

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 165-GG-GS-2016

**LA GERENCIA GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO**

-QUITO TURISMO-

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador consagra que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;
- Que,** el citado artículo determina que las empresas públicas funcionarán como sociedades de derecho público, con personería jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;
- Que,** el artículo 10 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas determina que el Gerente General de la empresa ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será en consecuencia el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa;
- Que,** el artículo 11 numeral 15 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas establece como una atribución del Gerente General, entre otras, el adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas;
- Que,** el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas define a las Agencias y Unidades de Negocio como áreas administrativo - operativas de la empresa pública, dirigidas por un administrador con poder especial para el cumplimiento de las atribuciones que le sean conferidas por el representante legal de la referida empresa, que no gozan de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada;
- Que,** el artículo.... (15) de la Ordenanza Metropolitana de Creación de Empresas Públicas determina que el objeto principal de la Empresa Pública Metropolitana

de Gestión de Destino Turístico y su giro específico de negocio es el siguiente:

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, capacitación, formación y profesionalización en el sector turístico, entre otras; b) Promocionar el Distrito Metropolitano de Quito como destino turístico nacional e internacional; c) Coordinar las actividades del Fondo de Promoción y Desarrollo Turístico; d) Fomentar la inversión en el sector turístico a través de cualquier instrumento o sistema; e) Realizar investigaciones y estudios de la oferta y demanda turística y la producción de instrumentos de planificación y gestión en el sector turístico; f) 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; g) Prestar servicios públicos, a través de la infraestructura a su cargo, como partícipe o integrador en la actividad de ferias, eventos y convenciones; h) Prestar servicios públicos relacionados con la gestión de Quito como destino turístico, en todos los ámbitos de la actividad turística; e, i) 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;

Que, mediante Resolución N° A0002 de 30 de enero de 2013, el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito en ejercicio de sus atribuciones legales, a fin de precautelar la utilización eficiente de los recursos municipales, encargó a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico –Quito Turismo-, la administración y uso del área de terreno de 11,4 hectáreas dentro de la que se encuentra las instalaciones y edificio donde funcionaba el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 294-GG-LEC-2011 de 31 de octubre de 2011, se crea la Unidad de Negocio “El Quinde” como un área administrativo-operativa de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, dicha unidad de negocio no goza de personería jurídica propia y se establece para desarrollar actividades o prestar servicios turísticos de manera descentralizada y desconcentrada;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 486-GG-LEC-2012 de 3 de septiembre de 2012, se crea la Unidad de Negocio “Centro de Convenciones Eugenio Espejo” –CCEE- como un área administrativo-operativa de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, para desarrollar actividades o prestar servicios turísticos de manera descentralizada y desconcentrada;

- Que,** mediante Resolución Administrativa N° 767-GG-LEC-2013 de 5 de julio de 2013, se crea la Unidad de Negocio "Centro de Eventos Bicentenario" -CEB- como un área administrativo-operativa de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, para organizar y participar en convenciones, ferias, eventos promocionales y comerciales o prestar servicios turísticos de manera descentralizada y desconcentrada;
- Que,** mediante Resolución Administrativa N° 1026-GG-LEC-2015 de 13 de febrero de 2015, se aprueban las condiciones comerciales para el Centro Cultural Itchimbia, Centro de Convenciones Eugenio Espejo y Centro de Eventos Bicentenario, en el período 2015;
- Que,** mediante Resolución Administrativa N° 1045-GG-LEC-2015 de 8 de julio de 2015, se aprueban las Políticas Generales del Centro de Convenciones Eugenio Espejo;
- Que,** mediante Resolución Administrativa N° 1049-GG-LEC-2015 de 3 de agosto de 2015, se aprueban las Políticas de Gratuidades para el Centro de Eventos Bicentenario y el Centro de Convenciones Eugenio Espejo;
- Que,** mediante Resolución Administrativa N° 1050-GG-LEC-2015 de 3 de agosto de 2015, se aprueban las Políticas de Comercialización para espacios publicitarios en la plataforma del Centro de Eventos Bicentenario;
- Que,** mediante Resolución Administrativa N° 1051-GG-LEC-2015 de 20 de agosto de 2015, se aprueban las Políticas de Descuentos en los Costos de los Espacios en Época de Baja Demanda del Centro de Convenciones Eugenio Espejo y el Centro de Eventos Bicentenario;
- Que,** mediante Resolución Administrativa N° 1054-GG-LEC-2015 de 4 de septiembre de 2015, se aprueba la actualización de Políticas y Procesos para la Tienda El Quinde;
- Que,** mediante Resolución Administrativa N° 079-GG-GS-2016 de 11 de abril de 2016, la Gerencia General, aprueba las políticas y normativas de las Unidades de Negocio.
- Que,** mediante sumilla inserta de la Gerencia General en el Memorando N° EPMGDT-COM-CO-230-2016 de la Jefatura de Comercialización y revisado por el Gerente Técnico, autoriza el ajuste a las políticas comerciales contenida en la Resolución Administrativa N° 079-GG-GS-2016 de 11 de abril de 2016, respecto al ajuste de los miembros que integran el comité de compras para la selección de proveedores de la Tienda El Quinde.

En uso de sus facultades legales:

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar las políticas y normativas de las Unidades de Negocio bajo las siguientes condiciones:

POLITICAS Y NORMATIVAS UNIDADES DE NEGOCIO 2016

CENTRO DE EVENTOS BICENTENARIO	6
1. OBJETIVO	6
2. TARIFAS ESPACIOS	6
3. RESERVACIONES, PAGOS Y GARANTÍAS	7
4. CAMBIOS Y/O CANCELACIONES	8
5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO	8
6. DESCUENTOS Y GRATUIDADES	9
7. PAGO DE TARIFAS POR GESTION DE LIMPIEZA Y PERSONAL EN EVENTOS CON AUTORIZACION DE GRATUIDADES	9
8. PARQUEADEROS	11
9. TALENTO HUMANO DEL CEB	11
10. SERVICIO AL CLIENTE	11
11. NORMAS DE USO DE ESPACIOS CENTRO DE EVENTOS BICENTENARIO (CEB)	12
11.1. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO	12
11.2. PREVIO AL MONTAJE	13
11.3. MONTAJE	13
11.4. DURANTE EL EVENTO	14
11.5. DESMONTAJE / CIERRE DEL EVENTO	14
12. USO DE ESPACIOS PARA PUBLICIDAD EN EL CEB	15
CENTRO DE CONVENCIONES EUGENIO ESPEJO	17
1. OBJETIVO	17
2. COMERCIALIZACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	18
3. RESERVACIONES, PAGOS Y GARANTÍAS	18
4. CAMBIOS Y/O CANCELACIONES	19

5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	19
6. DESCUENTOS Y GRATUIDADES.....	20
7. PAGO DE TARIFAS POR GESTION DE LIMPIEZA Y PERSONAL EN EVENTOS CON AUTORIZACION DE GRATUIDADES	20
10. TALENTO HUMANO DEL CCEE	21
11. SERVICIO AL CLIENTE	21
12. NORMAS DE USO DE ESPACIOS CENTRO DE CONVENCIONES EUGENIO ESPEJO	21
TIENDA EL QUINDE.....	24
1. MISION	24
2. VISION.....	24
3. OBJETIVOS	24
3.1. Objetivo General.....	24
3.2. Objetivos Específicos	24
4. PRINCIPIOS	24
5. COMITÉ DE COMPRAS	25
5.1 SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y PRODUCTO.....	26
5.2 SELECCIÓN DE PRODUCTOS (ABASTECIMIENTO):.....	26
6. POLÍTICAS.....	27
6.1 POLITICA DE VENTAS	27
6.2 ACUERDOS COMERCIALES.....	27
6.3 POLITICAS DE VENTA A FUNCIONARIOS DE QUITO TURISMO	27
6.4 PLAZO DE CREDITO	27
6.5. POLITICAS DE COMPRAS	28
6.6. POLITICAS DE PAGO AL PROVEEDOR.....	28
6.7. POLITICAS DE PROMOCIÓN	28
6.8. POLITICAS DE MANEJO DE INVENTARIOS	29
6.9. POLITICAS PARA PRODUCTOS ROBADOS Y/O HURTADOS.....	29
6.10. TALENTO HUMANO DE LA TIENDA EL QUINDE.....	29
6.11. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	30

CENTRO DE EVENTOS BICENTENARIO

1. OBJETIVO

Comercializar los espacios del Centro de Eventos Bicentenario para la realización de eventos.

Mediante Resolución Administrativa No. A 0002, de 30 de enero de 2013, el Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito autoriza a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, a coordinar, preparar, elaborar y adoptar las medidas necesarias, conforme el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano vigente, para la ejecución del proyecto de desarrollo del Centro de Convenciones de la Ciudad. Con fecha 1 de abril del 2013 el Municipio de Quito y Quito Turismo firman el convenio y acta de entrega recepción del bien inmueble de la ex terminal aérea y antiguo aeropuerto Mariscal Sucre.

2. TARIFAS ESPACIOS

Con el fin de fidelizar el mercado para el año 2016 se mantienen las tarifas de espacios aprobadas mediante memorando EPMGDT-COM-CC-018-20151, cabe mencionar que estas tarifas tienen un incremento del 10% en relación a las establecidas en el 2014 según memorando EPMGDT-GNC-0065 A -20142

TARIFAS FERIAS

ESPACIOS	MEDIDAS (m2)	TARIFA NORMAL
GRAN SALON 1	2143	\$ 4.715,00
SALA 1 Y 2	467	\$ 514,00
GRAN SALON 2	1249	\$ 2.748,00
GALERIAS	1818	\$ 1.000,00
LOBBY	1378	\$ 1.516,00
SALA 4	529	\$ 1.164,00
VENTALES	177	\$ 195,00
FOYER	547	\$ 1.204,00
SALA3	433	\$ 238,00
ESPACIOS EXTERIORES (POR METRO)	12000	\$ 0,55

Adicionalmente y previo a un análisis de rentabilidad, se podrá comercializar los espacios por segmentos de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, siempre y cuando no afecte las metas comerciales establecidas y la operación del Centro

¹ ANEXO 4

² ANEXO 3

de Eventos Bicentenario, para el cálculo de esta tarifa se aplicará el proporcional a los metros utilizados.

3. RESERVACIONES, PAGOS Y GARANTÍAS

Política de Reservaciones, Pagos y Garantías			
	Depósito	Documentos	Observaciones
Pre-Reserva	0%	NA	La pre reserva no requiere de depósito alguno, sin embargo tendrá una vigencia única de 7 días.
Reserva	0%	Cotización con firma de aceptación	Se debe enviar o entregar a Quito Turismo la cotización con firma de aceptación y el envío de la documentación necesaria para iniciar la elaboración del contrato.
Confirmación de Reserva	50%	Firma de contrato	Se deberá entregar a Quito Turismo el comprobante de depósito/transferencia o un cheque por el valor correspondiente.
Pago Total	50%	NA	El valor total del servicio debe ser cancelado al menos dos semanas antes del evento mediante depósito/transferencia o cheque a nombre de Quito Turismo.
Garantía	50%	Cheque, depósito, transferencia o Voucher.	La garantía debe entregarse hasta 5 días laborables previo al evento y será calculada sobre el total de la cotización.
Pago con menos de 2 semanas a la fecha de realización del evento	100%	Contrato + Cheque, depósito o transferencia	Si se solicita el evento con menos de 2 semanas de anticipación, todos los pagos serán realizados a la firma del contrato.
Condiciones			
1: La cotización tiene una validez de 7 días laborables.			
2: El valor del 50% de reserva, pago total o garantía se determinará de acuerdo a la cotización acordada.			
3: El valor de la garantía será devuelto en su totalidad una vez que se haya emitido el informe sobre el cierre del evento al Gerencia Financiera – Administrativa, siempre y cuando no hubiere daños causados en los bienes muebles e inmuebles de los espacios contratados y que estos sean entregados en las mismas condiciones en las que fueron recibidos.			
4: En el caso de existir daños, los clientes tienen la opción de gestionar el arreglo directamente, caso contrario la garantía se efectivizará en 48 horas.			
5: El porcentaje de depósito para la confirmación de la reserva podrá ser superior al 50%. Sin embargo para la realización del evento será necesario el pago total en las condiciones establecidas.			
6: Todas las reservaciones así como los cambios de fecha estarán sujetos a disponibilidad.			
7: En caso de Empresas del sector privado u Organismos Internacionales que por su condición jurídica no tengan la viabilidad de generar el pago previo al evento, será necesaria la firma de una Carta de Compromiso, que incluya el detalle de las condiciones de pago para el evento y responsabilidad sobre posibles daños generados durante el evento. Este deberá contar con la			

aprobación de la Gerencia General de Quito Turismo para ser considerado como documento habilitante de la reserva.

8: Para eventos realizados por entidades del sector público, se debe contar con la copia de la certificación presupuestaria y carta de compromiso de pago u orden de trabajo. El seguimiento del proceso de pago estará a cargo del ejecutivo de ventas a cargo de dicho evento.

9. QUITO TURISMO se responsabiliza únicamente por las cotizaciones entregadas formalmente de manera física o electrónica.

10. Una vez que se haya recibido el pago, toda la información contenida en la factura de espacios y servicios de QUITO TURISMO será considerada como correcta; de igual forma, en caso de haber realizado abonos a una factura emitida, no se podrá anular la misma. Una vez emitida la factura, cualquier cambio o modificación deberá ajustarse a las políticas de Quito Turismo

11. Para la elaboración del contrato será necesario recibir la aceptación de cotización por parte del cliente de manera física o electrónica.

12. Tanto la garantía como el pago podrán realizarse mediante las formas establecidas por Quito Turismo para tal efecto

4. CAMBIOS Y/O CANCELACIONES

Todas las solicitudes de cambios de fecha en una reserva o cancelaciones deberán ser dirigidas a QUITO TURISMO por escrito indicando la fecha del evento, breve descripción del evento, espacios a usarse y el motivo por el cual se solicita el cambio o cancelación. Esta comunicación debe ser enviada al ejecutivo a cargo del evento vía electrónica o de manera física.

Las multas que se aplicarán a los cambios y cancelaciones, son las siguientes:

Política de Cambios y Cancelación		
Tiempo de cambios y cancelación	Cargo	Observaciones
Hasta 90 días antes de la fecha del evento	20%	Porcentaje calculado sobre el valor del contrato
Entre 90 y 15 días anteriores a la fecha de realización del evento	50%	
Menos de 15 días a la fecha de realización del evento	100%	
Los gastos de cambios y cancelación serán automáticamente descontados de los depósitos o pagos realizados.		

5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Se puede dar por terminado el Contrato por las siguientes causas:

- No entregar la garantía o pago del evento en los plazos establecidos
- Incumplimiento de las políticas de "Uso de Espacios"

- c. Por mutuo acuerdo de ambas partes y en base a las políticas establecidas
- d. Por uso indebido de los espacios
- e. Por incumplimiento del Contrato

6. DESCUENTOS Y GRATUIDADES

- a. Los descuentos, beneficios y cortesías dependerán de la disponibilidad de espacios y deberán ser autorizados por la Gerencia General, sin embargo se les aplicara el valor correspondiente a pago de tarifas por gestión de limpieza y costo de personal.
- b. Todos estos procesos deberán contar con las firmas de autorización correspondientes

7. PAGO DE TARIFAS POR GESTION DE LIMPIEZA Y PERSONAL EN EVENTOS CON AUTORIZACION DE GRATUIDADES

Con el fin de que los espacios administrados por Quito Turismo brinden un servicio de calidad a todos los eventos en ellos desarrollados se ha previsto la gestión de cobro de un porcentaje del valor normal de la tarifa que garantice la limpieza y mantenimiento de los espacios en los casos en que para dicho evento se hubiese autorizado una gratuidad.

De existir un descuento en los costos mínimos aplicados dicho porcentaje será aprobado por la Dirección Comercial en coordinación con la Gerencia General quien tendrá la potestad de exonerar este pago.

COSTOS MÍNIMOS APLICADOS A GRATUIDADES

ESPACIOS	TARIFA NORMAL	LIMPIEZA 10%	COSTO DE PERSONAL 14%	TOTAL COSTOS MÍNIMOS
GRAN SALON 1	\$ 4.715,00	\$ 471,50	\$ 660,10	\$ 1.131,60
SALA 1 Y 2	\$ 514,00	\$ 51,40	\$ 71,96	\$ 123,36
GRAN SALON 2	\$ 2.748,00	\$ 274,80	\$ 384,72	\$ 659,52
GALERIAS	\$ 1.000,00	\$ 100,00	\$ 140,00	\$ 240,00
LOBBY	\$ 1.516,00	\$ 151,60	\$ 212,24	\$ 363,84
SALA 4	\$ 1.164,00	\$ 116,40	\$ 162,96	\$ 279,36
VENTALES	\$ 195,00	\$ 19,50	\$ 27,30	\$ 46,80
FOYER	\$ 1.204,00	\$ 120,40	\$ 168,56	\$ 288,96
SALA3	\$ 238,00	\$ 23,80	\$ 33,32	\$ 57,12
ESPACIOS EXTERIORES (POR METRO)	\$ 0,55	\$ 0,06	\$ 0,08	\$ 0,13

Los costos mínimos contemplan el costo de limpieza así como el de personal relacionado con los espacios (cálculo en base a los valores de análisis de tarifas del espacio)

***Tarifas no incluyen IVA**

POLITICAS DE USO COMERCIAL PARA DE ESPACIOS PUBLICITARIOS EN LA PLATAFORMA DEL CEB

Plataforma (Salida Pabellón 2): La lona podrá ser colocada en un espacio de máximo 4m de largo por 1,5 m de ancho.



- El costo de este espacio es de \$50,00 más IVA diarios, incluyéndose en este valor el montaje de los mismos 2 días antes del evento.
- La publicidad utilizada deberá evitar el uso de imágenes o textos alusivos a la venta de alcohol, cigarrillos, sustancias estupefacientes o cualquier otra que genere agravio a la comunidad y de acuerdo a la normativa vigente.
- Tendrán preferencia de uso los eventos realizados en el área exterior.
- Este valor no incluye servicios de impresión, colocación o retiro de la lona requerida para el evento, los mismos que deberán ser asumidos por el cliente.

Plataforma (mallas): La lona podrá ser colocada en un espacio de máximo 1,50 m de ancho por 200 m de largo.

PN.



- El costo por metro de este espacio será de \$10,00 más IVA diarios, incluyéndose en este valor el montaje de la misma 2 días antes del evento se brindará el espacio por el tiempo que dure el evento desde el montaje hasta el desmontaje.
- Este valor no incluye servicios de impresión, colocación o retiro de la lona requerida para el evento, los mismos que deberán ser asumidos por el cliente.
- La publicidad utilizada deberá evitar el uso de imágenes o textos alusivos a la venta de alcohol, cigarrillos, sustancias estupefacientes o cualquier otra que genere agravio a la comunidad.
- La publicidad requerida tendrá vista hacia el interior del CEB.

8. PARQUEADEROS

El Centro de Eventos Bicentenario, no cuenta con parqueaderos privados debido a que los estacionamientos aledaños disponibles se encuentran bajo la administración de la EPMOP, para lo cual los organizadores deberán gestionar este tema directamente con los funcionarios de dicha entidad.

No se podrá ofrecer parqueaderos en los espacios exteriores del Centro de Eventos Bicentenario, así como tampoco se permitirá el dejar vehículos estacionados en dichos espacios luego de los horarios de montaje o desmontaje.

9. TALENTO HUMANO DEL CEB

El manejo del talento humano estará sujeto a lo estipulado en el capítulo IV, Gestión del Talento Humano, correspondiente Ley Orgánica de Empresas Públicas y el Reglamento Interno de Talento Humano de la EPMGDT vigentes.

10. SERVICIO AL CLIENTE

Las acciones comerciales desarrolladas en esta unidad de negocios deben cumplir con los siguientes parámetros:

- a) Asegurar la satisfacción del cliente
- b) Personalización máxima en la relación y excelencia en la atención

- c) Fidelización del cliente
- d) Entregar un condensado de estas políticas al cliente
- e) Cumplir y hacer cumplir las políticas aprobadas.

11. NORMAS DE USO DE ESPACIOS CENTRO DE EVENTOS BICENTENARIO (CEB)

11.1. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

- a) El usuario no podrá utilizar como parte de su decoración o ambientación elementos que congestionen o impidan el normal tránsito de las personas hacia las instituciones vecinas, tanto en áreas externas como internas.
- b) Se debe considerar además que no se podrá ubicar boleterías en espacios exteriores del Centro de Eventos Bicentenario, todas las áreas usadas para este fin se ubicarán en áreas internas relacionadas con el evento.
- c) El uso de ambientación musical deberá ser regulado y prestarse únicamente en los espacios en los cuales se desarrolla el evento, sin ocasionar perjuicio o incomodidad a las instituciones aledañas.
- d) El usuario deberá proporcionar los datos para la facturación a la Administración del CEB, así como también una carta o correo electrónico acreditando al responsable general del evento con sus números e información de contacto respectiva, una breve descripción del evento y el número de asistentes que se estiman para el mismo.
- e) El usuario deberá entregar al responsable de Quito Turismo, el cronograma de actividades en el que se contemplen fechas y horarios de montaje y desmontaje, mismos que deben ser respetados durante los días del evento.
- f) No se permite utilizar el nombre de Quito Turismo sin autorización previa escrita.
- g) El estimado de energía eléctrica utilizada para el evento no podrá ser superior a 100 amperios: iluminación, sonido, etc., el mismo que debe ser dimerizado en fases. En casos en los que se requiera una mayor capacidad eléctrica a la existente, se debe utilizar una planta eléctrica externa y/ o interna, el costo del alquiler de la planta lo cubre el usuario.
- h) Quito Turismo se deslinda de cualquier responsabilidad respecto a los servicios o productos que la Empresa no haya contratado directamente.
- i) En el caso de eventos masivos realizados por empresas Organizadoras de Eventos se deberá entregar a Quito Turismo al menos 3 certificados que avalen su experiencia como organizador en eventos anteriores de similares características, así como el listado de participantes y/o expositores del evento, en el caso de personas naturales y demás que realizarán un evento masivo en el CEB se deberá contar con la documentación que avale el evento a realizar
- j) El usuario deberá entregar todos los permisos para la realización de eventos públicos masivos de acuerdo a lo exigido por ley.

91

102

- g. Todo elemento del montaje debe ser auto portante, no se pueden utilizar clavos u otro herraje de ningún tipo, no se pueden aplicar adhesivos a las paredes ni columnas que pueda dañar la pintura de las instalaciones. En caso de que suceda, el organizador cubrirá los gastos de arreglo.
- h. El lugar en el que se instale el servicio de comidas y bebidas deberá ser acordado entre el coordinador del evento y la administración del CEB y se llevará a cabo protegiendo el piso en el que se instale.
- i. No es permitido realizar conexiones eléctricas u otras adecuaciones como tomas de corriente fuera de los lugares indicados que no hayan sido autorizados en la inspección previa, Quito Turismo no será responsable de realizar adecuaciones eléctricas en el momento mismo del evento.
- j. en caso de requerir días adicionales para dicho montaje, se cobrará un 50% sobre el costo diario del espacio

11.4. DURANTE EL EVENTO

- a. El organizador o persona a cargo deberá permanecer y cubrir el evento hasta su finalización, chequeando espacios con el delegado del CEB que estuviera de turno, luego de finalizado el mismo.
- b. Al ser espacio municipal no se pueden realizar eventos de carácter público que promocionen la venta masiva de bebidas alcohólicas o cigarrillos de acuerdo a la ley vigente.
- c. Se debe respetar las horas de inicio y término del evento, teniendo en cuenta que la disposición Municipal respecto a la hora máxima para finalización de los eventos es a las 02:00am.
- d. No se permite fumar dentro de las instalaciones.
- e. Está prohibido el uso de gas o parrillas (con excepción del área de la cocina previamente acordado), ventas ambulantes de comida en los espacios del CEB, únicamente se permitirá el uso de hornos o calentadores
- f. El cliente deberá depositar todos los desperdicios en fundas de basura debidamente cerradas y selladas, la cual debe ser colocada en el container ubicado en el área asignada para tal efecto.
- g. No se permitirá la circulación de vehículos del evento por ningún espacio que pertenezca al parque o a la antigua pista.

11.5. DESMONTAJE / CIERRE DEL EVENTO

- a. En el caso de existir daños en el sistema eléctrico causados por el mal uso o manipulación inadecuada del mismo, este costo será asumido por el cliente.
- b. El desmontaje del evento deberá realizarse inmediatamente terminado el mismo y dentro de las fechas establecidas en el Contrato, en caso de requerir días adicionales para dicho desmontaje, se cobrará un 50% ³sobre el costo diario del espacio.
- c. El organizador deberá devolver los espacios a la persona responsable de Quito Turismo, en base al "check list" con el cual se le entregaron los mismos.

³ Referencia Anexo 2

Quito Turismo no se responsabiliza por la pérdida de objetos personales durante el montaje, desarrollo y desmontaje de los eventos.

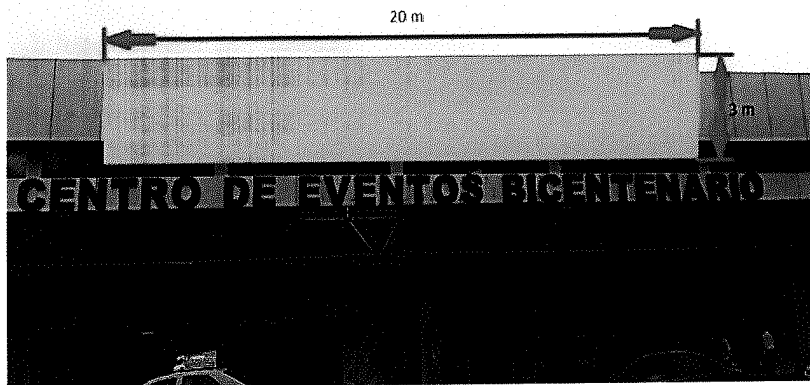
12. USO DE ESPACIOS PARA PUBLICIDAD EN EL CEB

Considerando la necesidad de nuestros clientes para publicitar los eventos desarrollados en el Centro de Eventos Bicentenario se designa los siguientes espacios como zonas para el montaje de lonas o gigantografías publicitarias, las mismas que deberán mostrar datos relevantes del evento y prescindir de imágenes o textos relacionados con el consumo de licores, drogas o cualquier sustancia estupefaciente o que manifiesten algún vínculo de contenido que sugieran una apología del delito de acuerdo con la regulación vigente.

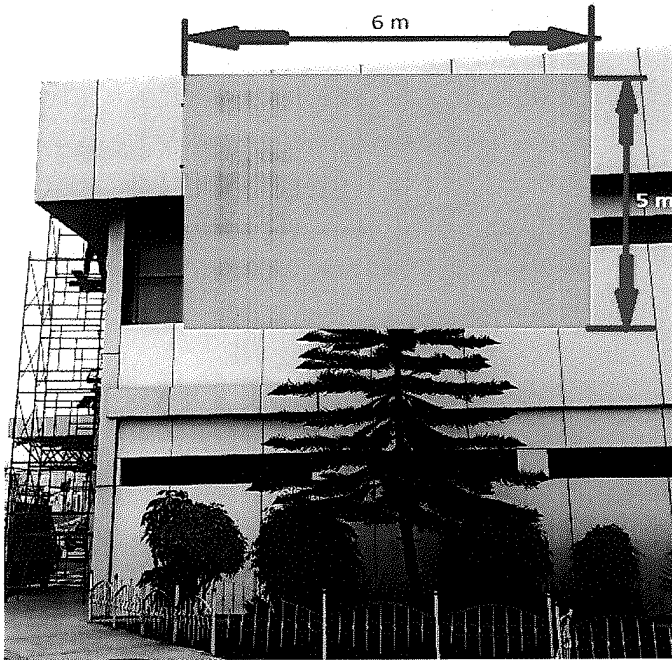
El cronograma y espacios de montaje de las lonas deberá coordinarse con el Área de Comercialización de acuerdo a la disponibilidad de los mismos.

12.1. PABELLON 1

Zona frontal: La lona podrá ser colocada en un espacio de máximo 20 m de largo por 3 m de ancho.

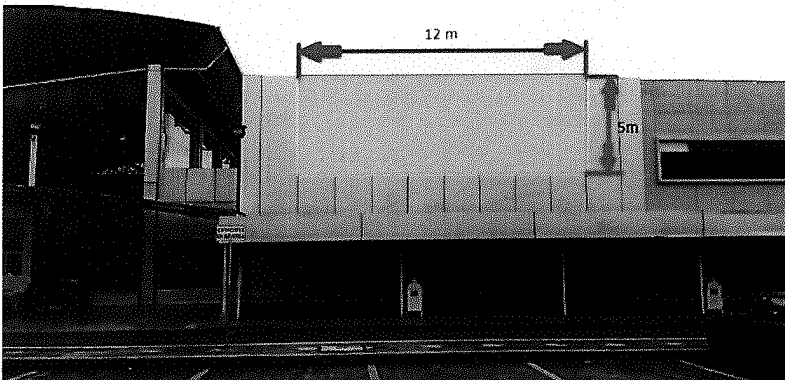


Zona Lateral (junto a los cajeros): el usuario podrá colocar una lona de 6 m de ancho por 5m de largo.



12.2. PABELLON 2

Zona frontal anexa al Foyer: el usuario podrá colocar una lona de máximo 12m de ancho por 5 m de largo



102.

CENTRO DE CONVENCIONES EUGENIO ESPEJO

1. OBJETIVO

Definir los aspectos competitivos con los que cuenta el Centro de Convenciones Eugenio Espejo, con la finalidad de potencializar sus beneficios y trabajar en el mejoramiento del producto final presentado al cliente en cuanto a precio, calidad, y aceptación de los mismos.

TABLA DE PRECIOS

Para el año 2016 el CCEE ha establecido un tarifario de sus espacios, que permite realizar la comercialización de los mismos, los precios no han sufrido incremento en relación a los del 2015 como estrategia de fidelización de mercado, sin embargo en relación al 2014 se incrementaron en un 10%.

Tarifas						
ESPACIO	Cantidad	Superficie (m2)	Capacidad			USD
			Coctel	Teatro	Banquete	
Grandes Salones	6	232	300	275	180	\$ 1386,00
Sala 2	1	170	160	120	80	\$ 880,00
Auditorio	1	113	-	93	-	\$ 550,00
Sala 1	1	62	50	40	-	\$ 220,00
Galería de Cristal (A, PB)	2	228	200	-	-	\$ 809,00
Sala 3, 4,5 / Cafetería	4	85	-	60	-	\$ 286,00
Capilla	1	350	-	120	80	\$ 770,00
Oficina 5	1	46	-	-	-	\$ 110,00
Patio Central	1	440	200	100	80	\$ 275,00
Patio 1,2	2	1000	500	-	-	\$ 550,00
1: Las tarifas NO incluyen el 12% de IVA						
2: La capacidad ha sido calculada en términos generales y dependerá de la carga real de cada espacio y del tipo de evento.						
3: Las tarifas incluyen servicio de parqueadero de acuerdo a la disponibilidad del mismo						

Adicionalmente se podrá comercializar los espacios por segmentos de acuerdo a la disponibilidad del CCEE, siempre y cuando no afecte las metas comerciales establecidas y la operación de los mismos, para el cálculo de esta tarifa se aplicará el proporcional a los metros utilizados.

2. COMERCIALIZACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Todos los servicios complementarios (catering, equipos, decoración, etc.) deben generar una utilidad de mínimo el 20% y cubrir el 12% del IVA del proveedor del servicio

3. RESERVACIONES, PAGOS Y GARANTÍAS

Política de Reservaciones, Pagos y Garantías			
	Depósito	Documentos	Observaciones
Pre Reserva	0%	N/A	La pre reserva no requiere de depósito alguno, sin embargo tendrá una vigencia única de 7 días.
Reserva	50%	Firma de contrato	Se deberá entregar a Quito Turismo el comprobante de depósito/transferencia, voucher o un cheque certificado por el valor correspondiente
Pago Total	50%	N/A	El valor total del servicio debe ser cancelado al menos dos semanas antes del evento mediante depósito/transferencia, voucher o un cheque certificado
Garantía	100%	Cheque, efectivo o Voucher	La garantía es del 100% del valor del espacio más IVA y debe entregarse previo al evento
Condiciones			
1: La cotización tiene una validez de 7 días			
2: El porcentaje de depósito para la reserva se calculará sobre el precio total del costo del evento, 50 % para la confirmación de la reserva, debiendo alcanzarse el pago del 100% previo al inicio del evento de acuerdo a las condiciones establecidas.			
3: El valor de la garantía será devuelto una vez concluido el evento siempre y cuando no hubiere daños causados en los bienes muebles e inmuebles de los espacios contratados, reportado por el funcionario responsable, siempre y cuando no hubiere daños y los espacios sean entregados en las mismas condiciones en las que fueron recibidos.			
4: En el caso de existir daños, los clientes tienen la opción de gestionar el arreglo directamente, caso contrario la garantía se efectivizará en 24 horas.			
5: Todas las reservaciones así como los cambios de fecha estarán sujetos a disponibilidad.			
6: En caso de Empresas del sector privado u Organismos Internacionales que por su condición jurídica no tengan la viabilidad de generar el pago previo al evento, será necesaria la firma de una Carta de Compromiso, que incluya el detalle de las condiciones de pago para el evento y responsabilidad sobre posibles daños generados durante el evento. Este deberá contar con la aprobación de la Gerencia General de Quito Turismo para ser considerado como documento habilitante de la reserva.			
8: Para eventos realizados por entidades del sector público, se debe contar con la copia de la certificación presupuestaria y carta de compromiso de pago u orden de trabajo. El seguimiento del proceso de pago estará a cargo del ejecutivo de ventas a cargo de dicho evento.			

9. Los pagos podrán realizarse únicamente a nombre de Quito Turismo en dólares americanos. En caso de transferencias bancarias, los gastos ocasionados por la transferencia tendrán que ser cubiertos por el usuario y únicamente, una vez acreditado el dinero, se confirmará la reserva.
10. QUITO TURISMO se responsabiliza únicamente por las cotizaciones entregadas formalmente de manera física o electrónica. Una vez que se haya recibido el pago, toda la información contenida en la factura de espacios y servicios de QUITO TURISMO será considerada como correcta; de igual forma, en caso de haber realizado abonos a una factura emitida, no se podrá anular la misma.
11. Una vez emitida la factura, cualquier cambio o modificación deberá ajustarse a las políticas de Quito Turismo para tal efecto.

4. CAMBIOS Y/O CANCELACIONES

Todas las solicitudes de cambios de fecha en una reserva o cancelaciones deberán ser dirigidas a QUITO TURISMO por escrito indicando la fecha del evento, breve descripción del evento, espacios a usarse y el motivo por el cual se solicita el cambio o cancelación. Esta comunicación debe ser enviada al ejecutivo a cargo del evento vía electrónica o de manera física.

En el caso de cambios de fechas, no se aplicarán penalidades, sin embargo estarán sujetas a disponibilidad, mientras que en el caso de cancelaciones las multas que se aplicarán son las siguientes:

Política de Cambios y Cancelación		
Tiempo de cambios y cancelación	Cargo	Observaciones
Hasta 90 días antes de la fecha del evento	20%	Porcentaje calculado sobre el valor del contrato
Entre 90 y 15 días anteriores a la fecha de realización del evento	50%	
Menos de 15 días a la fecha de realización del evento	100%	
Los gastos de cambios y cancelación serán automáticamente descontados de los depósitos o pagos realizados.		

5. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Se puede dar por terminado el Contrato por parte de Quito Turismo, por las siguientes causas:

- No entregar la garantía o pago del evento en los plazos establecidos
- Incumplimiento de las políticas de "Uso de Espacios"

- c) Por mutuo acuerdo de ambas partes y en base a las políticas establecidas
- d) Por uso indebido de los espacios
- e) Por incumplimiento del Contrato

6. DESCUENTOS Y GRATUIDADES

- a) Los descuentos, beneficios y cortesías dependerán de la disponibilidad de espacios y deberán ser autorizados por la Gerencia General, sin embargo se les aplicara el valor correspondiente a pago de tarifas por gestión de limpieza y personal.
- b) Todos estos procesos deberán contar con las firmas de autorización correspondientes

7. PAGO DE TARIFAS POR GESTION DE LIMPIEZA Y PERSONAL EN EVENTOS CON AUTORIZACION DE GRATUIDADES

Con el fin de que los espacios administrados por Quito Turismo brinden un servicio de calidad a todos los eventos en ellos desarrollados se ha previsto la gestión de cobro de un porcentaje del valor normal de la tarifa que garantice la limpieza y mantenimiento de los espacios en los casos en que para dicho evento se hubiese autorizado una gratuidad.

De existir un descuento en los costos mínimos aplicados dicho porcentaje será aprobado por la Dirección Comercial en coordinación con la Gerencia General quien tendrá la potestad de exonerar este pago.

ESPACIOS	TARIFA NORMAL DEL ESPACIO	LIMPIEZA Y MONTAJE (14%)	PERSONAL (17%)	VALOR A FACTURAR (SIN IVA)
GRANDES SALONES	\$ 1.386,00	\$ 194,04	\$ 235,62	\$ 429,66
SALA 2	\$ 880,00	\$ 123,20	\$ 149,60	\$ 272,80
AUDITORIO	\$ 550,00	\$ 77,00	\$ 93,50	\$ 170,50
SALA 1	\$ 220,00	\$ 30,80	\$ 37,40	\$ 68,20
GALERIAS DE CRISTAL	\$ 809,00	\$ 113,26	\$ 137,53	\$ 250,79
SALAS 3, 4	\$ 286,00	\$ 40,04	\$ 48,62	\$ 88,66
CAPILLA	\$ 770,00	\$ 107,80	\$ 130,90	\$ 238,70
OFICINA 5	\$ 110,00	\$ 15,40	\$ 18,70	\$ 34,10
PATIO CENTRAL	\$ 275,00	\$ 38,50	\$ 46,75	\$ 85,25
PATIO 1 Y 2	\$ 550,00	\$ 77,00	\$ 93,50	\$ 170,50

**Los costos mínimos contemplan el costo de limpieza así como el de personal relacionado con los espacios (cálculo en base a los valores de análisis de tarifas del espacio)*

8. TALENTO HUMANO DEL CCEE

El manejo del talento humano estará sujeto a lo estipulado en el capítulo IV, Gestión del Talento Humano, correspondiente Ley Orgánica de Empresas Públicas y el Reglamento Interno de Talento Humano de la EPMGDT vigentes.

9. SERVICIO AL CLIENTE

Las acciones comerciales desarrolladas en esta unidad de negocios deben cumplir con los siguientes parámetros:

- Asegurar la satisfacción del cliente
- Personalización máxima en la relación y excelencia en la atención
- Fidelización del cliente
- Entregar un condensado de estas políticas al cliente

10. NORMAS DE USO DE ESPACIOS CENTRO DE CONVENCIONES EUGENIO ESPEJO

10.1. Generales

- a. Para la realización de todos los eventos, estos deberán ser legalizados mediante la firma del contrato que la empresa maneja para este efecto, o documento habilitante que corresponda.
- b. El usuario deberá proporcionar los datos de facturación al ejecutivo a cargo del evento, así como los datos del responsable general del evento con sus números e información de contacto respectiva, una breve descripción del evento y el número de asistentes que se estiman para el mismo.
- c. Entregar al Ejecutivo responsable del evento en el CCEE, el cronograma de actividades en el que se contemplen fechas y horarios de montaje y desmontaje, mismos que deben ser respetados durante los días del evento.
- d. De ser solicitado por el CCEE, entregar el plano del montaje con los requerimientos eléctricos contemplándose voltaje y carga requerida y en el caso de que las instalaciones no abastecen con los mismos, necesariamente el cliente deberá traer un generador eléctrico.
- e. No se permite utilizar el nombre de Quito Turismo sin autorización previa escrita.
- f. El personal técnico del Centro de Convenciones deberá aprobar el plano general del montaje, a fin de que el mismo no resulte contrario a las normativas que existen para efectos de seguridad.

- g. Quito Turismo se deslinda de cualquier responsabilidad respecto a los servicios o productos que la empresa no haya contratado directamente y que sean ofrecidos por terceros en los espacios alquilados.
- h. En el caso de eventos masivos (más de 1.000 personas), el Usuario deberá entregar a Quito Turismo al menos 3 certificados que avalen su experiencia como organizador en eventos anteriores de similares características, así como el listado de participantes y/o expositores del evento.
- i. Entregar todos los permisos para la realización de eventos públicos de acuerdo a las normativas vigentes.

j.

10.2. Previo al Montaje

- a. Se entregarán los espacios del Centro de Convenciones Eugenio Espejo al Usuario siempre y cuando se hayan recibido los pagos respectivos, así como la documentación y las garantías requeridas.
- b. Realizar la entrega de los espacios en base a un "Check List" que deberá estar debidamente firmado por el organizador del evento y un representante de Quito Turismo.
- c. El Responsable General del evento será la única persona encargada en coordinar acciones con los proveedores y asistentes. De igual manera, será el contacto principal con el personal asignado del Centro de Convenciones Eugenio Espejo. El personal del CCEE no permitirá el ingreso o salida de ningún proveedor sin previo aviso del Responsable General del Evento.

10.3. Montaje

- a. Coordinar con el Ejecutivo responsable por parte del CCEE el ingreso de proveedores, respetando horarios, rutas de ingreso y circulación de los implementos a utilizarse tanto para el catering, implementación de sillas, sonido, iluminación, flores, etc.
- b. No se podrá embodegar mobiliario alguno. El CCEE no se responsabiliza por pérdida o daño de objetos que entregados al personal de seguridad de las instalaciones.
- c. No podrán ingresar para inicio de montaje proveedores ni organizadores si no se ha cumplido con los términos del contrato incluida la garantía.
- d. El usuario deberá asumir el transporte, carga y descarga de los implementos, para lo cual deberán contar con personal propio. No será responsabilidad del personal de limpieza ni vigilancia.
- e. Todo elemento de montaje o decoración ingresará terminado y listo para ser instalado. El Montaje debe ser realizado sin usar elementos tales como pintura, lacas, esmaltes, herramientas, que manchen, rayen, o de alguna manera afecten o destruyan las instalaciones.
- f. Si el evento requiere iluminación con velas, las mismas deberán estar colocadas en recipientes de vidrio, metal o afines. Nunca se las colocará directamente sobre los elementos de las instalaciones.

- g. Todo elemento del montaje debe ser auto portante, no se pueden utilizar clavos u otro herraje de ningún tipo, no se pueden aplicar adhesivos a las paredes ni columnas que pueda dañar la pintura de las instalaciones. En caso de que suceda, el organizador cubrirá los gastos de arreglo.
- h. El lugar en el que se instale el servicio de comidas y bebidas deberá ser acordado entre el coordinador del evento y el ejecutivo responsable del mismo por parte del CCEE y se llevará a cabo protegiendo el área en el que se instale.
- i. No es permitido realizar conexiones eléctricas u otras adecuaciones como tomas de corriente fuera de los lugares indicados que no hayan sido autorizados en la inspección previa, Quito Turismo no será responsable de realizar adecuaciones eléctricas en el momento mismo del evento. Se recomienda contar con extensiones eléctricas adecuadas, el CCEE no se responsabiliza por material para cubrir necesidades de conexión de último momento.
- j. El cliente deberá contar con una persona responsable del evento que dirija y maneje el montaje del evento y su distribución. El personal de CCEE no se podrá hacer responsable del manejo de proveedores o participantes del evento.

10.4. Durante el evento

- a. El organizador o persona a cargo deberá permanecer y cubrir el evento hasta su finalización, chequeando espacios con el delegado del CCEE que estuviera de turno, luego de finalizado el mismo. Se manejará un check list para comprobar los espacios utilizados.
- b. Al ser espacio municipal no se pueden realizar eventos de carácter público que promuevan la venta masiva de bebidas alcohólicas o cigarrillos de acuerdo a la ley vigente.
- c. Se debe respetar las horas de inicio y término del evento, teniendo en cuenta que la disposición Municipal respecto a la hora máxima para finalización de los eventos es a las 02:00am.
- d. No se permite fumar dentro de las instalaciones.
- e. El cliente deberá depositar todos los desperdicios en fundas de basura debidamente cerradas y selladas, la cual debe ser colocada en el container ubicado en el área asignada para tal efecto.

10.5. Desmontaje/Cierre del Evento

- a. El desmontaje del evento deberá realizarse inmediatamente terminado el mismo y dentro de las fechas establecidas en el Contrato, en caso de requerir días adicionales para dicho desmontaje, se cobrará un 15%⁴ sobre el costo diario del espacio.

⁴ Referencia Anexo 7

- b. Si no se cumple con el plazo establecido para el desmontaje, La Empresa no será responsable por los bienes no retirados por el usuario.
- c. El organizador deberá devolver los espacios a la persona responsable de Quito Turismo, en base al "check list" con el cual se le entregaron los mismos.

Quito Turismo no se responsabiliza por la pérdida de objetos personales durante el montaje, desarrollo y desmontaje de los eventos.

TIENDA EL QUINDE

1. MISION

Gestionar a la Tienda del Quinde, como un espacio de prestación de servicios turísticos y de comercialización de productos que representan el patrimonio tangible e intangible de la ciudad de Quito y sus alrededores, manejando calidad en sus productos, precio justo, responsabilidad social y ambiental.

2. VISION

En los próximos 4 años posicionar a la Tienda el Quinde como un espacio de prestación de servicios turísticos y de comercialización de productos artesanales representativos del país convirtiéndose en un referente a nivel nacional.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- Promocionar a Quito como destino turístico brindando servicios turísticos de calidad y facilitando la adquisición de productos tradicionales representativos del Distrito Metropolitano de Quito y del resto del país.

3.2 Objetivos Específicos

- Facilitar la accesibilidad al turista a servicios de calidad, información y conocimiento de las representaciones artísticas y artesanales del DMQ y del país.
- Mejorar la dinámica económica del sector artesanal de calidad en el Distrito Metropolitano de Quito
- Implementar un esquema socialmente rentable, que genere un valor agregado a Quito como destino turístico.

4. PRINCIPIOS

- Puesta en valor del patrimonio cultural y natural del Distrito Metropolitano en Quito.
- Comercio Justo

- Calidad en productos y servicios.
- Responsabilidad social, ambiental
- Impacto social (Generación de empleo, equidad de género y distribución de riqueza)
- Generación de valor agregado

5. COMITÉ DE COMPRAS

El comité de compras es un organismo interno de selección de proveedores que forma parte del “giro del negocio”, este método es un proceso interno amparado en la resolución administrativa número 358-GG-LEC-2012.

La selección de proveedores para mercadería (cuyos precios y calidad no pueden ser comparables por el tipo de productos) se maneja mediante un comité de compras⁵, el mismo que se reúne al menos una vez al mes para seleccionar a los proveedores.

Integración del comité

1. La Gerencia General o su delegado
2. La Gerencia Técnica o su delegado
3. La Gerencia Financiera Administrativa o su delegado
4. Un representante del área Comercial
5. Un representante del área de Desarrollo
6. Invitado de otra área de la empresa.

La reunión podrá desarrollarse con mínimo cuatro de sus miembros, los cuales tomarán las decisiones, además se pondrá invitar a otros funcionarios que sean requeridos con un fin específico.

Los artesanos para participar en el comité de compras deben llenar una ficha técnica (Anexo 5)⁶

Requisitos para ser proveedor (persona natural):

- Copia de cédula de identidad.
- RUC o RISE.
- Certificado bancario (la cuenta debe estar a nombre de la persona registrada en el RUC).
- En caso de ser artesano, debe presentar el certificado de acreditación artesanal.
- Correo electrónico.

Requisitos para ser proveedor (persona jurídica):

- Copia de cédula de identidad del representante legal.

⁵Para la convocatoria del comité de compras se realiza la invitación a Gerencia General, Gerencia Técnica y demás requeridos en el proceso, siendo prioritaria la presencia de la Dirección de Comercialización o su delegado, La Dirección de Desarrollo o su delegado y otros requeridos para el proceso.

⁶ Anexo 5

- RUC
- Nombramiento del representante legal.
- Certificado bancario que muestre el número de la cuenta, que se compruebe que la cuenta
- es activa y que conste con el mismo nombre registrado en el RUC.
- Correo electrónico.

Estos documentos se entregarán en la tienda a la persona designada por la Coordinación de Facilitación Turística, la misma que informará de este proceso a la Coordinación Comercial, previo a la presentación de proveedores en la reunión de comité de compras.

5.1 SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y PRODUCTO

Información de nuevos proveedores para presentar a Comité:

La Coordinación de Facilitación Turística reúne información de los proveedores a ser presentados en el comité, referente a productos (muestras), precios, experiencia. Para esto, el proveedor debe cumplir con los requerimientos legales y administrativos exigidos por Quito Turismo. (Ficha)

Todos los proveedores deben ser ingresados de acuerdo a los siguientes datos:

Nombre, Ruc, teléfono, correo electrónico, línea de productos, experiencia rotación; observaciones acerca del proveedor puntualidad, calidad, agrado del cliente,

Actualización del archivo de proveedores evaluados en anteriores comités

La Coordinación Comercial realiza una actualización del archivo de proveedores evaluados en anteriores comités, es decir, se detalla el estatus de cada uno de los proveedores.

Convocatoria para reunión de comité de compras

La Coordinación Comercial convoca a la reunión de comité de compras y elaborará el acta de la misma la cual será firmada por todos los asistentes.

5.2 SELECCIÓN DE PRODUCTOS (ABASTECIMIENTO):

La última semana de cada mes se reunirá la Coordinación Administrativa, La Coordinación Comercial, la Dirección de Comercialización y la Coordinación de Facilitación Turística para definir el reabastecimiento del siguiente mes, para esto se analizará el costo de producto y precio de venta al público, con el fin de *of* procurar una rápida rotación de los mismos. *pu*

6. POLÍTICAS

6.1 POLITICA DE VENTAS

- Los precios serán fijados de acuerdo a un análisis de costos, y los mismos estarán de acuerdo al mercado y considerando los porcentajes para cálculos establecidos en el criterio financiero sobre la proyección financiera de Unidades de Negocios del año en curso.
- Todos los productos comercializados en la Tienda graban IVA (12%), a excepción de libros e impresos.
- En ningún caso el precio de venta al público podrá ser por debajo del costo.
- Una vez salida la mercadería no se realizarán cambios ni devoluciones, pasadas las veinte y cuatro horas posteriores a la compra.
- Cambios únicamente por productos que no afecta a códigos ni a precio.
- Las promociones que se establezcan para mejorar la rotación de productos deberán contar con el análisis de costos previo y la aprobación de la Dirección de Comercialización.
- Se realizará y reportara de manera diaria a las personas designadas por la Dirección de Comercialización y Gerencia Financiera – Administrativa los cierres de caja y saldos de caja chica.

6.2 ACUERDOS COMERCIALES

- Toda publicidad o promoción de productos que utilice algún espacio físico o digital en la Tienda deberá tener un valor definido de acuerdo a cada proyecto.
- Se deberá realizar gestiones comerciales a través de alianzas con guías turísticos, tour operadores o similares, con el fin de atraer clientes (Turistas) a la Tienda.

6.3 POLITICAS DE VENTA A FUNCIONARIOS DE QUITO TURISMO

- Los servidores de Quito Turismo podrán realizar sus compras en plazos, mediante descuentos en rol de pagos.

6.4 PLAZO DE CREDITO

- El plazo de crédito para instituciones que por su naturaleza no puedan realizar pagos inmediatos por las compras realizadas en la Tienda el Quinde no podrá ser superior a 30 días, en casos excepcionales se remitirá a la Gerencia General de Quito Turismo un oficio especificando los motivos de la solicitud, siendo esta instancia quien tendrá la potestad de dar su aprobación.

6.5 POLITICAS DE COMPRAS

Compras directas

- Las adquisiciones que se realicen para la Tienda El Quinde, están reglamentadas en la Ley Orgánica de Contratación Pública y su Reglamento.

En la Resolución Administrativa 358-GG-LEC-2012, del 7 de febrero del 2012, se aprueba como giro de negocio, entre otros, lo siguiente:

- Contratación de productos elaborados por artesanos ecuatorianos,
- Productos alimenticios gourmet y aromáticos de calidad producidos en el Ecuador.

Previo a la compra deben establecerse las siguientes normativas:

- En el caso de productos comestibles estos deberán contar con registro sanitario vigente y con fecha de caducidad de mínimo un año a partir de la entrega.
- Los proveedores garantizarán la reposición de los productos deteriorados y caducados.

Compra a consignación

Las compras a consignación tendrán una contratación por un periodo de tres meses, renovables, previo a liquidación y en todo caso al 31 de diciembre no debe existir en inventario ningún producto a consignación.

6.6 POLITICAS DE PAGO AL PROVEEDOR

- Las solicitudes de pago a los proveedores a consignación se remitirán mensualmente a la Gerencia Financiera – Administrativa, una vez elaborado los reportes de ventas de la mercadería consignada y solicitada la factura.
- Las solicitudes de pago a los proveedores se realizarán una vez recibida la mercadería, y la factura.
- Para que cada proveedor reciba el pago, se deberá cumplir con el proceso de pago establecido por la Gerencia Financiera – Administrativa.

6.7 POLITICAS DE PROMOCIÓN

- La Tienda el Quinde manejará exposiciones permanentes en las vitrinas.
- Se utilizarán redes sociales para la promoción de El Quinde, así como el uso de la página web.
- Apalancamiento en los espacios publicitarios y material promocional desarrollado por Quito Turismo

H

pu.

6.8 POLITICAS DE MANEJO DE INVENTARIOS

- La Tienda El Quinde es un punto de comercialización al por menor.
- La recepción de mercadería se realizará un día a la semana mediante acta de entrega - recepción
- Se utilizará un software que apoye el manejo de existencias (sistema Olympos)
- Todos los productos perecibles deben ser manejados con un esquema en el que se controle fechas de expiración a fin de que se pueda realizar la sustitución de los productos que estén por caducar.
- Se realizarán tomas físicas de inventarios de manera semestral con la Gerencia Financiera- Administrativa y otros de manera mensual coordinada por la Dirección Comercial y los responsables de bodegas.
- Se dará de baja a los productos que tengan una de las siguientes condiciones: defectos, daños o baja rotación (1 año), previa autorización de la Gerencia Financiera- Administrativa.
- El deterioro de productos dados por un mal manejo son responsabilidad del personal de la Tienda el Quinde.
- La Gerencia Financiera- Administrativa emitirá un informe escrito respecto a los resultados del inventario levantado.

6.9 POLITICAS PARA PRODUCTOS ROBADOS Y/O HURTADOS

- En el caso de productos hurtados, debido a la dinámica del negocio, y su ubicación, se considera como gasto de la Tienda el valor equivalente al 0,3% de la venta anual.
- Para determinar el nivel de responsabilidad sobre los productos robados, Coordinación de Facilitación Turística y la Coordinación Administrativa determinarán mediante un informe, los productos que por sus características deban considerarse dentro del 0,3% mencionado. Dicho informe deberá ser aprobado por la Dirección de Comercialización y remitido a la Gerencia Financiera- Administrativa para su conocimiento y gestión correspondiente.
- El monto por robos o hurtos que superen el porcentaje establecido, deberán ser asumidos por los funcionarios de la Tienda el Quinde, de acuerdo a las responsabilidades definidas en el memorando N° EPMGDT-GNC-381-2014⁷ del 20 de marzo de 2014, y que forma parte integrante de este documento.
- La liquidación del gasto de la Tienda por concepto de productos hurtados se la realizará de manera mensual, previa presentación del informe correspondiente, para esto deberá existir el presupuesto que permita enviar al gasto dichos productos.

6.10 TALENTO HUMANO DE LA TIENDA EL QUINDE

- El manejo del talento humano estará sujeto a lo estipulado en el capítulo IV, Gestión del Talento Humano, correspondiente a la Ley de Empresas Públicas y Reglamento interno de Talento Humano vigentes

⁷ Anexo 6

6.11 SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Las acciones comerciales desarrolladas en esta unidad de negocios deben cumplir con los siguientes parámetros:

- Asegurar la seguridad en la satisfacción del cliente.
- Personalización máxima en la relación y excelencia en la atención
- Fidelización del cliente

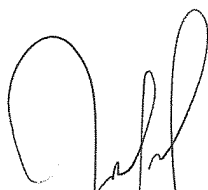
Art.2.- Para la ejecución de esta resolución, encárguese a la responsable del área de Comercialización de la Empresa, con el propósito de que se aplique en forma inmediata.

Art.3.- Se dispone al funcionario responsable de la página web *www.quito-turismo.gob.ec* proceda con la publicación de la presente resolución en el portal institucional.

Art.4.- Se deroga cualquier disposición o resolución que se contraponga a la presente.

Art.5.- Se determina la vigencia del presente acto administrativo a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el portal institucional.

Quito, a los 30 días del mes de septiembre de 2016.



Pablo Haro H.

GERENTE GENERAL (S)
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO
-QUITO TURISMO-