



Quito
Alcaldía Metropolitana

Quito
Turismo

INFORME DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Nro. DD-001-2023-ER

FECHA DE INFORME: 13/7/2023 ✓

DATOS GENERALES

APELLIDOS - NOMBRES DE LA O EL SERVIDOR
ROMO TORRES ETZON ENRIQUE

PUESTO QUE OCUPA:
DIRECTOR DE DESARROLLO

CIUDAD – PROVINCIA DEL SERVICIO INSTITUCIONAL
MONTEVIDEO - URUGUAY

NOMBRE DE LA UNIDAD A LA QUE PERTENECE LA O EL SERVIDOR
DIRECCIÓN DE DESARROLLO

SERVIDORES QUE INTEGRAN EL SERVICIO INSTITUCIONAL: ROMO TORRES ETZON ENRIQUE

INFORME DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS ALCANZADOS

Con memorando Nro. EPMGDT-DD-2023-0136 se solicita la delegación al congreso turístico 360 e intercambio de experiencias con la intendencia de Montevideo en el programa CAMINA TOUR, el mismo que responde al siguiente detalle:

Mediante la Ordenanza Metropolitana N°309, se crea la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”, entidad jurídica de derecho público cuyos objetivos parten del principio de la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos para el posicionamiento de la ciudad de Quito como destino turístico sostenible a nivel nacional e internacional, así como el mejoramiento y difusión de los lugares turísticos y actividades culturales de Quito y sus áreas aledañas.

TURISMO 360

La Dirección de Desarrollo de Quito Turismo lidera la incorporación de tecnología en los productos turísticos en el marco de una apuesta de turismo sostenible en el DMQ, tanto en zonas urbanas como rurales. Con esto buscamos el desarrollo de la industria turística, el desarrollo de una economía local, y por ende el crecimiento de las parroquias rurales y los barrios urbanos.

El turismo fue uno de los primeros campos en los que se desarrolla y aplica el paradigma del desarrollo sostenible, como una alternativa viable para promover el crecimiento de la comunidad, enfatizando en el retorno de los beneficios que este movimiento o actividad genera. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), esta actividad se ha convertido en la primera actividad económica de varios países y en la de más rápido crecimiento en ingreso de divisas y creación de empleo.

El turismo es transversal e influye en amplios sectores económicos, ya sea de forma directa o indirecta, crea importantes fuentes de empleo, estimula inversiones en infraestructuras que benefician a los residentes y por lo tanto, a los visitantes, también se encuentran los sustanciales ingresos que a través de los impuestos se generan para las distintas administraciones públicas.

¿Qué buscamos como EP – Quito Turismo, con la participación en el congreso?

Dimensionar las características del modelo DTI – Destinos Turísticos Inteligentes, gestionado por SEGITTUR, así como identificar la temática dentro del ámbito académico y de gestión turística.

Generar nuevos aprendizajes, incentivar la transferencia de conocimientos, e intercambio de experiencias y buenas prácticas en la que se trabajará sobre turismo, gobernanza, sostenibilidad, inteligencia turística, tecnología, innovación y accesibilidad y que contará con la participación de especialistas de Uruguay y de Iberoamérica.

Fortalecer los conocimientos a través de visitas de campo e intercambio de experiencias con equipos técnicos que se encuentren implementando el DTI.

LOGROS ALCANZADOS

0000071

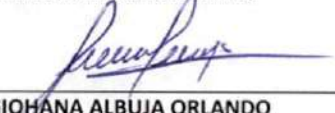
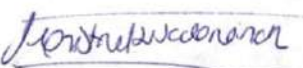
- Dimensionar el modelo de gestión DTI, para vincular a la cadena de valor que se trabaja en la EP-QT, buscando fortalecer su operación.
- Proponer un cambio en la implementación del modelo de calidad de la EP- QT, para fortalecer la industria turística.
- Generar mayor conocimiento sobre el estado de situación actual de 48 ciudades participantes en el congreso.
- Propuesta de convenio de hermanamiento entre Montevideo y Quito en el marco de ciudades capitales. Su eje principal será el Desarrollo turístico urbano y rural, compartir conocimientos para fortalecer vínculos.
- Generar un programa de intercambio de experiencia entre el equipo técnico y político de la Intendencia de Montevideo (Municipio) y el DMQ.
- Incorporación de la RED DTI del DMQ, en los próximos meses, en función de coordinación de la GG, con el presidente de la RED.
- Comparar logros alcanzados por la EP-QT, frente a la acción de otras ciudades, para identificar buenas prácticas e implementarlas en la EP-QT.
- Asistencia técnica de SEGITUR (España) y el Instituto de Ciudades Inteligentes (Argentina), para la implementación del modelo DTI.

ITINERARIO	SALIDA	LLEGADA	NOTA
FECHA dd-mmm-aaa	04/7/2023	08/7/2023	Estos datos se refieren al tiempo efectivamente utilizado en el cumplimiento del servicio institucional, desde la salida del lugar de residencia o trabajo habituales o del cumplimiento del servicio institucional según sea el caso, hasta su llegada de estos sitios.
HORA hh:mm	20H05	16H41	

TRANSPORTE						
TIPO DE TRANSPORTE (Aéreo, terrestre, marítimo, otros)	NOMBRE DE TRANSPORTE	RUTA	SALIDA		LLEGADA	
			FECHA dd-mmm-aaaa	HORA hh:mm	FECHA dd-mmm-aaaa	HORA hh:mm
AÉREO	LATAM	Quito - Lima	04/7/2023	20:05	04/7/2023	22:20
AÉREO	LATAM	Lima - Montevideo	04/7/2023	23:50	05/7/2023	06:25
AÉREO	LATAM	Montevideo - Lima	08/7/2023	07:25	08/7/2023	10:30
AÉREO	LATAM	Lima - Guayaquil	08/7/2023	12:00	08/7/2023	14:16
AÉREO	LATAM	Guayaquil - Quito	08/7/2023	15:50	08/7/2023	16:41

NOTA: En caso de haber utilizado transporte público, se deberá adjuntar obligatoriamente los pases a bordo o boletos.

OBSERVACIONES	
FIRMA DE LA O EL SERVIDOR COMISIONADO	NOTA
 ETZON ENRIQUE ROMO TORRES DIRECTOR DE DESARROLLO	El presente informe deberá presentarse dentro del término de 4 días del cumplimiento de servicios institucionales, caso contrario la liquidación se demorará e incluso de no presentarlo tendría que restituir los valores percibidos. Cuando el cumplimiento de servicios institucionales sea superior al número de días autorizados, se deberá adjuntar la autorización por escrito de la Máxima Autoridad o su Delegado

FIRMAS DE APROBACIÓN	
FIRMA DE LA O EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DEL SERVIDOR COMISIONADO	FIRMA DE LA O EL JEFE INMEDIATO DE LA O EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD
 GIOHANA ALBUJA ORLANDO GERENTE TECNICA	 MARIA CRISTINA RIVADENEIRA RICAURTE GERENTE GENERAL

Solicitud Nro.		Fecha de Informe	
DD-001-2023-ER		13/7/2023	
Datos Generales			
Nombres y apellidos del servidor		ETZON ROMO TORRES	
Puesto que ocupa		DIRECTOR DE DESARROLLO	
Ciudad – país de destino		MONTEVIDEO – REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY	
Unidad a la que pertenece la o el servidor		DIRECCIÓN DE DESARROLLO	
Servidores que integran la Comisión de Servicios Institucionales			
ETZON ROMO TORRES			
Informe de actividades y productos alcanzados			
1. Informe de actividades detallado			
ANTECEDENTES			
Con memorando Nro. EPMGDT-DD-2023-0136 se solicita la delegación al congreso turístico 360 e intercambio de experiencias con la intendencia de Montevideo en el programa CAMINA TOUR, el mismo que responde al siguiente detalle: Mediante la Ordenanza Metropolitana N°309, se crea la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”, entidad jurídica de derecho público cuyos objetivos parten del principio de la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos para el posicionamiento de la ciudad de Quito como destino turístico sostenible a nivel nacional e internacional, así como el mejoramiento y difusión de los lugares turísticos y actividades culturales de Quito y sus áreas aledañas. El Plan Operativo Anual (POA/PAC 2023) concentra sus estrategias al Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de la ciudad de Quito, cuya misión se enfoca en la gestión y cumplimiento de funciones que buscan la estructuración de una herramienta estratégica que brinde el marco de gestión común para el Desarrollo Turístico Sostenible de Quito; la garantía de continuidad y sostenibilidad de las políticas públicas para el desarrollo turístico de la ciudad a través de estrategias y acciones acordadas y empoderadas por los actores clave del sector; y la viabilidad para el desarrollo e inversión del turismo para la atracción y llegada de visitantes internacionales a través de la coordinación institucional que fortalezca el posicionamiento de Quito como un destino turístico único y sostenible en el entorno sudamericano y mundial.			

0000070

Turismo 360.- El Congreso Internacional sobre Destinos Turísticos Inteligentes es organizado por la Intendencia de Montevideo, en coordinación con la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (UdelaR) y la Asociación de Universidades Grupo Montevideo, con apoyo de Segittur, la Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes, el Instituto Ciudades del Futuro, la Asociación Turística de Montevideo y la Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay, en este marco la incorporación de las nuevas tecnologías en el fortalecimiento del destino turístico para el DMQ, buscamos que las TICs se transformen en uno de los ejes de desarrollo turístico y social en las zonas especiales turísticas y en la ruralidad logrando una oferta turística tanto para locales como para visitantes nacionales e internacionales. Al ser el "Turismo 360" una de las herramientas para lograr Destinos turísticos Inteligentes, con un enfoque hacia la competitividad, hemos podido apreciar en el destino Quito en Ecuador, todas las bondades que ofrece la ciudad en el campo turístico, principalmente desde los ámbitos del patrimonio, la gastronomía y la naturaleza. Es por lo que se busca participar en el congreso internacional para identificar logros y dificultades de la implementación del turismo inteligente y sobre todo conocer de primera mano el modelo - DTI (destinos turísticos inteligentes).

El objetivo de la Dirección de Desarrollo es gestionar el desarrollo de productos/servicios turísticos del Distrito Metropolitano de Quito de manera sostenible para garantizar la experiencia positiva del visitante en el destino. En ese sentido es competencia de Quito Turismo brindar las facilidades y adecuaciones necesarias para su desarrollo en los espacios bajo su administración, y en otros espacios de interés turístico.

Dentro del Plan estratégico de Turismo Sostenible del DMQ con proyección al 2023, las acciones, programas y proyectos que impulsen el desarrollo de productos turísticos en el DM Quito se enmarcan en el pilar de **productos, desarrollo e inversiones**.





Plan Estratégico y Base Programática
Cartera de proyectos- DIRECCIÓN DE DESARROLLO



Dentro de las acciones prioritarias para el desarrollo de una diversificación de la oferta del DMQ se encuentran vinculada a la innovación turística, el mismo que se incorpora en los principios del plan estratégico de turismo. “Innovación: El turismo en el destino Quito cuenta con excelentes atractivos turísticos, con propuestas únicas y diferenciadoras en la región. Sin embargo, los paradigmas e inercias de la operación con justificaciones improductivas han obstaculizado que se desarrolle nuevos productos, nuevos destinos, nuevas experiencias, nuevos espacios y dinámicas dentro del DMQ. El espacio para innovar es amplio por el tipo de oferta y potencial que tiene el destino, por las tendencias y preferencias del mercado. El desarrollo del turismo en Quito requerirá de innovación bien entendida, con la premisa de que la sustentabilidad económica es un principio asumido”.

TURISMO 360

La Dirección de Desarrollo de Quito Turismo lidera la incorporación de tecnología en los productos turísticos en el marco de una apuesta de turismo sostenible en el DMQ, tanto en zonas urbanas como rurales. Con esto buscamos el desarrollo de la industria turística, el desarrollo de una economía local, y por ende el crecimiento de las parroquias rurales y los barrios urbanos.

El turismo fue uno de los primeros campos en los que se desarrolla y aplica el paradigma del **desarrollo sostenible**, como una alternativa viable para promover el crecimiento de la comunidad, enfatizando en el retorno de los beneficios que este movimiento o actividad genera. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), esta actividad se ha convertido en la primera actividad económica de varios países y en la de más rápido crecimiento en ingreso de divisas y creación de empleo.

El turismo es transversal e influye en amplios sectores económicos, ya sea de forma directa o indirecta, crea importantes fuentes de empleo, estimula inversiones en infraestructuras que benefician a los residentes y por lo tanto, a los visitantes, también se encuentran los sustanciales ingresos que a través de los impuestos se generan para las distintas administraciones públicas.

0000069



También es relevante considerar lo que Vidal y Márquez (2007) mencionan, con relación a que el turismo es un punto de encuentro, germen de nuevas relaciones internacionales, de conocimiento mutuo entre culturas y creencias aparentemente antagónicas. Este nuevo modelo de desarrollo será siempre un proceso complejo de concertación entre los actores, agentes, sectores y fuerzas que interactúan dentro de los límites de un territorio, con el propósito de impulsar un proyecto común que combine la generación de crecimiento económico, equidad, cambio social y cultural, sostenibilidad ecológica, viabilidad económica, enfoque de género y la calidad de vida de quienes viven en ese territorio o localidad (Rodríguez y Zizumbo, 2009: 269).

Brinckmann. E, Brinckmann. N y Mueller (2010), coinciden con lo antes expuesto, mencionando que algunos de los atributos básicos propuestos por Gallopín (2003), al sentar las bases del turismo sostenible en los destinos, los valores de la identidad y el cuidado de las culturas locales, se convierte en una tarea prioritaria, un reto y un compromiso que corresponde a todos en la sociedad.

Para alcanzar la sostenibilidad turística, Mazaro y Varzin (2008) plantean que es esencial estructurar la oferta turística local, actuando a mediano y largo plazo como importante factor de desarrollo; también es necesario que se aprovechen las potencialidades que ofrece el territorio, brindando nuevas modalidades turísticas basadas en el uso equilibrado y sostenido, así como en una utilización y administración de los recursos, bajo una práctica integral y flexible de acuerdo con la dinámica competitiva y el uso de la innovación y las nuevas tecnologías de la información.

En relación al uso de las nuevas tecnologías de información que cae en el campo de la gestión turística: el concepto de destino turístico inteligente, el cual surge a partir de la noción de ciudad inteligente (Generalitat Valenciana, Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas, Institut Universitari d'Investigacions Turístiques de la Universitat d'Alicant, 2015), es decir, una ciudad en donde el uso de las tecnologías de la información y la comunicación se unen a la infraestructura tradicional del sitio, con el fin de desarrollar una nueva y más efectiva forma de comprender y atender la problemática urbana y rural para el caso del DMQ (Batty, Fosca, Bazzani y Ouzounis, 2012).

Para la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (segittur), un destino inteligente se refiere a un destino turístico que es innovador, con una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, es accesible para todos, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, a la vez que mejora la calidad de vida del residente.

Para Buhalis y Amaranggana (2015), el turismo inteligente es el resultado de la interconexión de todas las partes interesadas por medio de plataformas dinámicas y de flujos de comunicación intensiva, tanto en conocimiento, como en sistemas para mejorar el soporte de decisiones, obteniendo una mejora significativa en la experiencia del turista, incrementando la competitividad del destino y dándoles satisfacción a los visitantes con el uso de la sostenibilidad (Del Vecchio et al., 2018).



Características de un destino turístico inteligente Lamfus, Martín, Alzua-Sorzabal y Torres Manzanera (citados en Schmidt-Cornejo et al., 2016, p. 54) mencionan que un destino turístico se considera inteligente cuando se cumplen las siguientes características (Del Vecchio et al., 2018):

- Uso intenso de la infraestructura tecnológica proporcionada por el Smart City, con el fin de mejorar la experiencia de turismo de los visitantes, de carácter personalizado y haciéndoles conscientes de los servicios y locales turísticos, así como de los productos disponibles en el destino.
- Uno de los puntos más importantes es el de tener un enfoque totalmente centrado en el turista, de esta forma se toman en cuenta sus necesidades, preferencias y requisitos, para obtener una grata experiencia y mayor satisfacción durante su viaje.

Schmidt-Cornejo et al. (2016) mencionan al respecto que la diferencia entre un destino tradicional y uno inteligente tiene que ver con que, en el segundo, tanto los servicios como la infraestructura se encuentran altamente tecnificados y brindan la sensación de respuesta inmediata a las necesidades de información, para el turismo es visto como un servicio.

Otro elemento importante son los ciudadanos, la sociedad y los actores del destino, que, según estos autores, conforman una democracia contemporánea real y digital conocida también como e-democracy. Autores como Schmidt-Cornejo et al. (2016), señalan algunas de las características que un destino inteligente debe cumplir, con enfoque tanto en la sociedad como en las empresas y el gobierno: vialidades para ciclistas, banquetas para transeúntes, manejo de aguas residuales, manejo de la basura y reciclado, uso de redes sociales y página web, internet abierto en las principales vialidades y sitios turísticos, placas con código QR, uso de aplicaciones y realidad aumentada.

TURISMO 360

La Dirección de Desarrollo de Quito Turismo lidera la incorporación de tecnología en los productos turísticos en el marco de una apuesta de turismo sostenible en el DMQ, tanto en zonas urbanas como rurales. Con esto buscamos el desarrollo de la industria turística, el desarrollo de una economía local, y por ende el crecimiento de las parroquias rurales y los barrios urbanos.

El turismo fue uno de los primeros campos en los que se desarrolla y aplica el paradigma del **desarrollo sostenible**, como una alternativa viable para promover el crecimiento de la comunidad, enfatizando en el retorno de los beneficios que este movimiento o actividad genera. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), esta actividad se ha convertido en la primera actividad económica de varios países y en la de más rápido crecimiento en ingreso de divisas y creación de empleo.

El turismo es transversal e influye en amplios sectores económicos, ya sea de forma directa o indirecta, crea importantes fuentes de empleo, estimula inversiones en infraestructuras que benefician a los residentes y por lo tanto, a los visitantes, también se encuentran los sustanciales ingresos que a través de los impuestos se generan para las distintas administraciones públicas.

La Norma une 178501:2018, de la Asociación Española de Normalización y Certificación (aenor, 2018), precisa el cómo se deben gestionar estos destinos, y plantea metas a partir de estos cuatro pilares.

0000068



A continuación, describimos conceptualmente los cuatro pilares del DTI, destino turístico inteligente:

Se entiende como **innovación** todos aquellos planteamientos de gestión coordinada capaces de generar mejoras importantes en las actividades que se llevan a cabo durante la estancia en el destino turístico; son las mejoras que provienen de la implementación de los instrumentos de gestión innovadora. La innovación sirve al propósito de incrementar la eficiencia de los procesos de promoción turística, así como en el establecimiento de una gestión coordinada en el destino.

En cuanto a la **tecnología**, se refiere a todas sus versiones, es decir, tecnologías de información, de mejoras energéticas y de comunicaciones. Se incluye también la vigilancia tecnológica, encaminada a recuperar toda la información útil de mercados y clientes por medio de la captación de datos y su análisis en tiempo real. También se tienen en cuenta el desarrollo de productos eficientes, de procesos y servicios del destino. A estos aspectos se agrega la promoción del destino en plataformas tecnológicas mediante el uso de nuevos medios de difusión y promoción.

Por **accesibilidad universal**, se entiende una forma de agregar valor a cualquier iniciativa generada por todas las partes interesadas, con el fin de que esta se extienda a toda la cadena de valor; incluye el acceso a la información y los diferentes contenidos turísticos en varios idiomas, para incrementar el entendimiento de los servicios; también considera la mejora del transporte público por medio del uso de la sensorización y las tecnologías de la información y comunicación. El objetivo de este pilar es que todos los usuarios, incluyendo a los turistas con capacidades diferentes, accedan a los recursos turísticos sin restricciones.

La **sostenibilidad** es entendida como la gestión razonable y eficaz de todos los recursos disponibles, que incide de manera determinante en la calidad de vida de los habitantes y turistas, y a partir de ello en la mejora de la competitividad del destino y de las empresas que operan en él. Se enfoca asimismo en promover un turismo que explote racionalmente los recursos.

La participación en el congreso internacional Turismo 360

El congreso Internacional sobre Destinos Turísticos Inteligentes es organizado por la Intendencia de Montevideo, en coordinación con la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (UdelaR) y la Asociación de Universidades Grupo Montevideo, con apoyo de Segittur, la Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes, el Instituto Ciudades del Futuro, la Asociación Turística de Montevideo y la Asociación de Hoteles y Restaurantes del Uruguay.

Está dirigido a empresas y emprendedores de la cadena de valor turística de Uruguay y de América del Sur.

¿Qué buscamos como EP – Quito Turismos, con la participación en el congreso?

- Dimensionar las características del modelo DTI – Destinos Turísticos Inteligentes, gestionado por SEGITTUR, así como identificar la temática dentro del ámbito académico y de gestión turística.
- Generar nuevos aprendizajes, incentivar la transferencia de conocimientos, e intercambio de experiencias y buenas prácticas en la que se trabajará sobre turismo, gobernanza, sostenibilidad, inteligencia turística, tecnología, innovación y accesibilidad y que contará con la participación de especialistas de Uruguay y de Iberoamérica.

- Fortalecer los conocimientos a través de visitas de campo e intercambio de experiencias con equipos técnicos que se encuentren implementando el DTI.

Desarrollo de la misión:

04 de julio de 2023.

Viaje Quito – Lima, 20H05 – 22h20, y viaje Lima – Montevideo 23h50 – 06h25, llegando el 5 de julio de 2023, a las 06H30 am al aeropuerto.

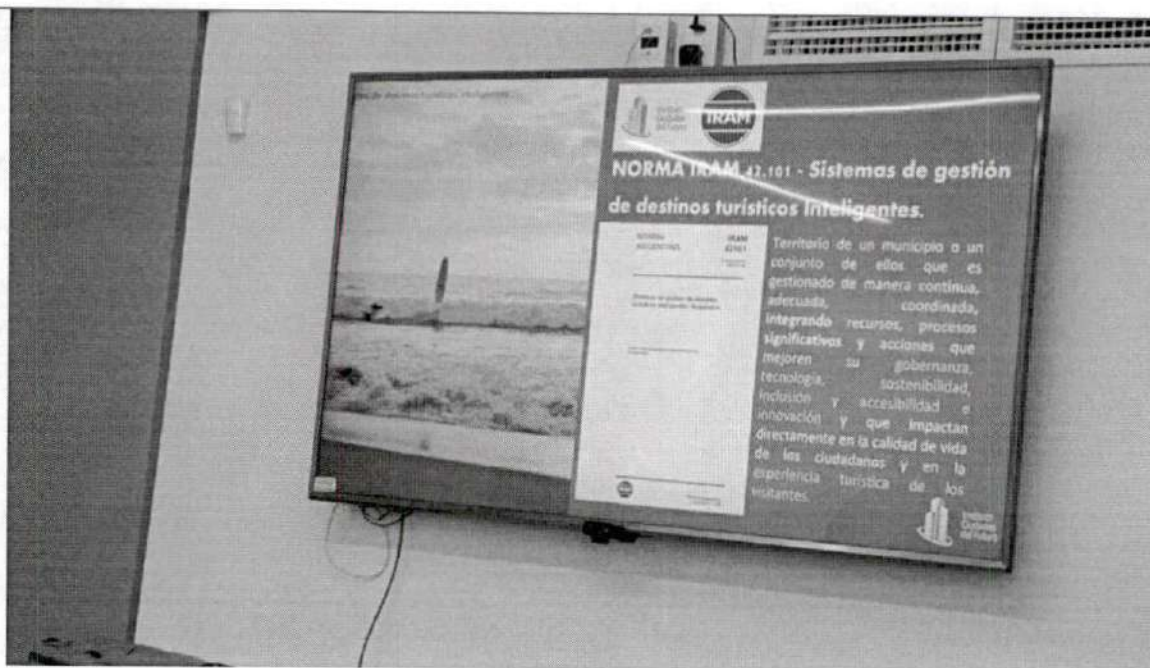
05 de julio de 2023

Visita a las instalaciones de la Dirección de turismo en Montevideo ubicadas en el mercado del puerto, saludos al equipo directivo y técnico para la EP-QT.

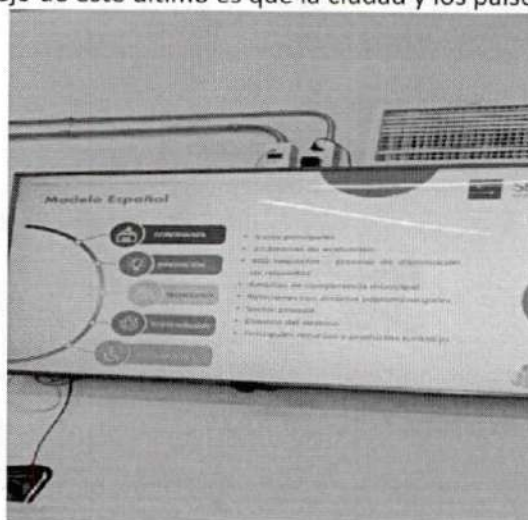
Participación en el taller con expertos sobre modelo de Destinos Turísticos Inteligentes (Modelo de gestión DTI, análisis comparado de los siguientes países: 1. Brasil; 2. Argentina; 3. Uruguay; y, 4. España, este análisis permitió identificar la estructura general del modelo de gestión DTI. El equipo que generó el análisis es del Instituto de ciudades del Futuro.



Argentina a diferencia de Brasil y Uruguay cuenta con un marco normativo que permite la implementación del Modelo DTI en su país, lo que ha permitido ordenar la gestión del destino o de los micro destinos para el fortalecimiento del turismo interno y externo.



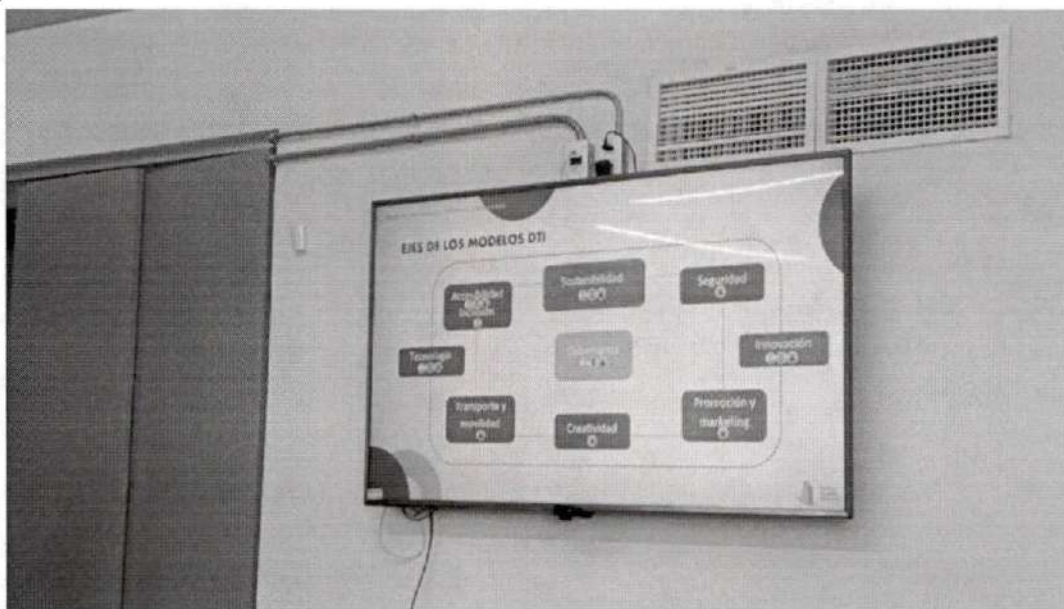
El modelo DTI, en su gran mayoría en los países que se implementan, cuenta con 5 componentes base: 1. Gobernanza; 2. Innovación; 3. Tecnología; 4. Sostenibilidad; y 5. Accesibilidad. Estos componentes han permitido generar otras condiciones del desarrollo turístico, generando política pública y en ese marco nuevos programas y proyectos que vinculan a una industria turística privada que debe innovar sus productos o condenarse al rezago, lo complejo de este ultimo es que la ciudad y los países pierden visitantes.



El componente tecnológico, busca vincular el mejoramiento de la gestión de los servicios públicos prestados por las unidades de turismo de los gobiernos intermedios y como este a través de sus plataformas mejoran, tramitologías, interconectan redes sociales, como mecanismos de información directa al ciudadano en su territorio



Finalmente en el taller se generó un análisis comparado de los componentes del modelo de gestión de los cuatro países en análisis, lo interesante de este ultimo punto del taller fue que en el marco de las necesidades de las ciudades o países se pueden incorporar otros componentes que le den mayor fuerza a la gestión del destino turístico, por ejemplo en Brasil se incorpora el componente de SEGURIDAD TURÍSTICA, esto implica que cada ciudad puede tropicalizar su propuesta de modelo de gestión en función de sus necesidades, pero al menos mantienen los 5 componentes estándares que nos permite comparar los avances entre países y ciudades.

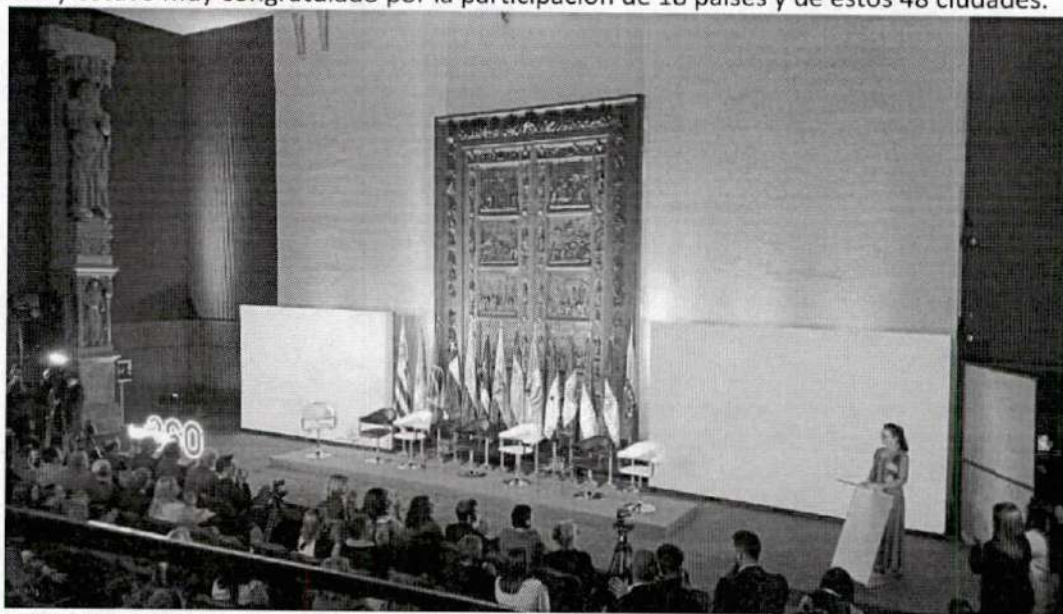


Para finalizar el primer día de trabajo conjunto con la Dirección de Turismo de Montevideo, se mantuvo reunión de trabajo con el Director de Desarrollo Productivo, el Director de coordinación del parlamento y el director de Turismo con su equipo de trabajo, acompañados de la Dirección de Cooperación internacional, en esta se identificó la necesidad de generar un convenio de hermanamiento entre ciudades capitales de Sudamérica para el trabajo articulado en el eje de turismo inteligente para el desarrollo.



06 de julio de 2023

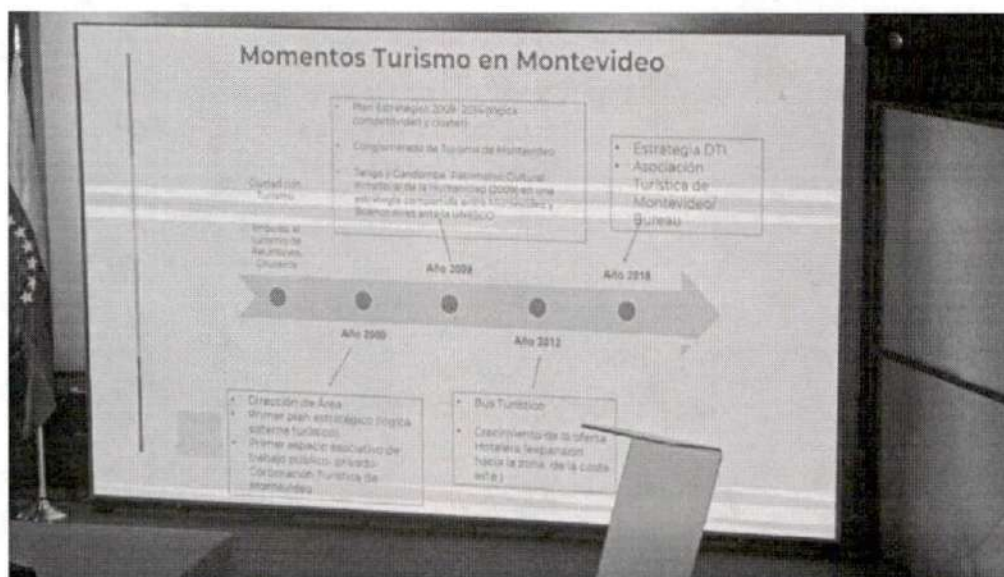
Inicio del Congreso de Turismo 360, en este participo el intendente de Montevideo (Alcalde) para su inauguración y estuvo muy congradulado por la participación de 18 países y de estos 48 ciudades.



Otro actor fundamental en el congreso fue la Red Iberoamericana de Destinos Turísticos inteligentes, los mismos que mantendrán reuniones el fin de semana una vez terminado el congreso, para identificar nuevos participantes

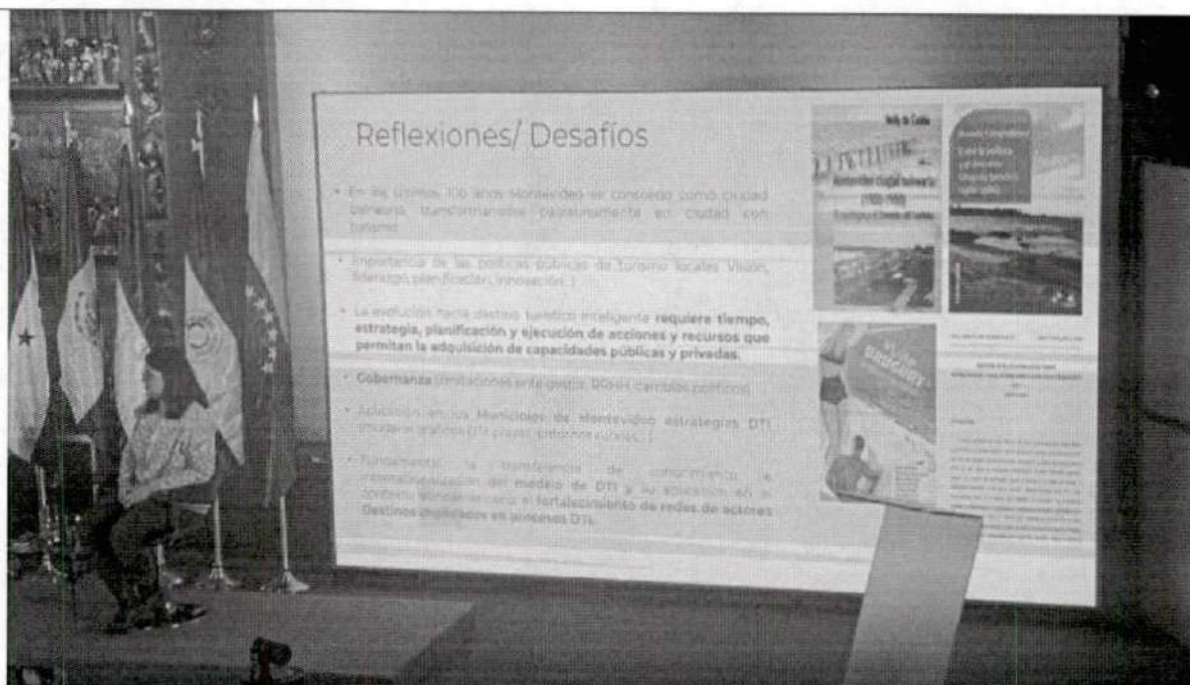


En el marco de las presentaciones el primero en arrancar fue la ciudad de Montevideo, identificando su hoja de ruta para la implementación del modelo DTI, una vez que ha terminado su auto diagnóstico.

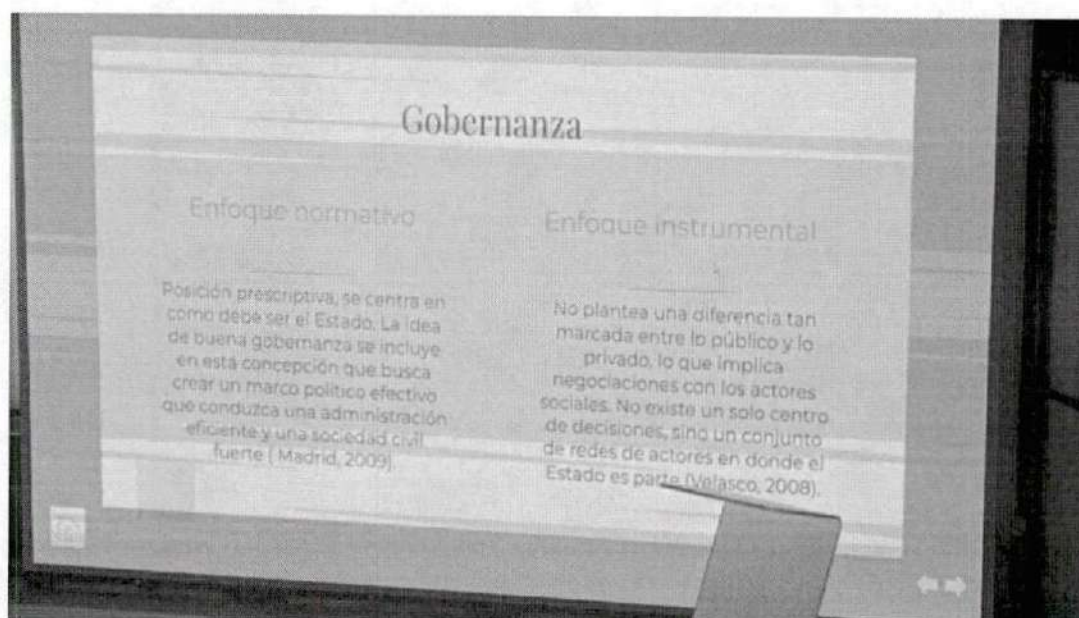


Parte de este ejercicio en la ciudad de Montevideo fue la identificación de los desafíos planteados para la ciudad, el mas importante es la entrada intersectorial al diseño de política pública, porque es muy necesario la articulación entre distintos actores internos de los gobiernos intermedios para lograr un abordaje estratégico para la gestión integral del destino turístico.

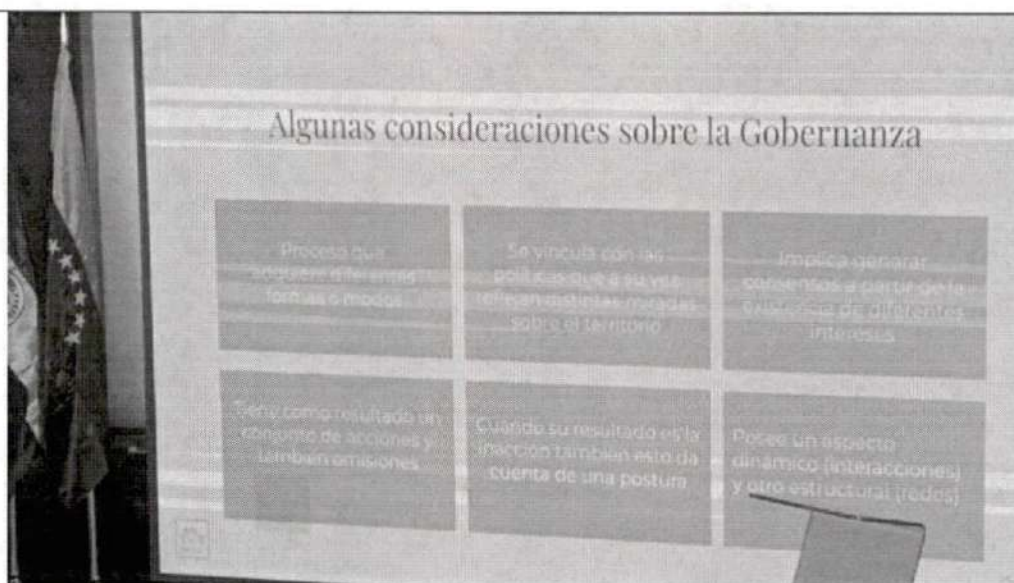
0000065



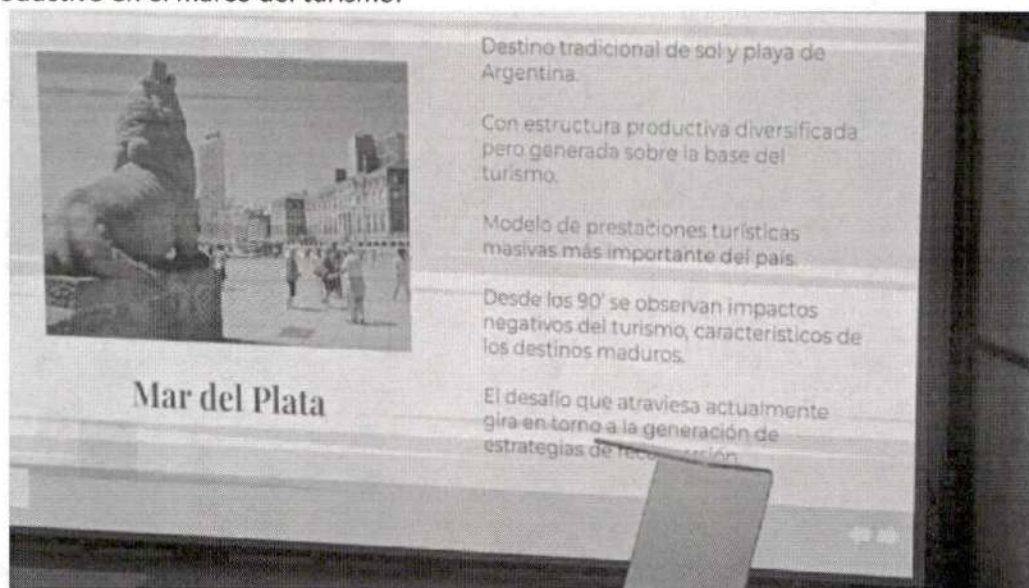
Implementar un modelo DTI, implica trabajar en un esfuerzo grande para conseguir la GOBERNANZA del sector a nivel territorial, esto vinculado a la industria privada, la academia, la ciudadanía, y los distintos niveles de gobierno, que buscarán vincular a la cooperación internacional para operar el modelo. En este marco se debe partir por el enfoque de la gobernanza que asuma la entidad que gestiona el destino turístico de la ciudad.



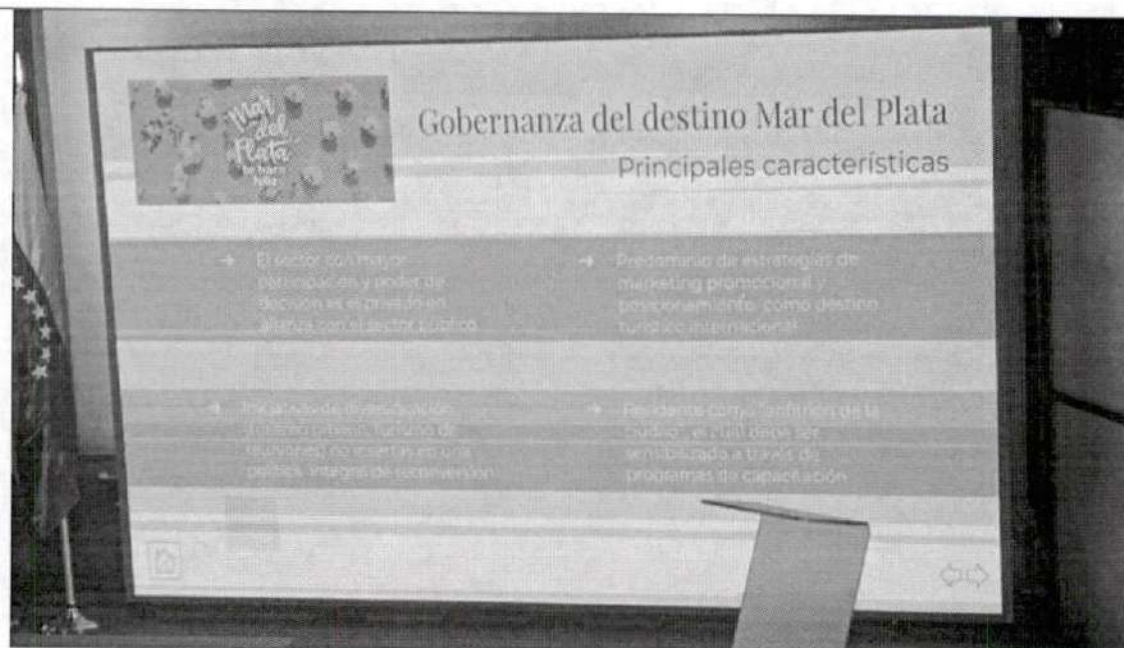
Finalmente, en el marco de la gobernanza se debe tener en cuenta los distintos intereses que tienen todos los actores que participan en el modelo DTI, y en ese marco lo que funciona como norte, es una agenda de política pública de la ciudad, para garantizar una alineación estratégica de los distintos actores.



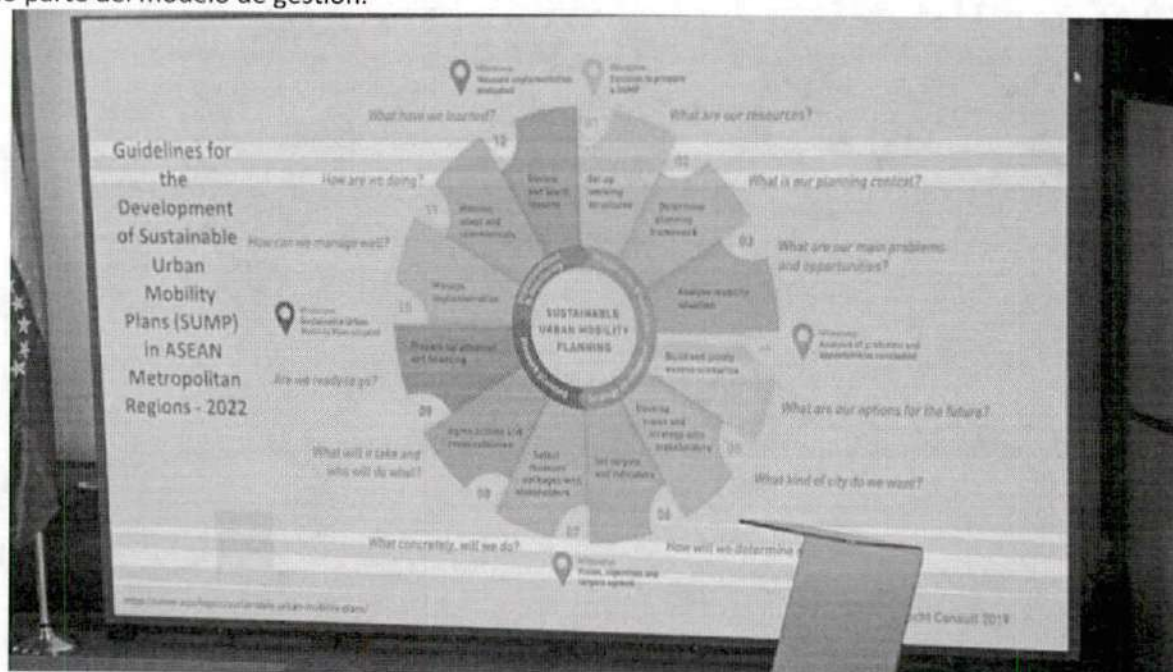
Otra de las ciudades que expuso su modelo DTI, fue la ciudad de Mar del Plata, la misma que expuso el modelo productivo en el marco del turismo.



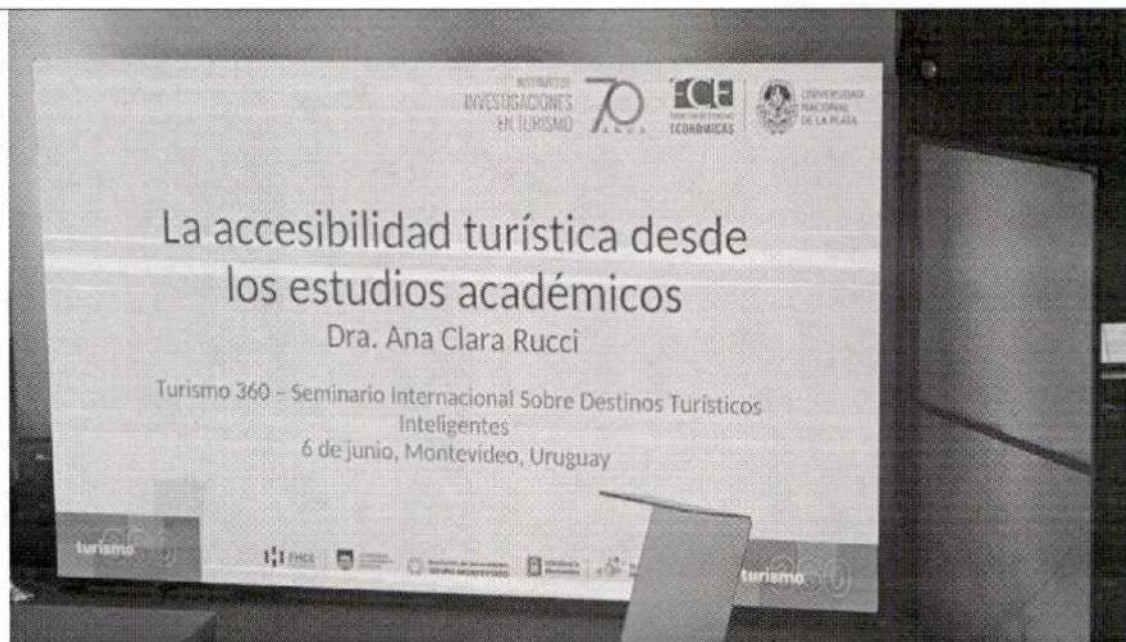
Cada ciudad cuenta con distintas características en función de su modelo y enfoque de gobernanza para generar procesos articulados.



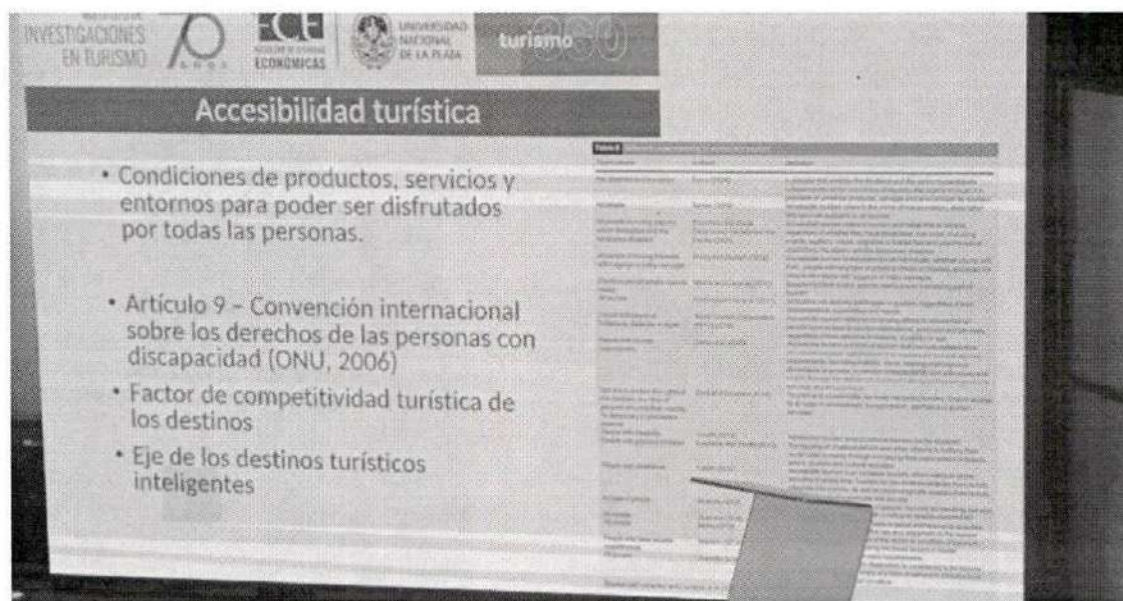
Los modelos de gobernanza cuentan con distintas aristas de gestión, la clave siempre es la política pública, como parte del modelo de gestión.

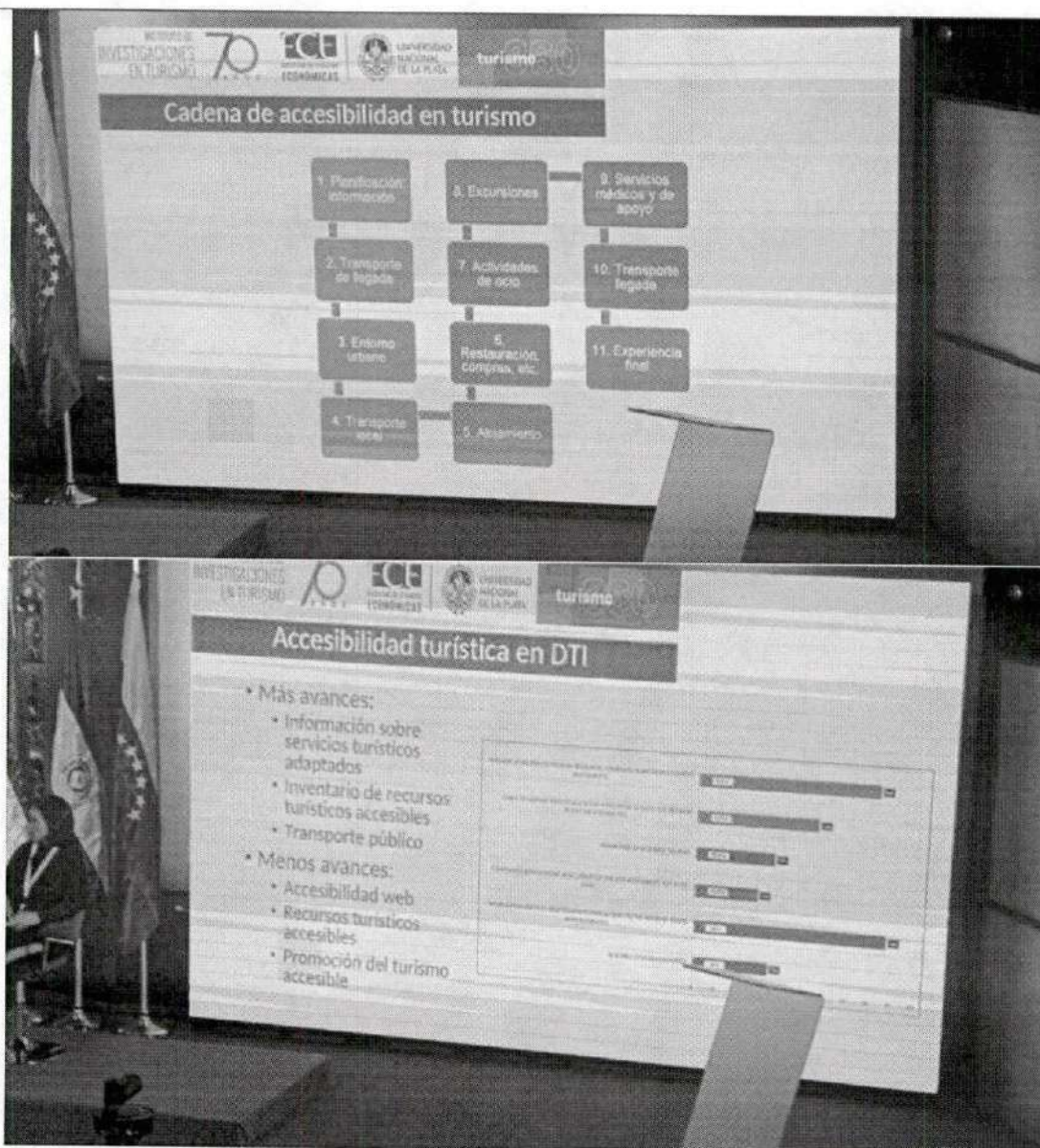


Otro de los elementos del modelo es la ACCESIBILIDAD, el mismo que parte de de la generación de programas y proyectos y la prestación de servicios, estos alineados a otros productos de la ciudad, como la movilidad que genera otras condiciones de apoyo para este grupo poblacional.



Bajo esta propuesta se necesita un marco normativo fuerte que permita la interacción entre la ciudadanía que necesita estos servicios y sus proveedores, para estandarizar las acciones que se planteen o a su vez estandarizar los servicios públicos en las distintas entidades responsables de la accesibilidad.

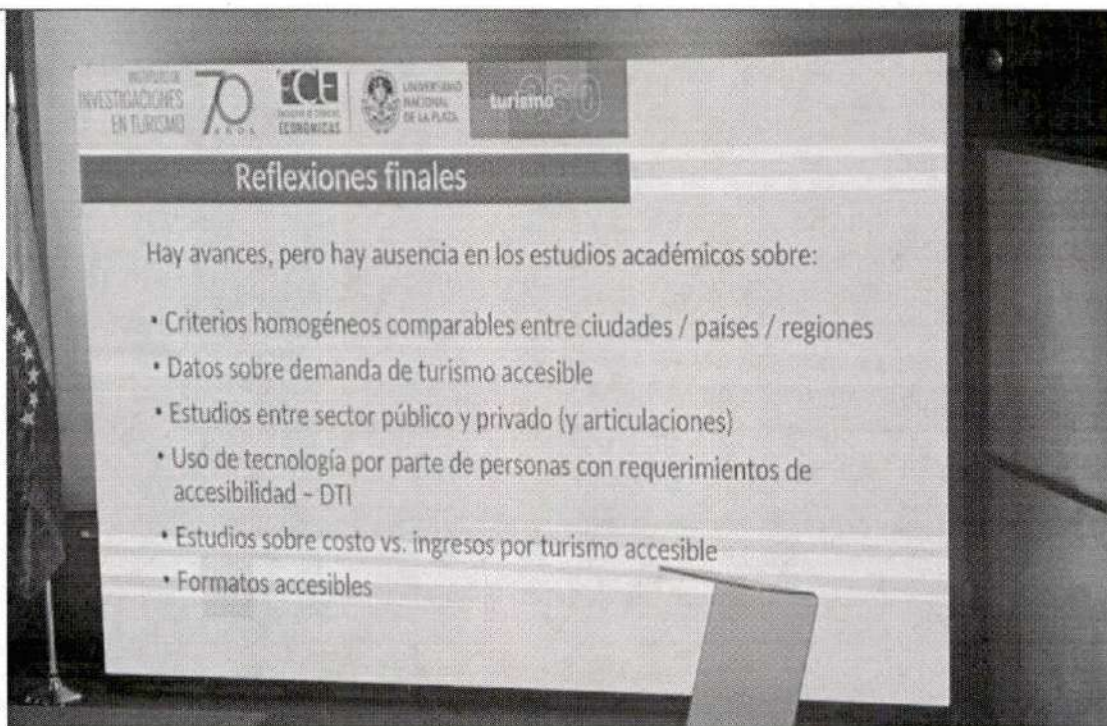




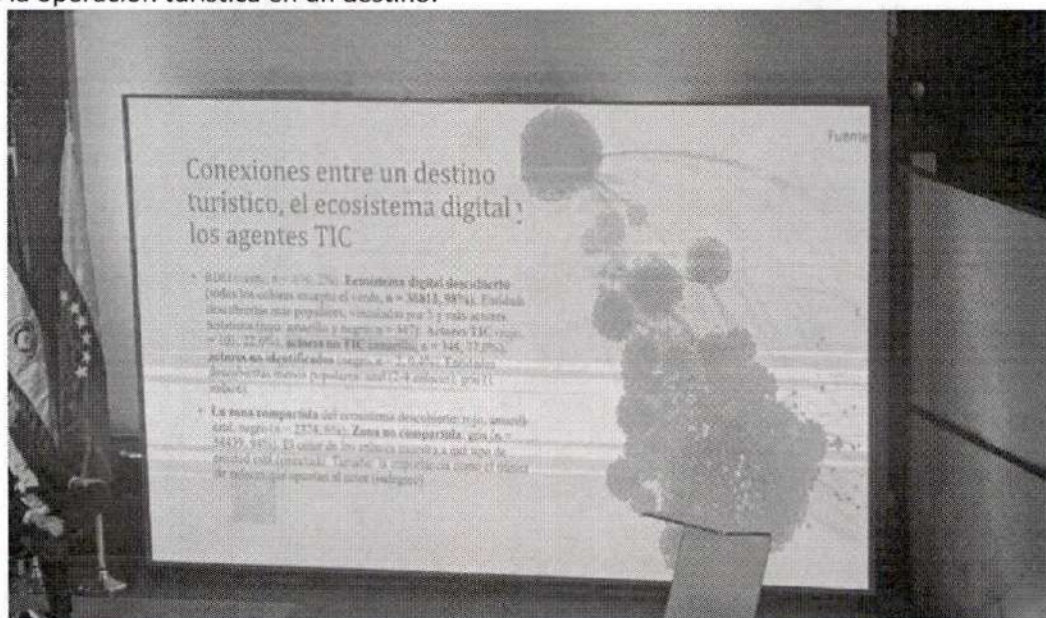
La ventaja de este proceso, esta dada por los trabajos ya implementados por la Dirección de Desarrollo, así que será fácil incorporar las propuestas muy bien logradas por la academia, y las ciudades que participaron en el congreso turismo 360, ya que inclusive esta acción esta ligada al proyecto que se está ejecutando con Francia en relación con las ciudades que son partes de este proceso en América del Sur:

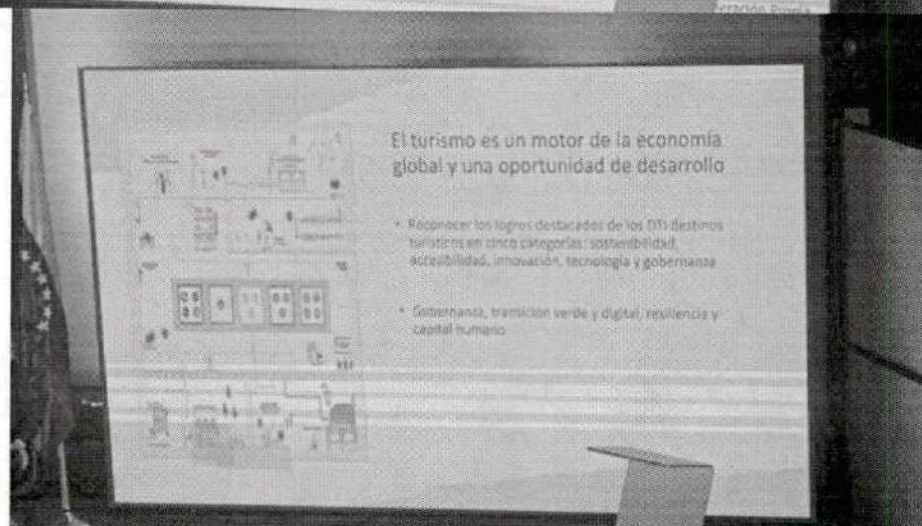
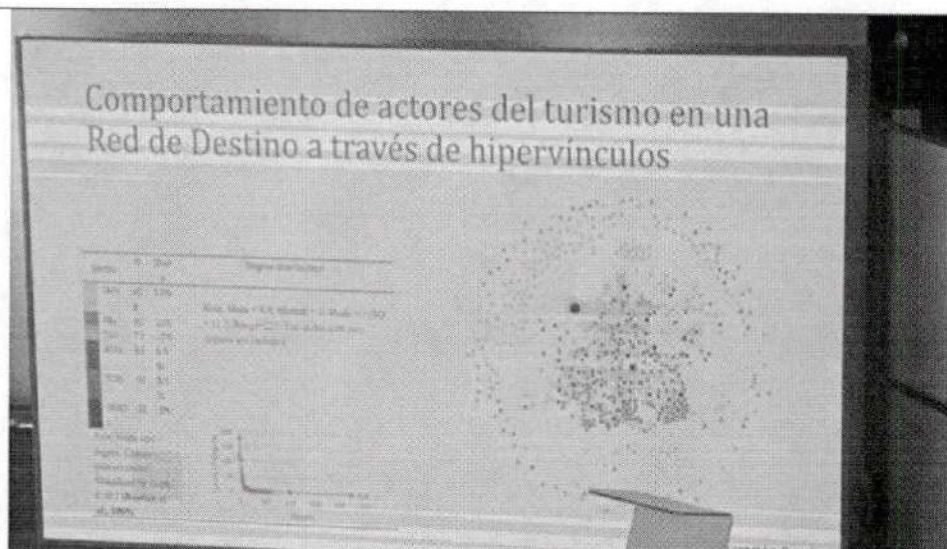
- Paipa
- Cartagena
- puebla
- Quito
- Loja, y
- Cuenca

Esta alianza entre ciudades acortara la curva de aprendizaje en los procesos que se vienen implementando de accesibilidad en el marco del turismo sostenible.

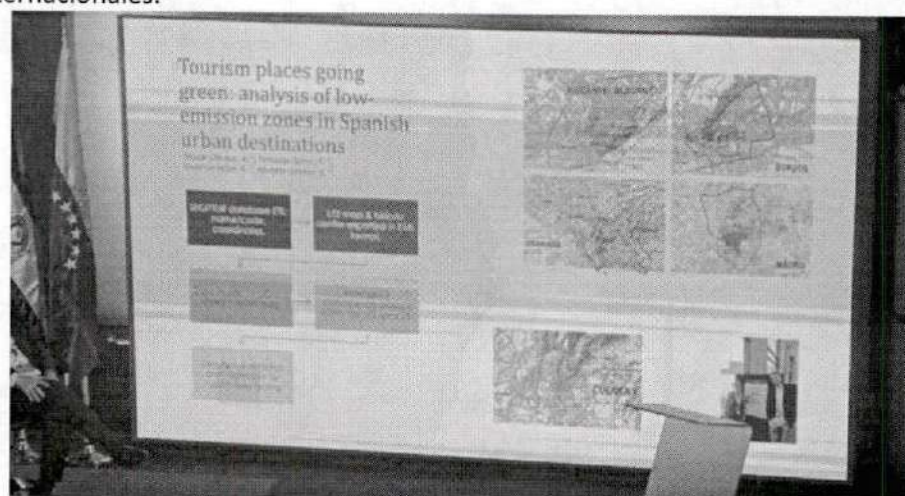


TICs, Su uso potencia el trabajo de inteligencia de mercado para el sector público y privado en el ámbito turístico, vinculado a esto se busca generar modelos de gestión que permitan producir datos y estos se vinculen a la operación turística en un destino.





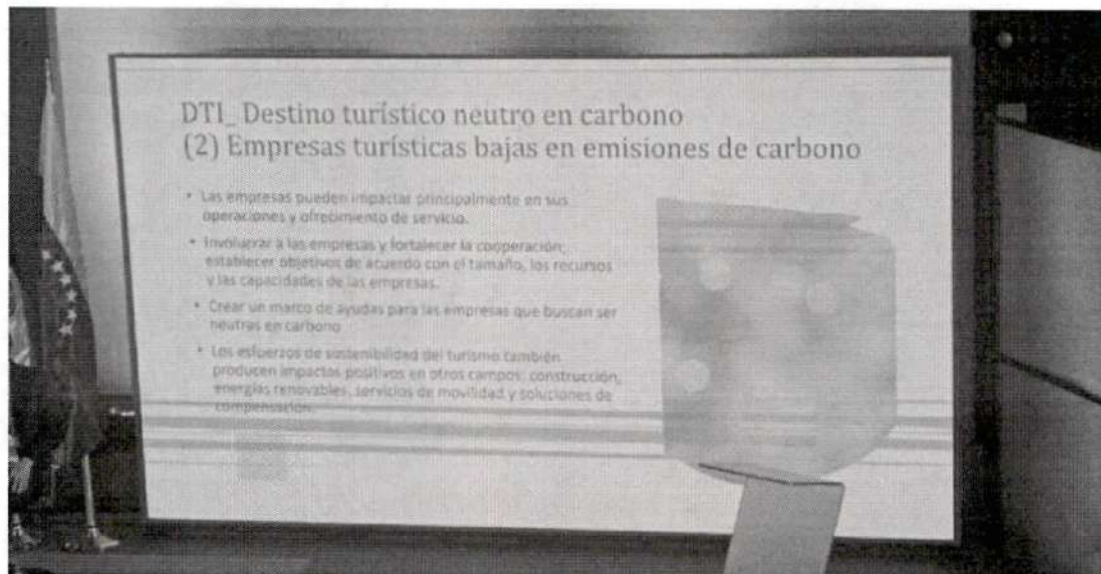
Incorporar las nuevas tecnologías de información en los procesos de gestión de la EP, Quito Turismo es una premisa fundamental, ya que hay que estar dispuestos a innovar, para generar un mejor servicio a turistas nacionales e internacionales.



Sostenibilidad, el uso racional de los recursos siempre ha sido un eje de la EP Quito Turismo, ahora lo que se pretende es generar mayor alcance, incorporando no solo su concepto sino acciones claves desde la Dirección

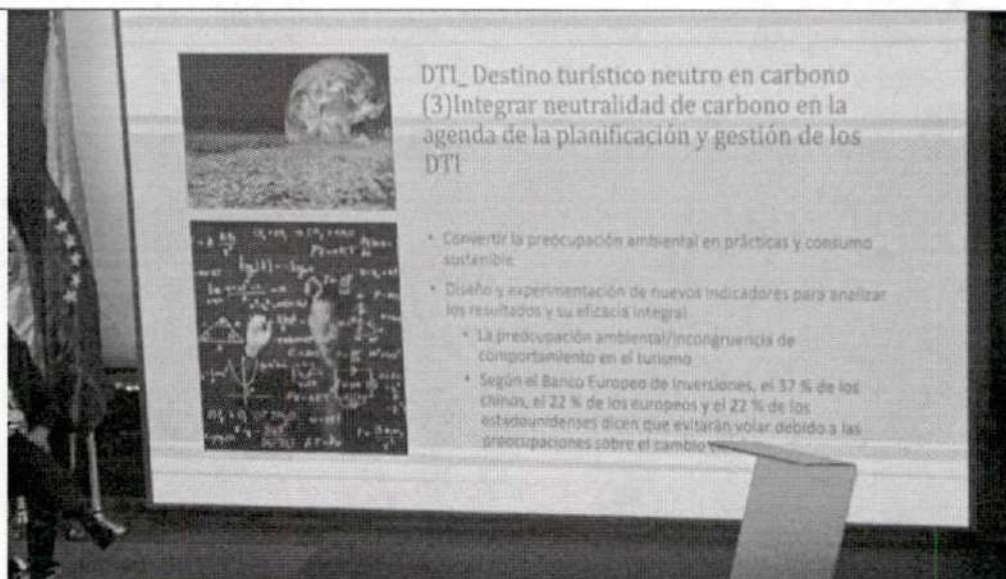


de Desarrollo, para esto trabajaremos con aliados estratégicos a fin de calificar, por Ejemplo, **Rutas turísticas con carbono neutro.**



Por otro lado, se debe incorporar una línea de trabajo en la nueva planificación estratégica para que no sea solo una iniciativa de una dirección de la EP, sino e plantee como uno de los ejes programáticos para el fortalecimiento del destino turístico del DMQ.

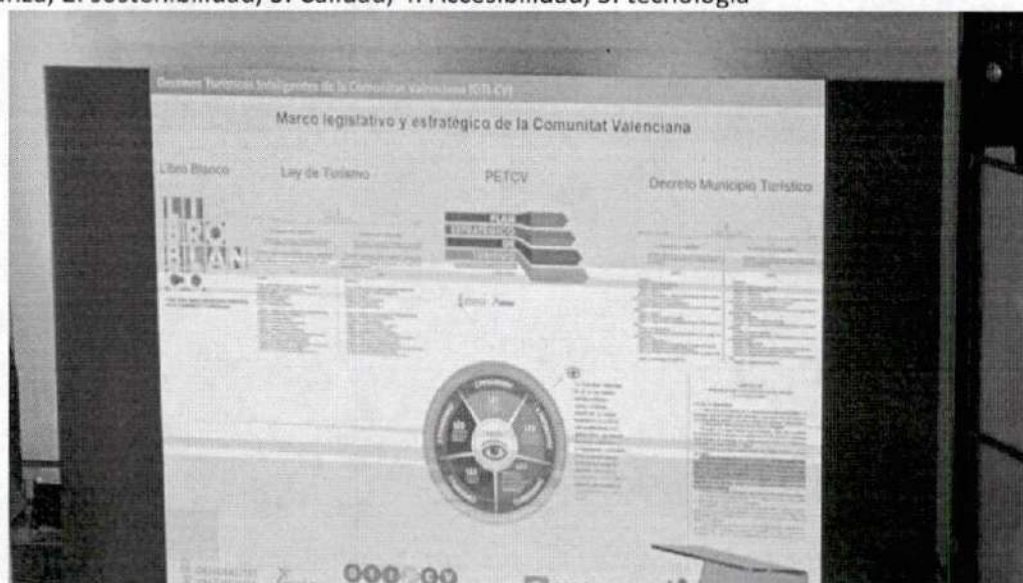
En este marco se necesita alianzas con universidades y con fundaciones nacionales e internacionales que ya vienen ejecutando algunas acciones desde hace mucho tiempo, para formar a los equipos técnicos de la EP, para que cuente con el conocimiento suficiente para el diseño de acciones claves para operar este tipo de productos.

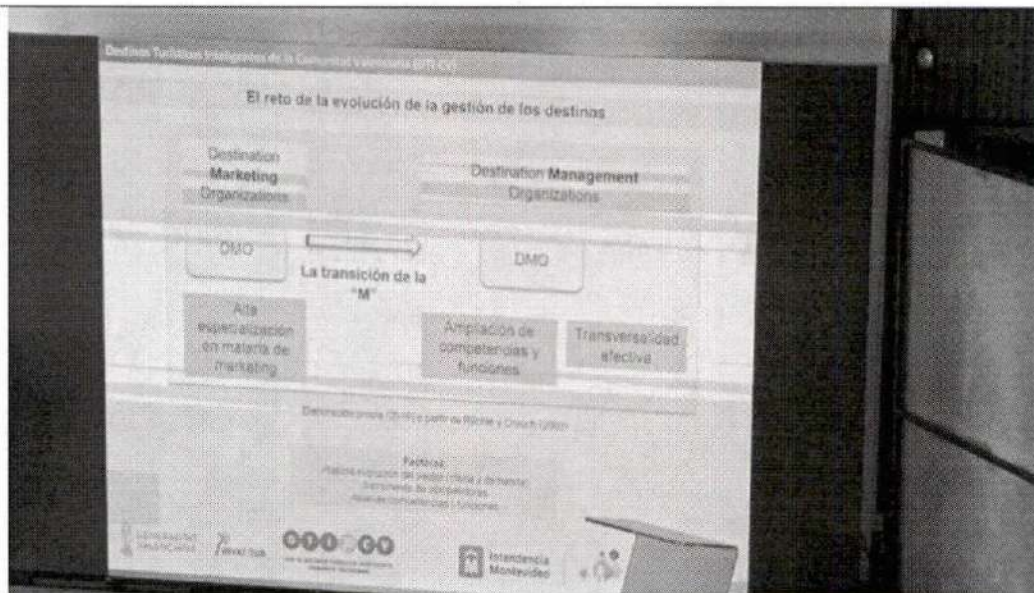


07 de julio de 2023

Valencia, también es un caso de estudio exitoso en la implementación del modelo DTI, lo cual se presenta en las siguientes laminas, dando cuenta de su modelo de gestión y la incorporación de ejes estratégicos como:

1. Gobernanza, 2. sostenibilidad, 3. Calidad, 4. Accesibilidad, 5. tecnología





Quito Turismo ya ha venido trabajando en estos ejes, de manera poco ordenada, sin embargo, a la EP, en mención le será muy fácil acoger un nuevo modelo de gestión basado en el DTI, para:

- Ordenar el modelo de gestión de la EP.
- Incorporar nuevos ejes estratégicos
- Generar un modelo de producción de datos (inteligencia de mercados)
- Fortalecer el área de planificación.
- Fortalecimiento del talento humano.
- Replantear su área de calidad, incorporando un nuevo modelo, de asistencia técnica y fortalecimiento de los emprendimientos.

CALIDAD; Eje importante del modelo DTI, para ordenar la gestión y operación de la industria turística, al tratarse a estas como pequeñas y medianas empresas, que necesitan un nuevo concepto de calidad y por ende un nuevo modelo de gestión que vincule procesos de normalización con modelos ya existentes.

¿QUE ES?

BOGOTÁ
Destino Turístico Inteligente
Atributos de calidad en el destino

CIRCULO CAPITAL DE CALIDAD TURISTICA
Atributos de calidad en servicios turísticos

GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DEL DESTINO

Gobernanza - Gestión - Sostenibilidad - Inclusión - Innovación - Tecnología - Seguridad

Es un sistema que hace parte de Destino Turístico Inteligente, que articula la gestión del IDT para conformar un conjunto de herramientas que permiten mejorar los niveles de calidad de los servicios turísticos, a través de la implementación y distinción de buenas prácticas en la gestión empresarial en aspectos como gobernanza, seguridad, innovación, tecnología, sostenibilidad e inclusión, considerando el tamaño y las capacidades técnicas, financieras y operativas de los empresarios fomentando la mejora continua hacia la gestión integral.

TURISMO

¿QUE ES?

BOGOTÁ
Destino Turístico Inteligente
Atributos de calidad en el destino

CIRCULO CAPITAL DE CALIDAD TURISTICA
Atributos de calidad en servicios turísticos

GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DEL DESTINO

Gobernanza - Gestión - Sostenibilidad - Inclusión - Innovación - Tecnología - Seguridad

Es un sistema que hace parte de Destino Turístico Inteligente, que articula la gestión del IDT para conformar un conjunto de herramientas que permiten mejorar los niveles de calidad de los servicios turísticos, a través de la implementación y distinción de buenas prácticas en la gestión empresarial en aspectos como gobernanza, seguridad, innovación, tecnología, sostenibilidad e inclusión, considerando el tamaño y las capacidades técnicas, financieras y operativas de los empresarios fomentando la mejora continua hacia la gestión integral.

TURISMO

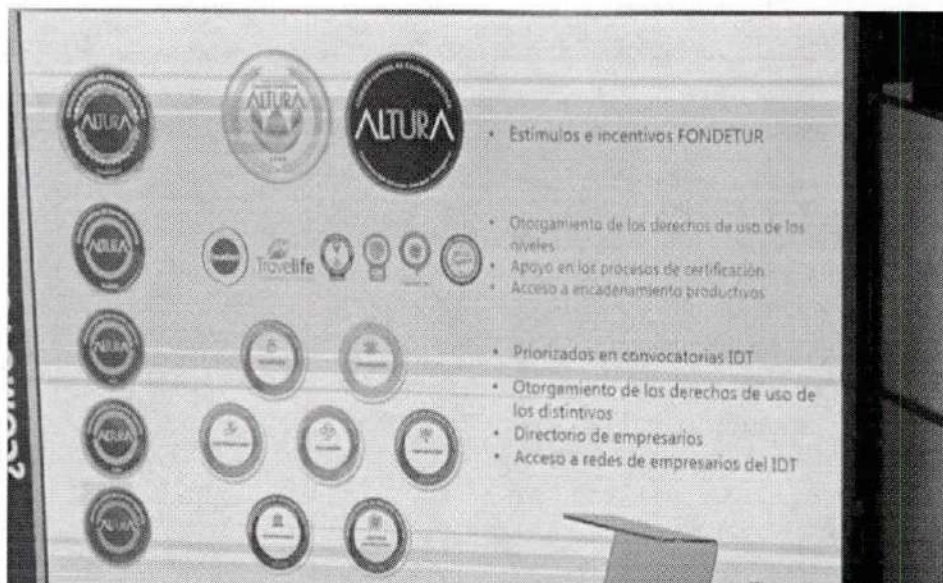
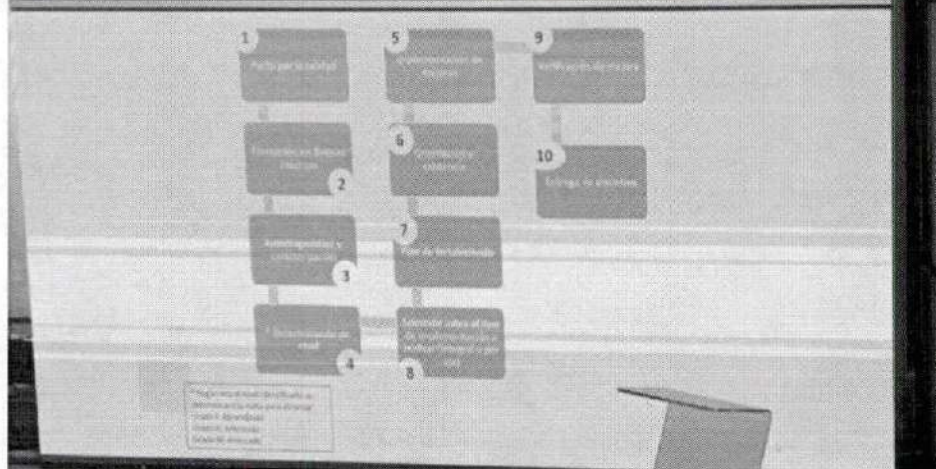
Incorporar estos procesos en la EP, QT, es fundamental para lograr cerrar brechas entre el número de emprendimientos turísticos que se abren en la ciudad, y los que cierran entre el primer y segundo año por falta de éxito en su operación, y la poca calidad de los productos que se ofertan, además de la desatinada forma de emprender, sin contar con un buenos análisis de mercado y su inserción en el campo de trabajo al cual se direcciona su iniciativa, además del inexistente acompañamiento para su gestión desde la EP-QT, por falta de recursos humanos y por un inexistente modelo que busque fortalecer a la industria turística en la ciudad.



En este escenario se necesita incorporar rápidamente un convenio con ciudades que ya han tenido éxito en la gestión de la calidad, vistos estos resultados en indicadores de resultado, en el que se identifica mayores ingresos para la industria, vinculado al incremento de número de pernoctaciones en las ciudades, además de otros indicadores potentes para el análisis.

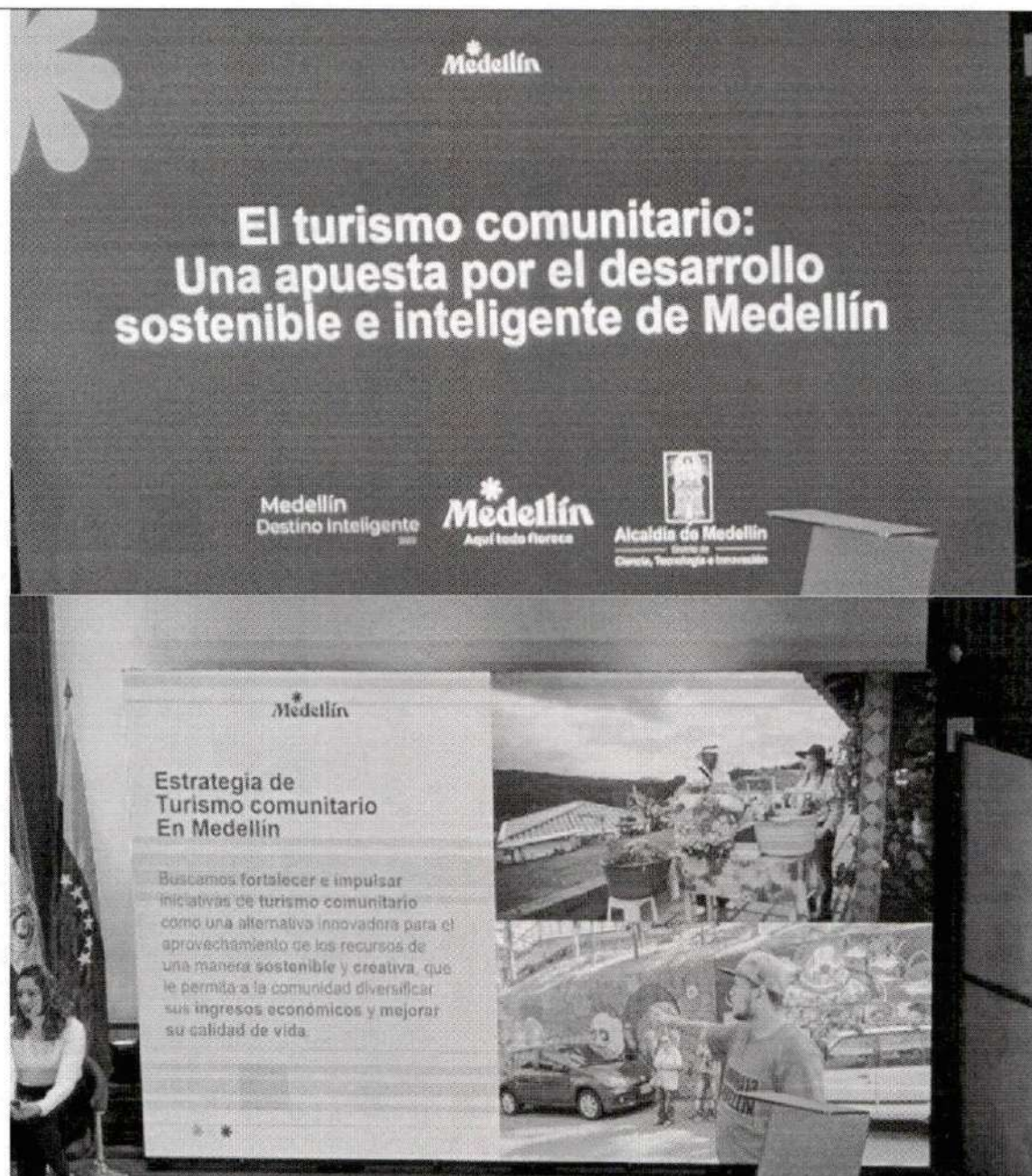
Lo importante del nuevo modelo de calidad para la industria radica en la apropiación de los procesos definidos, si esto se logra, los resultados vienen solos. Contaremos con una industria fortalecida y proactiva para el mejoramiento de su oferta y con esto fortalecer el destino, para que nuestros visitantes reciban los mejores servicios.

PROCESO GENERAL

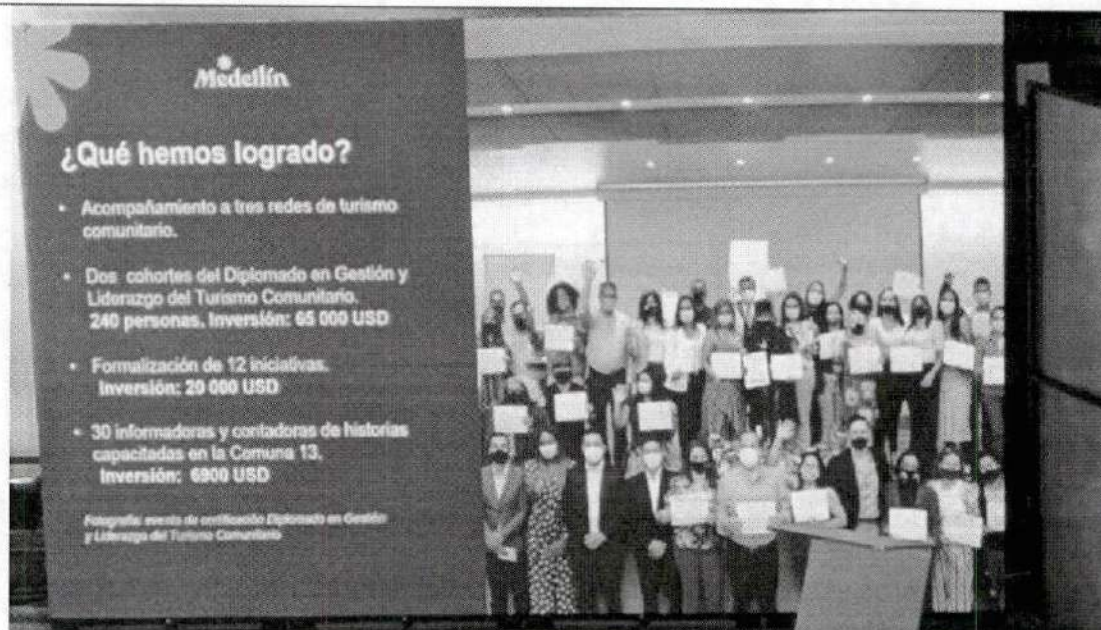


En cuanto al sello de calidad **DISTINTIVO** – Q se debe revisar en función del modelo de calidad que se adopte, y además permita reclasificar a la industria de la ciudad, se vuelva atractivo obtenerlo, buscando la calidad de la oferta como premisa fundamental, para una operación de alto prestigio, esto no implica trabajar con grandes empresas y solo en el área urbana, sino trabajar con los pequeños y en el área rural, buscando un vínculo fuerte entre lo urbano y lo rural en el DMQ.

Turismo Rural, Este eje de trabajo la EP – QT, se ha implementado, en el marco de generar intercambios de experiencias, rutas turísticas, facilidades turísticas entre otras, ahora se busca dar un salto fundamental al incorporar mecanismos de medición de la gestión turística además de medir la percepción de la calidad de los servicios asociados al turismo en el territorio, en este marco Medellín, incorpora gestores turísticos y redes en el territorio para garantizar una operación armónica para su desarrollo.



Por otra parte, se han generado un vínculo entre la estrategia de turismo rural y el eje de sostenibilidad para proponer nuevos productos que permita generar mayor atractivo a las zonas rurales de la ciudad, esto puede ser una apuesta interesante para la ruralidad del DMQ.



Finalmente es importante incorporar todas estas iniciativas en la EP-QT, no como una receta sino como iniciativas propias dimensionándolas para nuestro destino y como pieza clave para el desarrollo integral del DMQ.

Anexo 1. Presentaciones del congreso, en CD.

08 de julio de 2023

Viaje Montevideo – Lima, 07H25, viaje Lima – Guayaquil 12h00 – 14h16 y Guayaquil – Quito 15h50 – 16h41 de 2023, a las 17H30 am al aeropuerto.

a) Logros obtenidos

- Dimensionar el modelo de gestión DTI, para vincular a la cadena de valor que se trabaja en la EP-QT, buscando fortalecer su operación.
- Proponer un cambio en la implementación del modelo de calidad de la EP- QT, para fortalecer la industria turística.
- Generar mayor conocimiento sobre el estado de situación actual de 48 ciudades participantes en el congreso.
- Propuesta de convenio de hermanamiento entre Montevideo y Quito en el marco de ciudades capitales. Su eje principal será el Desarrollo turístico urbano y rural, compartir conocimientos para fortalecer vínculos.
- Generar un programa de intercambio de experiencia entre el equipo técnico y político de la Intendencia de Montevideo (Municipio) y el DMQ.
- Incorporación de la RED DTI del DMQ, en los próximos meses, en función de coordinación de la GG, con el presidente de la RED.
- Comparar logros alcanzados por la EP-QT, frente a la acción de otras ciudades, para identificar buenas prácticas e implementarlas en la EP-QT.
- Asistencia técnica de SEGITUR (España) y el Instituto de Ciudades Inteligentes



(Argentina), para la implementación del modelo DTI.

b) Compromisos adquiridos

- Coordinar acciones con la EP QT, para su incorporación a la RED DTI, de América, con el fin de compartir nuevas experiencias, intercambiar resultados, fortalecer la empresa y la industria.
- Incorporar el modelo Destino Turístico Inteligente en la EP Quito Turismo, con base en una asistencia técnica financiada, en la que participarían tanto SEGITUR-ICI, los mismo que son un referente para este proceso en América y Europa.
- Implementar un convenio de hermanamiento entre ciudades capitales para el fortalecimiento del desarrollo turístico entre Montevideo y el DMQ.

c) Beneficios de la comisión de servicio al exterior

- Identificar un nuevo modelo de gestión que permite articular componentes que le generan mayor atractivo a la ciudad y apetencia por los turistas nacionales y extranjeros.
- Identificación de posibles aliados estratégicos, que cuentan con experticia y recorrido en la generación de acciones claves para el turismo en América.
- Identificación de problemática de la ciudad y sus posibles soluciones, estas se encuentran desarrolladas a lo largo del informe.

d) Observaciones y Recomendaciones

- Replantear el modelo de gestión y su cartera de servicios este vinculado a un DTI, además la necesidad de contar con el nuevo modelo de gestión antes de generar una planificación estratégica nueva de ciudad.
- Generar una evaluación del plan estratégico que vence al 2023.
- Identificar nuevos indicadores de gestión para la EP-QT
- Implementar la planificación estratégica con el acompañamiento de una o varias universidades

e) Rubros que fueron cubiertos directamente por una Institución u Organismo de otro Estado (Marque con una "x")

Hospedaje

Alimentación

Transporte

Pasaportes

Visas

Formularios de Solicitud

f) Rubros cubiertos por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (Marque con una "x")

0000057



X	Hospedaje
X	Alimentación
X	Transporte
	Pasaportes
	Visas
	Formularios de Solicitud

Itinerario

Salida			Llegada			Nota
Fecha			Fecha			Estos datos se refieren al tiempo efectivamente utilizado en el cumplimiento del servicio institucional, desde la salida del lugar de residencia o trabajo habitual o del cumplimiento del servicio según sea el caso, hasta su llegada a estos sitios.
04	07	2023	08	07	2023	
Hora			Hora			
20		05	16		41	

Transporte

Tipo de transporte	Nombre del transporte	Ruta	SALIDA		LLEGADA	
			Fecha	Hora	Fecha	Hora
AÉREO	LATAM	Quito - Lima	04/7/2023	20:05	04/7/2023	22:20
AÉREO	LATAM	Lima - Montevideo	04/7/2023	23:50	05/7/2023	06:25
AÉREO	LATAM	Montevideo - Lima	08/7/2023	07:25	08/7/2023	10:30
AÉREO	LATAM	Lima - Guayaquil	08/7/2023	12:00	08/7/2023	14:16
AÉREO	LATAM	Guayaquil - Quito	08/7/2023	15:50	08/7/2023	16:41



Observaciones	
Firma del Servidor Comisionado	Nota: El presente informe deberá presentarse en el término de 4 días después de finalizada la comisión de servicios.
	ETZON ROMO DIRECTOR DE DESARROLLO
Firma de Aprobación	
Firma del Responsable de la Unidad	
	GIOHANA ALBUJA GERENTE TÉCNICA