



Quito D.M., 3 de junio de 2021

Señores

**EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE GESTION DE DESTINO
QUITO TURISMO**

Presente

Estimados señores

IVAN LOPEZ VILLALBA en mi condición de Director Ejecutivo de la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha CAPTUR en cumplimiento del honroso encargo de revisión del Informe de Gestión 2020 como parte del proceso de Rendición de Cuentas me permito expresar lo siguiente

1. PERSPECTIVA

Es difícil desdoblarse y tener 2 sombreros, así que mis comentarios se hacen como un ciudadano, pero además tengo la visión del Gremio en el que cumpla las honrosas funciones de Director Ejecutivo de la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha CAPTUR el que por su trabajo se preocupa por saber sobre las acciones que todos los actores realizan en favor del desarrollo turístico de la ciudad

2. CONTENIDO

La amplitud y detalle del Informe de trecientas cuarenta y un (341) páginas pasa revista a los diferentes aspectos de la gestión de la EPMGDT Quito Turismo lo que permite tener una visión completa de los principales aspectos que se deben considerar no solo en un documento que cumple con una obligación legal sino además en un instrumento para que la ciudadanía pueda estar al tanto de lo relevante de una entidad que tiene la enorme responsabilidad de gestionar la actividad turística que ha sido declarada oficialmente la vocación de la Ciudad y que debería ser su principal motor económico de desarrollo y bienestar para la sociedad y sus individuos

Este documento que debe estar en su integridad al alcance de todos los ciudadanos interesados en el desarrollo de la ciudad y de quienes especialmente les interesa la actividad turística, podría tener como una oportunidad de mejora una versión íntegra también, pero resumida para una mejor comprensión y alcance entre más actores sociales y del Sector

3. PARTICIPACION

La Constitución en su primer artículo consagra que el Ecuador es un Estado Participativo, desarrollando más adelante varios artículos relacionados al Derecho de Participación e incluso existe una Ley que con mayor amplitud trabaja sobre este importante Derecho y la forma en la que se puede hacer realidad y efectivamente se cristaliza tanto en favor de una mejor administración de la cosa pública como en el necesario control social que debe haber en cualquier gestión pública. Con relación a este tema a continuación expongo algunas ideas que considero se deben reflexionar y con los consensos adecuados implementar

04 JUN 2021

Recibido por:





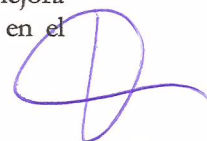
4. GOBERNANZA

El Sistema de Gobernanza del Turismo en la ciudad considero que tiene aspectos por mejorar y se deben tener en cuenta en este análisis, porque no se debe leer los documentos solo por su contenido sino por aquellas cosas que son parte de su entorno, aunque no estuvieran descritas en su texto

Así considero muy importante relieves que para una mejor forma de participación eficiente del Turismo en la ciudad pasa por que actores calificados por su técnica, experiencia y perfil puedan integrar los órganos de gobierno y decisiones de la ciudad. Así debería considerarse la participación de los prestadores de servicios turísticos legales y organizados que siempre existió desde su fundación en la entonces Corporación Metropolitana de Turismo en la que ocupaba un puesto en el Directorio la Cámara de Turismo de Pichincha CAPTUR.

Es tan importante el Derecho de Participación, pero tan difícil de hacer realidad por la intervención simultánea de todos los actores, que legítimamente además tienen intereses contrarios hasta comercialmente, que la forma de ejercer esa Participación se regula y ejecuta con las instituciones doctrinarias y legales previstas en los instrumentos antes referidos. Una forma de ese ejercicio es el Derecho de Representación por el cual un amplio sector homogéneo es Representado por sus Delegados o Representantes. Es así y por ello que los técnicos y especializados que ejercen la actividad turística de forma legal eran representados ante el Directorio de la entonces CMT ya señalada de forma que la participación era permanente y activa en toda la vida de la Entidad que nos ocupa. Si bien muchos actores podrían querer participar a través de un proceso de representación justamente la representatividad se alcanza por el número de asociados y su especialidad como actores formales y profesionales. Más allá de que la legislación existente así lo reconoce también

Igualmente me debo referir al denominado Consejo Consultivo de Turismo que ha sido materia de reforma en los últimos meses. Las importancias de estos mecanismos de participación deben ser comprendidos y regulados adecuadamente para evitar que se tornen inmanejables dificultando incluso lo que se quiere favorecer. No todos los actores tienen el mismo nivel de participación e interés directo, conocimiento, responsabilidad y oportunidad de involucrarse en la temática materia de participación. Para unos el tema es prioritario y directo y para otros es una actividad relacionada, subsidiaria pero no directa porque esa no es su actividad principal, no viven de ella y no pueden aportar con su accionar como aquellos que, si viven de esta actividad, si pueden aportar con su ejercicio a su desarrollo. Ponerles a todos en el mismo nivel de participación distorsiona su intervención y la capacidad de involucramiento y ventaja de participación. Poner a los barrios y territorios que tienen importantísimos actores en el mismo nivel de participación que los profesionales y empresarios que se dedican a la actividad de forma técnica y como medio de vida no corresponde a la realidad y afecta la participación de los actores directos en favor de quienes no viven directamente de la actividad. Esto no significa que estos no deban ser escuchados, pero debe haber niveles distintos de participación. Unos actores directos y otros actores indirectos en distintos niveles y espacios de participación. Es una oportunidad de mejora urgente la revisión y reforma de la Ordenanza que regula la participación de los actores en el Consejo Consultivo de Turismo





5. COMITÉ ASESOR DE LA TASA HOTELERA

Quito fue la primera ciudad del País con implementar una Tasa por Pernoctración que pagan los turistas y que los hoteles perciben y reportan por habitación ocupada, el valor correspondiente según su categoría. Como siempre Quito lidero al Ecuador en esta y otras iniciativas, en este caso además por sugerencia del propio sector privado con el ánimo de contar con recursos para las principales acciones que se deben ejecutar como la promoción, desarrollo y actividades descritas en los cuerpos legales vigentes. Con el fin de mantener una buena articulación público – privada se consideró el Comité Asesor del uso de los recursos de la denominada Tasa Hotelera. Nuevamente como una oportunidad de mejora se debería considerar que las reuniones del Comité Asesor fueran periódicas con una actuación mensual que permita hacer seguimiento permanente a la gestión de los recursos que deben manejarse independiente de los recursos de la EPMGDT Quito Turismo

Debe destacarse que el objetivo de creación de la Tasa Hotelera no era proveer de recursos a Quito Turismo y dejar que el Municipio ya no le provea de recursos financieros para su gestión. Al contrario, el fin era que los fondos que se recauden con la Tasa Hotelera sean **ADICIONALES Y COMPLEMENTARIOS** a los que le debe proveer la ciudad a través de sus ingresos permanentes. Esto desafortunadamente no se ha cumplido y los Fondos de la tasa Hotelera en lugar de ser **ADICIONALES** se han convertido en los fondos **SUSTITUTOS** incumpliendo los objetivos para los que se creó

De la revisión del Informe se puede apreciar como la mayor disminución de los ingresos son los derivados de la falta de entrega de recursos desde la administración municipal, pero también de este rubro y de la organización de eventos. En la información entregada aparece muy claro que había una estimación inicial de ingresos por negocios hoteleros de **USD\$1.500,000** y que fueron finalmente solo de **USD\$473,000** al final del ejercicio, así como una disminución de **USD\$600,000** por la organización de eventos a un valor de **USD\$0** por ese concepto en el ejercicio materia de análisis

6. APORTE UN DÓLAR POR UN DÓLAR

Cuando el Gobierno Nacional implementó con mayor fuerza el programa de descentralización de competencias y recursos en los Gobiernos Locales lo hizo a través del Turismo y suscribió 72 Convenios de Transferencia de Competencias iniciando por Quito. Posteriormente además al único municipio que le transfirió y aún mantiene la transferencia de la competencia de Registro Turístico es al de Quito. Al asumir el Municipio de Quito la competencia del Turismo lo hizo con mucha decisión y responsabilidad por lo que incluso desde la primera Ordenanza que dictó para regular esta actividad expresamente consagró la obligación del Municipio de contribuir con un dólar (USD\$1) por cada dólar (USD\$1) que los empresarios formales paguen por Tasa de la Licencia de Funcionamiento. Esta obligación impuesta por Ordenanza se cumplió siempre hasta hace unos años contribuyéndose incluso con más de los valores comprometidos. Desafortunadamente esa obligación impuesta por Ordenanza ya no se cumple por parte del Municipio que no le entrega a Quito Turismo ese dólar como contrapartida de los aportes de los empresarios turísticos. Más aún, con la existencia de la Tasa Hotelera mencionada en el apartado anterior de este pronunciamiento se ha querido sustituir la obligación del Municipio por el aporte de los establecimientos y de los turistas. Es necesario que se respete y cumplan las Ordenanzas y particularmente la que obliga al Municipio a contribuir con un dólar (USD\$1) por cada dólar que aporta el sector privado formal

7. INFORMES Y DATOS

Existe una pormenorizada presentación de los programas, avances, metas, indicadores, ingresos y gastos por cada uno de los componentes de los programas de la entidad, especialmente considerando la planificación institucional; además de la pormenorizada información que existe sobre el desempeño y programas por cada uno de los departamentos de la organización, lo que permite tener una visión clara de los resultados cuantificables de la gestión en este último año. Cualquier inquietud relacionada al ejercicio 2020 podría quedar absuelta con la sola revisión de la íntegra y total información entregada con detalle. Esta presentación sin duda completa como se señaló podría tener una oportunidad de mejora con una versión con indicadores cualitativos de la gestión del año pasado.

Es comprensible pero no nos satisface saber que de un presupuesto inicial de **USD\$7.511,725.38** por efectos de la Pandemia y sus resultados económicos negativos arribemos a un presupuesto final codificado de **USD\$4.162,270.01**. Una reducción tan importante refleja sin duda que en la administración municipal central la visión sobre el Turismo y su importancia como actividad económica y dinamizadora de la ciudad no es la que debería ser.

Sin embargo, debemos resaltar que aplicados criterios de evaluación a los programas (direcciones), se ha obtenido el resultado de avance técnico en este periodo con un **94% de eficacia**; el cual se obtuvo de la relación entre el porcentaje técnico a ser realizado-planificado en el periodo (100%), sobre el porcentaje de avance técnico efectivamente realizado en dicho periodo (94%). Lo cual ha sido realizado con un 96 % de presupuesto operativo asignado (comprometido total anual)

8. PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE DE QUITO AL 2021

La gestión de Quito Turismo se ha desarrollado cumpliendo los lineamientos, objetivos, estrategias y proyectos previstos en el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Quito al 2021. Una Institución tendrá éxito como en este caso en el que las acciones obedecen a una planificación de mediano plazo y no obedecen a los criterios temporales de autoridades políticas o administrativas de turno. Debemos destacar que en el trabajo de Quito Turismo materia de esta revisión existe el cumplimiento de las acciones derivadas de la planificación de la ciudad e institucional. Hay una nueva oportunidad de mejora en realizar un análisis del cumplimiento desde 2016 del Plan de la ciudad, para saber que se ha alcanzado, si se cambian los objetivos, estrategias o programas, las razones para ello y lo que debemos hacer todos al respecto

9. PANDEMIA COVID - 19

Sin duda el mundo ha sufrido la Pandemia por la enfermedad del COVID-19 y la crisis económica más grande sufrida desde que se tiene memoria derivada de la antedicha Pandemia. Esto sin duda ha afectado al Turismo como a ninguna otra actividad económica y eso se ve reflejado en el número de trabajadores desvinculados que en Ecuador ascienden a 55 mil empleos directos, con el cierre definitivo o temporal de casi el 20% del total de la planta de establecimientos turísticos, pérdidas en ventas de USD\$2,500 millones de dólares a nivel nacional; e, ingresos por menos de USD\$1,500 millones de dólares para la economía nacional llegando a USD\$700 millones versus los USD\$2,287.5 millones del año 2019 antes de la Pandemia. Quito sin duda ha tenido pérdidas porque presenta los indicadores afectados en algunos casos inferiores a los de otras ciudades del País.

La pérdida de ingresos del sector ha devenido en cierres definitivos y temporales de locales turísticos, menor recaudación tributaria por el Municipio de Quito lo que ha afectado igualmente a la economía de Quito Turismo lo que ha afectado también la disponibilidad presupuestaria que permita alcanzar las metas presupuestadas antes de que nadie pueda siquiera imaginar la gravedad de la pandemia y sus efectos en todos los órdenes incluyendo el presupuestario y por ende la capacidad de gestión de Quito Turismo

En el Informe hay un completo y detallado relato de cifras y acciones que la Pandemia ha generado que además debería ser materia de consulta por muchos actores para saber cómo se enfrentó esta terrible situación y lo que se podría hacer a futuro para enfrentar esta misma u otras circunstancias similares

10. CATASTRO TURÍSTICO

Nos llama la atención datos que deberían merecer un análisis más preciso y una verificación cruzando información con otras entidades públicas como el Servicio de rentas Internas e incluso otras áreas municipales como la Dirección Tributaria Financiera y Tesorería entre otras. Según los datos del Informe materia de estudio el catastro turístico actualizado contaría con 4.827 establecimientos hasta el mes de diciembre del año 2020, según lo cual habría un decrecimiento del 2% del catastro respecto diciembre de 2019, con fuente en los Indicadores del Catastro de la Dirección de Calidad. Nos parece que podría haber un subregistro que debería cotejarse con las fuentes señaladas, porque las personas muchas veces cierran su RUC o suspenden un establecimiento si tiene más de una actividad económica, pero muchas veces no informan a Quito turismo sobre esta novedad más aún si ha habido teletrabajo y siempre en materia de trámites administrativos hay una oportunidad de mejora de procesos y pasos.

Según la información mencionada en el documento en análisis en el año 2020 416 establecimientos turísticos han obtenido el Registro Turístico, mientras que 241 han notificado el cese de su actividad económica conforme lo establece el artículo 47 del Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo. Datos estos que nos llama la atención y que podrían ser verificados en este nuevo ejercicio

11. EMPRESA LIDER DE LA REGION

Debido a la oportunidad de ejercer cargos de nivel técnico en organizaciones iberoamericanas como la Federación de Cámaras de Turismo de Sudamérica FEDESUD y de la Red Interamericana y del Caribe de Pequeños Hoteles he tenido la oportunidad de conocer otras organizaciones de gestión de destinos en Centro y Sudamérica, e incluso algunas unidades administrativas de algunas ciudades incluso importantes capitales de países hermanos, en los que ni siquiera tienen una organización de gestión de destino sino solamente oficinas administrativas dentro de la estructura organizacional municipal. Sin duda Quito cuenta con una de las mejores organizaciones de gestión de destino de la región y es algo de lo que nosotros los quiteños y los ecuatorianos debemos sentirnos orgullosos. A veces somos muy críticos de nosotros mismos y no vemos lo bueno que hemos hecho en algunas áreas, como es este caso. Baste comparar con las oficinas de Turismo de las demás ciudades del Ecuador y para quienes nos ha sido posible comparar con las de otras ciudades de la región, para reconocer la gestión de la empresa de Turismo con que cuenta Quito.

Sin duda tenemos mucho camino por recorrer y muchas tareas pendientes, pero es indispensable hacer un análisis desde donde partimos para tener una mejor proyección. En ese análisis objetivo, carente de subjetividades, de afectos y desafectos se debe reconocer que Quito Turismo es un ejemplo regional como señala la Visión y Misión al 2021 del Plan de Turismo de la ciudad

Este resultado de muchos años de gestión debe honrarse en el futuro con un mayor y mejor desempeño en el que todos los actores sociales sin excepción debemos incluirnos y aportar, no solamente criticar que hay que hacerlo cuando corresponde, sino además proponer y aportar con ideas y recursos porque finalmente el beneficio es para la ciudad, nuestras empresas, trabajadores y la colectividad.

Hay que destacar que la administración y participación actual de los responsables de la gestión de Quito Turismo no solo ha estado a la altura de anteriores, sino que en algunos aspectos ha llevado con éxito sus responsabilidades más allá de lo que le corresponde y superando las expectativas, lo que considero que debe ser reconocido por todos oportunamente

12. CALIDAD

Quienes trabajamos con conceptos de Calidad consideramos que siempre hay oportunidades de mejora. Que nunca se llega a la perfección y que la gestión es una permanente lucha por alcanzar las metas que siempre se van poniendo hacia adelante en los diferentes planes y acciones propuestas. En esa línea el futuro se debe emprender con la participación de los actores, especialmente de quienes quieren aportar con ideas y recursos, para paulatinamente ir incorporando a todos los demás, con el fin de hacer una gestión compartida que además de exitosa en lo técnico tenga las características de ser ampliamente participativa

Quito lideró desde hace unos años el trabajo por la Calidad en la prestación de Servicios Turísticos con la implementación del denominado Sello Q de Calidad. Considero que se debe potenciar esa gestión, así como trabajar más en la Calidad de las personas (el Turismo es una industria de personas sirviendo a personas) en la de los establecimientos, en la de los recursos y destinos. Esa es una oportunidad de mejora que una vez recuperándonos de los efectos de la Pandemia que afectó el año 2020, todos debemos emprender

13. PRIORIZAR LA ACTIVIDAD

La falta de que el Turismo sea visto como la vocación de la ciudad y la que debería ser la principal actividad económica de la ciudad, por todas las instancias municipales como lo que dicen sus principales herramientas de planificación y regulación se ve reflejado en los principales problemas que tiene la ciudad y que afectan su desarrollo turístico.

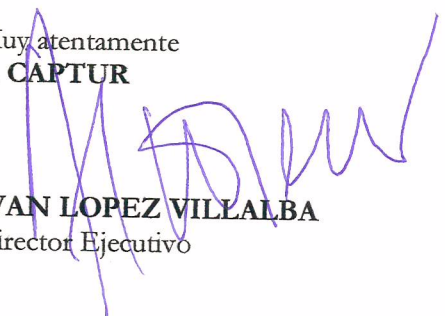
Se debería considerar al Turismo - como se ordena en esas herramientas técnicas con que cuenta la ciudad - como la vocación y primera actividad económica y entonces podría atacarse eficientemente los problemas de seguridad en todos los órdenes (física, sanitaria, ambiental, etc.); de facilidades con señalética, infraestructura urbana adecuada, movilidad incluyendo peatonalización; del ejercicio de la actividad (aforos, horarios de funcionamiento); de permisos, licencias y trámites (incluyendo el pago de las tasas por esos conceptos); de promoción y mercadeo del destino y su oferta; de afectación a segmentos como el de animación, entretenimiento, eventos, congresos, convenciones, y, todos los demás que afectan a la ciudad, al Turismo y su desarrollo

Esa labor no compromete solo a la Empresa de Gestión de Destino Turística Quito Turismo, pero no se puede entender su gestión sin entender el entorno en el cual se desarrolla y sin ver que muchas responsabilidades son compartidas con otras instancias municipales de las que depende por recursos y gestión política.

14. COMENTARIOS

Cualquier comentario, ampliación o información adicional que se requiera sobre este pronunciamiento estoy atento a sus noticias para su consideración, para lo que pueden dirigirse a las direcciones por ustedes registradas

Muy atentamente
p. **CAPTUR**



IVAN LOPEZ VILLALBA
Director Ejecutivo



Quito, 4 de junio de 2021

Sres.

QUITO TURISMO

PRESENTE

Como miembros de la mesa técnica para la Rendición de Cuentas de la gestión 2019-2020 de Quito Turismo y luego de revisar el documento entregado por parte de la institución podemos realizar las siguientes observaciones:

1.- En el cuadro de ingresos QT, de la *EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE GESTION DE DESTINO TURISTICO PRESUPUESTO 2020(Pág. 24)*, en la partida presupuestaria N° 190499000, se indica como *OTROS NO ESPECIFICADOS*; **Solicitamos se detalle la descripción de dichos valores.** Al ser dinero público, se debe transparentar la gestión de recursos.

2.- Dentro de la evaluación general del POA 2020, en el cuadro de *Avance presupuestario*, **Requerimos una mayor ampliación de términos entre el presupuesto pagado (81%) y el presupuesto comprometido (96%).**

3.- En la sección de *Gestión y Dirección de mercadeo en la promoción de mercados*. **Pedimos una especificación de como se realiza el cálculo del ROI en las acciones de mercadeo.**

Recomendamos que, en esta ejecución de *Rendición de Cuentas*, se considere entregar la información con mayor anticipación para tener una amplia capacidad de discernimiento, ya que el texto cuenta con cuantiosa información que exige mayor tiempo para procesarlo de manera adecuada.

Lenin Omar Saavedra Cedeño
C.i.: 1104121130
Delegado Zonal Eugenio Espejo

Jefferson Patricio Sandoval Olmedo
C.i.: 1722442132
Delegado Zonal La Delicia

TURISMO
grande ciudad
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN
04 JUN 2021

Recibido por:



Señores
Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico
Quito Turismo.
Att: Carla Cardenas
Gerente General
Quito Turismo

La Ciudad

Estimados Señores

Como miembro de la comisión de análisis de la gestión institucional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo, he recibido conforme el respectivo informe y he leído con detenimiento las diferentes acciones realizadas por la empresa y sus directores en todas las áreas de la empresa.

He observado que en la mayoría de ellas han llegado a un alto cumplimiento de su gestión, de su presupuesto y del POA que le corresponde a cada uno.

Entendemos las enormes dificultades que se han tenido en el año 2020 de operaciones en la empresa y los diversos cambios que se tuvieron que realizar para cumplir su trabajo.

Solamente recomendar que se realicen los mayores esfuerzos para conseguir una asignación presupuestaria adecuada para lograr los objetivos que quedaron pendientes y se logre posicionar al turismo como eje reactivador de la economía en el DM de Quito.

Podemos observar que desafortunadamente el municipio no cumplió la recomendación realizada por la OMT en que ayudaran a las empresas para que las obligaciones de las empresas con el Municipio fueran disminuidas y no se hizo como el sector privado lo planteo, pero esto no era una responsabilidad directa de la empresa que transmitió el pedido sino del Municipio y el Concejo que no aprobó la ordenanza.

Felicitamos a la empresa y su equipo por este informe.

Atentamente


Norman Bock T
Presidente Ejecutivo HQM

TURISMO
JEFATURA DE PLANIFICACIÓN

04 JUN 2021

Recibido por:

