

**ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO  
QUITO TURISMO**

## **1.1. Introducción**

La estructura organizacional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de destino Turístico - Quito Turismo, se alinea con su misión, visión, y objetivos institucionales, sustentados en la Ley de Turismo y sus Reglamentos; en el código Orgánico de Ordenamiento Territorial y Descentralización COOTAD , en la Ley Orgánica de Empresas Públicas , en la Ordenanza Metropolitana, en el convenio de descentralización de competencias del Ministerio de Turismo; en el Plan Q de Turismo, Plan estratégico empresarial 2012-2015, su política de calidad basadas en el mejoramiento continuo de los procesos , y con enfoque de mercado, compatibles con la oferta y demanda; satisfacción de los clientes internos y externos , realizados con eficacia y eficiencia.

Los procesos identificados para el cumplimiento del giro del negocio y los objetivos de la Empresa Quito Turismo son los siguientes:

- a. Procesos Gobernantes, direccionan estratégicamente la gestión organizacional a través del establecimiento de políticas, directrices, normas, planes y procesos, que permiten cumplir con la misión, visión y objetivos institucionales.
- b. Procesos Agregadores de Valor, ejecutan las estrategias esenciales para el cumplimiento de los objetivos institucionales, además generan, administran y controlan las estrategias, los productos y servicios destinados a usuarios externos e internos y permiten cumplir con el giro del negocio y sus objetivos; constituyen la razón de ser de la Empresa.
- c. Procesos de Apoyo, están encaminados a dar soporte a los procesos gobernantes y agregadores de valor para viabilizar gestión empresarial.

La estructura de Quito Turismo se definirá en consideración de su base legal, normas procedimientos legales, objetivos y direccionamiento estratégico institucional. Los puestos gerenciales y directivos son los encargados de cumplir y hacer cumplir la gestión institucional, sus metas y objetivos, estos trabajan dentro de los procesos gobernantes, agregadores de valor y de apoyo dentro de la estructura organizacional.

### **Misión**

Desarrollar y promocionar turísticamente el Distrito Metropolitano de Quito, en alianza con el sistema turístico, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, tendiendo a promover las mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación, y contando con talento humano especializado.

### **Visión**

En el 2015, seremos la mejor organización oficial en Sudamérica, orientada a la gestión de destino turístico, y reconocida como una empresa pública referente en Ecuador, con un equipo de seres humanos comprometidos en convertir a Quito en la mejor experiencia turística para visitantes y residentes.

## **1.2. Valores y Principios Organizacionales**

- Apertura al Cambio Transformacional.- Actitud de adaptación a los cambios que transformen positivamente la gestión de la organización y permitan obtener con mayor efectividad el logro de los objetivos organizacionales.

- Orientación a Resultados.-La gestión de Quito Turismo da prioridad al constante seguimiento y evaluación respecto al cumplimiento de objetivos y metas operativas y estratégicas, como insumo retroalimentador para la mejora de la gestión organizacional.
- Solidaridad.-Actitud colaborativa que contribuye a mejorar el vínculo entre la organización con la sociedad, haciendo que los objetivos y metas de Quito Turismo sean comunes a las del bienestar social.
- Respeto.-La empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, Quito Turismo, respeta a través de sus acciones, a la ciudadanía, a sus clientes, a su talento humano, proveedores y demás grupos de interés, valorando sus requerimientos y brindando una atención siempre atenta y cordial.
- Responsabilidad.-Las acciones de quienes hacemos Quito Turismo se ven reflejadas en cuidar y valorar las consecuencias de cada uno de nuestros actos, los cuales se deben regir a la ética, moral y buen servicio.

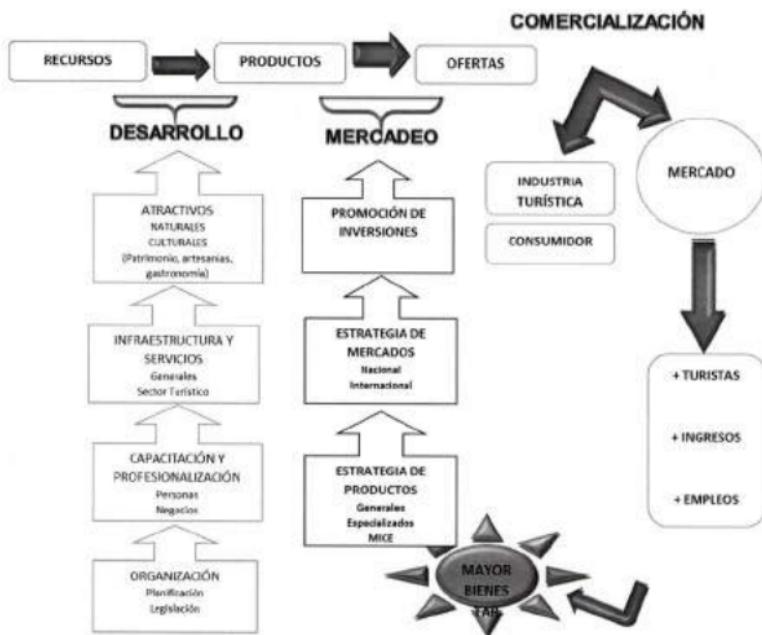
### 1.3. OBJETIVOS EMPRESARIALES

1.- El objeto principal de la empresa pública metropolitana, es el siguiente:

- Desarrollar la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito, tales como la generación y reconversión de nuevos productos turísticos, adecuación de la infraestructura turística, capacitación, formación y profesionalización en el sector turístico, entre otras;
  - Promocionar el Distrito Metropolitano de Quito como destino turístico nacional e internacional;
  - Coordinar las actividades del Fondo de Promoción y Desarrollo Turístico;
  - Fomentar la inversión en el sector turístico, a través de cualquier instrumento o sistema;
  - Realizar investigaciones y estudios de la oferta y demanda turística y la producción de instrumentos de planificación y gestión en el sector turístico;
  - Desarrollar, en el marco de la legislación vigente, rubros de negocios relacionados, directa o indirectamente, con las actividades turísticas previstas en la legislación ecuatoriana, en coordinación con otras empresas;
  - Prestar servicios públicos, a través de la infraestructura a su cargo, como participante o integrador en la actividad de ferias, eventos y convenciones;
  - Prestar servicios públicos relacionados con la gestión de Quito como destino turístico en todos los ámbitos de la actividad turística; e,
  - Las demás actividades operativas relativas a las competencias que en el ámbito turístico corresponden al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, de conformidad con la ley, y las que en esta materia le han sido transferidas por el Gobierno Nacional.
2. Para el cumplimiento de su objeto y fines, la empresa pública metropolitana podrá transmitir la ciencia y técnica de mercadeo turístico; producir y difundir una imagen y marca del Distrito; editar, distribuir materiales promocionales y publicitarios; producir, comercializar mercaderías y artesanías relacionadas con la ciudad; y, organizar y participar en convenciones, ferias, eventos promocionales y comerciales.

### POLÍTICA DE TURISMO

"Promover, gestionar e institucionalizar la vocación turística de Quito, como un factor competitivo de la ciudad, a través del desarrollo de una oferta innovadora de servicios turísticos de calidad, la capacitación del talento humano, la promoción diferenciada de la ciudad, la atracción de inversiones, negocios y el posicionamiento de la marca ciudad, en beneficio de sus ciudadanos y visitantes"



La cadena de valor es el diseño estratégico, que clasifica y organiza los procesos de La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico con el propósito de organizar y enfocar los programas de intervención. De acuerdo a este diseño el propósito La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico es el de transformarse en una organización que maneje y administre (promocione, desarrolle y comercialice) el destino.

## ESTRUCTURA FUNCIONAL

### 1. PROCESOS GOBERNANTES

- Directorio
- Gerencia General
- Gerencia Técnica
- Gerencia Jurídica
- Gerencia Financiera - Administrativa

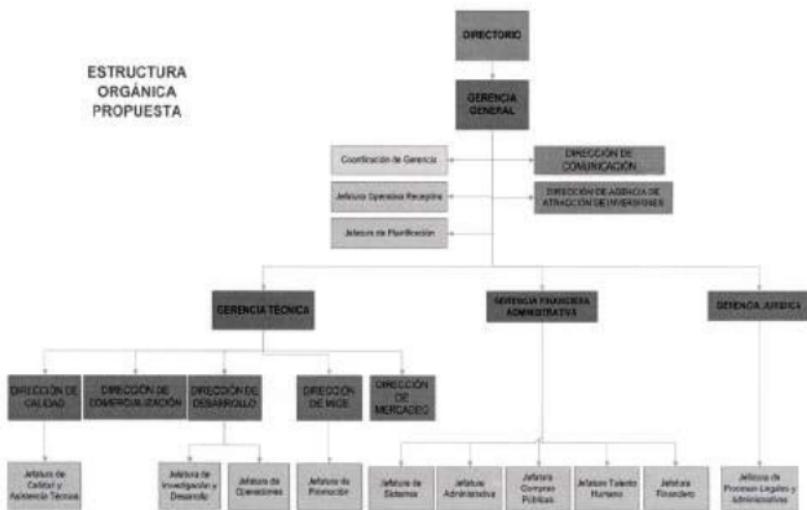
## 2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

Comercialización  
Mercadeo  
Desarrollo  
Calidad  
Agencia de inversiones  
MICE

## 3. PROCESOS DE APOYO

Planificación  
Comunicación  
Financiero - Administrativo

Los procesos y actividades a desarrollarse serán gestionados en tales gerencias y direcciones a través de la gestión de equipos, con líderes de equipo, pero además la empresa por desarrollar proyectos emblemáticos para la ciudad podrá conformar equipos multidisciplinarios de las diferentes áreas de la empresa así como asignar líderes de proyecto de acuerdo a sus competencias (habilidades, conocimientos y experiencia)



## **1 - PROCESOS GOBERNANTES**

### **1.1 DIRECTORIO**

#### **CONCEPTUALIZACION**

Al directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, le corresponde la orientación general de la gestión de la Empresa, de conformidad con sus atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en el Código de Ordenamiento Territorial COOTAD, Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito y las demás normas jurídicas aplicables. Constituye el nivel más alto de la autoridad de la Empresa.

#### **ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS**

- a) Cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico vigente;
- b) Establecer las políticas y objetivos, metas de la Empresa Pública Metropolitana, en concordancia con las políticas emanadas por el Concejo Metropolitano, la Alcaldía Metropolitana y la Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad además de las nacionales, regionales, provinciales o locales formuladas por los órganos competentes de evaluar su cumplimiento;
- c) Aprobar evaluar los presupuestos, programas operativos anuales y plurianuales de inversión y reinversión, la contratación de los créditos o líneas de crédito, que se consideren necesarias para el cumplimiento de los fines y objetivos empresariales, desde el monto que determine la normativa jurídica vigente. Las contrataciones de crédito, líneas de crédito e inversiones inferiores a dicho monto serán autorizadas directamente por la Gerencia General de empresa de conformidad con los lineamientos establecidos por la Alcaldía Metropolitana, las Secretarías Generales y la Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad.
- d) Aprobar la desinversión de la Empresa Pública Metropolitana, en sus filiales o subsidiarias;
- e) Aprobar el Plan Estratégico de la Empresa Pública Metropolitana, elaborado y presentado por la Gerencia General y evaluar su ejecución
- f) Aprobar estructura organizacional , el modelo de gestión y modificar el Orgánico Funcional de la Empresa, sobre la base del proyecto presentado por la Gerencia General y siguiendo los lineamientos institucionales definidos por la Alcaldía Metropolitana;
- g) Dictar los reglamentos, resoluciones y normas que garanticen el funcionamiento técnico y administrativo y el cumplimiento de los objetivos de la Empresa Pública Metropolitana.
- h) Aprobar y modificar el Reglamento de Funcionamiento del Directorio presentado por el Gerente General o a pedido de uno de los miembros del Directorio, en concordancia con los lineamientos establecidos por la Alcaldía Metropolitana.
- i) Autorizar la enajenación de bienes de la Empresa Pública Metropolitana de conformidad con la normativa aplicable desde el monto que establezca el Directorio.
- j) Conocer y resolver, respecto al informe Anual de la o el Gerente General; los informes de Auditoria; y, los Estados Financieros de la Empresa Pública Metropolitana, cortados al 31 de diciembre de cada año;
- k) Resolver y aprobar la fusión, escisión y extinción o liquidación de la Empresa Pública Metropolitana. Tratándose de extinción o liquidación, el Directorio deberá contar de forma previa a la toma de la decisión que corresponda, con la resolución y propuesta de extinción o liquidación que realice el Concejo Metropolitano de Quito;
- l) Nombrar a la o al Gerente General, de una terna propuesta por la Presidenta o Presidente del Directorio, y sustituirlo;
- m) Aprobar la creación de filiales o subsidiarias, nombrar a sus administradoras o administradores con base a una terna presentada por la o el Gerente General , y sustituirlos;

- n) Disponer el ejercicio de la acciones legales, según el caso, en contra de ex administradores de la Empresa Pública Metropolitana;
- o) Autorizar al Gerente General para absolver posiciones y definir el juramento decisario, allanarse a demandas, desistir en pleito, comprometerlo en árbitros y aceptar conciliaciones;
- p) Aprobar mediante resolución, en función de los justificativos técnicos, económicos y empresariales, presentados mediante informe motivado, las inversiones y emprendimientos producto de su capacidad asociativa, establecida en el Art. 36 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, esto es la facultad empresarial para asociarse en consorcios, alianzas estratégicas, conformar empresas de economía mixta, en asocio con empresas privadas o públicas, nacionales o extranjeras adquirir acciones o participaciones en empresas nacionales o extranjeras, y en general optar por cualquier otra figura asociativa conforme a lo dispuesto en los Arts. 315 y 316 de la Constitución de la República. Las inversiones financieras y en los emprendimientos en el exterior serán autorizadas por el Directorio.
- q) Conocimiento de la suscripción de Convenios aprobados por el Gerente General y aprobación y contratos a suscribirse por los Gerentes de filiales y subsidiarias;
- r) Decidir sobre cualquier otro asunto cuya resolución no se hubiere confiado a otro órgano de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico;
- s) Conceder licencia al Gerente General o declararle en comisión de servicios, por períodos superiores a treinta y hasta un máximo de sesenta días;
- t) Las demás que le asigne la Ley y demás normas jurídicas aplicables.

## **1.2. GERENCIA GENERAL**

### **CONCEPTUALIZACIÓN**

Ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa Pública Metropolitana y es responsable ante el Directorio por su gestión administrativa, técnica y financiera. La Gerencia General es la cabeza de las operaciones que la Empresa ejecute a nivel técnico y operativo, tiene entre otras las siguientes atribuciones:

### **ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS**

- a) Ejerce representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa. Comparecer en juicio, como actor o como demandado, conjuntamente con el Asesor Jurídico y otorgar procuración judicial.
- b) Cumplir y hacer cumplir la Ley, reglamentos y normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio.
- c) Someter a la aprobación del Directorio los planes y programas de la Empresa Pública Metropolitana,
- d) Suscribir alianzas estratégicas aprobadas por el Directorio
- e) Administrar la empresa pública, velar por la eficiencia empresarial e informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por éste, sobre resultados de gestión, aplicación de políticas, búsqueda de alianzas estratégicas y de los resultados de los planes, proyectos y presupuestos en ejecución o ya ejecutados, además de las políticas generales del sistema de administración del talento humano, tales como las relacionadas con el nombramiento y remoción de funciones, empleados y trabajadores; la creación, supresión y fusión de cargos; la autorización de cambios o traslados administrativos; la concesión de licencias o declaración de comisión de servicios y la delegación de facultades en esta materia.
- f) Informar semestralmente al Directorio de las gestiones administrativas, financieras y técnicas, así como de los trabajos ejecutados y del avance y situación de los proyectos.
- g) Presentar para su conocimiento, revisión y aprobación del Directorio: informes, memorias anuales de la empresa pública, estados financieros, plan general de negocios, expansión e inversión, y el presupuesto general de la empresa.
- h) Autorizar los traspasos, aumentos y reducciones de crédito en el presupuesto general de la Empresa Pública Metropolitana.

- i) Aprobar el Plan Anual de Contrataciones en los plazos y formas previstas en la Ley
- j) Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa,
- k) Iniciar, continuar, desistir y transigir en procesos judiciales y en los procedimientos alternativos de solución de conflictos, de conformidad con la Ley y los montos establecidos por el Directorio.
- l) Designar al Gerente General Subrogante
- m) Resolver sobre la creación de agencias y de unidades de negocio.
- n) Designar y remover a los administradores de las agencias y unidades de negocio, de conformidad con la normativa aplicable.
- o) Delegar atribuciones a funcionarios de la Empresa Pública Metropolitana, dentro de la esfera de su competencia, siempre que tales delegaciones no afecten al interés público.
- p) Otorgar poderes especiales para el cumplimiento de las atribuciones de los administradores de agencias o unidades de negocios, observando para el efecto las disposiciones de la reglamentación interna.
- q) Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para entender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas.
- r) Asegurar la aplicación interna de los niveles y mecanismos de coordinación gestionados a través de la empresa.
- s) Ejercer la jurisdicción coactiva en forma directa o a través de su delegado.
- t) Actuar como Secretario del Directorio;
- u) Las demás que le asigne la Ley, y su Reglamento general y las normas internas de la empresa.

### **1.3. GERENCIA TÉCNICA**

#### **CONCEPTUALIZACIÓN**

Coordinar de manera sinérgica y eficiente los procesos agregadores de valor que permitan posicionar y desarrollar al Distrito Metropolitano de Quito como un destino turístico a nivel nacional e internacional. Gestión de la ejecución de proyectos turísticos emblemáticos de cuidad, alianzas estratégicas; público, privadas y comunitarias; con orientación al plan estratégico de turismo de la ciudad.

#### **ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS**

- a) Coordinar las acciones y las relaciones entre el proceso de Desarrollo de Destino Turístico con el de Mercadeo y Comercialización.
- b) Coordinar con el área de Planificación de la empresa el diseño, ejecución y supervisión del Plan Estratégico de Turismo del Distrito Metropolitano de Turismo.
- c) Ejecutar proyectos turísticos y otros especiales con el soporte, asesoría y apoyo de las demás áreas de la empresa
- d) Monitorear el desempeño del destino a través de un sistema de indicadores turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.
- e) La Coordinación Técnica General será el área técnica que coordina y supervisa la ejecución de las políticas, proyectos y procesos agregadores de valor y procedimientos identificados en la Cadena de Valor.
- f) Dar soporte técnico a la gestión de la Gerencia General en especial con su vinculación con sector turístico, con organismos nacionales e internacionales, públicos y privados y, el entendimiento del mercado, sus relaciones y enfoque comercial.
- g) Coordinar y supervisar la ejecución del plan estratégico de turismo del Distrito Metropolitano de Quito y el de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico
- h) Coordinar y controlar el funcionamiento de las áreas técnicas dependencias de ésta y de los distintos sistemas empresariales y adoptar las medidas más adecuadas para garantizar una administración eficiente, transparente y de calidad.

- i) Orientar el desarrollo, innovación impulso y promoción de los productos y ofertas turísticas del Distrito Metropolitano de Quito, con responsabilidad social garantizando la sostenibilidad, conectividad, accesibilidad, mejoramiento continua y su vinculación con el sector privado y comunitario.
- j) Apoyar a la Gerencia General en la búsqueda de alianzas estratégicas y asociaciones; públicas privadas y comunitarias que garanticen el trabajo de la empresa y promuevan el desarrollo del destino.
- k) Formular proyectos estratégicos a implementarse en el Distrito Metropolitano de Quito
- l) Monitorear los servicios y actividades turísticas (Desarrollo y Mercadeo) dentro del Distrito Metropolitano de Quito, mediante una adecuada coordinación interinstitucional municipal y gubernamental.
- m) Coordinar la imagen y posicionamiento del destino, la selección de los mercados objetivos en base al Plan Estratégico de Turismo y a la estructura de gestión de destino de Quito Turismo
- n) Colaborar con el área de Planificación en el diseño de sistema de indicadores de gestión turística del Distrito Metropolitano de Quito que permita la correcta toma de decisiones a nivel público y privado
- o) Apoyar en el seguimiento respectivo a los convenios que firme la empresa y que incluyan acciones y estrategias de Desarrollo y Mercadeo.
- p) Otorgar directrices, coordinar y supervisar para el desempeño de proyectos turísticos emblemáticos y de ciudad, así como otros especiales.
- q) Apoya en la relación y comunicación de la Empresa con el sector turístico público y/o privado, nacional e internacional.
- r) Establecer lineamientos y directrices para la mejor comunicación y trabajo entre las diferentes áreas de la Empresa.
- s) Dar apoyo y asistencia a la gestión de alianzas público privadas y o estratégicas de la Empresa en coordinación con la Dirección General Administrativa Financiera.
- t) Supervisar y coordinar actividades y acciones del área de planificación y comunicación.
- u) Dar soporte a la Empresa en la planificación estratégica de la Empresa, a través de procesos y acciones creativas, innovadoras y planificadas.
- v) Manejo adecuado de las direcciones técnicas manteniendo una comunicación fluida y directa asegurando mantener un ambiente óptimo de trabajo.
- w) Gestionar cualquier otra actividad necesaria para el cumplimiento de objetivos de la empresa.

## **PRODUCTOS**

- a) Sistema de Monitoreo de la Gestión del área técnica
- b) Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Distrito Metropolitano
- c) Cartera de Productos y Proyectos para el Distrito Metropolitano de Quito
- d) Modelos de Gestión para los proyectos y productos de la ciudad
- e) Proyectos de Convenios y Alianzas estratégicas con los sectores público, privado y comunitario

## **1.4. GERENCIA JURIDICA**

### **CONCEPTUALIZACIÓN**

#### **MISIÓN**

Brindar apoyo legal a todas las áreas de la Empresa y proporcionar seguridad jurídica en sujeción a la normativa vigente, creando valor en las actividades conducentes al cumplimiento de los objetivos Institucionales.

#### **ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS**

- a) Brindar asesoría jurídica a la Gerencia General y a las unidades que así lo requieran.
- b) Absolver consultas jurídicas relacionadas con la aplicación del ordenamiento jurídico vigente.

- c) Formar parte de comisiones, juntas, comités de conformidad a las disposiciones de la Gerencia General.
- d) Elaborar, revisar o analizar proyectos de ordenanzas, resoluciones, leyes, decretos, reglamentos, y otros instrumentos de índole legal.
- e) Brindar apoyo al área administrativa en los procesos precontractuales y contractuales.
- f) Patrocinar a la empresa en la defensa de sus intereses a nivel administrativo y judicial.
- g) Asesorar jurídicamente en la elaboración de circulares, resoluciones, contratos, convenios, actas, y llevar el registro de estos.
- h) Asesorar en convenios y procedimientos de cooperación interinstitucional externa.
- i) Coordinar los procesos de coactivas.
- j) Las demás funciones que le sean asignadas por la Gerencia General dentro del ámbito de su competencia.

#### **PRODUCTOS**

- a) Trámites, gestión y patrocinio a la empresa, como actor o demandado.
- b) Elaboración de proyectos de convenios.
- c) Jurisdicción coactiva.
- d) Elaboración, revisión de proyectos de resoluciones y demás actos administrativos.
- e) Elaboración de proyectos de contratos en aplicación al ordenamiento jurídico vigente.
- f) Absolución de consultas y criterios Jurídicos.

#### **1.5. GERENCIA FINANCIERA – ADMINISTRATIVA**

##### **CONCEPTUALIZACIÓN**

##### **MISIÓN**

Administrar eficientemente los recursos financieros de la Empresa Quito Turismo y brindar apoyo administrativo, técnico y logístico a través del cumplimiento de las funciones de la administración del Talento Humano, Tecnología, Compras Públicas y Servicios Corporativos, con el fin de contribuir con los objetivos institucionales.

##### **ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS**

- a) La administración financiera – administrativa constituye el conjunto de elementos interrelacionados, interactuantes e interdependientes, que debidamente ordenados y coordinados entre sí persiguen la consecución de un fin común, la transparente administración de los fondos públicos. Siendo los subsistemas más importantes los relacionados con Presupuesto, Contabilidad y Tesorería.
- b) Velar y supervisar la correcta administración y gestión de los recursos públicos, mediante la dotación oportuna de los mismos, para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.
- c) Otorgar lineamientos para acciones de la Dirección de Alianzas Estratégicas en materia turística y coordinar con el área de inversiones de la Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad.
- d) Asegurar la adecuada administración de servicios básicos y generales tales como: transporte, seguridad, mantenimiento, conserjería, reproducción de documentos y demás servicios afines que permitan el correcto funcionamiento de la Empresa de acuerdo con las políticas, disposiciones legales y normas establecidas para el efecto.
- e) Supervisar la gestión informática institucional, asegurando un óptimo grado de disponibilidad de la infraestructura y servicios informáticos, para alcanzar mayor productividad en el manejo, almacenamiento y administración técnica de datos.
- f) Supervisar la aplicación de sistemas técnicos normativos para la correcta administración de bienes muebles, materiales y demás servicios requeridos por la Empresa, de conformidad con las normas y procedimientos existentes sobre la materia.
- g) Dirigir y coordinar con el área de Planificación, la elaboración del plan anual de compras de la Empresa.
- h) Asesorar a las Unidades de la Empresa en materia de Contratación Pública; elaborar expedientes y demás documentos precontractuales de acuerdo a la ley.

- i) Cumplir y hacer cumplir la normativa vigente respecto de la gestión del talento humano dentro de su jurisdicción administrativa, así como preparar los proyectos de reglamentos internos que fueren necesarios.
- j) Asegurar una estructura organizacional que fortalezca la utilización apropiada del talento humano.
- k) Dar los lineamientos para la formulación de reformas, instrumentos, normas y disposiciones legales y técnicas inherentes al área.
- l) Supervisar la correcta administración de los subsistemas de talento humano.
- m) Manejo adecuado de las áreas manteniendo una comunicación fluida y directa asegurando mantener un ambiente óptimo de trabajo.
- n) Gestionar cualquier otra actividad necesaria para el cumplimiento de objetivos de la empresa.

## 2 - PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

### 2.1 COMERCIALIZACIÓN

#### MISIÓN

Generar ingresos para la autogestión financiera de la empresa a través de las Unidades de Negocio relacionadas con actividad turística de la ciudad

#### ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS

- a) Desarrollar, en el marco de la legislación vigente, rubros de negocio relacionados, directa o indirectamente, con las actividades turísticas previstas en la legislación ecuatoriana, en concordancia con otras empresas.
- b) Prestar servicios públicos a través de la infraestructura a su cargo, como participe o integrador en la actividad de feria, eventos y convenciones.

#### FUNCIONES

- a) Cumplir con la proyección de ingresos anuales
- b) Construir unidades de negocio cuya misión principal es alcanzar la rentabilidad y calidad en sus productos y servicios
- c) Identificar las oportunidades de negocios, riesgos, factibilidad segmentos y nichos de mercados así como competidores actuales o potenciales.
- d) Diseño, implementación, seguimiento, monitoreo y control de los correspondientes planes de negocios de las diferentes unidades
- e) Incrementar la oferta de espacios para eventos, ferias y convenciones en la ciudad a través de la comercialización y/o administración de los mismos.
- f) Apoyar la comercialización y mejoramiento de artesanías así como el posicionamiento de la marca ciudad
- g) Identificar y establecer alianzas estratégicas mediante asociaciones, convenios o acuerdos con socios públicos, privados, no gubernamentales, asociaciones, cámaras u otra organización para llevar a cabo negocios productivos.
- h) Generar reportes continuos del estado de las ventas de los productos y servicios de la empresa.
- i) Líderar el proceso de planeación estratégica de Negocios y Comercialización, determinando los factores claves de éxito.
- j) Establecer las políticas y mecanismos de seguimiento y evaluación de los programas, proyectos y acciones en general que se lleven a cabo en la Dirección.

- k) Determinar modelos de negocios de acuerdo a las oportunidades de mercado y necesidades de Quito Turismo.
- l) Supervisar el cumplimiento de las metas de cada una de las unidades de negocios procurando la optimización de los recursos disponibles.
- m) Propiciar el incremento de los ingresos económicos de la empresa a través de las líneas de negocios a su cargo.
- n) Búsqueda de alianzas comerciales para implementar estrategias de negocios conjuntas.
- o) Supervisión de indicadores de rentabilidad y financieros.
- p) Velar por el correcto desempeño de los funcionarios a su cargo en un adecuado clima laboral.
- q) Gestionar cualquier tipo de actividad solicitada por los niveles jerárquicos superiores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.
- r) Elaboración y ejecución del plan operativo anual, analizar y organizar el presupuesto de la Dirección.

#### **PRODUCTOS**

- a) Planes de Negocios
- b) Unidades de Negocios
- c) Sistema de Comercialización y ventas de los servicios que presta la Empresa
- d) Base de datos de los clientes potenciales y reales de la Empresa
- e) Criterios, índices e indicadores de eficiencia y eficacia en las actividades de la empresa
- f) Diagnósticos generales del estado de cada una de la unidades de negocio desde el punto de vista empresarial social y ambiental
- g) Reporte de ventas

#### **2.2 MERCADEO**

##### **MISIÓN**

Gestionar el posicionamiento y la promoción del Destino Quito a nivel local, nacional e internacional.

##### **ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS**

- a) Promocionar al Distrito Metropolitano de Quito como destino turístico nacional e internacional
- b) Realizar investigaciones y estudios de la oferta y demanda turística.
- c) Presentar servicios públicos relacionados con la gestión de Quito como destino turístico en todos los ámbitos de las actividades turísticas.

##### **FUNCIONES**

- a) Implementar estrategias de mercados y productos, a nivel local, nacional e internacional; de acuerdo a la Planificación Estratégica de la empresa y del Distrito Metropolitano y que permitan posicionar a Quito como destino turístico.
- b) Revisar y actualizar el componente correspondiente a Mercadeo del Plan Estratégico de turismo de Quito que se encuentre vigente.
- c) Ejecutar y dar seguimiento a las acciones de mercado contempladas en el Plan Estratégico de Quito Turismo.
- d) Colaborar en el manejo de la imagen y estrategia de posicionamiento turístico del Distrito Metropolitano de Quito

- e) Ejecutar acciones de promoción para incrementar el conocimiento del Distrito Metropolitano de Quito en el mercado local, nacional e internacional.
- f) Realizar análisis de mercado y sus tendencias a nivel nacional e internacional, para desarrollar planes, estrategias y acciones de mercado
- g) Buscar la apertura de nuevos mercados emisores de turismo para Quito en relación con los nuevos productos desarrollados por la Empresa.
- h) Posicionar al Distrito Metropolitano de Quito como destino de turismo de los principales productos identificados con el Plan Estratégico de Turismo de Quito.
- i) Colaborar en las estrategias de manejo de Marca Turística en coordinación con el área de Comunicación.
- j) Coordinar en conjunto con el área de Comunicación el contenido y formato del material a ser entregado como información turística a nivel nacional e internacional.
- k) Gestionar con el Ministerio de Turismo la inclusión de Quito, dentro de la promoción oficial del Turismo del Ecuador.
- l) Realizar alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, nacionales y extranjeros para potenciar la promoción del Distrito Metropolitano de Quito
- m) Participar en ferias y eventos que se realicen a nivel local, nacional, internacional con el fin de promocionar a Quito como Destino Turístico
- n) Realizar y ejecutar viajes de prensa y familiarización dirigidos a agentes de viajes, medios de comunicación impresos y digitales y personalidades relevantes para promocionar el Destino Quito y potenciar la difusión de sus atractivos
- o) Evaluar las peticiones de participación de Quito Turismo en eventos relevantes que se dan en la ciudad de Quito para determinar la posible participación de la empresa en los mismos con presencia de marca
- p) Hacer acercamientos con asociaciones que podrían postular para traer congresos y convenciones a la ciudad de Quito y apoyar en el proceso de postulación.
- q) Participar en ferias y eventos que ayuden a posicionar a Quito como un destino para congresos, convenciones y eventos.
- r) Supervisión del cumplimiento de programas, proyectos, planes metas e indicadores del área.
- s) Velar por el correcto desempeño de los funcionarios a su cargo en un adecuado clima laboral.
- t) Gestionar cualquier tipo de actividad solicitada por los niveles jerárquicos superiores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.
- u) Elaboración y ejecución del plan operativo anual, analizar y organizar el presupuesto de la Dirección.

## PRODUCTOS

- a) Campañas de Promoción y destino a nivel nacional e internacional
- b) Ficha técnica e informe de resultados de la participación en ferias nacionales, internacionales, workshops y eventos de promoción del destino en general
- c) Viajes de prensa y familiarización
- d) Informe de encuestas de satisfacción de viajes de prensa y familiarización
- e) Plan de Relaciones Públicas para promoción turísticas internacional del Distrito Metropolitano de Quito
- f) Plan de Campaña publicitaria para promoción nacional.
- g) Análisis de mercado, competencia, consumidor oferta y demanda de destinos a nivel nacional e internacional
- h) Guiones de Spot y cuñas de publicidad para campañas
- i) Informe de media value de las publicaciones internacionales
- jj) Informes de factibilidad de presencia de marca en eventos de relevancia para la ciudad
- k) Convenios con entidades públicas y privadas para potenciar la promoción del destino.

## 2.3 DESARROLLO

## MISIÓN

Gestionar el desarrollo y diseñar productos/servicios turísticos del Distrito Metropolitano de Quito para garantizar la experiencia positiva del visitante al destino.

## ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS

- a) Desarrollar la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito tales como la generación y reconversión de nuevos productos turísticos, adecuación de la infraestructura turística
- b) Realizar actividades operativas relativas a las competencias que el ámbito turístico corresponden al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de conformidad con la Ley.

## FUNCIONES

- a) Desarrollar y diseñar productos y/o servicios turísticos sostenibles, competitivos e innovadores potenciando los recursos humanos, naturales y culturales del Distrito Metropolitano; en base al Plan Estratégico y Gestión de Destino anual.
- b) Generar permanentemente procesos de investigación que sirvan de base para la mejora y creación de productos turísticos innovadores.
- c) Implementación de infraestructura, equipamiento y facilidades en lugares detectados como atractivo turístico del MDQ.
- d) Brindar servicios de apoyo y asistencia técnica para el mejoramiento de la competitividad del sector público
- e) Diseñar un sistema integral de indicadores turísticos reales y medibles, que permitan la interpretación, análisis y toma de decisiones del sector público y/o privado para el desarrollo turístico del MDQ.
- f) Generar oportunidades para el desarrollo de proyectos a través de concursos públicos e inversión privada, que aporten al desarrollo turístico sostenible del MDQ.
- g) Generar el inventario de atractivos turísticos y mantenerlo actualizado para identificar productos turísticos potenciales
- h) Establecer mecanismos de alianzas con instituciones públicas y/o privadas para el apoyo en el desarrollo de productos turísticos del MDQ.
- i) Identificar lugares estratégicos en el MDQ para la implementación de Centros de Información Turística (CITs).
- j) Ofrecer información y asistencia turística de calidad a través de los CITs ubicado en puntos estratégicos de MDQ.
- k) Realizar análisis y estudios sobre el nivel de satisfacción del turista de acuerdo a su experiencia en los CITs y demás productos turísticos de la ciudad
- l) Identificar necesidades para la implementación de señalización y facilitación turística en zonas rurales y urbanas del MDQ.
- m) Estructurar la planeación estratégica dentro del área de Desarrollo.
- n) Velar por el cumplimiento de estándares de calidad altos en los servicios y productos turísticos.
- o) Supervisar y dar seguimiento a las acciones relacionadas a la infraestructura, equipamiento y facilidades turísticas.
- p) Realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento de metas establecidas en el área.
- q) Manejo adecuado del equipo, asegurando mantener un ambiente óptimo de trabajo.
- r) Evaluar e identificar las fortalezas del equipo para obtener el desempeño esperado en el área.
- s) Aplicar las normas de control interno relacionadas con las actividades de su competencia.
- t) Gestionar cualquier tipo de actividad solicitada por los niveles jerárquicos superiores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.

## **PRODUCTOS**

- a) Portafolio de proyectos de desarrollo turístico del DMO.
- b) Infraestructura, equipamiento y facilitación turística en zonas urbanas y rurales del DMO.
- c) Sistema integral de indicadores turísticos.
- d) Inventario de atractivos turísticos actualizados.
- e) Centros de Información Turística
- f) Informes estadísticos de satisfacción del turista según información recaudada en CITs y en productos turísticos desarrollados por Quito Turismo.

## **2.4. CALIDAD**

### **MISIÓN**

Fomentar servicios de calidad turística generando un entorno adecuado para los usuarios locales, turistas nacionales y extranjeros, de manera que Quito sea un destino turístico competitivo.

### **ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS**

- a) Formular políticas y promover acciones concretas para que las empresas turísticas adopten criterios de calidad y sostenibilidad en sus operaciones.
- b) Elaborar normas, instructivos y reglamentos que permitan el adecuado funcionamiento de las actividades turísticas de la ciudad de Quito.
- c) Registrar los negocios turísticos que inician o desarrollan actividades en la ciudad de Quito.
- d) Verificar el cumplimiento de la normativa turística obligatoria en los negocios turísticos como parte del licenciamiento municipal.
- e) Coordinar y monitorear las actividades relacionadas con el control de las actividades turísticas, con los organismos municipales y gubernamentales competentes.
- f) Brindar asistencia técnica sectorial y capacitación para el mejoramiento de la calidad en los servicios turísticos.
- g) Brindar la asistencia técnica a los establecimientos para que estos puedan cumplir con sus obligaciones municipales.
- h) Promover y ejecutar programas de calidad turística en la ciudad de Quito.
- i) Coordinar con otras instituciones públicas acciones para mejorar las condiciones de visita en las diferentes zonas de interés turístico.
- j) Gestionar y propiciar acciones para la seguridad integral de usuarios locales, turistas nacionales y extranjeros que visitan y recorren la ciudad de Quito.
- k) Coordinar con organismos públicos y privados, locales y nacionales la implementación de políticas de acción de calidad y sostenibilidad.
- l) Evaluar las verificaciones y resultados en base a la normativa turística obligatoria en los negocios turísticos
- m) Establecer acuerdos de trabajo con las instancias municipales y gubernamentales de control
- n) Generar los lineamientos y mecanismos generales para brindar asistencia técnica sectorial y capacitación para el mejoramiento de la calidad en los servicios turísticos.
- o) Definir el proceso de licenciamiento turístico en relación al licenciamiento municipal
- p) Crear y diseñar programas de calidad turística para la ciudad de Quito.
- q) Supervisión del cumplimiento de programas, proyectos, planes metas e indicadores del área
- r) Velar por el correcto desempeño de los funcionarios a su cargo en un adecuado clima laboral
- s) Gestionar cualquier tipo de actividad solicitada por los niveles jerárquicos superiores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.
- t) Elaboración y ejecución del plan operativo anual, analizar y organizar el presupuesto de la Dirección.

## **PRODUCTOS**

Sonia

J

- a) Normas y reglas técnicas para actividades turísticas.
- b) Distintivos para el reconocimiento de la calidad turística.
- c) Registros turísticos entregados a establecimientos turísticos.
- d) Catastro de establecimientos turísticos de Quito.
- e) Verificaciones técnicas en establecimientos turísticos para la LUAE
- f) Proyectos de Capacitación.
- g) Centros de Asistencia y Protección al turista.
- h) Operativos de control conjuntos con la autoridad de control.

## 2.5. AGENCIA DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES

### MISIÓN

Fomentar el desarrollo productivo del Distrito Metropolitano de Quito a través del impulso de las inversiones en la ciudad y la gestión de su imagen

### ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS

- a) Fomentar la inversión en el sector turístico, a través de cualquier instrumento o sistema.
- b) Realizar investigaciones y estudios de la oferta y demanda turística y la producción de instrumentos de planificación y gestión en el sector turístico.
- c) Prestar servicios públicos a través de la infraestructura a su cargo, como participe o integrador en la actividad de ferias, eventos y convenciones.

### FUNCIONES

- a) Desarrollo y gestión de una marca ciudad y modelo de atractividad.
- b) Ejecución de acciones relacionadas al mercadeo de ciudad.
- c) Generación de alianzas estratégicas con otras ciudades del país y región.
- d) Establecer un sistema de investigación de mercados a través de indicadores económicos de la ciudad.
- e) Investigaciones Sectoriales.
- f) Ejecución del análisis de oferta – demanda de varios sectores, incluyendo el turismo.
- g) Coordinar acciones para promocionar y atraer inversiones.
- h) Desarrollo de Mecanismos para la atracción de inversiones
- i) Priorización y mapeo de Proyectos de Inversión
- j) Acompañamiento, asistencia técnica y servicio al inversionista.
- k) Potenciar el clima de negocios de la ciudad a través de la facilitación de mecanismos de financiamiento
- l) Establecer programas de capacitación y profesionalización talento humano
- m) Proponer sugerencias en normativa para mejoramiento de seguridad jurídica.
- n) Coordinar las acciones necesarias para el desarrollo y gestión de la marca ciudad.
- o) Establecer una planificación estratégica de proyectos de inversión en el DMQ relacionados con los sectores productivos estratégicos de la ciudad.
- p) Establecer un sistema de indicadores de gestión, resultados e impacto a fin de medir el cumplimiento de los objetivos establecidos en el fomento de inversiones y gestión de marca ciudad.
- q) Identificar los campos que requieran de un trabajo mancomunado entre el sector público y privado para la gestión de inversiones y desarrollo de marca ciudad.
- r) Gestionar alianzas con otras ciudades a nivel nacional e internacional, a fin de establecer líneas estratégicas de cooperación para el fomento de inversiones y la marca ciudad.
- s) Gestionar cualquier tipo de actividad solicitada por los niveles jerárquicos superiores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.
- t) Elaboración y ejecución del plan operativo anual, analizar y organizar el presupuesto de la Dirección.

### PRODUCTOS

- a) Marca Ciudad y su posicionamiento a nivel local, nacional e internacional.

- b) Alianzas estratégicas para el intercambio de experiencias o plantamiento de sinergias con otras ciudades del país y la región.
- c) Sistema de indicadores económicos de la ciudad.
- d) Investigaciones sectoriales.
- e) Estudios para análisis de oferta y demanda en el mercado de inversiones.
- f) Portafolio de proyectos de inversión.
- g) Monto de inversión directa en proyectos para desarrollo productivo de la ciudad.
- h) Capacitaciones para mejorar las competencias del talento humano dentro de los sectores productivos estratégicos.
- i) Propuestas de normativa para facilitación de inversión

## 2.6 MICE

### MISIÓN

Promocionar y captar eventos internacionales para la ciudad de Quito (eventos asociativos, corporativos, viajes de incentivos , ferias y viajes SERFN.

### ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS

Proponer, ejecutar y evaluar estrategias, encaminadas a fortalecer el posicionamiento de Quito como un destino atractivo para el segmento de turismo de reuniones

### FUNCIONES

- a) Establecer las estrategias de posicionamiento, marketing y comunicación en turismo de reuniones enfocadas al destino Quito
- b) Fomentar alianzas y desarrollo de propuestas de valor para los clientes corporativos y asociativos
- c) Constante seguimiento con todos los actores privados de todos los sectores económicos para la generación de candidaturas.
- d) Generar postulaciones para atraer eventos internacionales
- e) Articular juntamente con la Gerencia General y el área de mercadeo, la participación en ferias y eventos que sean de impacto para el turismo de reuniones en la ciudad de Quito.
- f) Planificar evaluar y supervisar el cumplimiento de la programación de tareas de las personas a su cargo.
- g) Levantamiento de información relevante para Quito en materia de turismo de reuniones para generar el plan de acción anual para este segmento
- h) Control y realización de acciones de mercadeo , promoción, RRPP para Quito en material de turismo de reuniones
- i) Elaborar y administrar el presupuesto a su cargo
- j) Dar seguimiento mensual y reportar cumplimiento de metas del POA

### PRODUCTOS

- a) Campañas de Promoción y destino a nivel nacional e internacional relacionado al turismo de reuniones.
- b) Ficha técnica e informe de resultados de la participación en ferias nacionales, internacionales especializados en turismo de reuniones Viajes de prensa y familiarización
- c) Informe de encuestas de satisfacción de viajes de prensa y familiarización relacionado al turismo de reuniones.
- d) Plan de Relaciones Públicas para promoción turísticas internacional del Distrito Metropolitano de Quito, relacionado al turismo de reuniones.
- e) Plan de Campaña publicitaria para promoción nacional relacionado al turismo de reuniones.
- f) Análisis de mercado, competencia, consumidor oferta y demanda de destinos a nivel nacional e internacional relacionado al turismo de reuniones.
- g) Guiones de Spot y cuñas de publicidad para campañas relacionadas al turismo de reuniones.

- h) Informe de media value de las publicaciones internacionales relacionado al turismo de reuniones
- i) Informes de factibilidad de presencia de marca en eventos de relevancia para la ciudad relacionado al turismo de reuniones
- j) Convenios con entidades públicas y privadas para potenciar la promoción del destino relacionado al turismo de reuniones
- k) Postulación de la ciudad para traer eventos internacionales relacionados al turismo de reuniones.

### **3 - PROCESOS APOYO**

#### **3.1 PLANIFICACIÓN**

##### **MISIÓN**

Es la unidad responsable del visionamiento, acompañamiento, seguimiento y evaluación de la gestión y desarrollo a mediano y largo plazo de la empresa

##### **ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS**

- a) Impulsar los procesos de planificación del sector turístico en la empresa, de forma integral.
- b) Dar seguimiento a la actualización continua de la planificación turística de la empresa Quito Turismo en relación con planes de desarrollo y ordenamiento territorial del distrito metropolitano, así como con otros planes que tengan en sus componentes al turismo como actividad de desarrollo.
- c) Vincular la planificación turística del Distrito con la planificación oficial del turismo del Ecuador.
- d) Analizar y validar las actividades estratégicas institucionales y articularlas con la programación presupuestaria anual y/o plurianual.
- e) Proponer directrices generales que fomenten la calidad de la inversión del presupuesto de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.
- f) Coordinar las acciones requeridas para el monitoreo, evaluación y control de avances técnicos durante el ciclo de los programas y proyectos de inversión pública.
- g) Coordinar la política de desarrollo turístico con entidades gubernamentales (locales y nacionales).
- h) Verificar la oportunidad de la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional con universidades, centros de estudios y otros organismos públicos y privados.

##### **FUNCIONES**

- a) Realizar el seguimiento de las acciones contenidas en la planificación, a través de su implementación en Planes Operativos Anuales y en coordinación con el área financiera y administrativa.
- b) Realizar la coordinación y el seguimiento de ejecución técnica de las diferentes unidades de la empresa.
- c) Coordinar con la Gerencia, el área técnica y las direcciones departamentales lo relativo a los planes, programas y proyectos que la empresa realice, así también como generar indicadores de gestión y cumplimiento de acciones.
- d) Analizar y emitir opinión acerca de las modificaciones programáticas que se propongan desde las áreas técnicas.
- e) Supervisar y evaluar los programas y planes operativos de la Empresa.
- f) Establecer un sistema de indicadores de resultados e impacto que permitan medir los objetivos estratégicos empresariales.

##### **PRODUCTOS**

- a) Plan Estratégico de la Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.
- b) Indicadores de desarrollo turístico de la ciudad.
- c) Plan Operativo Anual.
- d) Sistemas de indicadores generados y en aplicación.
- e) Presupuestos anuales y plurianuales planteados y aprobados.
- f) Reportes de evaluación de Convenios interinstitucionales.
- g) Reportes de Monitoreo y Evaluación de planes y proyectos turísticos en el Distrito Metropolitano.

- h) Consolidación de planes, programas y proyectos desarrollados por la EMQT.
- i) Metodologías para la elaboración y ejecución de planes, programas y proyectos.
- j) Reportes de evaluación y seguimiento a planes, programas y proyectos.
- k) Consolidación y validación Plan Operativo Anual presupuestado.
- l) Informe periódico consolidado de avance de proyectos

### **3.1. COMUNICACIÓN**

#### **MISIÓN**

Definir y recomendar estrategias de Comunicación, enmarcadas en las directrices del Plan de estratégico de gestión de destino turístico del Distrito Metropolitano de Quito y de la empresa, que permitan posicionar la gestión institucional así como la del destino Quito a nivel nacional e internacional.

#### **ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS**

Comunicar y difundir la gestión institucional de la empresa Quito Turismo y del destino turístico Quito

#### **FUNCIONES**

- a) Administración, manejo de canales o herramientas impresas o digitales, para la Comunicación interna y externa.
- b) Generar materiales e insumos comunicacionales que posicionan a la institución y el destino, tanto a nivel local, nacional e internacional.
- c) Definir, ejecutar y evaluar el Plan Estratégico de Comunicación que responda a las necesidades del destino y la empresa.
- d) Asesorar a los directivos de Quito Turismo en materia de Comunicación.
- e) Coordinar y mantener comunicación con representantes de medios de comunicación; de organismos gubernamentales y del sector público e instituciones empresariales y gremiales del sector turístico.
- f) Atender e informar a los ciudadanos en función de los productos y servicios que genera Quito Turismo.
- g) Definir lineamientos y coordinar su ejecución en el manejo de la imagen para el posicionamiento institucional, así como la del destino turístico.
- h) Gestionar la información institucional y del destino turístico con los medios de comunicación.
- i) Coordinación con el área de Mercadeo para la promoción y publicidad del destino turístico a nivel local, nacional e internacional.
- j) Realizar coberturas en los eventos donde participe Quito Turismo.
- k) Garantizar la correcta administración, manejo de canales o herramientas impresas o digitales, para la Comunicación interna y externa.
- l) Asesorar a los directivos de Quito Turismo en materia de Comunicación en el contexto político y mediático.
- m) Coordinar y mantener comunicación con representantes de medios de comunicación; de organismos gubernamentales y del sector público e instituciones empresariales y gremiales del sector turístico.
- n) Dar directrices y asegurar una buena comunicación interna en coordinación con el área de Talento Humano.
- o) Asesorar y coordinar el manejo de la imagen para el posicionamiento institucional, así como la del destino turístico con las diferentes áreas de la empresa.
- p) Dirigir y definir los hitos de la información institucional y del destino turístico con los medios de comunicación.
- q) Definir y coordinar con el área de Mercadeo para la promoción y publicidad del destino turístico a nivel local, nacional e internacional.
- r) Planificar e identificar los temas prioritarios, sensibles e importantes de la Empresa para comunicarlos a nivel externo.
- s) Dirige y desarrolla contenidos editoriales para: web, redes sociales, espacios en los medios de comunicación, boletines informativos, corporativos, entre otros.
- t) Analiza y establece campañas de comunicación en la modalidad Free Press y pagada para potenciar la difusión, comunicación y promoción de Quito a nivel nacional.
- u) Dirige y promueve las relaciones públicas con los líderes de opinión y periodistas.
- v) Liderar los temas relacionados a comunicación, relaciones públicas y protocolo.
- w) Supervisa y distribuye las actividades del personal a cargo.

- x) Supervisión del cumplimiento de programas, proyectos, planes metas e indicadores del área.
  - y) Manejo adecuado del equipo, asegurando mantener un ambiente óptimo de trabajo.
  - z) Evaluar e identificar las fortalezas del equipo para obtener el desempeño esperado en el área.
- aa) Gestión de cualquier tipo de actividad solicitada por los niveles jerárquicos superiores para el cumplimiento de objetivos de la empresa.
- bb) Elaboración y ejecución del plan operativo anual, analizar y organizar el presupuesto de la Dirección

#### **PRODUCTOS**

- a) Plan Estratégico de comunicación.
- b) Programa de Difusión noticiosa de la institución y del destino.
- c) Producción de insumos como: textos, boletines, fotografías, diseños, sitios web, videos, folletos, spots, cuñas.
- d) Herramientas y canales de difusión: páginas web, redes Sociales, materiales impresos, aplicativo móvil.
- e) Plan de Comunicación Interna.
- f) Análisis del impacto de las noticias y publicaciones gratuitas de Quito Turismo en medios nacionales.
- g) Producción de material audiovisual: etc.

### **3.3. FINANCIERO - ADMINISTRATIVO**

#### **MISIÓN**

Administrar eficientemente los recursos financieros de la Empresa Quito Turismo y brindar apoyo administrativo, técnico y logístico a través del cumplimiento de las funciones de la administración del Talento Humano, Tecnología, Compras Públicas y Servicios Corporativos, con el fin de contribuir con los objetivos institucionales.

#### **COMPRAS PÚBLICAS**

#### **MISIÓN**

Gestionar y asesorar los procesos de contratación pública establecidos en la normativa vigente incluidos los de Giro específico de Negocio, con el fin de garantizar la calidad de gasto público.

#### **FUNCIONES**

- a) Gestionar requerimientos institucionales de acuerdo con el PAC Institucional.
- b) Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de contratación pública.
- c) Garantizar la transparencia y evitar la discrecionalidad en la contratación pública.
- d) Agilizar y adecuar los procesos de adquisición a las distintas necesidades de las políticas públicas y su ejecución oportuna.
- e) Garantizar la permanencia y efectividad de los sistemas de control de gestión y transparencia del gasto público.
- f) Gestionar el módulo facilitador de contratación pública (USHAY).
- g) Incentivar la participación de proveedores confiables y competitivos en los procesos de Quito Turismo, que sean publicados en el Sistema Nacional de Compras Públicas (SOCE).
- h) Mantener una base de datos del estado de los procesos de bienes, servicios, obras y consultoría.
- i) Coordinar con las diferentes Unidades Administrativas de la Institución, la elaboración, reformulación del Plan Anual de Compras (PAC) y la publicación del mismo en el portal de Compras Públicas y página web institucional.
- j) Asesorar y socializar a las autoridades y demás funcionarios de la Institución, sobre materia de Contratación Pública.
- k) Dirigir, coordinar y/o ejecutar los procesos de contratación y adquisiciones conforme a la normativa vigente, así como de las disposiciones internas.
- l) Coordinar con planificación la elaboración y operación de la ejecución del Plan Anual de Contrataciones de la Empresa de acuerdo a la normativa nacional e interna vigente.

- m) Participar en la formulación del plan anual de adquisiciones en coordinación con las diferentes dependencias, a efectos de someterla a consideración de la Dirección General Administrativa Financiera para aprobación de la Gerencia General, que permita por el volumen, abaratar los costos y mantener un stock de productos y materiales de acuerdo a las prioridades de consumo.
- n) Elaboración de cuadros mensuales con respecto a las labores del área.
- o) Recomendar instructivos, manuales de procedimientos para optimizar los trámites de adquisiciones y otros.
- p) Cumplir las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP), su respectivo Reglamento, Resoluciones del INCOP y Giro Específico de Negocio.
- q) Revisar los documentos precontractuales, en coordinación con las diferentes Direcciones y hacer las observaciones que correspondan para que todos los procesos establecidos en la Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública, su Reglamento, Resoluciones del INCOP y Giro Específico de Negocio, se cumplan bajo sus disposiciones.
- r) Colaborar con la elaboración de los pliegos y presupuestos referenciales de las contrataciones (obras, bienes y servicios, consultorías) que realice la Empresa.
- s) Coordinar y apoyar a la administración en los procesos de contratación e informar a la máxima autoridad y/o a la respectiva Comisión Técnica sobre el estado de los mismos.
- t) Mantener una base de datos actualizada de los procesos de contratación. En digital y físico.
- u) Formar equipos de trabajo en las diferentes áreas de su gestión, con asignación adecuada de tareas para el personal a su cargo, con el objetivo de ubicar en detalle sus responsabilidades, de acuerdo al plan anual de actividades del área para efectos de poder controlar su ejecución y evaluación.
- v) Presentar informes trimestralmente de los procesos de contratación realizados o ejecutados.
- w) Monitorear mensualmente y evaluar trimestralmente las actividades del POA, en coordinación con la Jefatura de Planificación.
- x) Dar seguimiento a los procesos de contratación, respecto a cada una de las etapas previo a la ejecución.

#### **PRODUCTOS**

- a) Informe de los procesos en adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios.
- b) Pliegos para los procesos de adquisición de bienes y prestación de servicios.
- c) Resoluciones administrativas sobre los procesos de adquisición de bienes y prestación de servicios.
- d) Publicaciones de procesos en el Portal de Compras Públicas.
- e) Informes de verificación de proveedores (RUC, RUP).
- f) Informe del resultado de las cotizaciones.
- g) Procesos en el Portal de Compras Públicas adjudicados y finalizados.
- h) Órdenes de compra relativas a ínfima cuantía.

#### **SISTEMAS**

#### **MISIÓN**

Integrar, administrar y mantener la infraestructura tecnológica institucional como soporte técnico a las funciones adjetivas y sustantivas para el desarrollo de la Empresa a través de las TIC's.

#### **FUNCIONES**

- a) Proponer, coordinar, operar los proyectos tecnológicos.
- b) Velar en el mejoramiento y automatización de los procesos de las diferentes áreas de la Institución.
- c) Ofrecer a los funcionarios servicios de tecnologías de información, de pertinencia y vigencia tecnológica.

- d) Capacitar y Asesorar a los mandos medios y superiores de la institución sobre el uso de las tecnologías de la información.
- e) Administrar y monitorear el sistema integral de tecnología
- f) Interactuar con las diferentes áreas de la institución con el fin de dar solución a la problemática de manejo de información, mediante la utilización de los recursos tecnológicos disponibles.
- g) Mantener contacto permanente con la DMI, para el óptimo desempeño de las funciones.
- h) Administrar los servicios, las herramientas, los servidores y equipos de informática y telecomunicaciones de la institución.
- i) Coordinar la evaluación, instalación, configuración y monitoreo de los equipos activos, para lograr una eficiente conectividad aplicando normas y políticas de los servicios de telecomunicaciones.
- j) Diseñar e implementar las políticas de protección para el buen funcionamiento de la red, así como optimizar y administrar las conexiones de internet.
- k) Diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de aplicaciones para el apoyo a las diferentes áreas de la institución.
- l) Implementar los mecanismos de seguridad que garanticen la confidencialidad de los datos, y asignar los permisos de acceso con base de la normativa vigente.
- m) Coordinar las instalaciones y mantenimiento a los servidores de base de datos de la institución y asegurar la continuidad y calidad del servicio de las aplicaciones.
- n) Construir y administrar el almacén de datos y reportes institucionales.
- o) Implementar y mantener una intranet institucional con los servicios que se ofertan.
- p) Implementar y Administrar los servicios de videoconferencia y apoyo a materiales multimedia.
- q) Actualizar la página de transparencia institucional y garantizar la confidencialidad de la información.
- r) Proponer y realizar las adecuaciones de conectividad en la institución.
- s) Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo informático y telecomunicaciones.
- t) Realizar todas las actividades que sean necesarias para el debido cumplimiento de sus funciones y demás que le confieren la Ley Orgánica y normativas vigentes.
- u) Realizar reuniones de trabajo con los técnicos con el propósito de revisar la calidad y eficiencia de los servicios que se ofrecen.

#### **PRODUCTOS**

- a) Proyectos Tecnológicos (CRM, Intranet, Pantallas, Apps)
- b) Help desk
- c) Servicios, herramientas, servidores y equipos de informática y telecomunicaciones.
- d) Políticas de protección tecnológica
- e) Aplicaciones Tecnológicas
- f) Construir y administrar el almacén de datos y reportes institucionales.
- g) Capacitaciones Tecnológicas

#### **TALENTO HUMANO**

#### **MISIÓN**

Desarrollar el talento, la cultura y las capacidades requeridas por nuestros colaboradores definiendo políticas y directrices que fomenten acciones de modernización, capacitación, integración e innovación con el fin de mejorar el desempeño laboral y hacer de Quito Turismo una empresa óptima para trabajar.

#### **FUNCIONES**

- a) Diseñar, implantar y desarrollar modelos de organización y gestión estratégica de la función de Talento Humano que responda a los objetivos empresariales.

- b) Planificar, contratar y administrar el talento humano necesario, así como mejorar su promoción, desarrollo de carrera profesional, desempeño y retribución.
- c) Velar por la Salud y Seguridad del trabajo.
- d) Implantar progresivamente técnicas y herramientas que mejoren los procesos y servicios de la empresa.
- e) Cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno de la Administración del Talento Humano
- f) Elaborar y actualizar descriptivos de puestos acorde a las necesidades de la Empresa.
- g) Elaborar, planificar y ejecutar el plan de capacitación.
- h) Ejecución de la Evaluación de Desempeño
- i) Velar por un sistema justo de valoración y compensaciones
- j) Realizar procesos de Reclutamiento y Selección
- k) Viabilizar propuestas y sugerencias que mejoren la administración del Talento Humano
- l) Colaborar para alcanzar objetivos globales y tangibles relacionados a la Jefatura de Talento Humano
- m) Velar por un clima laboral que sea de satisfacción de todo el personal
- n) Levantamiento y mejora continua de procesos de la Empresa
- o) Elaborar cualquier otra actividad necesaria para el buen desarrollo de la Jefatura

#### **PRODUCTOS**

- a) Plan de Talento Humano
- b) Manual de puestos
- c) Estructura Orgánica
- d) Plan de desarrollo y capacitación
- e) Sistema de promoción y plan de carrera
- f) Evaluación de desempeño
- g) Medición y plan de acción de clima laboral
- h) Contratación de personal
- i) Manuales de procedimientos
- j) Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- k) Reglamentos y Políticas institucionales correspondientes a la administración del Talento Humano
- l) Matriz de riesgos de laborales
- m) Mediciones higiénicas
- n) Planes de vigilancia de la Salud
- o) Plan de Seguridad y Salud Ocupacional en el trabajo
- p) Plan de vigilancia ambiental
- q) Plan de emergencia y contingencia

#### **ADMINISTRATIVO**

##### **MISION**

Dar soporte administrativo y logístico para la correcta operatividad de Quito Turismo mediante la formulación de políticas, directrices y estrategias.

##### **FUNCIONES**

- a) Velar porque la dotación de los recursos materiales que posee la institución y que están a cargo del área administrativa, sean asignados racionalmente.
- b) Orientar y asesorar al cliente interno sobre el desarrollo de las acciones administrativas.
- c) Gestoriar los contratos que efectúe Quito Turismo en concepto de adquisición de equipos, mobiliario y existencias, arrendamiento de inmuebles, construcciones, mantenimiento y servicios generales, servicios complementarios y programas integrales de seguros, entre otros.
- d) Cumplir con las normas y procedimientos para el manejo y control de los activos fijos de propiedad de la empresa y aquellos entregados en administración.



- b) Administrar las bodegas de suministros y activos, buscando las mejores formas de ejecutar registros de ingresos y movimientos, asignaciones, trasladados, traspasos, pérdidas, robos.
- f) Administrar los servicios de mantenimiento de bienes de Quito Turismo, servicios generales, servicios complementarios, y otros que normalmente se ejecutan en Quito Turismo.
- g) Brindar un servicio de transporte eficiente para la movilización de carácter oficial, de funcionarios, correspondencia, mensajería, materiales, equipos y mobiliario.
- h) Velar por que Quito Turismo cuente con un programa de seguros vigente, adecuado a las necesidades.
- i) Elaborar, ejecutar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual y Plan de Compras.
- j) Velar por el cumplimiento de la Normativa Vigente relacionados a temas administrativos.
- k) Coordinar y supervisar las actividades de los diferentes funcionarios a su cargo.
- l) Diseñar y aplicar sistemas técnicos normativos para la correcta administración de bienes.
- m) Administrar los bienes municipales encargados a la Empresa.
- n) Elaborar y ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo.
- o) Control del cumplimiento del plan de mantenimiento

#### **PRODUCTOS**

- a) Plan de Mantenimiento integral. (bienes inmuebles, muebles y vehículos).
- b) Plan de compras de la Jefatura.
- c) Programa de seguros vigente.
- d) Inventario de bienes y de bodega actualizado.

#### **FINANCIERO**

#### **MISION**

La administración financiera constituye el conjunto de elementos interrelacionados, interactuantes e interdependientes, que debidamente ordenados y coordinados entre sí persiguen la consecución de un fin común, la transparente administración de los fondos públicos. Siendo los subsistemas más importantes los relacionados con Presupuesto, Contabilidad y Tesorería.

#### **FUNCIONES**

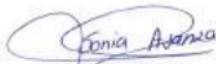
- a) Manejo eficiente del presupuesto que permita asignar los recursos públicos de manera apropiada para el cumplimiento de los objetivos empresariales; para el efecto se utilizará la metodología aprobada por el órgano rector de las finanzas públicas en cada una de las etapas del ciclo presupuestario.
- b) Sobre la base de los objetivos y metas determinados por la planificación y los techos presupuestarios establecidos, se define los programas y proyectos anuales a incorporar en el presupuesto con la identificación de las metas de producción final de bienes y servicios, recursos humanos, materiales físicos y financieros necesarios; los impactos y resultados esperados de su entrega a la sociedad.
- c) Elaboración de la proforma del presupuesto que permite expresar los resultados de la programación presupuestaria bajo una presentación estandarizada según los catálogos y clasificadores presupuestarios, con el objeto de facilitar su exposición, posibilitar su fácil manejo y comprensión, y permitir su agregación y consolidación.
- d) Someter a conocimiento y aprobación del Directorio la proforma presupuestaria con su respectivo informe.
- e) Ejecución presupuestaria a través de acciones destinadas a la utilización de los recursos humano, materiales y financieros asignados en el presupuesto con el propósito de obtener los bienes y servicios en la cantidad, calidad y oportunidad previstos en el mismo.
- f) Evaluar el presupuesto a partir de los resultados de la ejecución presupuestaria, analizar los desvíos con respecto a la programación y definir las acciones correctivas que sean necesarias.
- g) Clausurar el presupuesto institucional el 31 de diciembre de cada año, con posterioridad a la misma no podrán contraerse compromisos ni obligaciones que lo afecten.
- h) Elaboración y exposición al nivel consolidado, de la ejecución presupuestaria registrada a la clausura del ejercicio fiscal anual.

- i) Registros de los recursos materiales e inmateriales, las obligaciones, el patrimonio y sus variaciones a través de mediciones apropiadas a las características y circunstancias que dan origen a las diferentes transacciones y operaciones, siempre que posean valor económico para ser expresados en términos monetarios.
- ii) Percepción, depósito y colocación de los recursos financieros públicos a disposición de la Empresa para la cancelación oportuna de sus obligaciones y utilización de dichos recursos, de acuerdo con los planes y presupuestos correspondientes.

#### PRODUCTOS

- a) Estructura Programática
- b) Proforma Presupuestaria
- c) Presupuesto institucional aprobado
- d) Informe de evaluación presupuestaria
- e) Presupuesto clausurado
- f) Presupuesto liquidado
- g) Estados financieros y sus respectivos informes

Elaborado por:



Dra. Sonia Asanza S.  
JEFE DE TALENTO HUMANO

Revisado por:



Ing. Luis Rojas M.  
DIRECTOR FINANCIERO