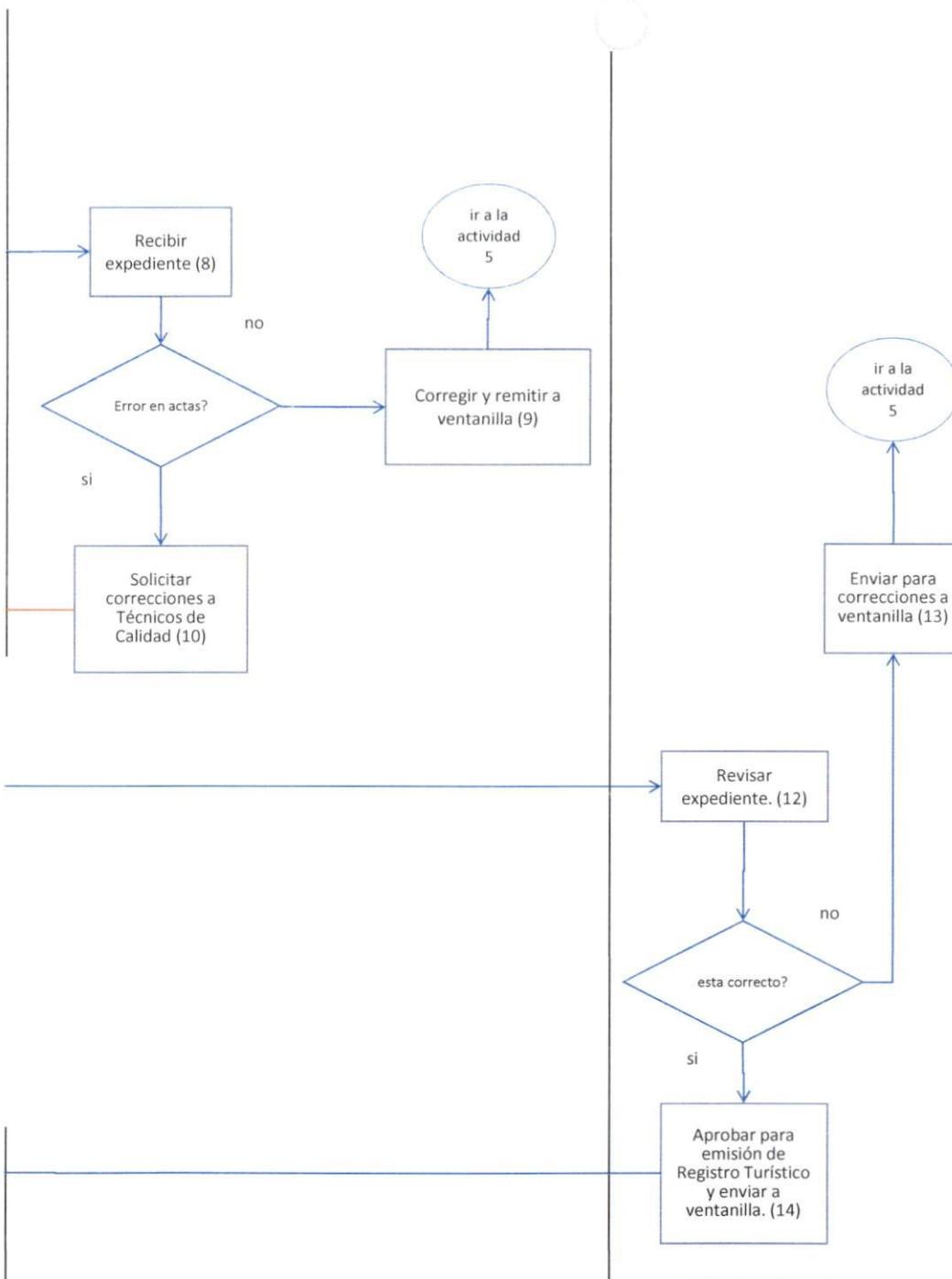


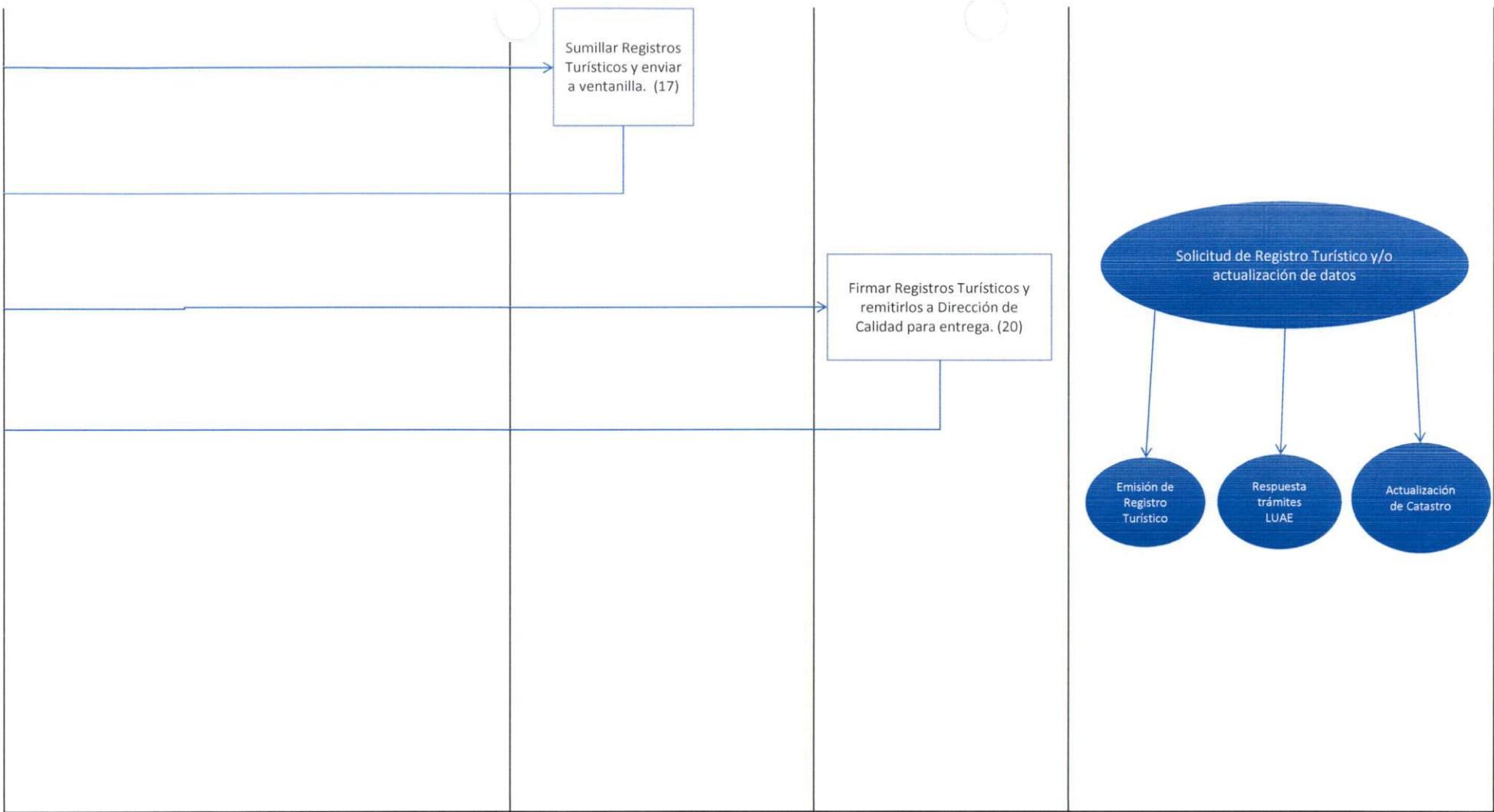
CÓDIGO: DC-2019-002

Versión: 1.0



Coordinador de Regulación	Directora de Calidad	Gerencia General	SALIDAS







Procedimiento:

CONTESTACIÓN TRÁMITES LUAE



DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Sub-Proceso: N/A

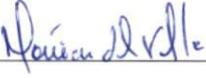
Código: DC-2019-003

<p>Responsable: Dirección de Calidad. Cliente: Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos MDMQ</p>	<p>Código: DC-2019-003</p>	<p>Versión: 1.0</p>
<p>Recursos Humanos: Personal Dir. Calidad Recursos Tcnl: SICET, conexión SKELTA</p>	<p>Base Legal: OM 125 OM 149 OM 236 Ley de Turismo Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas Reglamento de Operación e Intermediación Turística Reglamento de Alojamiento Turístico Reglamento de Transporte Terrestre Turístico Reglamento sustitutivo para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y baterías sanitarias en los establecimientos turísticos Reglamento General a la Ley de Turismo. Reglamento General de Actividades Turísticas</p>	<p>Fecha: 11 de marzo de 2019.</p>
<p>Referencias: N/A</p>		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	11-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13.03.2019	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	12 marzo 2019	
Revisado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	12 marzo 2019	
Elaborado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	12 marzo 2019	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE	4

1. PROCEDIMIENTO:

Contestación trámites LUAE.

2. OBJETIVO:

El objetivo del presente procedimiento es contestar los trámites que ingresan a Quito Turismo como componente turístico de la LUAE.

3. RESPONSABLE del PROCESO:

La Dirección de Calidad de la EPMGDT Quito Turismo, es la encargada de la regulación de establecimientos turísticos en el DMQ. En este proceso se determina la aprobación, negación, interrupción o exoneración de los trámites de licenciamiento en base a lo establecido en la normativa técnica turística obligatoria para establecimientos en el DMQ. La información de los establecimientos turísticos regularizados en Quito Turismo se almacena en un sistema informático “SICET-Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos”

4. CLIENTE:

- Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos MDMQ

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Informe de Desbloqueo y/o Actas de verificación de inspecciones de establecimientos.
- Pantalla de contestación sistema SICET.

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

Como apoyo al procedimiento, a continuación se detallan instrucciones técnicas para ciertas actividades del diagrama de flujo.

Actas y/o
informes de
inspección
revisados e
Informe de
desbloqueo

- 7.1.** La persona responsable de desbloqueos o contestación al sistema (oficinista), recibe las actas de parte del Coordinador de Regulación y Licenciamiento Turístico “Especialista 2”. Para controlar la recepción se firma en un registro de entrega y continúa con la siguiente actividad.

Recibir el acta de
verificación y/o
informe (1)

- 7.2. El informe de desbloqueo de aprobación se elabora para todos los establecimientos inspeccionados que cumplen con la normativa turística vigente. Es el respaldo que verifica el resultado de inspección que tuvo el establecimiento. En este documento consta el número de acta de verificación de conformidad emitida por el Técnico de Calidad que corresponde a esa inspección, la acción de informe de desbloqueo que se debe tomar en la contestación del trámite, la categoría del establecimiento entre otros datos, es emitido por el Jefe de Calidad. Los informes de desbloqueo de interrupción o exoneración, como las actas de verificación de infracción u obstrucción son emitidas por los Técnicos de Calidad y continúa con la siguiente actividad.

Clasificar por tipo de
acta y/o informe (2)

- 7.3. Las actas recibidas se clasifican por Técnicos Calidad y por tipo de acta emitida: conformidad, obstrucción, infracción e informes sean de interrupción o exoneración, y se verifica que los datos se encuentren correctos en el SICET, si la información es correcta va a la actividad 6, caso contrario continúa con la siguiente actividad.

Verificar que los
datos estén
correctamente
ingresados en SICET
(3)

- 7.4. Si la información no está correcta se entrega a los Técnicos de Calidad para que realicen las correcciones del caso, y continúa con la siguiente actividad.

Solicitar rectificación a
técnico responsable (4)

- 7.5. Los Técnicos de Calidad, reciben la documentación una vez rectificada la misma regresan a la actividad 3.

Rectificar errores (5)

- 7.6. La oficinista encargada del desbloqueo de trámites, entrega a la oficinista encargada de la emisión de Registro Turístico la documentación, para la emisión del documento, y va al proceso de emisión de Registro, una vez concluido el mismo continúa con la siguiente actividad.



Emisión
de
Registro
Turístico

Enviar actas con solicitudes de
emisión de registro turístico a
ventanilla para emisión. (6)

- 7.7.** La oficinista contesta el trámite de LUAE en el SICET, para lo cual compara y verifica que coincida toda la información entre Hoja de Planta, Acta y Datos de SICET. Enfatizar la revisión en categorización, planta turística y número de patente. La oficinista ingresa en SICET- pantalla Finalización de Trámite. Se registran los datos y la respuesta al trámite con las opciones: negado, interrumpido, exonerado o aprobado. La contestación debe coincidir con el acta levantada y/o el informe de desbloqueo, (FIN).

Contestar trámite en
SICET (7)

- 7.8.** Cuando en el proceso de contestación, el sistema contesta con "error" es necesario enviar un correo electrónico a la Dirección de Servicios Ciudadanos para que el departamento de informática del MDMQ, solucione el inconveniente en el sistema municipal. Se deberá esperar la respuesta para repetir el proceso de contestación., una vez que se cuenta con la respuesta se regresa a la actividad 7.

Enviar número de trámite
y pantalla con error en
SICET y SKELTA a MDMQ
(8)

- 7.9.** Si el establecimiento no consta en el SICET, la persona responsable no podrá contestar al trámite en el sistema. Esta es una situación fuera del control de Quito Turismo por lo tanto es necesario enviar un correo electrónico a la Dirección de Servicios Ciudadanos del MDMQ, con el número de predio del trámite para que se actualice en el sistema municipal.

Enviar correo electrónico a MDMQ
para actualización de predios. (9)

- 7.10.** La oficinista archiva el expediente del Establecimiento. (FIN)

Archivar temporalmente por
técnico y tipo de acta. Archivo
final en expedientes

Nota: Con periodicidad mensual se envía un correo electrónico con el número de predio de todos los establecimientos que han obtenido un registro turístico para asegurar que en trámites posteriores ese predio sea catalogado como "turístico". Es decir, siempre llegará el trámite de licenciamiento a la EPMGDT Quito Turismo cuando se trate de un negocio con actividad turística.

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Registro Turístico
- Inspecciones

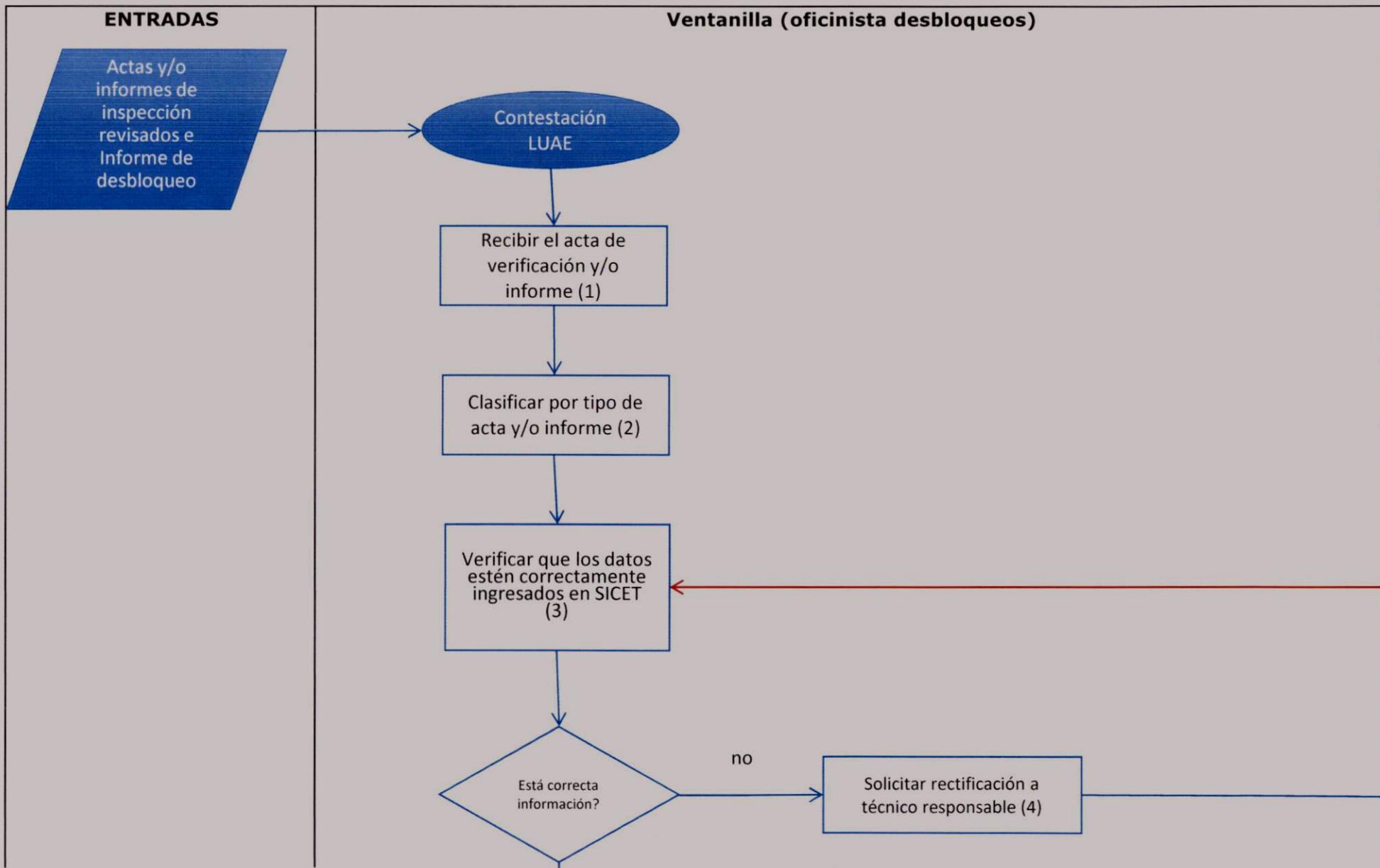
9. TERMINOLOGÍA:

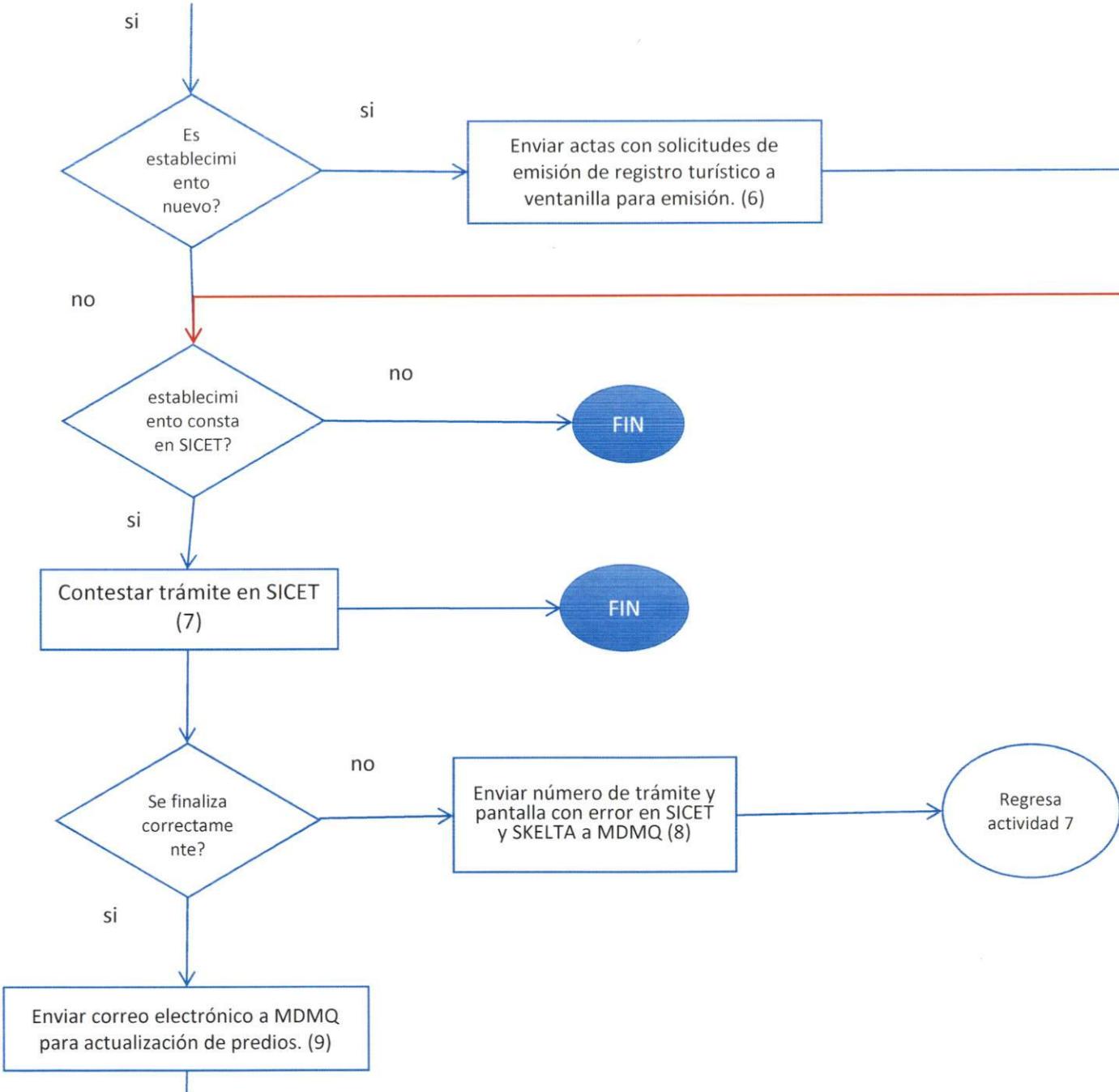
- **LUAE:** Licencia Única Metropolitana para el Ejercicio de Actividades Económicas.
- **Registro Turístico (RT):** El registro turístico consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez. Debe cumplir con los reglamentos que establece la Ley de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponde al establecimiento.
- **SKELETA:** Plataforma Municipal de licenciamiento para gestión de trámites de LUAE.
- **SICET:** Sistema de catastro de Establecimientos Turísticos de Quito Turismo que además se interconecta con el sistema municipal SKELETA.
- **DESBLOQUEO:** Contestar los trámites de LUAE.

10. ANEXOS:

- Flujograma del Proceso

Procedimiento para CONTESTACIÓN TRÁMITES LUAE



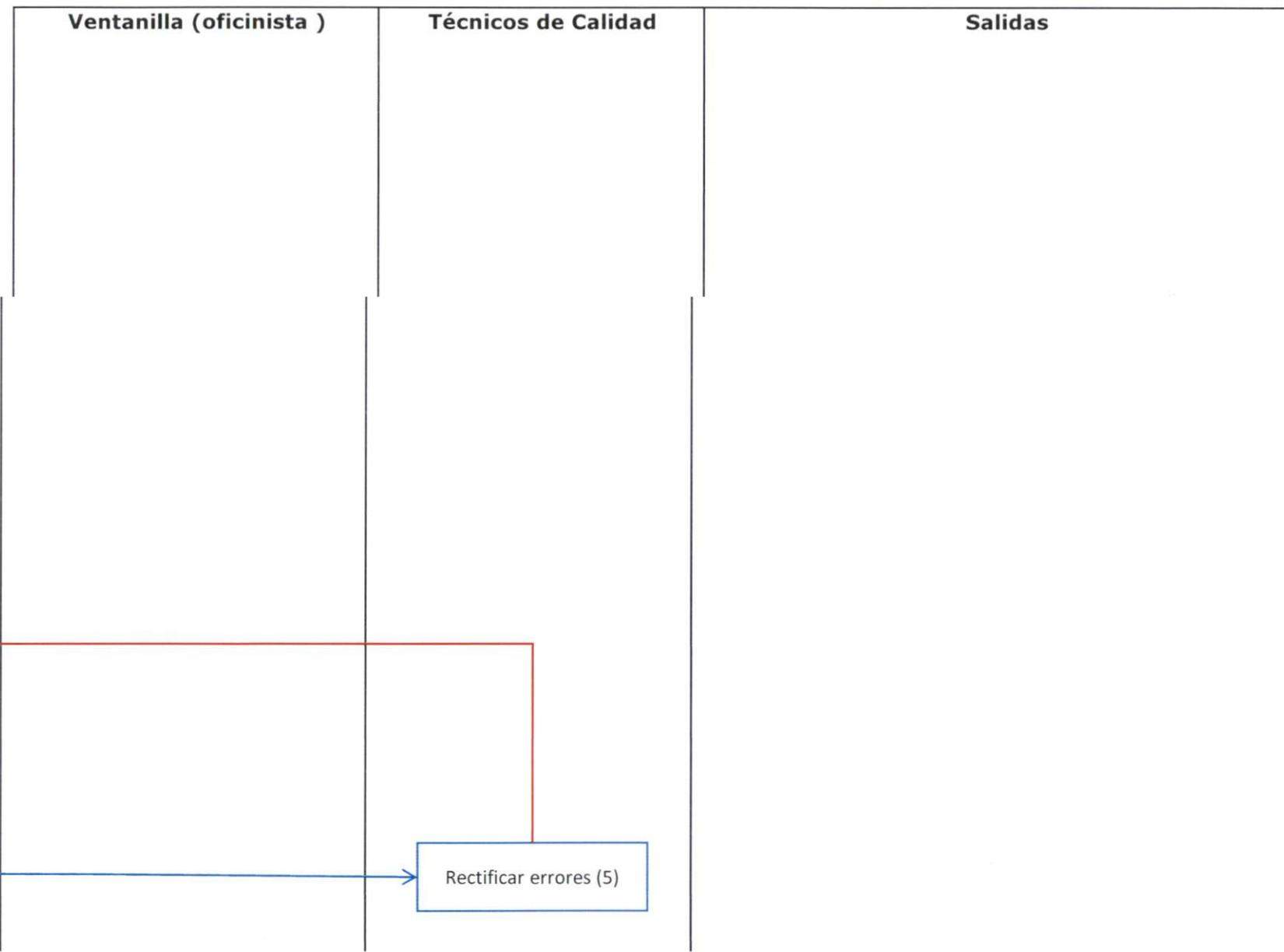


Archivar temporalmente por
técnico y tipo de acta. Archivo
final en expedientes

FIN

CÓDIGO: DC-2019-003

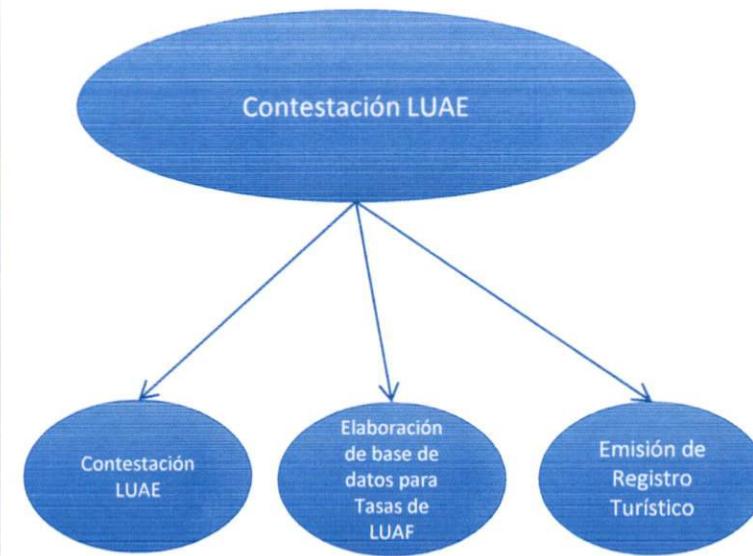
Versión: 1.0





Emisión
de
Registro
Turístico







Procedimiento:

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Sub-Proceso: N/A

Código: DC-2019-004

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	5
9. TERMINOLOGÍA:	5
10. ANEXOS:	5

1. PROCEDIMIENTO:

Solicitud de acceso a la información pública.

2. OBJETIVO:

El objetivo del presente procedimiento es proveer de información pública concerniente al Catastro Turístico o al archivo de expedientes de la Dirección de Calidad.

3. RESPONSABLE del PROCESO:

La Dirección de Calidad de la EPMGDT -Quito Turismo-, es la encargada de otorgar la información constante en el Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos. De igual manera es responsable de la gestión documental que respalda su catastro

4. CLIENTE:

– Usuarios

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Formulario de solicitud de acceso a la información pública y requisitos.
- Autorización de representante legal o propietario en caso de solicitud de expedientes de establecimientos turísticos.

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

Como apoyo al procedimiento, a continuación, se detallan instrucciones técnicas para ciertas actividades del diagrama de flujo.

7.1. La Oficinista recibe y verifica el contenido de la solicitud de acceso a la información pública ingresada por el usuario, si la información es incorrecta continúa con la siguiente actividad, caso contrario va a la actividad 3.

Recepción de la solicitud de
acceso a la información y
sus requisitos (1)

7.2. La oficinista explica al usuario las observaciones encontradas y que realice las correcciones y rectifique lo observado. (Finaliza el proceso)

Solicitar
rectificación a
usuario. (2)

7.3. La Oficinista, buscará la información solicitada, si se trata de información física contenida en expedientes, continúa con la actividad 4, caso contrario irá a la actividad 5.

Búsqueda de la
información solicitada
(3)

7.4. La oficinista verifica el expediente físico, del cual obtiene copias de los documentos solicitados y pasa a la actividad 6.

Busqueda del expediente en el archivo
físico, en el cual se obtiene un
respaldo (fotocopia) de los
documentos solicitados (4)

7.5. La Oficinista verifica la información en el Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos SICET, descarga la base de datos y depura de la información a ser entregada, velando por la privacidad de los establecimientos.

Descarga de base de datos y
depuración de la
información a entregar,
para la obtención de archivo
de respaldo para el usuario
(5)

7.6. La oficinista, entrega de la información solicitada por el usuario.

Entrega de la
información al
usuario (6)

Nota: mensualmente se elabora y remite el informe de solicitudes de acceso a la información pública atendidas para indicador de la LOTAIP a Jefatura de Sistemas.

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Proceso de Inspecciones
- Emisión Registro Turístico

9. TERMINOLOGÍA:

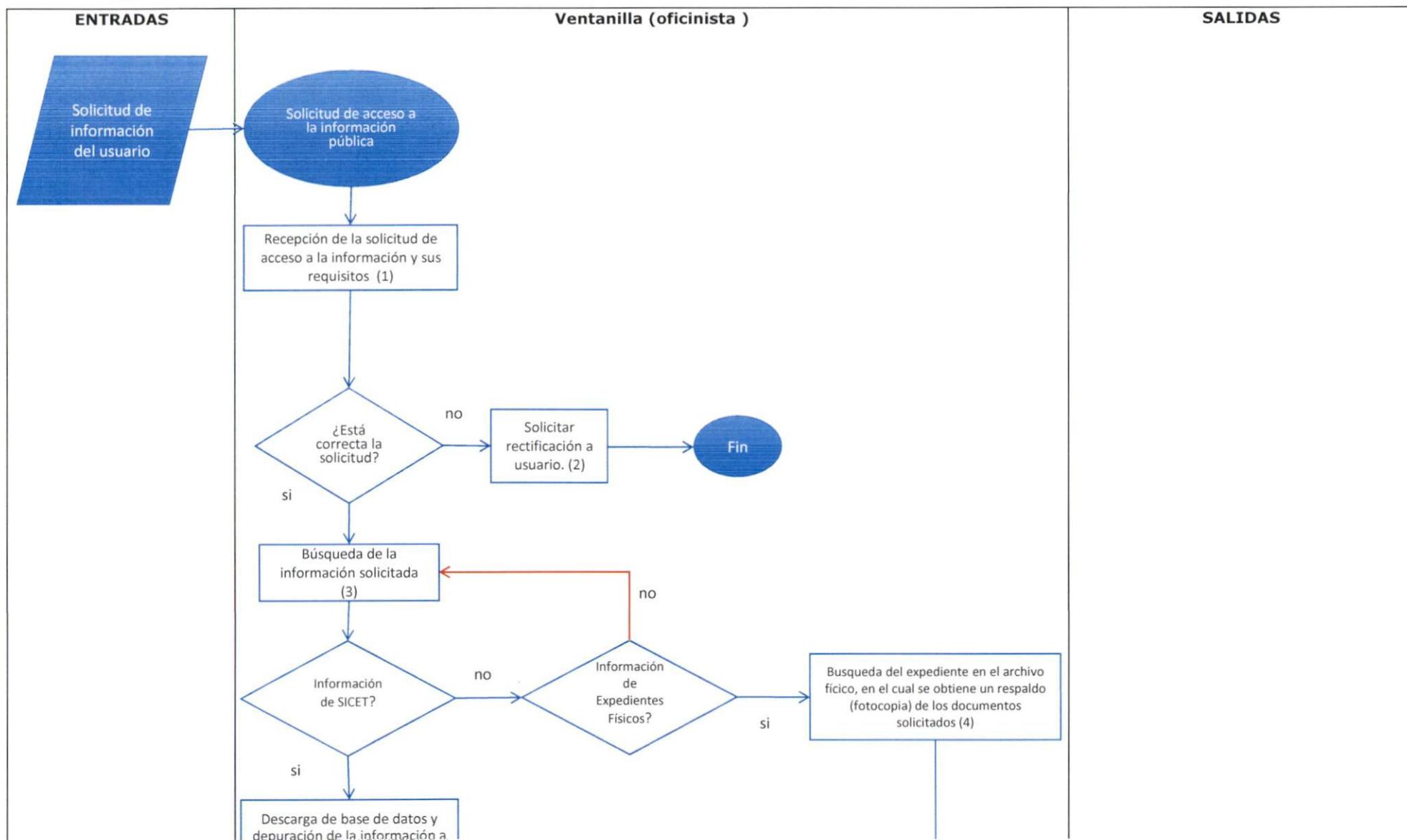
- **LOTAIP:** Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- **SICET:** Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos.

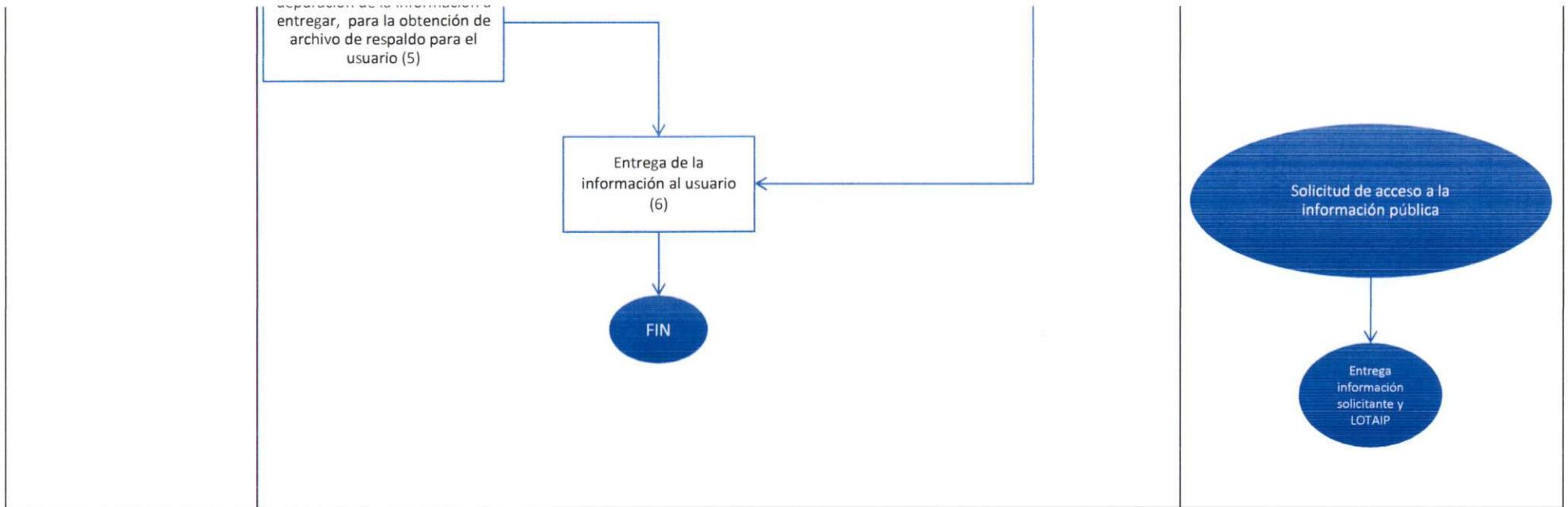
10. ANEXOS:

- Flujograma del Proceso

**Procedimiento para
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

CÓDIGO: DC-2019-004
Versión: 1.0







Procedimiento:

NOTIFICACIÓN A ESTABLECIMIENTOS PERCEPTORES DE TASA DE FACILIDADES Y SERVICIOS TURÍSTICOS



DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Sub-Proceso: N/A

Código: DC-2019-005

Responsable: Dirección de Calidad.	Código: DC-2019-005	Versión: 02
Cliente: Gerencia Adm Financiera		
Recursos Humanos: Personal Dir. Calidad	Base Legal: OM 149.	Fecha: 12 marzo de 2019.
Recursos Tcnl: SICET		
Referencias: Procedimiento: Actualización de Base de establecimientos Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos V1. 27 abril 2018. EPMGDT-DC-2018-00384		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	12-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13.03.2019	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	12 marzo 2019	
Revisado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	12 marzo 2019	
Elaborado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	12 marzo 2019	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	6
9. TERMINOLOGÍA:	6
10. ANEXOS:	6

1. PROCEDIMIENTO:

Notificación a establecimientos perceptores de tasa de facilidades y servicios turísticos.

2. OBJETIVO:

El objetivo del presente procedimiento es notificar a los establecimientos su carácter de "Agente de Percepción" de acuerdo a la OM149.

3. RESPONSABLE del PROCESO:

La Dirección de Calidad de la EPMGDT Quito Turismo, es la encargada de la regulación de establecimientos turísticos en el DMQ. En este proceso se determina la tipología y categoría de un establecimiento turístico, por lo tanto, tiene la competencia técnica para evidenciar los establecimientos que son o no, perceptores de la Tasa (TFST).

La información de los establecimientos turísticos regularizados en Quito Turismo se almacena en un sistema informático "SICET-Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos".

Este sistema, elabora la base de establecimientos de manera automática con la referencia de la fecha en la que el número definitivo de registro turístico fue otorgado. Sin embargo, la fecha exacta desde la que un establecimiento tiene una categorización es aquella en la que fue notificado. Por esta razón, la base de establecimientos debe ser actualizada manualmente para mantener la coherencia con la fecha de notificación.

La Dirección de Calidad realiza el procedimiento de actualización de la base de perceptores de la Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos y envía para el control de la Tasa a Gerencia Administrativa Financiera.

4. CLIENTE:

- Gerencia Administrativa Financiera

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Registro Turístico entregado.
- Oficio informativo de Tasas de Facilidades y Servicios Turísticos entregados.

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

Como apoyo al procedimiento, a continuación, se detallan instrucciones técnicas para ciertas actividades del diagrama de flujo.

- 7.1. Instrucciones técnicas para incluir a agentes de percepción de la Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos.

Identificar en revisión de RT, los establecimientos con categorización (1)

7.2. Revisar la categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

7.3. Si el establecimiento tiene la categoría determinada como “agentes de percepción” en la OM149 se realizan las siguientes actividades:

Verificar en sumilla de RT, que conste nota sobre TFST en Registro Turístico (2)

7.4. Verificar que en el reverso del Registro Turístico esté incluida una nota sobre la OM149, en la que se determina que el establecimiento es un agente de percepción.

7.5. Emitir el Registro Turístico de los establecimientos de alojamiento “agentes de percepción” con prioridad, inmediatamente después de que han obtenido la conformidad técnica y han cumplido con los requisitos documentales indispensables

Elaborar oficio informativo para establecimiento con categorización TFST (3)

7.6. El oficio deberá ser firmado por Gerencia Administrativa Financiera o Dirección de Calidad. En este oficio dirigido a cada establecimiento se detallan los artículos de la OM149, por los que dicho establecimiento se convierte en un Agente de Percepción y además se incluyen los datos de contacto de la Gerencia Administrativa Financiera para que el establecimiento pueda iniciar y reportar la Tasa recaudada.

mensajero
entrega
documentos y
solicita firmas de
recepción en RT y
oficio (4)

7.7. Entregar el Registro Turístico de los establecimientos de alojamiento “agentes de percepción” y el oficio informativo de la Tasa de Facilidades Turísticas con prioridad. Ambos documentos deberán ser firmados por una persona responsable del establecimiento, número de cédula y fecha de recepción.

7.8. Este documento será entregado por el Mensajero de la Empresa, sin embargo, desde la Dirección de Calidad se enviará un correo electrónico con la notificación de Registro Turístico.

NOTA:

La Dirección de Calidad NO notifica a los establecimientos turísticos su “exclusión” de como agentes de percepción, esta actividad corresponde a la Gerencia Administrativa Financiera. La Dirección de Calidad NO realiza el seguimiento a los establecimientos perceptores por los cobros de la Tasa esta actividad corresponde a la Gerencia Administrativa Financiera.

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Registro Turístico
- Elaboración y actualización de Base de perceptores

9. TERMINOLOGÍA:

- **Registro Turístico (RT):** ¹El registro turístico consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez. Debe cumplir con los reglamentos que establece la Ley de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponde al establecimiento.
- **Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos (TFST):** Tasa impuesta por la Ordenanza Metropolitana 149, que debe ser recaudada por los establecimientos de alojamiento que corresponden a las categorías definidas en dicho cuerpo legal.
- **Agente de Percepción:** Son los titulares de los establecimientos turísticos que deben recaudar el valor de las tasas de facilidades y servicios turísticos.

10. ANEXOS:

- Flujograma del Proceso

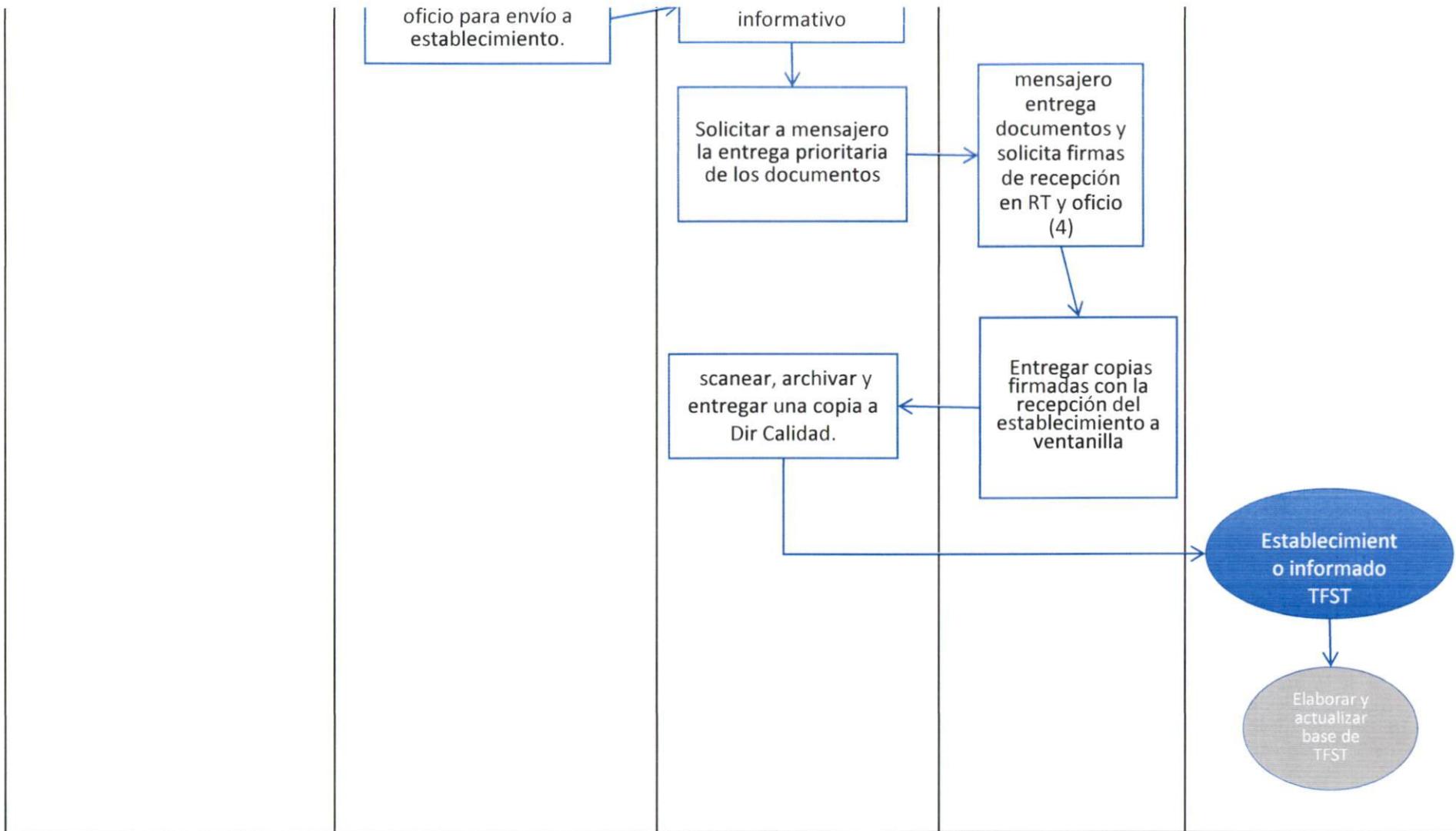
¹ Art 9. Ley de Turismo.

Procedimiento para NOTIFICACIÓN A ESTABLECIMIENTOS PERCEPTORES DE TASA DE FACILIDADES Y SERVICIOS TURÍSTICOS

CÓDIGO: DC-2019-005



Versión: 1.0





Procedimiento:

ACTUALIZACIÓN DE BASE DE ESTABLECIMIENTOS TASA DE FACILIDADES Y SERVICIOS TURÍSTICOS

DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Sub-Proceso: N/A

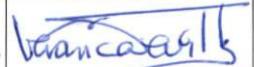
Código: DC-2019-006

Responsable: Dirección de Calidad. Cliente: Gerencia Adm. Financiera	Código: DC-2019-006	Versión: 02
Recursos Humanos: Personal Dir. Calidad Recursos Tcnl: SICET	Base Legal: OM 149.	Fecha: 12 marzo de 2019.
Referencias: Procedimiento: Actualización de Base de establecimientos Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos V1. 27 abril 2018. EPMGDT-DC-2018-00384		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	12-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13.03.2019.	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	12 marzo 2019	
Revisado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	12 marzo 2019	
Elaborado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	12 marzo 2019	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	5
9. TERMINOLOGÍA:	6
10. ANEXOS:	6

1. PROCEDIMIENTO:

Actualización de Base de establecimientos Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos.

2. OBJETIVO:

El objetivo del presente procedimiento es mantener actualizada y accesible la información de establecimientos que forman parte de la base de perceptores de la Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos de acuerdo a la Ordenanza Metropolitana 149, expedida el 7 de enero de 2018, en la que se establece el cobro de la Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos a establecimientos de alojamiento de determinadas categorías y tipologías.

3. RESPONSABLE del PROCESO:

La Dirección de Calidad de la EPMGDT Quito Turismo, es la encargada de la regulación de establecimientos turísticos en el DMQ. En este proceso se determina la tipología y categoría de un establecimiento turístico, por lo tanto tiene la competencia técnica para evidenciar los establecimientos que son o no, perceptores de la Tasa (TFST).

La información de los establecimientos turísticos regularizados en Quito Turismo se almacena en un sistema informático "SICET-Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos".

Este sistema, elabora la base de establecimientos de manera automática con la referencia de la fecha en la que el número definitivo de registro turístico fue otorgado. Sin embargo, la fecha exacta desde la que un establecimiento tiene una categorización es aquella en la que 

4. CLIENTE:

5. REGISTRO DE CONTROL:

6. PROCEDIMIENTO:

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

Comparar con
base reportada del
mes anterior (1)

- 1.-Abrir base Excel
- 2.- Abrir libro con el mes inmediatamente anterior. "Reporte Tasa Hotelera"
- 3.- Copiar Base de Catastro de SICET y colocar el nombre "Catastro"
- 4.- Abrir un nuevo libro y nombrarlo "Reporte Tasa Hotelera" y la fecha de actualización.
- 5.- Incluir dos columnas al final de la matriz con los títulos:

Columna 1"Revisión y el número de memo";

Columna 2 "Informados"

En la columna "Revisión" se colocará la observación pertinente: se mantiene en tasa, sale de tasa, nueva incorporación o en proceso de categorización.

En la columna "informados" se colocará la fecha de entrega del oficio informativo de Tasa"

- 6.- Comparar el catastro y el reporte del mes anterior y crear nueva base.
- 7.- Grabar el archivo en carpeta compartida y en el mes correspondiente a la actualización.

Formato de hoja de Excel:

ACTIVIDAD	CODIFICACIÓN ALFA NUMÉRICA	PROPIETARIO	TELÉFONO
TIPO	REGISTRO DE TURISMO	REP. LEGAL	FAX
AGENTE PERCEPTOR	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	ADM. ZONAL	EMAIL WEB
CATEGORIA	RUC	SECTOR TURÍSTICO	REVISIÓN + MEMORANDO
VALOR TFST	FECHA REGISTRO	HAB	INFORMADOS
REGISTRO MINTUR	DIRECCION	PARROQUIA	

Enviar memorando a
Gerencia Adm-Financiera
con actualización. (2)

- 1.- El memorando enviado a Gerencia Administrativa Financiera deberá contener lo siguiente:

- Fecha de actualización de la base de perceptores.
- Cambios notables: Ingreso o salida de perceptores; perceptores en proceso de notificación u otra información que la Dirección de Calidad considere útil para aclarar la base de información.
- Matriz actualizada impresa.
- Registros turísticos y oficios entregados impresos (cuando aplique)

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Registro Turístico

- Notificación a establecimiento perceptor

9. TERMINOLOGÍA:

- **Registro Turístico (RT):**² El registro turístico consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez. Debe cumplir con los reglamentos que establece la Ley de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponde al establecimiento.
- **Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos (TFST):** Tasa impuesta por la Ordenanza Metropolitana 149, que debe ser recaudada por los establecimientos de arbitraje que corresponden a las categorías definidas en dicho cuerpo legal.
- **Agente de Percepción:** Son los titulares de los establecimientos turísticos que deben recaudar el valor de las tasas de facilidades y servicios turísticos.

10. ANEXOS:

- Flujograma del Proceso

² Art 9. Ley de Turismo.

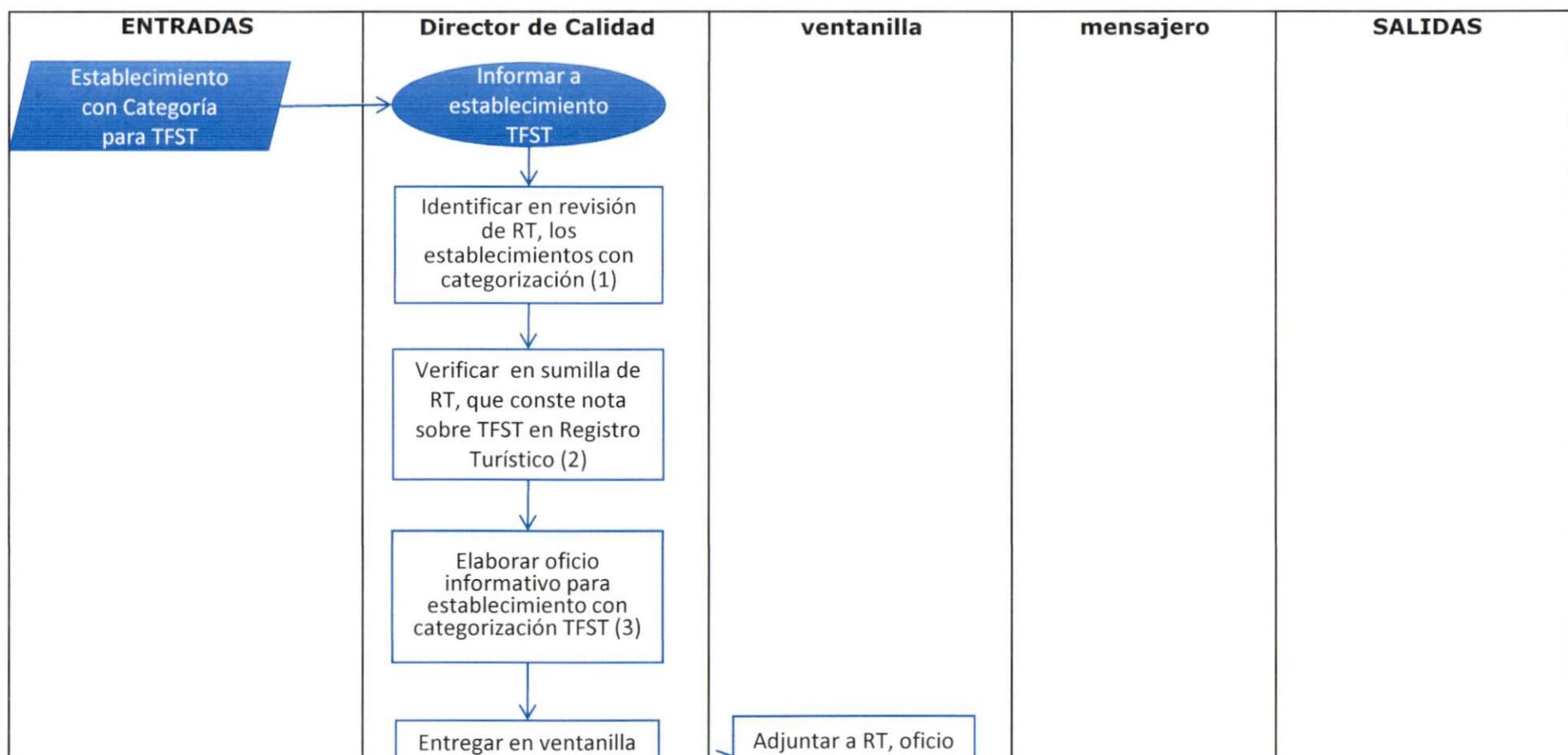
Procedimiento para

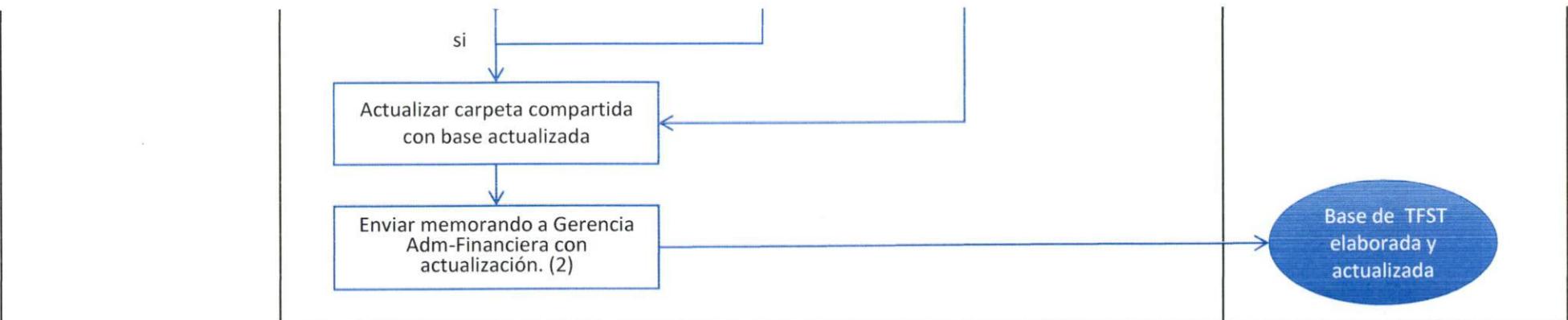
CÓDIGO: DC-2019-006



ACTUALIZACIÓN DE BASE DE ESTABLECIMIENTOS TASA DE
FACILIDADES Y SERVICIOS TURÍSTICOS

Versión: 1.0







Procedimiento:

APLICACIÓN AL DISTINTIVO Q



DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Sub-Proceso: N/A

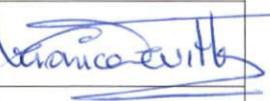
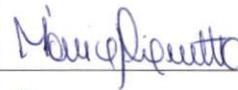
Código: DC-2019-007

Responsable: Dirección de Calidad.	Código: DC-2019-007	Versión: 01
Cliente: Establecimientos Turísticos		
Recursos Humanos: Personal Dir. Calidad	Base Legal: Reglamento General de DISTINTIVO Q	Fecha: 12 marzo 2019
Recursos Tcnl: SICET, conexión SKELTA, cámaras, Tablet.		
Referencias: n/a		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	12-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13/03/2019	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	13/03/2019	
Revisado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	13/03/2019	
Elaborado por:	Paulina Tacuri	Auditora de Calidad	13/03/2019	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	5
9. TERMINOLOGÍA:	5
10. ANEXOS:	6

1. PROCEDIMIENTO:

Aplicación del Distintivo Q.

2. OBJETIVO:

El objetivo del presente contar con un proceso para la aplicación al programa de calidad turística "Distintivo Q".

3. RESPONSABLE del PROCESO:

La Dirección de Calidad ~~del~~ de la EPMGDIQ Quito Turismo, es la encargada de la implementación del proceso del programa de Calidad Turística Distintivo Q a establecimientos turísticos de alojamiento, alimentos & bebidas y operación turística en el DMQ.

4. CLIENTE:

- Establecimiento Turístico de las actividades de:
 - o alojamiento,
 - o alimentos & bebidas y
 - o operación turística

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Formulario
- Fichas Técnicas de Distintivo Q

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

Como apoyo al procedimiento, a continuación, se detallan instrucciones técnicas para ciertas actividades del diagrama de flujo.

Aplicación al
programa de
Calidad
Turística
Distintivo Q

7.1. Recepción: La Auditora de Calidad para la implementación del programa "Distintivo Q" a la Calidad Turística, recibirá la información entregada por el establecimiento u organización y continúa con la siguiente actividad.

Recepción de
cumplimiento de
requisitos. (1)

7.2. Revisión La Auditora de Calidad revisará la información entregada por el establecimiento u organización, y los resultados de la siguiente información:

- Revisión de valores pendientes de pago con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo.
- Revisión de procesos de sanción en la Agenda Metropolitana de Control, por incumplimiento de la normativa vigente. Si no cumple con los requisitos continúa por la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad 4.

Revisión de
información
entregada por el
establecimiento. (2)

7.3. Negativa de participación Una vez efectuada la revisión, la Auditora de Calidad de Quito Turismo para la implementación del programa Distintivo "Q" a la Calidad Turística y en caso que el establecimiento no cumpla con los requisitos indicados, se notificará la negativa para que un establecimiento forme parte del programa a la Calidad Turística "Distintivo Q". (FIN)

Comunica negativa y
asesora para
cumplimiento de
requisitos mínimos. (3)

7.4. Aprobación de participación: Una vez efectuada la revisión, la Auditora de Calidad de Quito Turismo para la implementación del programa Distintivo "Q" a la Calidad Turística, emitirán su aprobación a los establecimientos turísticos de cumplir con todos los requisitos indicados. (FIN)

Comunica aprobación
para participar programa
Distintivo Q (4)

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Obtención Distintivo Q
- Renovación Distintivo Q

9. TERMINOLOGÍA:

- **Registro Turístico (RT):** ¹El registro turístico consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez. Debe cumplir con los reglamentos que establece la Ley de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponde al establecimiento.
- **SKELTA:** Sistema Municipal para gestión de trámites de Licencia Única Metropolitana de Actividades Económicas (LUAE).

- **SICET:** Sistema de Quito Turismo para manejar el catastro turístico de establecimientos y que además se interconecta con el sistema municipal SKELTA.
- **Distintivo Q:** Es el nombre del programa voluntario de calidad y sostenibilidad turística, de propiedad de la EPMGDT Quito Turismo.
- **Calidad Turística:** El Consejo Ejecutivo de la OMT aprobó en su 103@ reunión, celebrada en mayo 2016 en Malaga, España la siguiente definición de calidad de un destino turístico: "La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos.
- También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural".

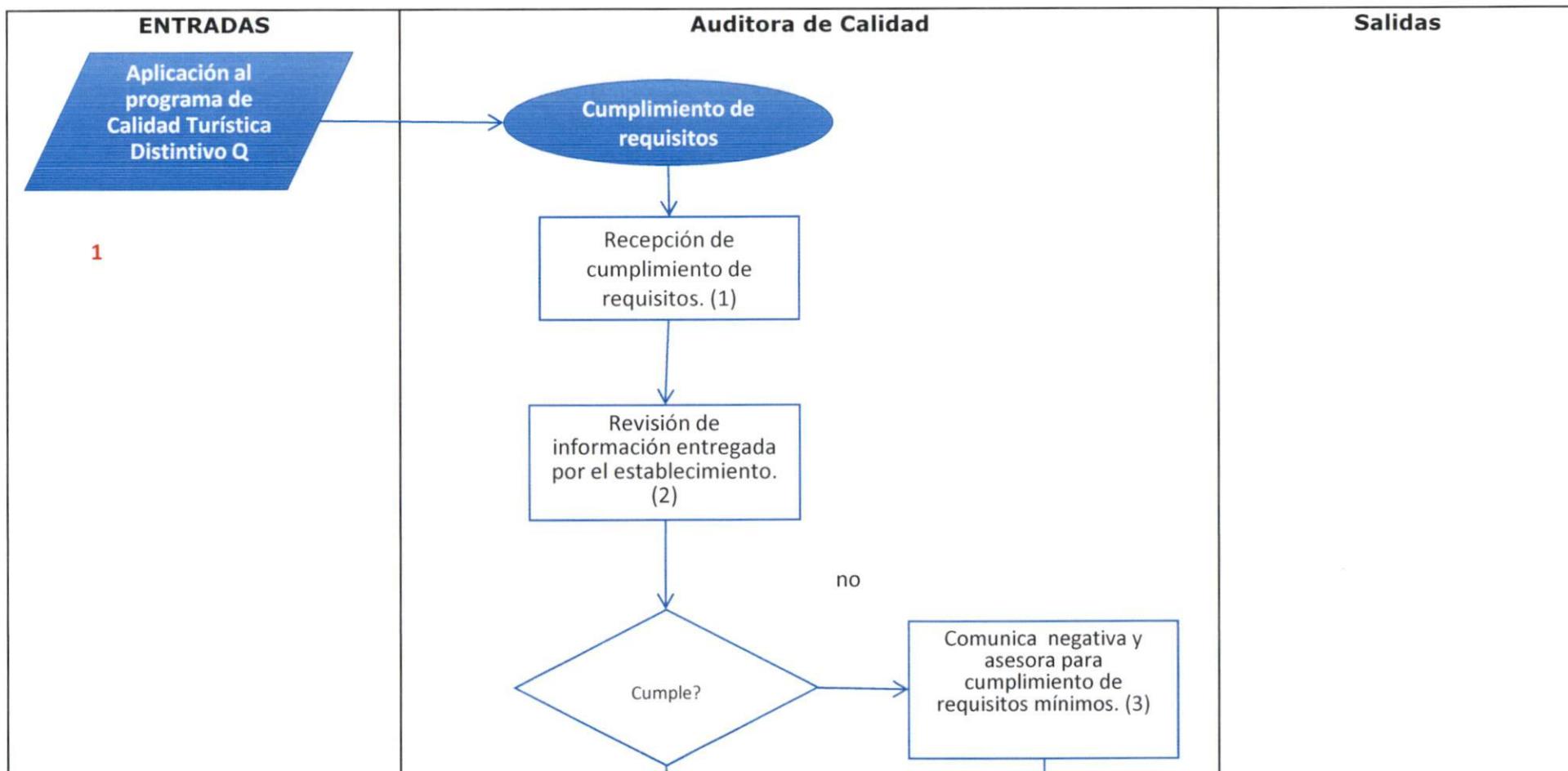
10. ANEXOS:

- Flujograma del Proceso

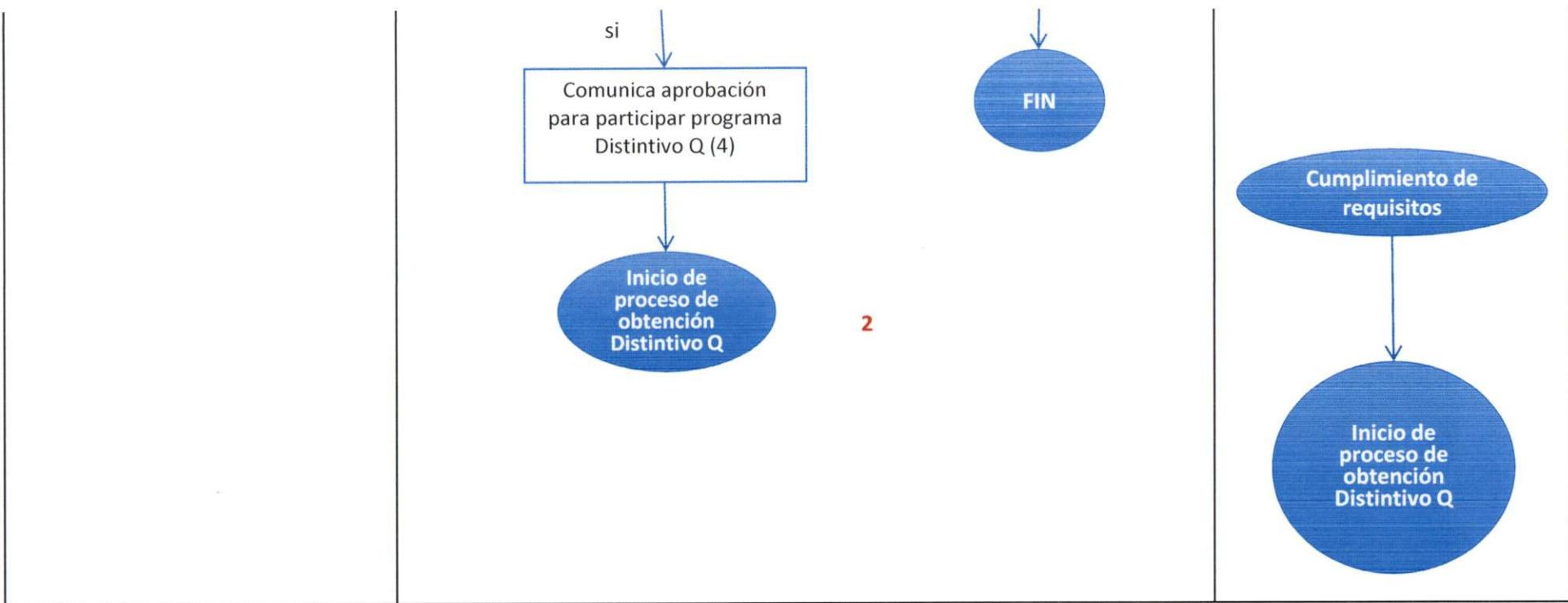
CÓDIGO: DC-2019-007

Versión: 1.0

Procedimiento para
APLICACIÓN AL DISTINTIVO Q



2





Procedimiento:

OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO Q



DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Sub-Proceso: N/A

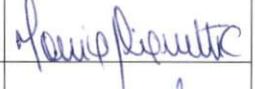
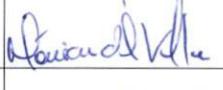
Código: DC-2019-008

Responsable: Dirección de Calidad.	Código: DC-2019-008	Versión: 01
Cliente: Establecimientos Turísticos		
Recursos Humanos: Personal Dir. Calidad	Base Legal: Reglamento General de DISTINTIVO Q	Fecha: 12 marzo 2019
Recursos Tcnl: SICET, conexión SKELTA, cámaras, Tablet.		
Referencias: n/a		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	12-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13/03/2019	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	13/03/2019	
Revisado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	13/03/2019	
Elaborado por:	Paulina Tacuri	Auditora de Calidad	13/03/2019	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	7
9. TERMINOLOGÍA:	7
10. ANEXOS:	7

1. PROCEDIMIENTO:

Obtención del Distintivo Q.

2. OBJETIVO:

El objetivo del presente procedimiento es contar con un proceso para la obtención de reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q.

3. RESPONSABLE del PROCESO:

La Dirección de Calidad de la EPMGDT -Quito Turismo-, es la encargada de la implementación del proceso del programa de Calidad Turística Distintivo Q a establecimientos turísticos de alojamiento, alimentos & bebidas y operación turística en el DMQ.

4. CLIENTE:

- Establecimiento Turístico de las actividades de:
 - alojamiento,
 - alimentos & bebidas y
 - operación turística

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Formulario de aplicación para la obtención del Distintivo Q
- Fichas Técnicas de Distintivo Q.
- Oficios con el resultado de las verificaciones de Distintivo Q

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

Como apoyo al procedimiento, a continuación, se detallan instrucciones técnicas para ciertas actividades del diagrama de flujo.



7.1. Equipo "Distintivo Q" en establecimiento. - El establecimiento que participe en el proceso "Distintivo Q" deberá designar un equipo de implementación del programa entre los colaboradores de su establecimiento. Es indispensable la designación de un Auditor Interna y otro personal operativo que acampare en la implementación. El número de personas del equipo es una decisión individual del establecimiento. Cuando se trate de cadenas de establecimientos con los mismos propietarios, se podrá conformar un equipo "Distintivo Q" que podrá atender hasta 3 establecimientos.

Proceso de Capacitación: La Auditora de Calidad remitirá la información del cronograma establecido para las jornadas de capacitación, en temáticas como: formación para auditorías internas, y charlas técnicas en temas que fortalezcan la calidad y la sostenibilidad como: manipulación de alimentos, contratos laborales, turismo, prevención de incendios, manejo de residuos y seguridad.

El establecimiento turístico deberá cumplir con el 100% de participación y/o aprobación de las capacitaciones convocadas para la formación de auditores internos y las charlas técnicas como parte del proceso de obtención de "Distintivo Q". Si el establecimiento no asiste a la capacitación continua con la actividad 2, caso contrario ira a la actividad 3.

Convoca jornadas de
capacitación a
establecimiento
participante (1)

- 7.2. Si el establecimiento no participa en las capacitaciones, la auditora de Calidad comunica la desvinculación del programa Distintivo Q.

Comunica
desvinculación del
programa Distintivo Q
(2)

- 7.3. Los establecimientos estarán sujetos a verificaciones técnicas para evaluar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q", para el caso de establecimientos nuevos, en el primer año de participación, los establecimientos que apliquen para el reconocimiento "Distintivo Q", estarán sujetos de verificaciones. En la primera visita, la Auditora de Calidad de conformidad con el número de establecimientos participantes, elaborará un cronograma de verificaciones y organiza el cronograma de verificaciones y continua con la siguiente actividad.

Organiza cronograma
de verificaciones (3)

- 7.4. Una vez que la auditora de calidad cuente con el cronograma de verificaciones, se notifica la a fecha de la primera verificación será notificada al establecimiento turístico que se encuentra en proceso de obtención del "Distintivo Q". El tiempo destinado para la verificación al establecimiento, dependerá de la infraestructura y operación del mismo y continua con la siguiente actividad.

Comunica cronograma
establecido a
establecimiento
participante para
primera visita (4)

- 7.5. Se realiza la primera verificación en base a la Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q" será considerada como aprobada al cumplir por lo menos el 80% de los parámetros verificados. Si cumple continua con la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad 7.

Realiza primera
verificación (5)

7.6. La Auditora de Calidad elabora informe y remite a los establecimientos turísticos participantes. Nota: Después de cada verificación, Quito Turismo entregará un informe técnico de los criterios cumplidos y aquellos en los que puede mejorar su aplicación con el propósito de que gestionen los cambios pertinentes en el plazo acordado. Va a la actividad 11. (FIN)

Comunica resultados
obtenidos con el
cumplimiento (6)

7.7. La Auditora de Calidad elabora informe y remite a los establecimientos turísticos participantes. Después de cada verificación, Quito Turismo entregara un informe técnico de los criterios cumplidos y aquellos en los que puede mejorar su aplicación con el propósito de que gestionen los cambios pertinentes en el plazo acordado y continúa con la actividad 8.

Comunica resultados
obtenidos con el
incumplimiento (7)

7.8. Se comunica el cronograma de la segunda verificación al establecimiento, en caso de que el establecimiento no apruebe el cumplimiento de la Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q" en la primera verificación, podrá efectuarse una segunda verificación en un plazo acordado entre los partes, que no será mayor a 90 días y continúa con la actividad 9.

Comunica cronograma
establecido a
establecimiento
participante para
segunda visita (8)

7.9. Se realiza la segunda verificación donde se revisarán los estándares incumplidos en la primera verificación, en el caso de verificar que existen incumplimientos que comprometen la seguridad del cliente, estos serán incluidos en el reporte.

Realiza segunda
verificación (9)

7.10. La Auditora de Calidad elabora informe y remite a los establecimientos turísticos participantes. Después de cada verificación, Quito Turismo entregará un informe técnico de los criterios cumplidos y aquellos en los que puede mejorar su aplicación con el propósito de que gestionen los cambios pertinentes en el plazo acordado. Si el establecimiento no supera el porcentaje de cumplimiento de la Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q" en la segunda verificación, el establecimiento no podrá continuar con el proceso de reconocimiento "Distintivo Q", continúa a la siguiente actividad, si el establecimiento cumple con el 80% de la norma regresa a la actividad 6.

Comunica resultados obtenidos e Informa no cumplimiento para el del programa Distintivo Q (10)

7.11. Quito Turismo entregará el reconocimiento a la calidad turística "Distintivo Q" a los establecimientos que cumplan con los requisitos y las condiciones reflejadas en los artículos precedentes. (FIN)

Entrega del
Distintivo Q
(11)

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Obtención Distintivo Q
- Renovación Distintivo Q

9. TERMINOLOGÍA:

- **Registro Turístico (RT):** ¹El registro turístico consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez. Debe cumplir con los reglamentos que establece la Ley de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponde al establecimiento.
- **SKELTA:** Sistema Municipal para gestión de trámites de Licencia Única Metropolitana de Actividades Económicas (LUAE).
- **SICET:** Sistema de Quito Turismo para manejar el catastro turístico de establecimientos y que además se interconecta con el sistema municipal SKELTA.
- **Distintivo Q:** Es el nombre del programa voluntario de calidad y sostenibilidad turística, de propiedad de la EPMGDT Quito Turismo.
- **Calidad Turística:** El Consejo Ejecutivo de la OMT aprobó en su 103@ reunión, celebrada en mayo 2016 en Málaga, España la siguiente definición de calidad de un destino turístico "La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos.
- También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural".

10. ANEXOS:

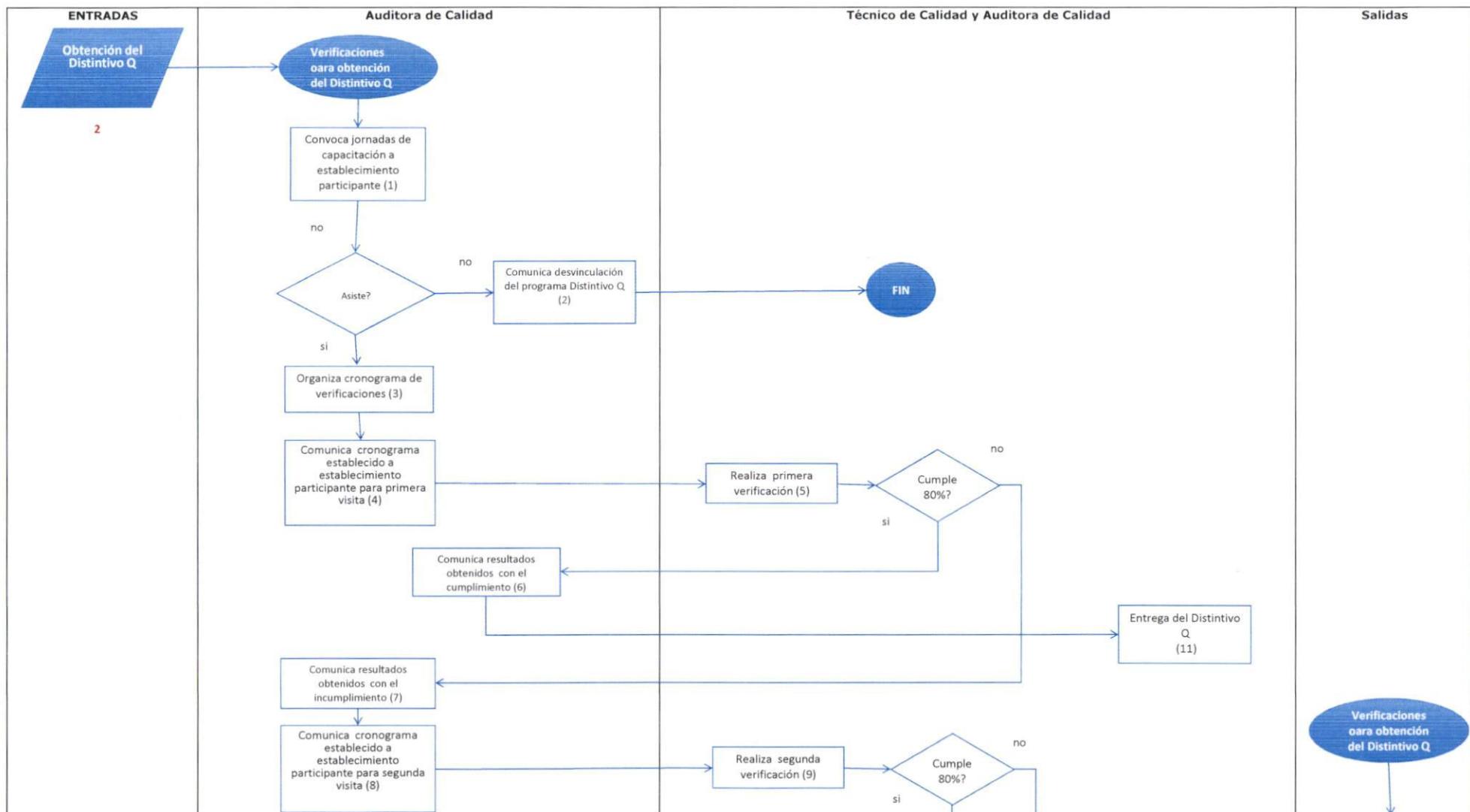
- Flujograma del Proceso

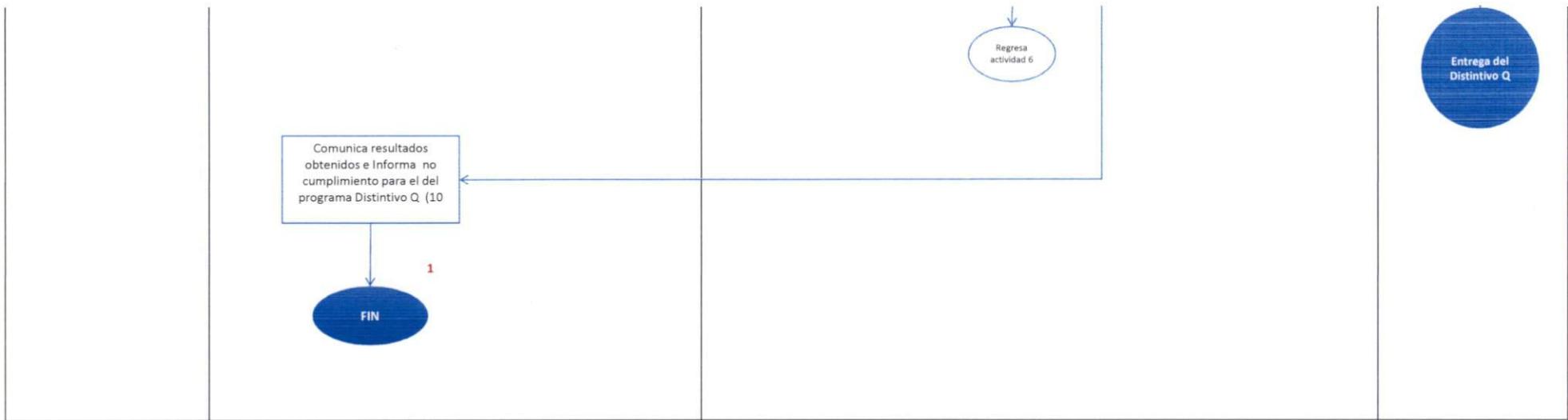
Procedimiento para
OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO Q

CÓDIGO: DC-2019-008

Versión: 1.0

QUITO
TURISMO







Procedimiento:

RENOVACIÓN DEL DISTINTIVO Q



DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Sub-Proceso: N/A

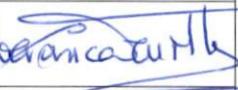
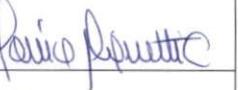
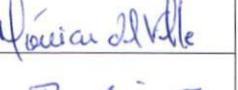
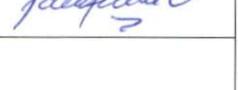
Código: DC-2019-009

Responsable: Dirección de Calidad.	Código: DC-2019-009	Versión: 01
Cliente: Establecimientos Turísticos		
Recursos Humanos: Personal Dir. Calidad	Base Legal: Reglamento General de DISTINTIVO Q	Fecha: 12 marzo 2019
Recursos Tcnl: SICET, conexión SKELTA, cámaras, Tablet.		
Referencias: n/a		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	12-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13/03/2019	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	13/03/2019	
Revisado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	13/03/2019	
Elaborado por:	Paulina Tacuri	Auditora de Calidad	13/03/2019	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	7
9. TERMINOLOGÍA:	7
10. ANEXOS:	7

1. PROCEDIMIENTO:

Renovación del Distintivo Q.

2. OBJETIVO:

El objetivo del presente procedimiento es contar con un proceso para la renovación de reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q.

3. RESPONSABLE del PROCESO:

La Dirección de Calidad de la EPMGDT -Quito Turismo-, es la encargada de la implementación del proceso del programa de Calidad Turística Distintivo Q a establecimientos turísticos de alojamiento, alimentos & bebidas y operación turística en el DMQ.

4. CLIENTE:

- Establecimiento Turístico de las actividades de:
 - o alojamiento,
 - o alimentos & bebidas y
 - o operación turística

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Formulario de aplicación para la obtención del Distintivo Q" Expresión de Renovación".
- Fichas Técnicas de Distintivo Q.
- Oficios con el resultado de las verificaciones de Distintivo Q.
- Carta de Compromiso firmada por el propietario o representante legal del establecimiento;

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

Como apoyo al procedimiento, a continuación, se detallan instrucciones técnicas para ciertas actividades del diagrama de flujo.



- 7.1. Un establecimiento que cuenta con el reconocimiento "Distintivo Q" podrá renovarlo mediante el formulario denominado "Expresión de Renovación" en un plazo no mayor a 15 días de la notificación de vencimiento del reconocimiento. Para la renovación, los establecimientos deberán mantener su LUAE

vigente y su Registro Turístico. La auditora de calidad remitirá los formularios de expresión a los establecimientos que cuentan con el Distintivo Q y continúa con la siguiente actividad.

Envía expresiones de
renovación a
establecimientos (1)

- 7.2. La Auditora de Calidad receptará los formularios de expresión a los establecimientos que cuentan con el Distintivo Q, en un plazo no mayor a 15 días de la notificación de vencimiento del reconocimiento, si el usuario envía el formulario pasa a la actividad 3, caso contrario continúa a la actividad siguiente.

Recepta expresiones
de renovación a
establecimientos (2)

- 7.3. La Auditora de Calidad en caso de no receptar los formularios en el tiempo establecido, comunicará la desvinculación del programa. (FIN)

Comunica y desvincula
del programa Distintivo
Q (3)

- 7.4. La Auditora de Calidad de conformidad con el número de establecimientos que participan en la renovación, elaborará un cronograma de verificaciones y organiza el cronograma de verificaciones y continúa con la siguiente actividad.

Organiza cronograma
de verificaciones (4)

- 7.5. Una vez que la Auditora de Calidad cuente con el cronograma de verificaciones, se notifica la a fecha de la primera verificación será notificada al establecimiento turístico que se encuentra en proceso de obtención del "Distintivo Q". El tiempo destinado para la verificación al establecimiento, dependerá de la infraestructura y operación del mismo Según el tipo de verificación se podrá o no notificar al personal del establecimiento de dicha visita y continúa con la siguiente actividad.

Comunica cronograma
establecido a
establecimiento
participante para visita
y/o visitas (5)

- 7.6. Se realiza la verificación será considerada como aprobada al cumplir por lo menos el 80% de promedio de los parámetros evaluados en cada una de las visitas, si cumple continúa con la siguiente actividad, caso contrario va a la actividad 9.

Realiza visita o visitas de verificación de renovación (6)

- 7.7. La Auditora de Calidad después de cada verificación de renovación, entregará un informe técnico de mejoras al establecimiento, con el propósito de que gestionen los cambios pertinentes en el plazo acordado y continúa con la siguiente actividad.

Comunica resultados obtenidos con el cumplimiento (7)

- 7.8. Quito Turismo renueva el reconocimiento a la calidad turística "Distintivo Q" a los establecimientos que cumplan con los requisitos y las condiciones refaladas en los artículos precedentes. (FIN)

Renueva el Distintivo Q (8)

- 7.9. La Auditora de Calidad, en el caso de que el establecimiento no cumpla con el ~~presente~~ ~~requisito~~ para la renovación después de que todas las visitas han sido realizadas, comunica el resultado de las verificaciones y continua con la siguiente actividad.

Comunica resultados obtenidos con los incumplimientos (9)

- 7.10. Se establecerá un plazo no mayor a 45 días para que gestione los cambios y mejoras pertinentes. La Auditora de Calidad remitirá un nuevo cronograma establecido.

Comunica cronograma establecido a establecimiento participante para nueva visita (10)

- 7.11. Se realiza una nueva verificación, únicamente será considerada como aprobada al cumplir por lo menos el 80% de promedio de los parámetros evaluados en cada una de las visitas. La Auditora de Calidad después de cada verificación de renovación, entregará un informe técnico de mejoras al establecimiento, con el propósito de que gestionen los cambios pertinentes en el plazo acordado. Si cumple regresa a la actividad 7, caso contrario continua con la siguiente actividad.

Realiza nueva
verificación (11)

7.12. Si en el promedio, el establecimiento no alcanzará el porcentaje mínimo requerido (80%), no se renovará el "Distintivo y el establecimiento será desvinculado. El establecimiento solo podrá aplicar nuevamente en la siguiente convocatoria para "Distintivo Q".

Comunica resultados
obtenidos e Informa no
renovación para el
programa Distintivo Q
(12)

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Aplicación Distintivo Q
- Obtención Distintivo Q

9. TERMINOLOGÍA:

- **Registro Turístico (RT):** El registro turístico consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez. Debe cumplir con los reglamentos que establece la Ley de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponde al establecimiento.
- **SKELTA:** Sistema Municipal para gestión de trámites de Licencia Única Metropolitana de Actividades Económicas (LUAE).
- **SICET:** Sistema de Quito Turismo para manejar el catastro turístico de establecimientos y que además se interconecta con el sistema municipal SKELTA.
- **Distintivo Q:** Es el nombre del programa voluntario de calidad y sostenibilidad turística, de propiedad de la EPMGDT Quito Turismo.
- **Calidad Turística:** El Consejo Ejecutivo de la OMT aprobó en su 103 reunión, celebrada en mayo 2016 en Málaga, España la siguiente definición de calidad de un destino turístico "La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural".

10. ANEXOS:

- Flujograma del Proceso

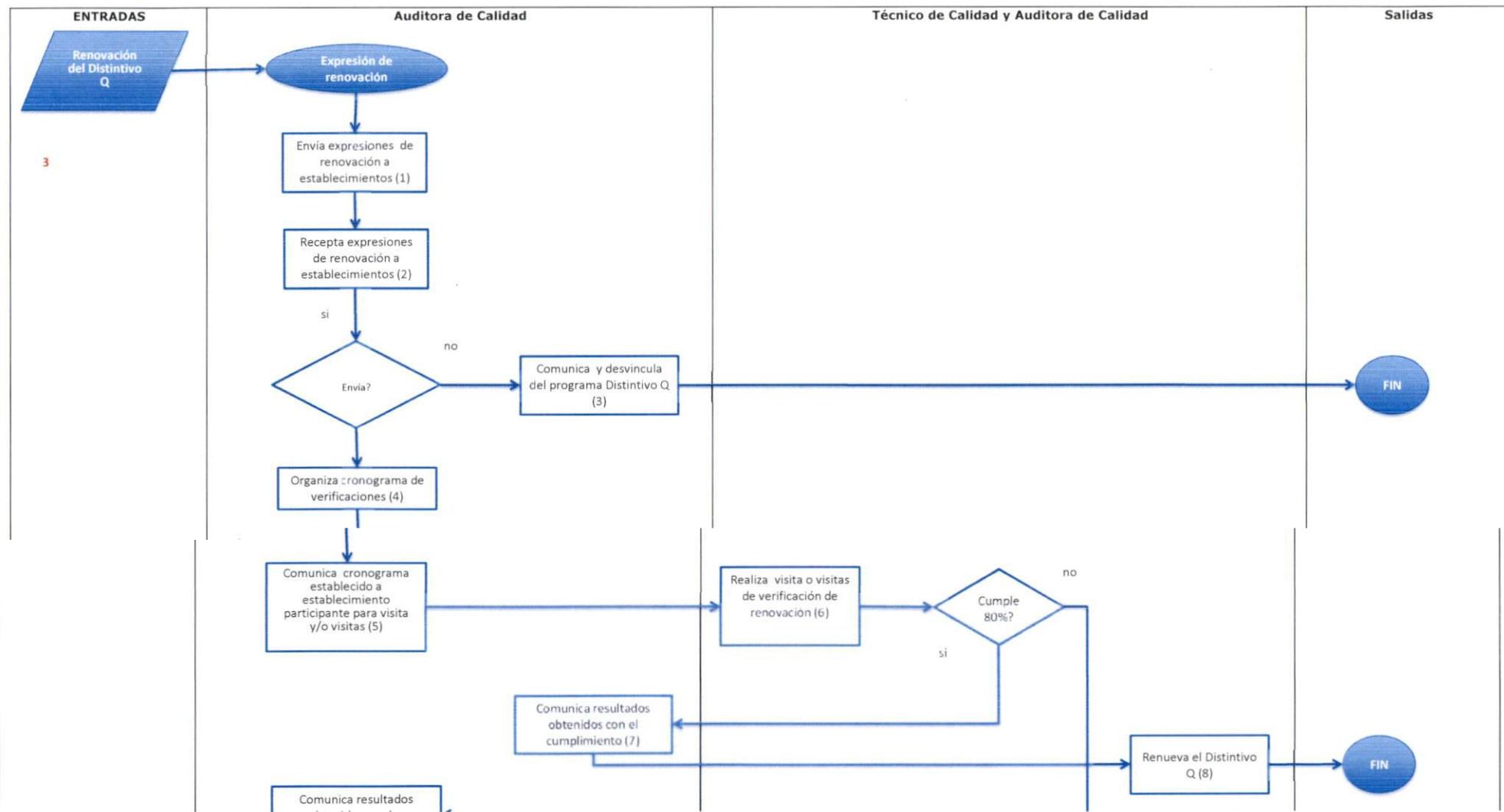
Procedimiento para

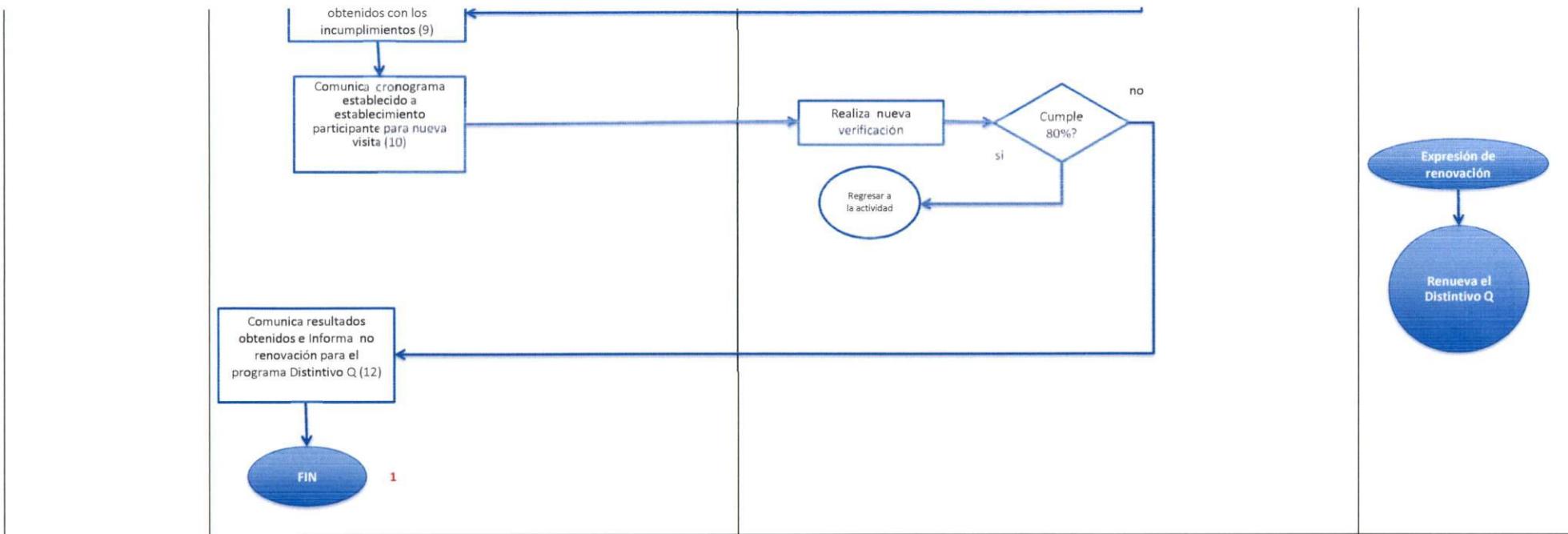
RENOVACIÓN DEL DISTINTIVO Q

CÓDIGO: DC-2019-009

Versión: 1.0



QUITO
TURISMO






Procedimiento:

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO



DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Sub-Proceso: N/A

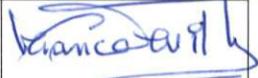
Código: DC-2019-011

Responsable: Dirección de Calidad.	Código: DC-2019-011	Versión: 1.0
Recursos Humanos: Personal Dir. Calidad Recursos Tcnl: N/A.	Base Legal: Ley de Simplificación de trámites	Fecha: 13 de marzo de 2019.
Referencias: N/A		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	13-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13.03.2019	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	13.03.2019	
Revisado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	13 marzo 19	
Elaborado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	13 marzo 19	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	4
9. TERMINOLOGÍA:	4
10. ANEXOS:	4

1. PROCEDIMIENTO:

Medición de Satisfacción en Ventanilla de Atención al Usuario

2. OBJETIVO:

Mantener la medición de satisfacción de la atención al usuario en las ventanillas de atención al turista.

3. RESPONSABLE del PROCESO:

Funcionario a cargo de ventanilla de Atención al cliente, como parte de la dirección de Calidad.

4. CLIENTE:

– Usuarios

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Formatos de satisfacción físicos
- Indicadores mensuales reportados

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

n/a

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- n/a

9. TERMINOLOGÍA:

- **SKELTA:** Sistema Municipal para gestión de trámites de Licencia Única Metropolitana de Actividades Económicas (LUAE).
- **SICET:** Sistema de Quito Turismo para manejar el catastro turístico de establecimientos y que además se interconecta con el sistema municipal SKELTA.

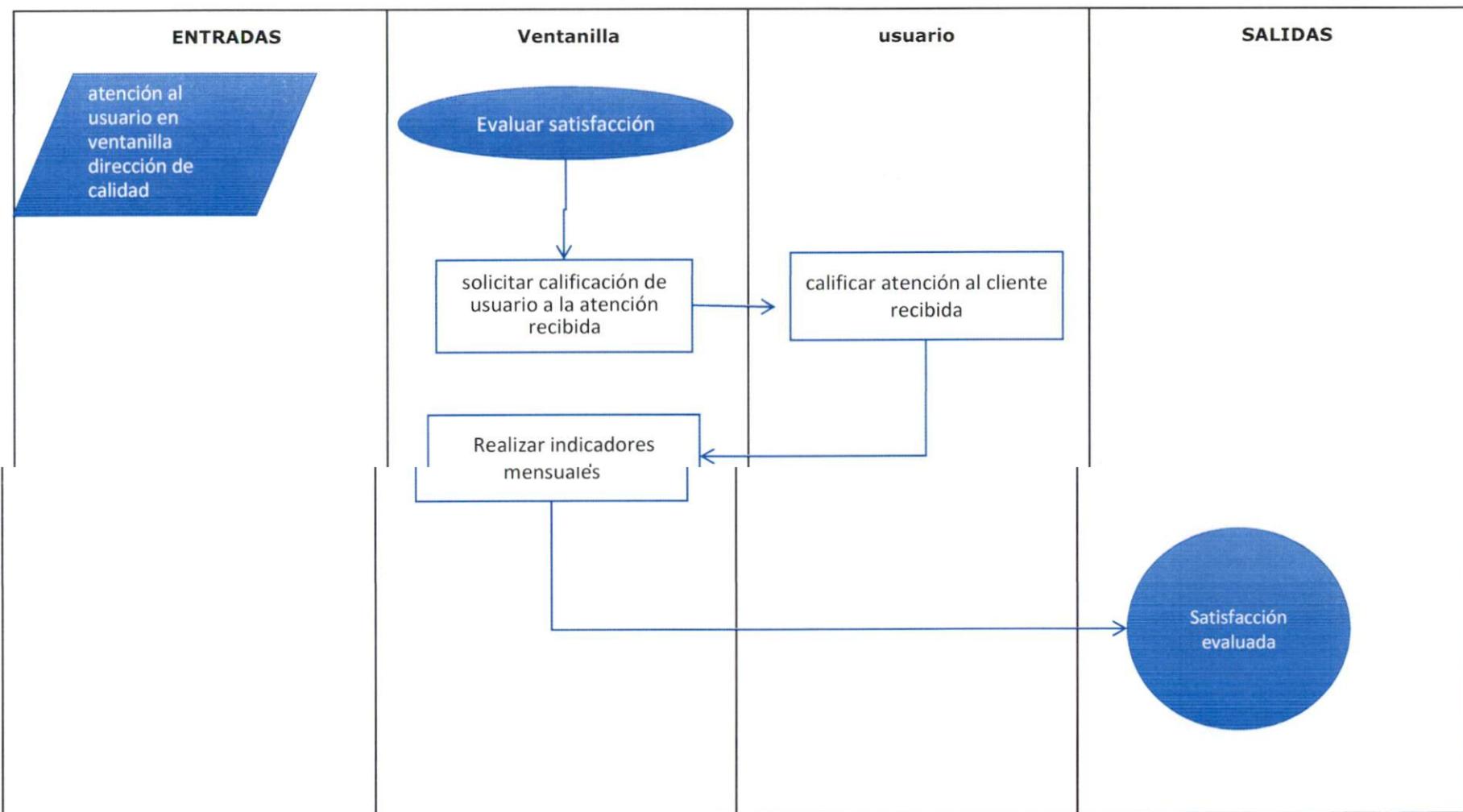
10. ANEXOS:

- Flujograma del Proceso

Procedimiento para
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN VENTANILLA DE
ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: DC-2019-011

Versión: 1.0





Procedimiento:

PROCESO RESERVA, VENTA, OPERACIÓN Y POST VENTA DE ESPACIOS EN VENUES DE QUITO TURISMO



DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Proceso: Jefatura Comercial

Sub-Proceso: Unidades de Negocios

Código: DCAE-2019-001

PROCESO RESERVA, VENTA, OPERACIÓN Y POST VENTA DE ESPACIOS EN VENUES DE QUITO TURISMO

Responsable: Dirección de Comercialización y Alianzas Estratégicas	Código: DCAE-2019-001	Versión: 1.0
Cliente: Gerencia Financiera Administrativa Gerencia Jurídica		
Recursos Humanos: Personal Dir. Comercial y Alianzas Estratégicas	Base Legal: OM 309.	Fecha: 06 de marzo del 2019
Recursos Tcnl: SISTEMA OLYMPO		
Referencias: N/A		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	06-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13.03.2019	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	12/03/2019	
Revisado por:	David Beltrán	Director de Comercialización y Alianzas Estratégicas	12/03/2019	
Elaborado por:	Elizabett Burbano	Jefe Comercial	12-03-2019	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
7.1. Recibir al cliente o documento y /o requerimiento de espacio.	4
7.2. Revisar disponibilidad en el calendario de eventos.	4
7.3. Elaborar y enviar la cotización de acuerdo a la solicitud del cliente y al formato establecido, en un plazo no mayor a 24 horas.	5
7.4. Bloquear espacios en el calendario de eventos.	5
7.5. Elaborar contratos por alquiler de uso temporal de espacios	5
7.6. Generar facturas por alquiler de uso temporal de espacio.	6
7.7. Realizar cobro de facturas	6
7.8. Receptar garantías por uso temporal de espacios	6
7.9. Entregar y recibir el espacio.	6
7.10. Medir la satisfacción del cliente	7
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	7
9. TERMINOLOGÍA:	7
10. ANEXOS:	7

1. PROCEDIMIENTO:

Proceso reserva, venta, operación y post venta de espacios en venues de Quito Turismo

2. OBJETIVO:

Generar reserva y venta de espacios en los Venues Centro de Eventos Bicentenario-CEB, Centro de Convenciones Eugenio Espejo-CCEE, Centro de Convenciones Metropolitano de Quito-CCMQ

3. RESPONSABLE del PROCESO:

Jefe Comercial de la Dirección Comercial y de Alianzas Estratégicas

4. CLIENTE:

- Gerencia Financiera Administrativa
- Gerencia Jurídica
- Usuario

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Cotización
- Contrato
- Comprobante de pago
- Garantía
- Factura
- Check List del espacio entregado

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

7.1. Recibir al cliente o documento y /o requerimiento de espacio.

El funcionario encargado de esta acción en el caso de CEB y CCMQ: Vendedor/Jefe Comercial; en el caso de del CCEE: Coordinadora Administrativa/ Asistente Logístico.

Este proceso puede ser o no agendado, y se dará un tiempo promedio de atención no superior a 40 minutos.

Documento: registro de visita, que deberá remitir al director del área cada viernes, conforme a la matriz establecida.

7.2. Revisar disponibilidad en el calendario de eventos.

El funcionario encargado de esta acción en el caso de CEB y CCMQ: Vendedor/Jefe Comercial; en el caso de del CCEE: Coordinadora Administrativa/ Asistente Logístico.

La carpeta se encuentra en un archivo de google docs bajo los siguientes enlaces:

CEB:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Wr-b5bO5OGu3f2RGlnK2uC9haQgFukg3uNOBrBRXDY8/edit#gid=0>

CCEE:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_at59ykETk6VH2MPN_mBBrqjQA8ibXg8LhAxCRz_Dfw/edit?usp=dive_web&ouid=102068380725898975279

De no existir disponibilidad el funcionario que esté atendiendo al cliente dará la opción al cliente de cambio de fecha, de ser aceptada se seguirá con el proceso. (En el caso de CEB: Vendedor/Jefe Comercial; en el caso de del CCEE: Coordinadora Administrativa/ Asistente Logístico)

7.3. Elaborar y enviar la cotización de acuerdo a la solicitud del cliente y al formato establecido, en un plazo no mayor a 24 horas.

El funcionario encargado de esta acción en el caso de CEB y CCMQ: Vendedor/Jefe Comercial; en el caso de del CCEE: Coordinadora Administrativa/ Asistente Logístico,

La cotización tiene una vigencia de 7 días.

Documento: cotización

7.4. Bloquear espacios en el calendario de eventos

Posterior a la emisión de la cotización se deberá realizar el seguimiento de confirmación o cancelación de la misma, por parte del funcionario que elaboró la cotización o su superior. En caso de existir una confirmación de uso (vía correo electrónico, en la que se remite firmada la cotización), se registrará el salón o salones solicitados por el cliente en el calendario digital de los espacios con los datos del usuario. El calendario debe ser actualizado diariamente, conforme al formato establecido.

Documento: registro en la matriz de seguimiento a clientes

7.5. Elaborar contratos por alquiler de uso temporal de espacios

El funcionario encargado de esta acción en el caso de CEB y CCMQ: Vendedor/Jefe Comercial; en el caso de del CCEE: Coordinadora Administrativa.

De ser aceptada la cotización por parte del cliente, la remitirá de manera física o digital con su firma, además se le solicitará el envío de documentos habilitantes: RUC, LUEA, CÉDULA Y PAPELETA DEL REPRESENTANTE LEGAL, NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL, de ser el caso.

El funcionario que se encuentre atendiendo al cliente, elaborará el informe y contrato del evento, el mismo que deberá ser suscrito por el cliente y la Jefe Comercial en el caso de eventos menores a \$10.000,00 dólares.

En el caso de eventos mayores a \$10.000,00, se enviará el informe y memo de solicitud a la Gerencia General, quien autorizará la elaboración del mismo a la Gerencia Jurídica, quien, a su vez, una vez elaborado el mismo

lo remitirá a la Dirección de Comercialización y Alianzas Estratégicas para continuar con el proceso de suscripción del mismo.

7.6. Generar facturas por alquiler de uso temporal de espacio.

El funcionario encargado de esta acción en el caso de CEB y CCMQ: Jefe Comercial; en el caso de del CCEE: Coordinadora Administrativa, para lo cual elaborará un memorando a la Gerencia Financiera Administrativa, en la que se solicite la emisión de la factura correspondiente, adjuntando al documento una copia del contrato, copia de documentos habilitantes.

Documento: factura

7.7. Realizar cobro de facturas

El funcionario encargado de esta acción en el caso de CEB y CCMQ: Jefe Comercial; en el caso de del CCEE: Coordinadora Administrativa.

Una vez elaborado el contrato y entregado al cliente, se deberá entregar los datos de cuentas de Quito Turismo para los respectivos depósitos.

El funcionario notificará a la Tesorería de Quito Turismo sobre el comprobante de pago generado.

Documento: comprobante de depósito- memo de entrega de comprobantes de depósito a la Tesorería de Quito Turismo.

7.8. Receptar garantías por uso temporal de espacios

El funcionario encargado de esta acción en el caso de CEB y CCMQ: Jefe Comercial; en el caso de del CCEE: Coordinadora Administrativa.

El funcionario a cargo del cliente gestionará la recepción de garantías y documentará su recepción en el formulario elaborado con este fin, las garantías serán custodiadas por la Coordinadora Administrativa o Jefe Comercial.

Documento: ficha de recepción de garantías.

7.9. Entregar y recibir el espacio.

El funcionario encargado de esta acción en el caso de CEB y CCMQ: Vendedor; en el caso de del CCEE: Asistente Logístico.

El funcionario a cargo del cliente coordinará la entrega del espacio, de acuerdo a lo establecido en el contrato (en el caso del CCEE de acuerdo a la disponibilidad de mobiliario y equipos de amplificación y video), para esto se generará un check list de acuerdo a los formatos establecidos y que contendrá la firma de los responsables. Así mismo realizará una prueba de equipos de ser el caso y se registrará en el check list cualquier restricción que el espacio pueda tener en este sentido.

Después del evento el espacio deberá ser entregado por el cliente en las mismas condiciones en las que fuere recibido, por lo que el funcionario a cargo deberá registrar el checklist cualquier novedad generada.

De existir novedades se coordinará la reparación de los mismos o se establecerá la ejecución de garantías. Se realizará una validación de las reparaciones hasta que el inmueble se reciba a conformidad, con lo cual se podrá devolver la garantía y firmar el check list de salida.

Si no hay daños, se firmará el check list de salida y se devolverá la garantía.

Documento: check list.

7.10. Medir la satisfacción del cliente

El funcionario encargado de esta acción será el/la Jefe Comercial

Se realizarán encuestas de satisfacción del cliente de manera trimestral con el fin de analizar la percepción del servicio.

Documento: Reporte de satisfacción del cliente

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Facturación
- Elaboración y actualización de Base de datos de clientes

9. TERMINOLOGÍA:

- **Cotización:** Es el término suele utilizarse para nombrar el documento que informa y establece el valor de productos o servicios.
- **Check list:** Las “listas de control”, “listas de chequeo”, “check-lists” u “hojas de verificación”, son formatos creados para **realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática**. Se usan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante.
- **Contrato:** Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.
- **Garantía:** La garantía es un medio para dar mayor seguridad en los casos en los que exista un riesgo importante de que alguna condición no se cumpla o aparezca un problema.
- **Venue:** lugar, sitio de encuentro, sede; en el caso de eventos puede ser cualquier espacio destinado al desarrollo del mismo.
- **CEB:** Centro de Eventos Bicentenario
- **CCEE:** Centro de Convenciones Eugenio Espejo
- **CCMQ:** Centro de Convenciones Metropolitano de Quito

10. ANEXOS:

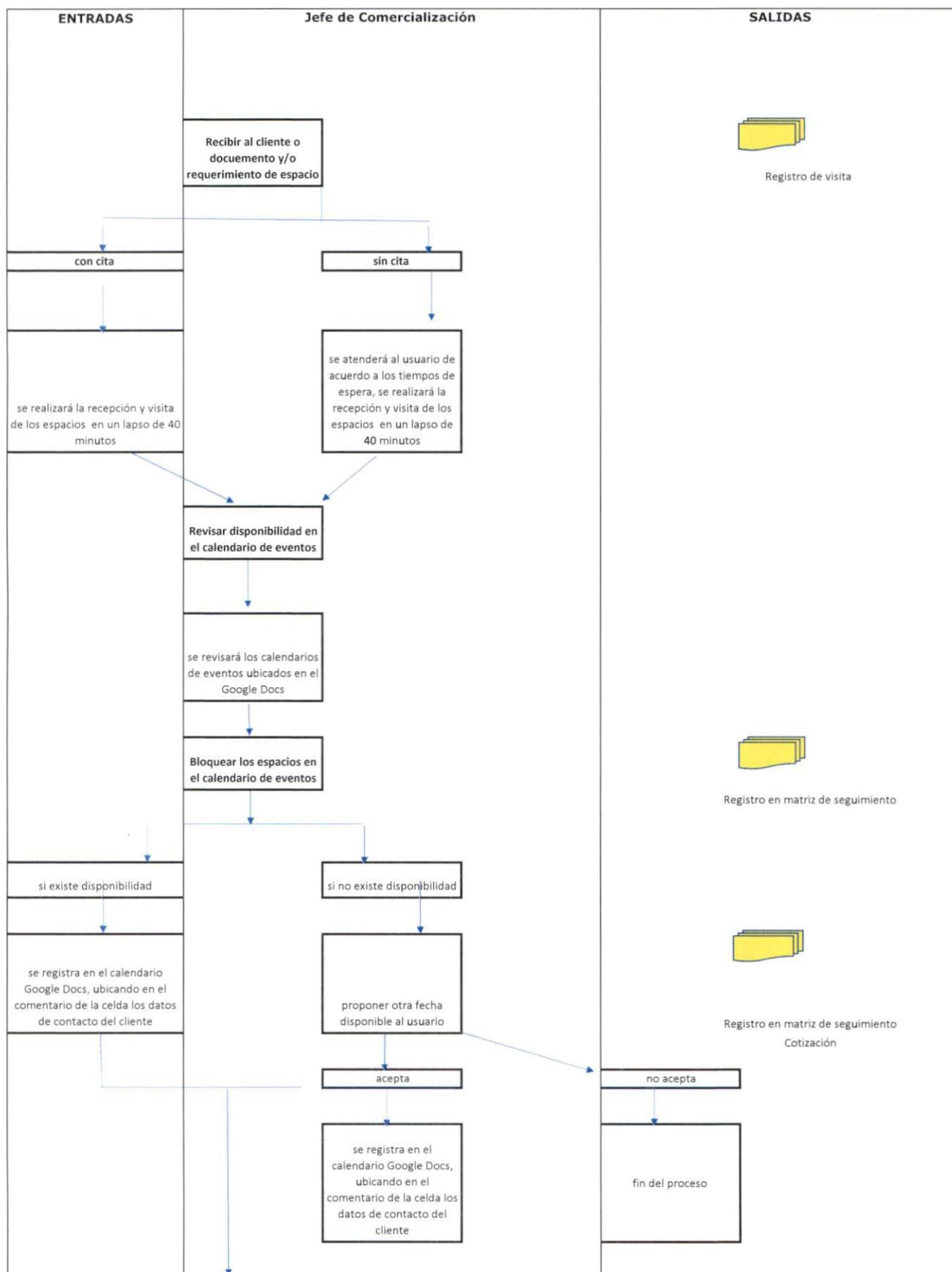
- Flujograma del Proceso

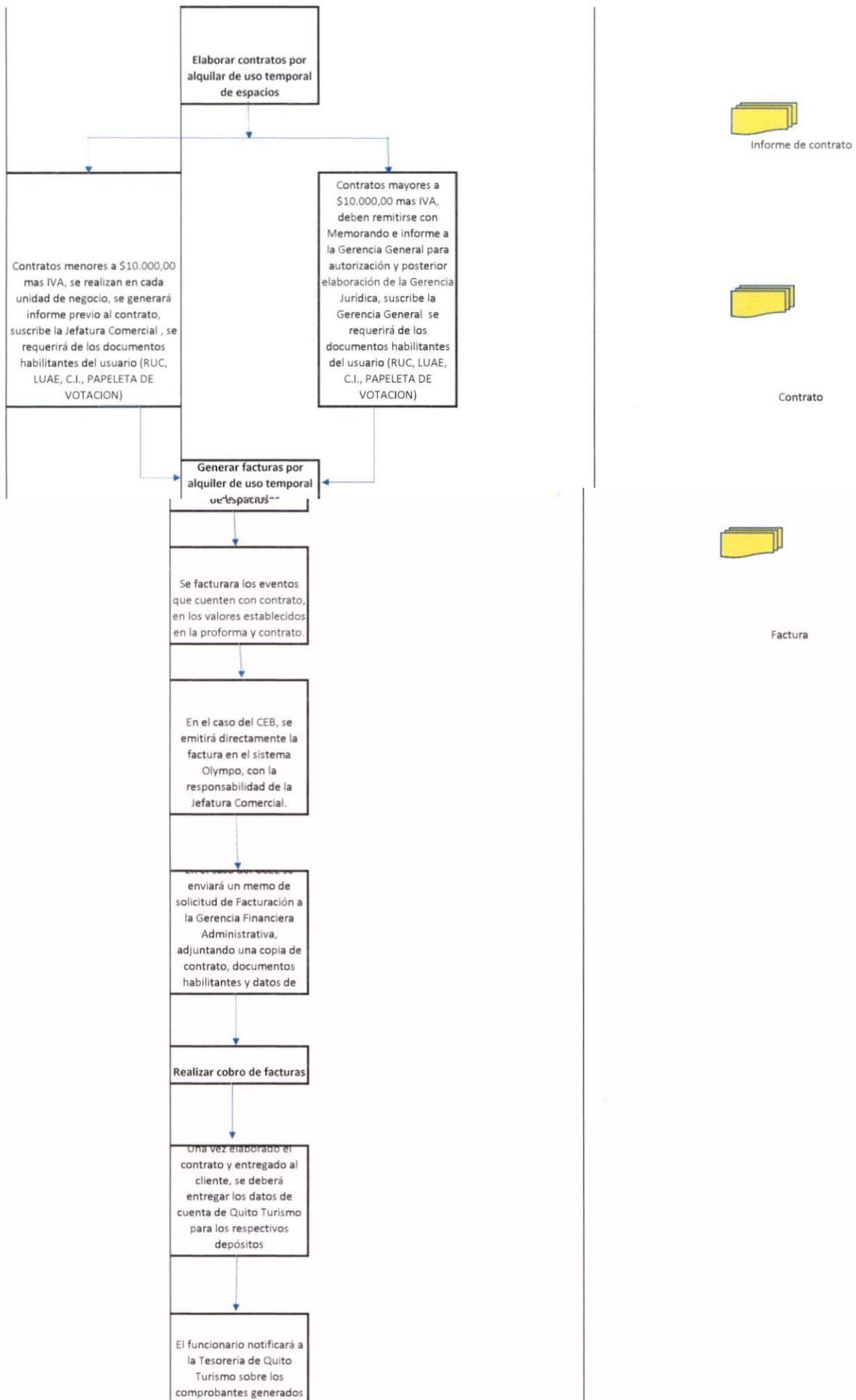
Procedimiento para
**RESERVA, VENTA, OPERACIÓN Y POST VENTA DE ESPACIOS EN VENUES
 DE QUITO TURISMO**

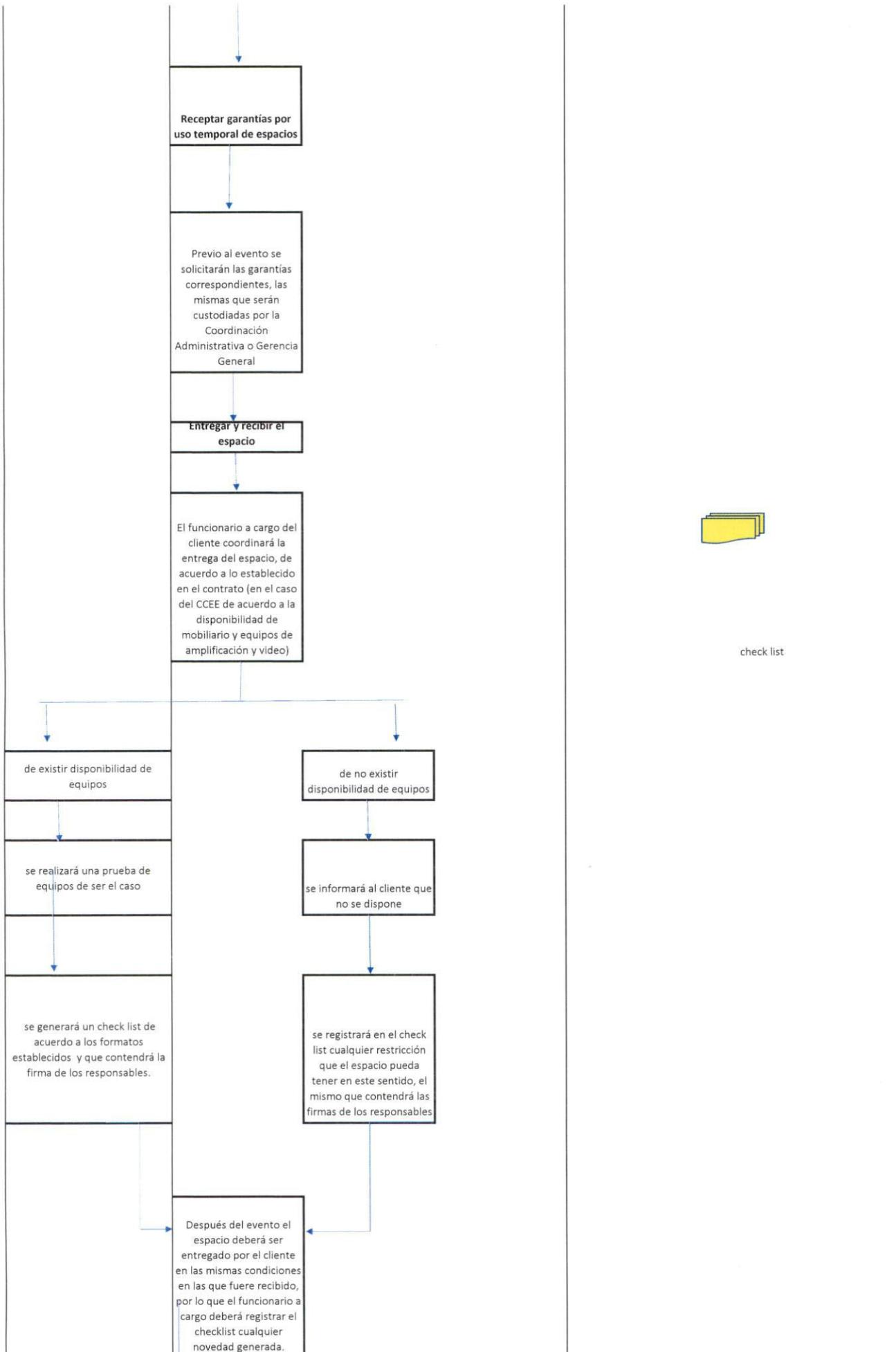
CÓDIGO: DCAE-2019-001

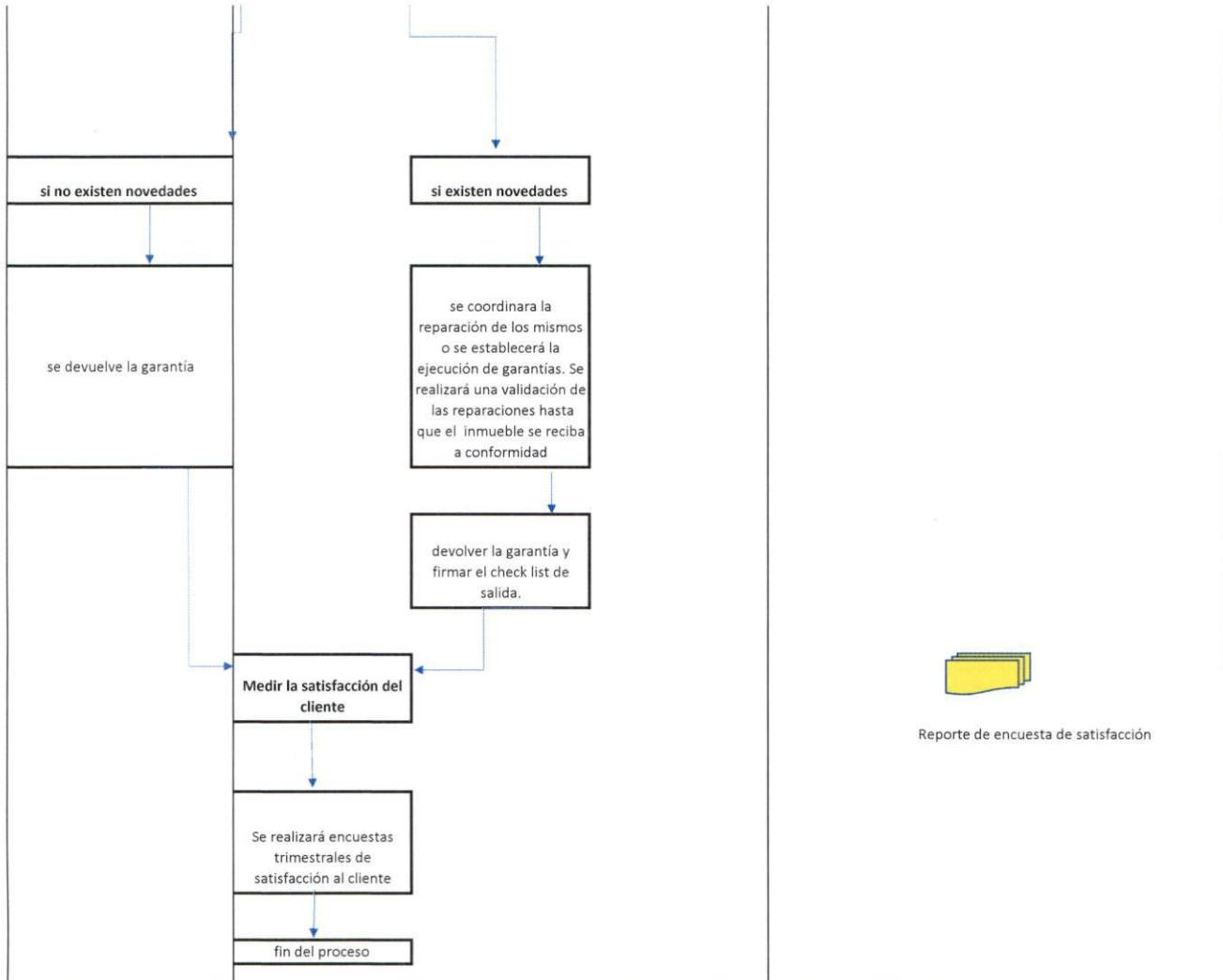


Versión: 1.0











Sub Proceso:

SOLICITUD DE BAJA/DEVOLUCIÓN DE TASA DE TURISMO

(Recepción y validación de documentación)



DIRECCIÓN DE CALIDAD

Proceso: Dirección de Calidad

Gerencia Jurídica

Gerencia Financiera Administrativa

Sub-Proceso: Dirección de Calidad

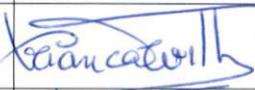
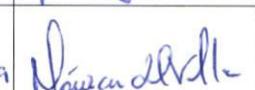
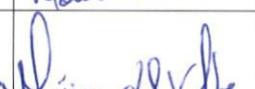
Código: DC-2019-010

Responsable: Dirección de Calidad.	Código: DC-2019-010	Versión: 01
Cliente: Gerencia Jurídica		
Recursos Humanos: Personal Dir. Calidad		
Recursos Tcnl: Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos SICET Página Web Municipal de Consulta de Obligaciones	Base Legal: Resolución EPMGDT-GG-VS-2017-88 Resolución EPMGDT-GG-VS-2017-209	Fecha: 13 de marzo de 2019
Referencias: n/a		

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLE	FECHA
1.0	Versión Inicial	13-marzo-2019

CUADRO DE FIRMAS

RESPONSABLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Aprobado por:	Verónica Sevilla	Gerente General	13.03.2019	
	Mónica Riquetti	Gerente Técnica	13.03.2019	
Revisado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	13marzo2019	
Elaborado por:	Mónica del Valle	Directora de Calidad (e)	13marzo2019	

VIGENCIA DEL DOCUMENTO

VIGENCIA	FECHA

Contenido

1. PROCEDIMIENTO:	4
2. OBJETIVO:	4
3. RESPONSABLE del PROCESO:	4
4. CLIENTE:	4
5. REGISTRO DE CONTROL:	4
6. PROCEDIMIENTO:	4
7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:	4
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:	6
9. TERMINOLOGÍA:	6
10. ANEXOS:	6

1. PROCEDIMIENTO:

Solicitud de Baja/devolución de Tasa de Turismo.

2. OBJETIVO:

El objetivo del presente procedimiento es gestionar la solicitud de baja/devolución de tasa de turismo para emitir el informe técnico de la Dirección de Calidad y remitirlo a la Gerencia Jurídica de Quito Turismo.

3. RESPONSABLE del PROCESO:

La Dirección de Calidad de la EPMGDT -Quito Turismo-, es la encargada de recibir la solicitud del usuario con los requisitos establecidos en el artículo 4 de la Resolución EPMGDT-GG-VS-2017-88, verificará y analizará la información ingresada por la contribuyente, emitirá un informe técnico y lo remitirá a Gerencia Jurídica.

4. CLIENTE:

- Gerencia Jurídica

5. REGISTRO DE CONTROL:

Para términos de este procedimiento los documentos que se consideran registros son:

- Formulario de solicitud de Baja/devolución de tasa de turismo y requisitos presentados por el contribuyente.
- Orden de cobro/ Orden de Pago
- Informe Técnico

6. PROCEDIMIENTO:

Ver diagrama de Flujo (anexo)

7. INSTRUCCIONES TÉCNICAS:

Como apoyo al procedimiento, a continuación, se detallan instrucciones técnicas para ciertas actividades del diagrama de flujo.



Solicitud de
baja/devolu
ció de Tasa
de Turismo

- 7.1. La oficinista recibe y verifica el contenido de la solicitud de baja/devolución de tasa de turismo con los requisitos ingresados por el usuario (contribuyente), deberá constatar en le Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos SICET que el establecimiento se encuentre en estado inactivo. Si el establecimiento no se encuentra inactivo continúa con la siguiente actividad, caso contrario va a la actividad 3 si la información de la solicitud es incorrecta y actividad 4 si la información es correcta.

Recepción de la solicitud de
y sus requisitos (1)

- 7.2. La oficinista asesora al usuario para que solicite el cese de actividad del establecimiento y realice la actualización de datos del local. (FIN)

Asesora a usuario para
ingreso de solicitud de
actualización de datos (2)

- 7.3. La oficinista explica al usuario las observaciones encontradas y que realice las correcciones y rectifique lo observado. (FIN)

Solicitar
rectificación a
usuario. (3)

- 7.4. La oficinista, entrega la documentación al Jefe de Calidad para que se analice, verifique la documentación presentada por el usuario, continúa con la siguiente actividad.

Entregar a Jefe de
Calidad (4)

- 7.5. El Jefe de Calidad recibe la documentación y la revisa en su totalidad, analiza la documentación presentada por el usuario, con el fin de determinar la fecha en la cual el establecimiento cesó su actividad económica, y compara la documentación con lo constante en el SICET y en la Consulta de Obligaciones del MDMQ, continúa con la siguiente actividad.

Recepción y análisis de
la documentación (5)

- 7.6. El Jefe de Calidad, una vez que revisó y comparó la información de la documentación presentada por el contribuyente con lo constante en el SICET, imprime la hoja del establecimiento en la que consta la fecha en la que fue inactivado el local, continúa con la siguiente actividad.

Impresión Hoja del
Establecimiento SICET
(6)

- 7.7. El Jefe de Calidad, ingresa a la página web del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y verifica la información de los rubros pendientes de pago por concepto de Tasa de Turismo, que tenga el contribuyente y que correspondan al establecimiento del cual se solicita la baja/devolución de tasa de turismo, imprime las órdenes de pago y/o comprobantes de pago y continúa con la siguiente actividad.

Verificación e
Impresión la Orden de
Pago/Cobro (Sistema
Municipio) (7)

- 7.8. El Jefe de Calidad, realiza el informe técnico en base a la documentación presentada por el usuario, lo suscribe y continúa con la siguiente actividad.

Elaboración y
suscripción de Informe
Técnico (8)

- 7.9. El Jefe de Calidad, remite el informe técnico con la solicitud, requisitos e impresiones a la Gerencia Jurídica para que se emita la resolución administrativa que corresponda. (FIN)

Envío a Gerencia
Jurídica de QT (9)

8. INTERACCIÓN DE PROCESOS:

- Proceso de Resolución Baja/devolución tasa de turismo

9. TERMINOLOGÍA:

- **SICET:** Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos.
- **Baja de tasa de turismo:** Eliminar la obligación tributaria conforme la normativa turística vigente.
- **Devolución de tasa de turismo,** corresponde a la entrega de un valor que no debió ser cancelado por el contribuyente

10. ANEXOS:

- Flujograma del Proceso

Procedimiento para

CÓDIGO: DC-2019-010

SOLICITUD DE BAJA/DEVOLUCIÓN DE TASA DE TURISMO
(Recepción y validación de documentación)

Versión: 1.0

QUITO
TURISMO

