

METAS INTERMEDIAS

PLAN OPERATIVO ANUAL - QUITO TURISMO



| PLAN OPERATIVO ANUAL - QUITO TURISMO                                                                                                                                                |                                                                                            |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                         |                                                                                                                               |                          | CONTROL Y SEGUIMIENTO ANUAL |             | Meta numérica Anual 2017 | Meta CUMPLIDA anual 2017 | MENSUAL | OBSERVACIONES 2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | % TECNICO del proyecto ANUAL |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| PROGRAMA QT                                                                                                                                                                         | SUBPROGRAMA QT                                                                             | PROYECTO QT                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      | METAS DE PRODUCTO                                                                                         | Técnico Responsable                                                                                                                     | ABR                                                                                                                           | Meta mensual             | Avance Mensual              | 20% ENE-ABR |                          |                          | 94%     | ABRIL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                              |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                            |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                         |                                                                                                                               |                          |                             | ABR         |                          |                          |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
| Gestión de la CALIDAD de servicios turísticos en el DMQ<br><br>(MC: ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL DMQ CON NORMATIVAS DE CALIDAD IMPLEMENTADAS Y SEGURIDAD TURÍSTICA FORTALECIDA.) | CALIDAD TURÍSTICA<br><br>(MC: IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE CALIDAD TURÍSTICA EN EL DMQ ) | Calidad Turística en el DMQ                                                                                                                 | 1 Plan Integral de Calidad Turística                                                                                                                 | 1 Plan Integral de Calidad Turística                                                                      | Jefe de Calidad                                                                                                                         |                                                                                                                               |                          |                             | 0,00%       | 1,00                     | -                        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 0,00%                        |
|                                                                                                                                                                                     | CAPACITACIÓN TURÍSTICA                                                                     | Capacitación a establecimientos, gremios y asociaciones turísticas del DMQ<br><br>(MC: CAPACITACIÓN A ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL DMQ ) | Mejorar los conocimientos y habilidades del Personal de negocios turísticos                                                                          | 160 personas a capacitar de,agencias de viajes, operadoras de turismo, alojamiento                        | Técnico 3 (Coordinador Capacitación)                                                                                                    | Capacitar a personal involucrado en actividades turísticas en el DMQ                                                          | 60                       | 249,00                      | 155,63%     | 160,00                   | 249,00                   | 100,00% | Las capacitaciones realizadas están enmarcadas en el trabajo conjunto con CAPTUR y el Cuerpo de Bomberos y no formaban parte de la planificación anual. La meta de planificación anual (60 personas )se deberá correr un mes.                                                                                                                | 40,00%                       |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                            |                                                                                                                                             | Videos tutoriales sobre Normas Técnicas Turísticas                                                                                                   | 6 Videos Tutoriales                                                                                       | Técnico 3 (Coordinador Capacitación)                                                                                                    |                                                                                                                               |                          |                             | 100,00%     | 6,00                     | 6,00                     |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                            |                                                                                                                                             | Mejorar los conocimientos y habilidades del Personal de servicios turísticos complementarios                                                         | 140 personas a capacitar de alimentos y bebidas, transporte y otros servicios                             | Técnico 3 (Coordinador Capacitación)                                                                                                    |                                                                                                                               |                          |                             | 0,00%       | 140,00                   | -                        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                            |                                                                                                                                             | Contar con auditores internos en cada establecimiento, que promueva la implementación del Distintivo Q en los nuevos establecimientos participantes. | 40 nuevos auditores internos de calidad en la norma de Distintivo Q de Alimentos y Bebidas y Alojamiento. | Técnico 3 (Distintivo Q)                                                                                                                |                                                                                                                               |                          |                             | 0,00%       | 40,00                    | -                        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                            |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      | 15 nuevos auditores internos de calidad en la norma de Operadores Turísticos.                             | Técnico 3 (Distintivo Q)                                                                                                                |                                                                                                                               |                          |                             | 0,00%       | 15,00                    | -                        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                            |                                                                                                                                             | DISTINTIVO Q                                                                                                                                         | Distintivo Q a la Calidad Turística<br><br>(MC: RECONOCIMIENTO CON DISTINTIVO Q.A LA CALIDAD TURÍSTICA )  | Evaluar e identificar el cumplimiento de la normativa de Distintivo Q a la Calidad Turística a los establecimientos turísticos idóneos. | 55 nuevos establecimientos turísticos participantes para la obtención del reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística. | Técnico 3 (Distintivo Q) |                             |             |                          | 0,00%                    | 70,00   | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                              |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                            | Técnico 3 (Distintivo Q)                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                         |                                                                                                                               |                          |                             | 0,00%       | 55,00                    | -                        |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
|                                                                                                                                                                                     | 760 verificaciones y 160 renovaciones                                                      |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |                                                                                                           | Técnico 3 (Distintivo Q)                                                                                                                | Número de verificaciones por Distintivo Q por ámbito                                                                          | 190                      | 169,00                      | 22,24%      | 760,00                   | 169,00                   | 88,95%  | La meta no se cumplió en su totalidad por las siguientes razones: 11 establecimientos han cesado sus actividades. 8 establecimientos no han manifestado su voluntad de seguir con el programa, 5 establecimientos tienen respuesta pendiente para el mes de mayo por cambios internos, 11 solicitaron un cambio en la fecha de verificación. |                              |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                            |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                      |                                                                                                           | Técnico 3 (Distintivo Q)                                                                                                                |                                                                                                                               |                          |                             |             | 0,00%                    | 160,00                   | -       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |

METAS INTERMEDIAS

PLAN OPERATIVO ANUAL - QUITO TURISMO



| PLAN OPERATIVO ANUAL - QUITO TURISMO |                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                         |                                                          |                | CONTROL Y SEGUIMIENTO ANUAL                                                                                                                                                                                                   |        | Meta numérica Anual 2017 | Meta CUMPLIDA anual 2017                                                                                                                     | MENSUAL | OBSERVACIONES 2017                                                                                                                                                                                                            | % TECNICO del proyecto ANUAL |
|--------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| PROGRAMA QT                          | SUBPROGRAMA QT       | PROYECTO QT                                                                                           | METAS DE PRODUCTO                                                                                                                                        | Técnico Responsable                                                                                                               | ABR                                                     | Meta mensual                                             | Avance Mensual | 20% ENE-ABR                                                                                                                                                                                                                   |        |                          | 94%                                                                                                                                          | ABRIL   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                         |                                                          |                | ABR                                                                                                                                                                                                                           |        |                          |                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       | Reglamento revisado y actualizado                                                                                                                        | Incrementar y fidelizar los establecimientos con Distintivo Q.                                                                    | Técnico 3 (Distintivo Q)                                |                                                          |                | 0,00%                                                                                                                                                                                                                         | 1,00   | -                        |                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       | Convenios suscritos e implementados                                                                                                                      | 4 convenios vigentes e implementados                                                                                              | Técnico 3 (Distintivo Q)                                |                                                          | 0,00%          | 4,00                                                                                                                                                                                                                          | -      |                          |                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   | Técnico 3 (Distintivo Q)                                |                                                          | 25,00%         | 8,00                                                                                                                                                                                                                          | 2,00   |                          |                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      | REGULACIÓN Y CONTROL | Regulación y control de establecimientos turísticos                                                   | Verificar establecimientos turísticos en el DMQ                                                                                                          | 2000 inspecciones a los establecimientos turísticos ubicados en el Distrito Metropolitano de Quito (excepto ZETS)                 | Especialista (Coordinador de control)                   |                                                          | 24,90%         | 2.000,00                                                                                                                                                                                                                      | 498,00 |                          | Durante el mes de abril 2017 se han realizado 303 inspecciones a establecimientos turísticos.                                                | 53,97%  |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       | Verificar establecimientos turísticos en las ZET                                                                                                         | 1920 inspecciones a los establecimientos turísticos ubicados en las Zonas Especiales Turísticas de la Mariscal y Centro Histórico | Especialista (Coordinador de control)                   |                                                          | 25,99%         | 1.920,00                                                                                                                                                                                                                      | 499,00 |                          | Durante el mes de abril de 2017 se han realizado 202 inspecciones a establecimientos turísticos ubicados en las Zonas Especiales Turísticas. |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       | Apoyar en operativos de control a las instituciones municipales y gubernamentales                                                                        | 20 operativos a los establecimientos turísticos del DMQ                                                                           | Especialista (Coordinador de control)                   |                                                          | 65,00%         | 20,00                                                                                                                                                                                                                         | 13,00  |                          |                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       | Sistema informático para la regulación de establecimientos bajo la normativa turística obligatoria y Distintivo Q.                                       | 1 sistema informático operativo y fiable                                                                                          | Jefatura de Sistemas (y Técnico 3 (Catastro Turístico)) |                                                          | 100,00%        | 1,00                                                                                                                                                                                                                          | 1,00   |                          |                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      | SEGURIDAD TURÍSTICA  | Seguridad Turística                                                                                   | Comité de Seguridad Turística activo<br><br>(MC: ACTIVACIÓN DE COMITÉ DE SEGURIDAD TURÍSTICA )                                                           | Realizar al menos una reunión trimestral con el Comité de Seguridad Turística                                                     | Dir. Desarrollo                                         |                                                          |                |                                                                                                                                                                                                                               | -      | -                        |                                                                                                                                              | 1,56%   |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   | Dir. Desarrollo                                         |                                                          | 0,00%          | 4,00                                                                                                                                                                                                                          | -      |                          |                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       | Asistir a turistas en el Centro de Atención y Protección al Turista<br><br>(MC: ASISTENCIA A TURISTAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA ) | 3 Centros de Protección y Atención al turista operativos                                                                          | Dir. Desarrollo                                         |                                                          | 0,00%          | 3,00                                                                                                                                                                                                                          | -      |                          |                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   | Dir. Desarrollo                                         |                                                          | 0,00%          | 1,00                                                                                                                                                                                                                          | -      |                          |                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |
|                                      |                      |                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   | Dir. Desarrollo                                         | Cartillas de seguridad turística impresas y distribuidas | 100            | 0,00%                                                                                                                                                                                                                         | 400,00 | -                        | 0,00%                                                                                                                                        |         | Las metas de Seguridad Turística deberán ser eliminadas de la Dirección de Calidad y ajustadas a la dirección de Desarrollo ya que por decisión de la Gerencia General este tema será manejado por la Dirección de Desarrollo |                              |
|                                      | Dir. Desarrollo      | Información sobre CAPT distribuidos en hoteles, operadores, y otros centros de información al turista | 1000                                                                                                                                                     | 0,00%                                                                                                                             | 3.000,00                                                | -                                                        | 0,00%          | Las metas de Seguridad Turística deberán ser eliminadas de la Dirección de Calidad y ajustadas a la dirección de Desarrollo ya que por decisión de la Gerencia General este tema será manejado por la Dirección de Desarrollo |        |                          |                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                               |                              |

METAS INTERMEDIAS

PLAN OPERATIVO ANUAL - QUITO TURISMO



| PLAN OPERATIVO ANUAL - QUITO TURISMO |                  |                                    |                                                                     |                                                                                         |                                   |                                                                                                       |                                              |                | CONTROL Y SEGUIMIENTO ANUAL |      | Meta numérica Anual 2017 | Meta CUMPLIDA anual 2017 | MENSUAL                                                                                                                                                                                                                       | OBSERVACIONES 2017 | % TECNICO del proyecto ANUAL |
|--------------------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------|-----------------------------|------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------|
|                                      |                  |                                    |                                                                     |                                                                                         |                                   |                                                                                                       |                                              |                |                             |      |                          | ABR                      | ABRIL                                                                                                                                                                                                                         |                    |                              |
| PROGRAMA QT                          | SUBPROGRAMA QT   | PROYECTO QT                        |                                                                     | METAS DE PRODUCTO                                                                       | Técnico Responsable               | ABR                                                                                                   | Meta mensual                                 | Avance Mensual | 20% ENE-ABR                 |      |                          | 94%                      |                                                                                                                                                                                                                               |                    |                              |
|                                      |                  |                                    |                                                                     |                                                                                         | Dir. Desarrollo                   | Material Cartilla de Seguridad e Información sobre CAPT colgadas en la Web de Quito Turismo           | 1                                            |                | 0,00%                       | 1,00 | -                        | 0,00%                    | Las metas de Seguridad Turística deberán ser eliminadas de la Dirección de Calidad y ajustadas a la dirección de Desarrollo ya que por decisión de la Gerencia General este tema será manejado por la Dirección de Desarrollo |                    |                              |
|                                      |                  |                                    |                                                                     |                                                                                         | Dir. Desarrollo                   | Arrastre de MAR (1): Estadísticas sobre seguridad turística consolidadas y entregadas a Planificación |                                              |                | 0,00%                       | 4,00 | -                        |                          | Las metas de Seguridad Turística deberán ser eliminadas de la Dirección de Calidad y ajustadas a la dirección de Desarrollo ya que por decisión de la Gerencia General este tema será manejado por la Dirección de Desarrollo |                    |                              |
|                                      |                  |                                    |                                                                     | Convenios suscritos e implementados<br>(MC: SUSCRIPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CONVENIOS ) | 2 convenios vigentes y ejecutados | Dir. Desarrollo                                                                                       | Arrastre de MAR (1): Seguimiento a Convenios |                | 12,50%                      | 8,00 | 1,00                     |                          | Las metas de Seguridad Turística deberán ser eliminadas de la Dirección de Calidad y ajustadas a la dirección de Desarrollo ya que por decisión de la Gerencia General este tema será manejado por la Dirección de Desarrollo |                    |                              |
|                                      | ACCIONES COMUNES | Acciones comunes                   | Acciones comunes                                                    | -                                                                                       |                                   |                                                                                                       |                                              |                |                             | -    | -                        |                          |                                                                                                                                                                                                                               |                    |                              |
|                                      | Talento Humano   | Gestión del Talento Humano CALIDAD | Gestión del Talento Humano COMERCIALIZACION Y ALIANZAS ESTRATEGICAS | Gestión 100%                                                                            |                                   |                                                                                                       |                                              |                |                             | -    | -                        |                          |                                                                                                                                                                                                                               |                    |                              |