

METAS INTERMEDIAS 2019
PLAN OPERATIVO ANUAL - QUITO TURISMO

PROGRAMA QT: CALIDAD

CALIDAD

PROGRAMA QT PRODUCTO MC	objetivos internos de los programas QT	PROYECTO QT	ACTIVIDAD QT ACTIVIDAD MC	PRODUCTO	METAS DEL PRODUCTO	Responsable del Producto				CONTROL Y SEGUIMIENTO		Meta numérica Anual 2019	Meta CUMPLIDA anual 2019	MENSUAL	OBSERVACIONES 2019	% TECNICO ACTIVIDAD QT ANUAL
										AVANCE ANUAL	ACUMULADO A NOVIEMBRE 2019			NOV		
							NOV	Meta mensual	Avance Mensual	96,6%	100,00%			92,31%	NOVIEMBRE	
CALIDAD MC: ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL DMQ CON NORMATIVAS DE CALIDAD IMPLEMENTADAS Y FORTALECIDAS.	Objetivos del Programa QT General: Impulsar la calidad turística en toda la cadena de valor del turismo a través de la regularización de los establecimientos, programas de mejora continua, coordinación con las organizaciones municipales y nacionales que trabajan en la regulación y control, asesoramiento técnico a los establecimientos y capacitación a los actores turísticos del Distrito Metropolitano de Quito. La Dirección de Calidad se vincula al Plan Estratégico con la Estrategia E3 "Aumentar y Comunicar los beneficios integrales de la Calidad". Esta estrategia se materializa en un Plan Integral de Calidad Turística.	CALIDAD TURISTICA	CALIDAD TURISTICA	Calidad Turística	Elaboración de borrador de normativa técnica de alimentos y bebidas como anexo de la Ordenanza Metropolitana 125	Director (a) de Calidad				100,00%		1,00	1,00		Se realizó un informe con el fin de verificar únicamente el Reglamento de Alimentos y Bebidas en las Zonas especiales Turísticas. Se revisó el primer borrador de la Ley Orgánica de Turismo y se participó en reunión de trabajo al respecto. Se revisó el borrador de reglamento de bienes de uso turístico. Se realizó borrador de norma para Huecas para Distintivo Q. Con la sanción del nuevo Código Municipal, se realizó y adecuó los documentos para la ejecución de inspecciones, además se colocó en la parte posterior de los Registros Turísticos, la Leyenda para los establecimientos de Alimentos y Bebidas, hasta que se reforme el capítulo de tasas de turismo de este nuevo cuerpo legal. El Código Municipal derogó la Ordenanza No. 125. Se remitió a la SDPC las observaciones del Manual de la LUAE. Además se trabajo en una propuesta de reforma de la Resolución A012, para la derogatoria de las Reglas Técnicas que se contraponían con el Reglamento de Alimentos y Bebidas, y se generó la norma de Huecas para el Distintivo Q.	100,00%
		CAPACITACION TURISTICA	CAPACITACION TURISTICA MC: CAPACITACION TURISTICA	Capacitación Turística						100,00%	100,00%	2,00	2,00		Se capacitó a 52 establecimientos, estas capacitaciones estaban enfocadas en mejorar y aplicar prácticas efectivas con estándares de calidad en la atención a personas con discapacidad.	100,00%
							Curso de BPM	1,00	1,00	100,00%	100,00%	2,00	2,00	100,00%	Se capacitó a 53 establecimientos, estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar alternativas en cuanto se refiere a Buenas Prácticas de Manufactura para mejorar la calidad del sector turístico.	
							Curso de Técnicas de Administrador	1,00	1,00	100,00%	100,00%	1,00	1,00	100,00%	Se capacitó a 43 establecimientos, estas capacitaciones estaban enfocadas en adquirir mayores conocimiento en la materia para mejorar la calidad del sector turístico.	
							Curso de Técnicas de Administrador	1,00	1,00	100,00%	100,00%	1,00	1,00	100,00%	Se capacitó a 30 establecimientos, estas capacitaciones estaban enfocadas en adquirir mayores conocimiento en la materia para mejorar la calidad del sector turístico.	
							Curso de Técnicas de Mesero	1,00	1,00	100,00%	100,00%	1,00	1,00	100,00%	Se capacitó a 47 establecimientos, estas capacitaciones estaban enfocadas en adquirir mayores conocimiento en la materia para mejorar la calidad del sector turístico.	
							Charlas de Difusión de Normativa Turística	3,00	3,00	130,00%	106,67%	30,00	39,00	100,00%	39 charlas de socialización de Normativa Técnica del Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas a 342 personas de 342 establecimientos de las Administraciones Zonales Calderón, Quitumbe, Eloy Alfaro, Eugenio Espejo, Manuela Sáenz, Manuela Sáenz (Centro Histórico), La Delicia y Tumbaco. El objetivo es que los negocios no incurran en gastos innecesarios o confusiones en la aplicación de la normativa	
										100,00%	100,00%	2,00	2,00		Se capacitó a 50 personas de TTOO, estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar alternativas en cuanto se refiere a atención al cliente para mejorar la calidad del sector turístico.	
										100,00%	100,00%	2,00	2,00		Se capacitó a 50 personas de Alojamiento estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar alternativas en cuanto se refiere a atención al cliente para mejorar la calidad del sector turístico.	
										100,00%	100,00%	2,00	2,00		Se capacitó a 50 personas de Alimentos & Bebidas, estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar alternativas en cuanto se refiere a atención al cliente para mejorar la calidad del sector turístico.	
										100,00%	100,00%	1,00	1,00		Se capacitó a 25 personas de Transporte Terrestre Turístico, estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar alternativas en cuanto se refiere a atención al cliente para mejorar la calidad del sector turístico.	
							Curso Marketing digital	1,00	1,00	100,00%	100,00%	2,00	2,00	100,00%	Se capacitó a 53 personas de establecimientos turísticos, estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar alternativas en cuanto se refiere a la comercialización, actualización y conocimiento de nuevas tecnologías para mejorar la calidad del sector turístico.	
										100,00%	100,00%	2,00	2,00		Se Capacitó a 50 personas, estas capacitaciones estaban enfocadas a potenciar las técnicas de venta de productos con identidad cultural y así fortalecer el turismo de compras en el DMQ.	
										100,00%		3,00	3,00		Se capacitó a 60 personas, representantes de estableciminetos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, de todas las actividades turísticas, estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar conocimientos en el idioma Inglés para mejorar el servicio a turistas nacionales y extranjeros.	
						WELLINGTON MESTANZA				100,00%		1,00	1,00		Se capacitó a 20 personas, representantes de estableciminetos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito dedicados al turismo de romance, estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar conocimientos en gestión y organización de los eventos que realizan las Quintas de Tumbaco, con el objetivo de mejorar y optimizar los recursos de los establecimientos.	
							Curso de Información y Seguridad Turística para la Policía Nacional	2,00		100,00%		4,00	4,00	0,00%	Se capacitó a 60 policías del servicio de seguridad turística y 40 agentes metropolitanos de control. Se adelantó la meta	

PROGRAMA QT	objetivos internos de	PROYECTO QT	ACTIVIDAD QT	PRODUCTO	METAS DEL PRODUCTO	Responsable del				AVANCE ANUAL	ACUMULADO A NOVIEMBRE 2019	Meta numérica Anual 2019	Meta CUMPLIDA Anual 2019	NOV		% TECNICO			
																		ACTIVIDAD QT	
NOVIEMBRE																			
										100,00%	100,00%	2,00	2,00		Se capacitó a 50 personas, estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar alternativas en cuanto se refiere a atención al cliente para mejorar la calidad del sector turístico.				
										100,00%	100,00%	2,00	2,00		Se capacitó a 100 personas de 05 mercados de Quito, estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar alternativas en cuanto se refiere a atención al cliente para mejorar la calidad del sector turístico.				
										100,00%	100,00%	2,00	2,00		Se capacitó a 65 discotecas de La Mariscal, estas capacitaciones estaban enfocadas en brindar alternativas en cuanto se refiere a atención al cliente para mejorar la calidad del sector turístico.				
										100,00%	100,00%	2,00	2,00		Se capacitó a establecimientos postulantes para el Distintivo Q				
										100,00%	100,00%	1,00	1,00		Se capacitó a establecimientos postulantes para el Distintivo Q				
										200,00%	200,00%	1,00	2,00		Se capacitó a establecimientos postulantes para el Distintivo Q				
										100,00%	100,00%	1,00	1,00		Se capacitó a establecimientos postulantes para el Distintivo Q				
										100,00%	100,00%	1,00	1,00		Se capacitó a establecimientos postulantes para el Distintivo Q				
										100,00%	100,00%	1,00	1,00		Se capacitó a establecimientos postulantes para el Distintivo Q				
										100,00%	100,00%	1,00	1,00		Se capacitó a establecimientos postulantes para el Distintivo Q				
							WELLINGTON MESTANZA				200,00%	200,00%	1,00	2,00		Se capacitó a establecimientos postulantes para el Distintivo Q			
							WELLINGTON MESTANZA				100,00%	100,00%	1,00	1,00		Se capacitó a establecimientos postulantes para el Distintivo Q			
							WELLINGTON MESTANZA						-	-					
							WELLINGTON MESTANZA						-	-					
							Director (a) de Calidad	RESUMEN de capacitaciones acumuladas		no es meta	no es meta			no es meta	Totales acumulados a la fecha: 2658 Personas capacitadas. 67 Charlas. 39 Cursos de capacitación. 4 Capacitaciones online WEBINAR 210 Asesorías en establecimientos.				
							Servicio de alimentación para capacitaciones	catering en capacitaciones	WELLINGTON MESTANZA	Servicio de catering	1,00	1,00	100,00%	100,00%	3,00	3,00	100,00%	Se contrató los refrigerios para las capacitaciones de seguridad turística e inglés para agentes metropolitanos	
							DISTINTIVO Q	DISTINTIVO Q MC: DISTINTIVO Q	Ejecución de Distintivo Q: Se trata de motivar la participación de más establecimientos y promover la renovación para aquellos que ya han	50 nuevos establecimientos con Distintivo Q de las actividades: Alimentos y Bebidas, Alojamiento y Operación.	AUDITOR DE CALIDAD			110,00%	50,00	55,00		100,00%	

PROGRAMA QT	objetivos internos de	PROYECTO QT	ACTIVIDAD QT	PRODUCTO ... PRODUCTO ... anteriores el reconocimiento Distintivo Q.	METAS DEL PRODUCTO	Responsable del				AVANCE ANUAL	ACUMULADO A NOVIEMBRE 2019	Meta numérica Anual 2019	Meta CUMPLIDA anual 2019	NOV	NOVIEMBRE	% TECNICO ACTIVIDAD QT
					200 establecimientos renuevan Distintivo Q.	AUDITOR DE CALIDAD				100,00%	100,00%	200,00	200,00			
						AUDITOR DE CALIDAD				100,00%		200,00	200,00			
						AUDITOR DE CALIDAD	Inspecciones de renovación Distintivo Q. ámbitos Atención al cliente y Calidad	200,00	200,00	100,00%	100,00%	200,00	200,00	100,00%		
						Director (a) de Calidad				no es meta	no es meta			no es meta	239 establecimientos con Distintivo Q en el año 2019. 600 visitas a establecimientos para renovación del Distintivo Q. 69 visitas a establecimientos nuevos para del Distintivo Q. 55 establecimientos nuevos cumplieron con la normativa técnica Distintivo Q.	
					Campaña publicitaria Distintivo Q	AUDITOR DE CALIDAD			1,00	100,00%		1,00	1,00		Actualizar la meta: Se realizará un evento y no una campaña, actualizar meta	
		REGULACION	REGULACION MC: REGULACION DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	Presupuesto para movilización	Operativos de control para el DMQ	PABLO ARBOLEDA						-	3,00			100,00%
						PABLO ARBOLEDA	operativos de control ejecutados	2,00	12,00	286,36%	286,36%	22,00	63,00	100,00%		
				Inspecciones por regulación turística a establecimientos		PABLO ARBOLEDA	Número de visitas a establecimientos por regulación turística ZET	200,00	359,00	114,11%	114,11%	2.650,00	3.024,00	100,00%		
						PABLO ARBOLEDA	Número de visitas a establecimientos por regulación turística DMQ	200,00	326,00	106,94%	106,94%	2.650,00	2.834,00	100,00%		
				porcentaje de respuesta por LUAE a establecimientos		PABLO ARBOLEDA	% de trámites LUAE atendidos	0,70	0,86	158,51%	105,74%	4,70	7,45	100,00%		
				Presupuesto para capacitación del personal de la Dirección de Calidad	Personal de la dirección de calidad capacitados	PABLO ARBOLEDA						-	-			
				Mantenimiento equipos	Equipos mantenidos y óptimos	PABLO ARBOLEDA						-	-			
						Director (a) de Calidad	RESUMEN de Regulación de la actividad Turística			no es meta	no es meta			no es meta	6124 visitas a establecimientos turísticos. 63 operativos de control. 5336 usuarios atendidos en ventanilla. El 80% califica la atención como excelente. 13 días promedio para realizar la primera visita de inspección. Catastro Turístico actualizado y 89% georeferenciado.	
				Servicio de internet	Servicio de internet para tablets	PABLO ARBOLEDA						-	-		La Direccion de Calidad realiza inspecciones con el apoyo tecnologico (Tablets)	
		GASTOS COMUNES DE CALIDAD	GASTOS COMUNES DE CALIDAD	GASTOS COMUNES	GASTOS COMUNES	Director (a) de Calidad						-	-			#DIV/0!
		MC: RECONOCIMIENTO	MC: RECONOCIMIENTO			Director (a) de Calidad						-	-			

PROGRAMA QT	objetivos internos de	PROYECTO QT	ACTIVIDAD QT	PRODUCTO	METAS DEL PRODUCTO	Responsable del				AVANCE ANUAL	ACUMULADO A NOVIEMBRE 2019	Meta numérica Anual 2019	Meta CUMPLIDA anual 2019	NOV			% TECNICO ACTIVIDAD QT
		Inversión y Gestión del Talento Humano CALIDAD	Inversión y Gestión del Talento Humano CALIDAD	Inversión y Gestión del Talento Humano CALIDAD	Inversión y Gestión del Talento Humano CALIDAD	TTHH						-	-		NOVIEMBRE		# DIV 0

Responsable: Directora de Calidad
MONICA DEL VALLE