



**Municipio
de Quito**

INFORME DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN

CALIDAD

PERIODO

Enero - diciembre 2022





Municipio de Quito

A. GESTIÓN DE CALIDAD

○ Objetivo:

General:

- Impulsar la calidad turística en toda la cadena de valor del turismo a través de la regularización de los establecimientos, programas de mejora continua, coordinación con las organizaciones municipales y nacionales que trabajan en la regulación y control, asesoramiento técnico a los establecimientos y capacitación a los actores turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.
- La Dirección de Calidad se vincula al Plan Estratégico con la Estrategia E3 "Aumentar y Comunicar los beneficios integrales de la Calidad". Esta estrategia se materializa en un Plan Integral de Calidad Turística."

○ Gestión por actividades

1. CAPACITACIÓN TURÍSTICA:

La capacitación turística se nutre del doce punto cinco por ciento (12.5%) de la Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos para la capacitación al sector turístico del DMQ. Este programa ejecuta las capacitaciones; para lo cual realiza una planificación anual fundamentada en un sondeo de necesidades de capacitación que se realiza en las siguientes fuentes: encuestas de satisfacción en capacitaciones dictadas, necesidades manifestadas por otras áreas técnicas de Quito Turismo, (Mercadeo, Comercialización, MICE, Desarrollo, Comunicación), sondeos de opinión con gremios y asociaciones.

Además de la inversión económica para la contratación de capacitaciones técnicas, la Dirección de Calidad con su personal técnico y con el apoyo de una red de profesionales privados imparte charlas y capacita mensualmente a los empresarios turísticos en la aplicación de normas técnicas y temas de interés en aspectos fundamentales para su funcionamiento legal. Estas charlas y capacitaciones se realizan con invitaciones personalizadas a aquellos establecimientos que ejercen actividades turísticas en el DMQ, como también a diferentes actores del sector turístico.

Enero:

Durante el mes de enero de 2022, se ejecutaron 07 charlas en las que se socializó la planificación de actividades de Quito Turismo para el año 2022 a los propietarios de las diferentes actividades turísticas; y además, articular acciones inmediatas para una adecuada reactivación económica. Se realizó una mesa de trabajo por cada una de las siguientes actividades: agencias de servicios turísticos, restaurantes, hoteles, hosterías y otros tipos de alojamientos, transporte turístico, segmento MICE y, bares y discotecas.

No.	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Socialización Agencias de Servicios Turísticos	18 de enero de 2022	09h00 - 10h00	44	Ing. María Cristina Rivadeneira
2	Socialización Restaurantes	18 de enero de 2022	11h00 - 12h30	52	Ing. María Cristina Rivadeneira
3	Socialización Hoteles	19 de enero de 2022	09h00 - 10h30	33	Ing. María Cristina Rivadeneira
4	Socialización hostales, haciendas turísticas, casas de huéspedes, campamentos turísticos, refugios.	19 de enero de 2022	11h00 - 12h30	26	Ing. María Cristina Rivadeneira
5	Socialización Industria MICE	20 de enero de 2022	09h00 - 10h00	46	Ing. María Cristina Rivadeneira
6	Socialización Transporte Turístico	20 de enero de 2022	11h00 - 12h00	22	Ing. María Cristina Rivadeneira



Municipio de Quito

7	Socialización Bares y Discotecas	21 de enero de 2022	11h00 - 12h30	54	Ing. María Cristina Rivadeneira
---	----------------------------------	---------------------	---------------	----	---------------------------------

Se impartieron 03 charlas en la temática “Anfitrión Turístico” dirigidas al cuerpo de agentes de control, tanto del grupo de turismo y protocolo, así como, aquellos que laboran en las Zonas Especiales Turísticas (ZET) del Centro Histórico y La Mariscal. La primera fue en modalidad presencial, mientras que las dos restantes se desarrollaron a través de la plataforma Zoom.

No.	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Anfitrión Turístico	25 de enero de 2022	08h30 - 09h30	13	Ing. Vanessa Pinto
2	Anfitrión turístico	26 de enero de 2022	08h30 - 09h30	103	Ing. Andrés Dueñas
3	Anfitrión turístico	27 de enero de 2022	08h30 - 09h30	70	Ing. Andrés Dueñas

Se efectuaron dos charlas en la temática “Regulación de establecimientos turísticos” durante este período; la primera, fue dirigida a prestadores de servicios de la parroquia de Pintag y, la segunda a funcionarios de la Administración Zonal “Tumbaco”, con el fin de que conozcan el proceso y requisito para la obtención y actualización del Registro Turístico.

No.	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Regulación turística y necesidades de capacitación - parroquia Pintag	27 de enero de 2022	15h00 - 16h00	10	Lic. Rosa Estrella
2	Regulación de establecimientos turísticos	31 de enero de 2022	15h00 - 16h00	2	Ing. Pablo Arboleda

Febrero:

Durante el mes de febrero de 2022, se impartieron seis (06) charlas de autogestión dirigidas al sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito. Dos (02) de las charlas mencionadas, se dictaron a funcionarios de otras instancias municipales (Administración Zonal Los Chillos y Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito) ambas en modalidad presencial, conforme el siguiente detalle:

No.	DIRIGIDO A	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Unidad de Turismo y Protocolo - CACMQ	Sala de capacitaciones de la Empresa Pública Metropolitana	Seguridad turística y asistencia al turista extranjero	21 de febrero de 2022	09h00 - 10h00	08	Cabo segundo Jeanneth Berrones – Policía Nacional del Ecuador
2	Funcionarios del Balcón de Servicios – Administración Zonal Los Chillos	Administración Zonal Los Chillos	Regulación de establecimientos turísticos	21 de febrero de 2022	15h00 – 16h00	03	Ing. Wellington Mestanza – Técnico de Calidad Quito Turismo

A solicitud de la Asociación Gastronómica Huecas del Ecuador (AGHEC), junto con la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, se ejecutó una charla dirigida a sus miembros, sobre los requisitos y proceso para la obtención de patente, LUAE y Registro Turístico. A esta charla asistieron diez (10) participantes.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR / PONENTE
1	Auditorio del Centro Cultural Metropolitano	Regulación de establecimientos turísticos	14 de febrero de 2022	15h30 – 16h30	10	Ing. Pablo Arboleda – Director de Calidad (S) Quito Turismo



Municipio de Quito

En cumplimiento a los compromisos adquiridos por parte de Quito Turismo en la Estrategia Incentivar 2022 – 2023, generada desde la Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad, se han ejecutado dos (02) charlas dirigidas a los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, respecto a la aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 022 (Reducción de plásticos de un solo uso).

No.	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Buenas prácticas ambientales y aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 022	22 de febrero de 2022	09h00 – 10h00	15	Ing. Xavier Jarrín – Secretaría de Ambiente del DMQ
2	Buenas prácticas ambientales y aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 022	25 de febrero de 2022	10h00 – 11h00	19	Ing. Xavier Jarrín – Secretaría de Ambiente del DMQ

A fin de mantener informados a los establecimientos turísticos que son considerados agentes de percepción de la Tasa de Servicios y Facilidades Turísticas, el jueves 24 de febrero de 2022 se efectuó una charla para socializar los medios de cancelación de los valores recaudados, a la que asistieron diez (10) representantes de alojamientos turísticos.

No.	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR / PONENTE
1	Socialización Tasa de Servicios y Facilidades Turísticas	24 de febrero de 2022	15h00 – 16h00	10	Verónica Ponce - Tesorera Quito Turismo

Marzo:

Durante el mes de marzo se ejecutaron diez (10) eventos virtuales con un alcance de ciento ochenta y seis (186) personas capacitadas; así también, se desarrollaron siete (07) eventos presenciales, llegando a ciento treinta y siete (137) participantes. Por tanto, en el mes de marzo de 2022 se realizaron diecisiete (17) charlas de autogestión, dirigidas a un total de trescientas veinte y tres (323) personas.

El 14 de marzo de 2022, en coordinación con el GAD parroquial de Nayón, se ejecutó una charla técnica en la temática “Regulación de establecimientos turísticos” dirigida a representantes de prestadores de servicios turísticos de la zona, con el fin de que regularicen su actividad. Al evento asistieron seis (06) participantes.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	GAD Parroquial de Nayón	Regulación de establecimientos turístico	14 de marzo de 2022	09h00 – 10h00	06	Ing. Vanessa Pinto – Especialista 2 Dirección de Calidad

Con base en los compromisos adquiridos por parte de Quito Turismo durante las mesas de trabajo de la mesa técnica No. 06, articulada con el objetivo de generar acciones emergentes para la reactivación del sector de “La Gasca” Y “La Comuna” tras el aluvión suscitado en el mes de enero de 2022, fueron ejecutadas dos charlas técnicas el 17 y 18 de marzo de 2022, conforme el siguiente detalle:

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Auditorio Seminario Mayor	Anfitrión turístico e implementación de protocolos de bioseguridad para establecimientos turísticos	17 de marzo de 2022	16h00 - 17h30	6	Marcos Bueno Técnico de Calidad
2	Auditorio Seminario Mayor	Producto turístico y promoción turística	18 de marzo de 2022	16h00 - 17h30	5	Favio Quinga Especialista de Investigación y Desarrollo Rural Rubén Lara Coordinador de Promoción Internacional

Con el fin de dar cumplimiento a los convenios interinstitucionales de Quito Turismo con el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y el Ministerio de Gobierno, se ejecutan periódicamente capacitaciones a los miembros del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito y Policía Nacional del Ecuador, cuyas funciones se relacionan con la actividad turística en la ciudad de Quito. Durante el mes de marzo se ejecutaron dos charlas al respecto.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR / PONENTE
1	Auditorio del Centro Cultural Metropolitano	Seguridad y asistencia al turista nacional y extranjero	28 de marzo de 2022	08h00 - 09h00	46	Policía Daysi Toaquiza - Unidad de Policía Comunitario y Turismo (Policía Nacional del Ecuador)
2	Auditorio del Centro Cultural Metropolitano	Anfitrión turístico, dirigido a miembros de la Unidad de Policía Turística PN	30 de marzo de 2022	15h00 - 16h00	48	Ing. Andrés Dueñas Técnico de Calidad

Dando cumplimiento a los compromisos adquiridos por parte de Quito Turismo en la Estrategia Incentivar 2022 - 2023, generada desde la Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad, durante el mes de marzo se generó una charla dirigida a los establecimientos turísticos del Centro Histórico de Quito respecto a la aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 022 (Reducción de plásticos de un solo uso).

N.º.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR / PONENTE
1	Instituto Metropolitano de Capacitación	Buenas prácticas ambientales y aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 022	31 de marzo de 2022	15h00 - 16h00	10	Ing. Xavier Jarrín – Secretaría de Ambiente del DMQ

A fin de potenciar la Zona Especial Turística “La Mariscal”, buscando el mejoramiento de los estándares de calidad en la atención al visitante nacional y extranjero, Quito Turismo ha planificado una serie de charlas técnicas en relación con la actividad turística en la zona, entre ellas la charla “¿Cómo ser un buen anfitrión turístico de mi ciudad?”, impartida el lunes 28 de marzo de 2022 dirigida a representantes de establecimientos turísticos.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR / PONENTE
1	Auditorio del Cuerpo de Bomberos del DMQ	¿Cómo ser un buen anfitrión turístico de mi ciudad?	28 de marzo de 2022	10h00 - 11h00	16	Ing. Marcos Bueno Técnico de Calidad

Con el objetivo de mantener informados a los alojamientos turísticos, al que el Código Municipal contenido en la Ordenanza Metropolitana No. 001, considera como agentes de percepción de la Tasa de Servicios y Facilidades Turísticas, el 25 de marzo de 2022 se efectuó una charla, a la que asistieron diez y siete (17) representantes de estos establecimientos turísticos.

No.	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR / PONENTE
1	Declaración de la Tasa de Servicios y Facilidades Turísticas	25 de marzo de 2022	15h00 - 16h00	17	Verónica Ponce - Tesorera, Vanessa Pinto - Especialista 2

De acuerdo a los compromisos adquiridos por Quito Turismo en enero de 2022, se realizarán bimestralmente mesas de trabajo con representantes de las diferentes actividades turísticas que operan en el Distrito Metropolitano de Quito, a fin de rendir cuentas sobre las acciones que realiza la institución, recabar las necesidades específicas que tienen los actores de la industria y mantener una comunicación permanente con



Municipio de Quito

gremios y asociaciones. Los días 29 y 30 de marzo del presente, se generaron seis (06) mesas de trabajo, conforme el siguiente cuadro:

No.	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Mesa de trabajo alimentos y bebidas	29 de marzo de 2022	09h00 - 10h00	15	Ing. María Cristina Rivadeneira Gerente General de Quito Turismo
2	Mesa de trabajo hoteles y actores MICE	29 de marzo de 2022	10h30 - 11h30	26	
3	Mesa de trabajo tour operadores y agencias de viaje	29 de marzo de 2022	12h00 - 13h00	18	
4	Mesa de trabajo bares y discotecas	30 de marzo de 2022	09h00 - 10h00	10	
5	Mesa de trabajo transporte turístico	30 de marzo de 2022	10h30 - 11h30	5	
6	Mesa de trabajo hostales, hosterías, quintas, lodges	30 de marzo de 2022	12h00 - 13h00	16	

En atención a la solicitud realizada por la Secretaría del Consejo Metropolitano, y en el marco de la iniciativa “Modelo Intercolegial 2022”, fue impartida una charla virtual en la temática “Turismo, la industria de las experiencias”, por parte de personal técnico de Quito Turismo. Esta serie de charlas y capacitaciones son dirigidas a estudiantes de colegios municipales del Distrito Metropolitano de Quito, que se encuentran cursando el segundo de bachillerato.

No.	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Turismo, la industria de las experiencias	11 de marzo de 2022	15h00 – 17h00	20	Vanessa Pinto, Gerson Arias, Rubén Lara

A fin de, de brindar información acertada, verificada y concordante a la ciudadanía a través de los puntos de atención al cliente de las diferentes Administraciones Zonales del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y, en busca de mantener a su personal de atención al usuario capacitado en relación a la normativa turística vigente en la circunscripción del DMQ, el día jueves 17 de marzo de 2022, se realizaron dos charlas virtuales en la temática “Regulación de establecimientos turísticos” dirigida a funcionarios de los balcones de servicio y el contact center del MDMQ.

No.	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Regulación de establecimientos turísticos	17 de marzo de 2022	14h00 – 15h00	27	Ing. Vanessa Pinto – Especialista 2 Quito Turismo
			15h00 – 16h00	32	

En el marco del convenio interinstitucional entre la EPMGDT -Quito Turismo y el Centro Ecuatoriano Norteamericano, en el que se plantea la ejecución de tutorías y prácticas para los comerciantes del mercado San Francisco que tomaron el curso de inglés básico durante el año 2021, el pasado 14 de marzo de 2022 dieron inicio estas actividades.

Abril:

En el mes de abril de 2022, fueron ejecutados siete (07) eventos presenciales con un alcance de ciento cuarenta y seis (146) personas capacitadas; así también, se desarrolló un (01) evento virtual, con la participación de trece (13) espectadores. Es así que, durante el mes de abril de 2022 se realizaron ocho (08) charlas de autogestión, dirigidas a un total de ciento cincuenta y nueve (159) personas.

El 26 de abril de 2022, se llevó a cabo un evento virtual dirigido a aquellos alojamientos turísticos considerados como agentes de percepción de la Tasa de Servicios y Facilidades Turísticas que Quito Turismo recauda, conforme lo siguiente:



Municipio de Quito

No.	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Declaración Tasa de Servicios y Facilidades Turísticas	26 de abril de 2022	15h00 – 15h30	13	Vanessa Pinto, Especialista 2 -Dirección de Calidad Mónica Patiño, Asistente de Tesorería Quito Turismo

A fin de mantener un criterio alineado en el proceso de regulación de establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, el 28 de abril de 2022 se realizaron 03 charlas consecutivas dirigidas a sesenta y seis (66) funcionarios de la Agencia Metropolitana de Control. Así también, supliendo una necesidad manifestada por la Fundación Museos de la Ciudad, se planificó para el 13 de abril de 2022, una charla en la temática “Atención al cliente en museos” dirigida a mediadores, cajeros y personal operativo de varios museos de la ciudad de Quito.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Museo de la Ciudad	Atención al cliente en museos	13 de abril de 2022	09h00 – 11h00	29	MSc. Roberto Carrillo Director de Turismo y Conservación
2	Sala de Capacitaciones – Quito Turismo	Régimen Administrativo del Turismo en el Distrito Metropolitano de Quito	28 de abril de 2022	09h00 – 10h00 10h00 – 11h00 11h00 – 12h00	66	Dra. Mónica del Valle Directora de Calidad

En las Zonas Especiales Turísticas del DMQ, durante el mes de abril se ejecutaron 02 charlas; la primera, se realizó en coordinación con la Secretaría de Ambiente dirigida a representantes de establecimientos turísticos de “La Mariscal”, con el fin de socializar el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 022, sobre la reducción de plásticos de un solo uso. Así también, en el Centro Histórico, se impartió una charla en la temática “¿Cómo ser un buen anfitrión turístico de mi ciudad?” para el personal que labora en los establecimientos turísticos, dotándoles de herramientas para mejorar sus aptitudes de servicio y así, puedan brindar información útil y actualizada al visitante nacional y extranjero.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Instituto Metropolitano de Capacitación (ICAM)	¿Cómo ser un buen anfitrión turístico de mi ciudad?	21 de abril de 2022	15h00 - 16h00	10	Ing. Marcos Bueno Técnico de Calidad Quito Turismo
2	Auditorio del Cuerpo de Bomberos del DMQ	Buenas prácticas ambientales y aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 022	14 de abril de 2022	09h30 – 11h00	31	Ing. Xavier Jarrín – Secretaría de Ambiente del DMQ

Con el fin de promover la formalidad en la actividad turística de la ruralidad en el DMQ y en el marco de la elaboración del Plan de Mejora Competitiva de la parroquia El Tingo, impulsada por la Administración Zonal “Los Chillos”, fue ejecutada una charla en la temática “Regulación turística” dirigida a prestadores de servicios de la zona, conforme el siguiente detalle:

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Casa Comunal “El Tingo”	Regulación Turística	28 de abril de 2022	12h00 – 14h00	10	Ing. Wellington Mestanza Técnico de Calidad

En el marco del convenio interinstitucional entre la EPMGDT -Quito Turismo y el Centro Ecuatoriano Norteamericano, en el que se plantea la ejecución de tutorías y prácticas para los comerciantes del mercado



Municipio de Quito

San Francisco que tomaron el curso de inglés básico durante el año 2021, se efectuaron las tutorías de seguimiento correspondientes, durante la semana del 11 al 14 de abril de 2022.

Mayo:

Durante el mes de mayo se han ejecutado un total de 09 charlas presenciales y 01 charla virtual como autogestión, con el fin de suplir las necesidades de capacitación del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito. En este lapso, se han capacitado en total a doscientas treinta y un personas (231).

Se organizaron tres (03) charlas dirigidas a gestores turísticos de las parroquias de La Merced y Puéllaro durante el mes de mayo, en temáticas como: BPM, Anfitrión turístico, producto turístico, atención al cliente, llegando a noventa (90) personas en total.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Iglesia antigua de la parroquia de Puéllaro	Buenas prácticas en la Manufactura / Atención al cliente	Jueves, 05 de mayo de 2022	15h00 – 17h30	67	MSc. Ana Rojas –Instructora independiente Tigo. Jonathan Oña –Instructor independiente
2	Auditorio GAD parroquial La Merced	¿Cómo ser un buen anfitrión turístico de mi ciudad? Regulación de establecimientos turísticos.	Lunes, 09 de mayo de 2022	15h30 – 17h30	16	Andrés Dueñas Técnico de Calidad
3	Auditorio GAD parroquial La Merced	Producto turístico e implementación de protocolos de bioseguridad	Miércoles, 11 de mayo de 2022	15h30 – 17h30	7	Marcos Bueno- Técnico de Calidad Gerson Arias- Jefe de Operaciones

Así también, se efectuaron dos (02) charlas dirigidas a establecimientos turísticos referentes a la regulación de su actividad y la obtención del Distintivo Q. Una de ellas se realizó en modalidad virtual dirigida a representantes de locales franquiciados de la marca “Gelato Mix” y la otra, dirigida a establecimientos ubicados en el barrio San Blas.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR / PONENTE
1	Sala Oval Adm. Zonal Manuela Sáenz	Obtención de la LUAE y el Reconocimiento a la Calidad Turística “Distintivo Q”	17 de mayo de 2022	10h00 – 12h00	09	Ing. Alex Proaño – Dirección de Servicios Ciudadanos/ Ing. Vanessa Pinto - Especialista 2 Quito Turismo
2	Plataforma Zoom	Regulación turística y norma técnica para cafeterías (Gelatomix)	27 de mayo de 2022	09h00 – 10h30	26	Ing. Vanessa Pinto

En coordinación con la Secretaría de Ambiente se generó un evento presencial dirigido a representantes de establecimientos turísticos de la Adm. Zonal “La Delicia”, con el fin de socializar el cumplimiento de la Ordenanza Metropolitana No. 022, sobre la reducción de plásticos de un solo uso.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR / PONENTE
1	Sala de reuniones de la Administración Zonal La Delicia	Aplicación de la OM 022 para la reducción de plásticos de un solo uso	12 de mayo de 2022	15h00 – 16h30	15	Ing. Xavier Jarrín – Secretaría de Ambiente del DMQ

El miércoles 04 de mayo de 2022, en el contexto de la Feria FIE expo Workshop and Technical visitors, llevado a cabo en la ciudad de Quito en colaboración con FIE expo Latinoamérica y la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA), la Dirección MICE organizó y ejecutó una charla magistral dirigida a la industria de reuniones de la ciudad.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Centro de Convenciones Metropolitano de Quito	Conferencia magistral "El futuro de la industria de reuniones"	04 de mayo de 2022	16h30 – 17h30	40	Andrés Escandón Director Regional de ICCA y Santiago Gonzales Director de Desarrollo de FIE expo

Quito Turismo en coordinación con la Agencia Metropolitana de Tránsito, y su Centro de Capacitación Continua, ejecutaron una capacitación teórico-práctica dirigida a personal de las empresas de transporte terrestre turístico de la ciudad, en la temática "Conducción segura". Contamos con la participación de 20 representantes de estas empresas.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Auditorio del Centro de Capacitación Continua AMT Dirección: Capitán Alfonso Yépez y Rafael Aulestia –Parque Bicentenario.	Conducción segura	30 de mayo de 2022	09h00 - 13h00	20	Agt. Paúl Ruiz y Agt. Jorge Vásquez Capacitaciones - AMT

En el contexto del diseño de política pública para personas con discapacidad y la correcta aplicación de la normativa vigente, desde la Dirección de Desarrollo de Quito Turismo, se generó una charla de sensibilización sobre la discapacidad dirigida a los miembros de la Unidad de Turismo de la Policía Nacional del Ecuador.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Sala de capacitaciones de la EPMGDT Quito Turismo	"Sensibilización en el trato a las personas con discapacidad"	Miércoles, 25 de mayo de 2022	08h00 – 10h00	11	Elizabeth Laines Capacitadora CONADIS

En el marco del convenio interinstitucional entre la EPMGDT -Quito Turismo y el Centro Ecuatoriano Norteamericano, en el que se plantea la ejecución de tutorías y prácticas para los comerciantes del mercado San Francisco que tomaron el curso de inglés básico durante el año 2021, se efectuaron las tutorías de seguimiento correspondientes, durante la semana del 09 al 12 de mayo de 2022, finalizando con este ciclo de tutorías de seguimiento con el apoyo del CEN.

Así también durante el mes de mayo, se efectuó el lanzamiento del proceso de contratación del "Servicio de capacitación turística para el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito" mediante el cual se pretende impartir 40 eventos de capacitación de junio a diciembre de 2022, y 20 eventos adicionales de enero a mayo de 2023.

Junio:

Durante el mes de junio se ejecutaron tres (03) charlas de autogestión, dirigidas a un total de cuarenta y dos (42) participantes.

La EPMGDT -Quito Turismo en coordinación con la Agencia Metropolitana de Tránsito, y su Centro de Capacitación Continua, ejecutaron una charla dirigida a personal de las empresas de transporte terrestre turístico de la ciudad, en la temática "Actualización de la normativa vigente en materia de tránsito". Contamos con la participación de trece (13) representantes de estas empresas. Durante 02 horas, se abordaron las



Municipio de Quito

actualizaciones más recientes de la Ley de Tránsito y sus implicaciones para el Distrito Metropolitano de Quito.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Auditorio del Centro de Capacitación Continua AMT Dirección: Capitán Alfonso Yopez y Rafael Aulestia –Parque Bicentenario.	Actualización de la normativa vigente en materia de tránsito	06 de junio de 2022	10h00 – 12h00	13	Agt. Paúl Ruiz y Agt. Jorge Vásconez Capacitaciones - AMT

El 01 de junio de 2022, se impartió una charla sobre el Reconocimiento a la Calidad Turística “Distintivo Q” dirigida a estudiantes de la carrera de Turismo de la Universidad Central del Ecuador, en la que se abordaron los beneficios de ser parte de este programa, así como el proceso de obtención para los establecimientos turísticos.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Facultad de Ciencias Agrícolas de la Universidad Central del Ecuador	Reconocimiento a la Calidad Turística “Distintivo Q”	Miércoles, 01 de junio de 2022	10h00 – 12h00	08	Ing. Marco Mena Auditor de Calidad

A través de la Dirección MICE de Quito Turismo, fue ejecutada una charla de socialización dirigida a organizadores de eventos y alojamientos que brindan este servicio, a fin de darles a conocer los requisitos y proceso de obtención de permisos por parte de las diferentes entidades para la realización de eventos en el Distrito Metropolitano de Quito. A este evento presencial asistieron veinte y nueve (29) participantes.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de Capacitaciones de la EPMGDT Quito Turismo	Obtención de permisos para eventos en el DMQ	Jueves, 09 de junio de 2022	10h00 – 12h00	29	Ab. Johana Franco Responsable de Control Ing. Kevin Quelal, técnico de aforo Ing. Diego Cáceres, técnico de gestión de riesgos para eventos masivos Ing. Andrea Ortiz Cuerpo de Bomberos para la ventanilla única de eventos masivos.

Debido a las manifestaciones suscitadas a nivel nacional, focalizadas en el Distrito Metropolitano de Quito, se tuvieron que cancelar y aplazar las charlas de autogestión previstas para la segunda quincena del mes de junio.

Julio:

Durante el mes de julio de 2022, se desarrollaron 07 charlas de autogestión y 05 eventos de capacitación contratados. Se ejecutaron dos charlas en coordinación con la Secretaría de Ambiente mediante la cual, se explicaron las alternativas con las que cuentan los establecimientos turísticos para reducir progresivamente los plásticos de un solo uso en su operación.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Administración Zonal Eugenio Espejo	Aplicación OM 022, para la reducción de plásticos de un solo uso	Martes, 19 de julio de 2022	09h00 – 10h30	09	Ing. Teresa Sánchez Técnico de la Secretaría de Ambiente
2	Administración Zonal Eloy Alfaro		Viernes, 29 de julio de 2022	09h00 – 10h30	32	Ing. Xavier Jarrín Técnico de la Secretaría de Ambiente

El 05 de julio de 2022, se llevó a cabo la mesa de trabajo bimestral de Quito Turismo en modalidad híbrida, convocando a la industria turística para dar a conocer los avances en los compromisos adquiridos y los resultados de las propuestas emprendidas.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Evento híbrido Sala de capacitaciones de Quito Turismo y plataforma Zoom	Mesa de trabajo sector turístico	05 de julio de 2022	14h00 – 16h00	60	Directores de Quito Turismo

El 26 de julio de 2022, se desarrolló un taller denominado “Accesibilidad universal con enfoque de hospitalidad y servicio” dirigido a personal operativo de los establecimientos turísticos de la Zona Especial Turística “Centro Histórico” con el apoyo de Conadis.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Auditorio Hugo Alemán, Centro Cultural Metropolitano.	Taller “Accesibilidad Universal, con enfoque de hospitalidad y servicio”	Martes, 26 de julio de 2022	15h00 – 17h00	84	Ing. Sebastián Verdesoto Arq. Carlos Caicedo Conadis

A fin de analizar el alcance de las disposiciones del Reglamento de Procedimientos para la Elaboración de Estudios de la Necesidad y Otorgamiento de Unidades del Servicio de Transporte Terrestre Comercial de Turismo, así como el borrador del Reglamento de Transporte Comercial Turístico, el jueves 28 de julio de 2022, se realizó en las instalaciones de Quito Turismo, una socialización de los documentos mencionados con el sector turístico.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de capacitaciones Quito Turismo	Socialización con empresas de transporte turístico	Jueves, 28 de julio de 2022	14h00 – 16h00	21	Ing. Sebastián Verdesoto Arq. Carlos Caicedo Conadis

Con el apoyo de Conadis y en coordinación con la Administración Zonal Manuela Sáenz, se llevó a cabo una charla técnica en dos temáticas “Anfitrión turístico” y “Sensibilización en discapacidades” dirigida a comerciantes autónomos del Panecillo, todo esto con el fin de mejorar los estándares de calidad en la atención a sus visitantes.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Auditorio de Casa Somos San Marcos	Anfitrión turístico y Sensibilización en discapacidades	Miércoles 27 de julio de 2022	09h00 – 11h30	41	Andrés Dueñas -Técnico de Calidad Ing. Sebastián Verdesoto -Conadis

El 28 de julio de 2022, se llevó a cabo la inauguración del programa “Taxi Anfitrión” con la presencia e intervención de autoridades de Quito Turismo y de la Unión de Cooperativas de Transporte en Taxis de Pichincha (UCTTP), luego de lo cual se desarrollaron 04 charlas consecutivas sobre la temática “Promotor turístico”; en este espacio se mostraron atractivos a nivel urbano y rural del DMQ, así como conceptos y recomendaciones en torno a la actividad turística contando con la presencia de 155 conductores de taxis.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sede social de la UCTTP Gonzalo Cabezas y Teniente Hugo Ortiz	Promotor turístico	Miércoles 27 de julio de 2022	09h00 – 10h30	54	Marcos Bueno Técnico de Calidad Favio Quinga -Especialista en Investigación y Desarrollo Rural
			11h00 – 12h30	29	
			14h00 – 15h30	44	
			16h00 – 17h30	28	

Respecto a las capacitaciones contratadas, se han ejecutado las siguientes capacitaciones conforme el calendario establecido:

No.	MODALIDAD	TEMA	No. DE HORAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	No. DE PARTICIPANTES
1	Mixta	Administrador de restaurantes	30	14 de julio de 2022	29 de julio de 2022	37
2	Virtual	Calidad en atención y servicio al cliente	12	18 de julio de 2022	25 de julio de 2022	22
3	Presencial	Buenas prácticas de manufactura	12	18 de julio de 2022	22 de julio de 2022	20
4	Presencial	Técnicas de Auditoría	24	22 de julio de 2022	26 de julio de 2022	23
5	Presencial	Técnicas de Auditoría	24	27 de julio de 2022	29 de julio de 2022	35

Agosto:

Durante el mes de agosto de 2022, se ejecutaron veinte y tres (23) charlas de autogestión, y cinco (05) eventos de capacitación contratados.

En coordinación con representantes de las ASOGHE, se ejecutó una charla técnica sobre los requisitos y proceso de obtención del Registro Turístico e inducción sobre el Reconocimiento a la Calidad Turística "Distintivo Q". Esta charla se desarrolló en la Sala de Capacitaciones de Quito Turismo.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de capacitaciones de Quito Turismo	Charla Regulación turística y Distintivo Q	02 de agosto de 2022	15h00 – 16h30	10	Ing. Vanessa Pinto Especialista 2 Quito Turismo

Conforme establece el Reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del Distintivo Q, a la calidad turística, luego de la participación en el curso de Técnicas de Auditoría de los establecimientos turísticos aplicantes al programa, los mismos participaron en charlas técnicas que fortalecen la calidad y sostenibilidad, eventos desarrollados con el apoyo de instituciones aliadas, de acuerdo al siguiente detalle:

No.	MODALIDAD	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Virtual	Salud y Seguridad Organizacional	05 de agosto de 2022	09h00 – 10h30	40	Sergio Garcés, Ministerio de Trabajo
2	Presencial	Buenas Prácticas Ambientales	08 de agosto de 2022	09h00 – 10h30	25	Xavier Jarrín, Secretaria de Ambiente
3	Presencial	Accesibilidad Universal y Atención al turista con discapacidad	08 de agosto de 2022	10h30 – 12h00	27	Xavier Torres, Marcela Tipantuña- FENEDIF
4	Virtual	Producto turístico, promoción turística y, segmento MICE y Conectividad	09 de agosto de 2022	09h00 – 10h30	36	Favio Quinga, Belén Pacheco, Edwin Peña Quito Turismo
5	Presencial	Prevención, mitigación y protección contra incendios y plan de emergencias	10 de agosto de 2022	09h00 – 11h00	28	Marcelo Bazurto, Andrea Torres -Cuerpo de Bomberos del DMQ
6	Virtual	Prácticas Correctas de Higiene y Manipulación de Alimentos	11 de agosto de 2022	09h00 – 10h30	71	María Fernanda Villavicencio -ARCSA



Municipio de Quito

Durante el mes de agosto de 2022, fueron ejecutadas tres (03) charlas con el apoyo de la Secretaría de Ambiente, una de ellas, dirigida a establecimientos turísticos de la Administración Zonal Calderón, con el fin de exponer las alternativas con las que cuentan estos establecimientos para reducir progresivamente los plásticos de un solo uso en su operación, de acuerdo con lo que reza la Ordenanza Metropolitana No. 022-2021.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Casa Somos Carapungo	Aplicación OM 022, para la reducción de plásticos de un solo uso	Martes, 30 de agosto de 2022	15h00 – 16h30	10	Ing. Teresa Sánchez, Técnico de la Secretaría de Ambiente

Así también, a fin de plasmar el compromiso de la EPMGDT Quito Turismo, con el cuidado ambiental, se coordinaron las dos charlas restantes junto a la Secretaría de Ambiente, en la temática “Cumplimiento de la normativa ambiental, con énfasis en: prevención, monitoreo y mitigación del ruido ambiente”, dirigido a bares y discotecas de las Administraciones Zonales “Eugenio Espejo”, “Mariscal” y “Manuela Sáenz”.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	No. DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Sala de Capacitaciones Quito Turismo	Cumplimiento de la normativa ambiental, con énfasis en: prevención, monitoreo y mitigación del ruido ambiente	15 de agosto de 2022	09h00 – 12h00	40	Marco Vallejo Secretaría de Ambiente
2			29 de agosto de 2022	09h00 – 12h00	10	

El 24 de agosto de 2022, la EPMGDT Quito Turismo llevó a cabo un taller denominado “Accesibilidad universal con enfoque de hospitalidad y servicio”, con el apoyo de Conadis, dirigido a personal operativo de los establecimientos turísticos de la Zona Especial Turística “La Mariscal”. Durante 02 horas, fueron compartidas recomendaciones para reducir las barreras comunicacionales y físicas a las que se enfrentan las personas con discapacidad al momento de acceder a un servicio turístico, así como el lenguaje positivo e inclusivo para la atención al cliente con discapacidad.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	No. DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Auditorio del Centro Cultural Benjamín Carrión	Taller “Accesibilidad Universal, con enfoque de hospitalidad y servicio”	24 de agosto de 2022	09h00 – 11h00	24	Ing. Sebastián Verdesoto Arq. Carlos Caicedo Conadis

En el marco del programa “Taxi Anfitrión”, se desarrollaron 03 jornadas de charlas técnicas presenciales, conforme el cronograma establecido, dirigido a los participantes del programa taxi anfitrión, con el apoyo de “Fundación Strato”, “Capacitarte Ecuador” y el grupo de turismo de la Policía Nacional del Ecuador, conforme el siguiente detalle:

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	No. DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de Capacitaciones Quito Turismo	Excelencia en el servicio al cliente	03 de agosto de 2022	09h00 – 10h30	40	MSc. Fabián Reino Director Académico Capacitarte Ecuador
			11h00 – 12h30	36	
			14h00 – 15h30	26	
			16h00 – 17h30	22	



Municipio de Quito

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	No. DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sede social de la UCTTP Gonzalo Cabezas y Teniente Hugo Ortiz	Sensibilización contra la violencia de género	17 de agosto de 2022	09h00 – 10h30	50	Gabriela Sánchez Fundación Strato
			11h00 – 12h30	48	
			14h00 – 15h30	75	
			16h00 – 17h30	22	

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sede social de la UCTTP Gonzalo Cabezas y Teniente Hugo Ortiz	Prevención de delitos en las unidades de transporte	24 de agosto de 2022	09h00 – 10h30	51	Cabo Primero Diego Parra Unidad de turismo de la Policía Nacional del Ecuador
			11h00 – 12h30	48	
			14h00 – 15h30	48	
			16h00 – 17h30	27	

Además, continuamos la ejecución del plan de capacitación 2022-2023, dirigido a personal operativo y administrativo del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito. Los eventos de capacitación se desarrollaron conforme el siguiente detalle, en las aulas y talleres propuestos por el contratista:

No.	MODALIDAD	TEMA	No. DE HORAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	No. DE PARTICIPANTES
1	Presencial	Bartender - Sommelier	12	02 de agosto de 2022	05 de agosto de 2022	32
2	Virtual	Innovación en la creación de paquetes turísticos	12	23 de agosto de 2022	30 de agosto de 2022	28
3	Virtual	Marketing digital para establecimientos turísticos	12	03 de agosto de 2022	10 de agosto de 2022	31
4	Virtual	Desarrollo de habilidades gerenciales para empresas turísticas	12	04 de agosto de 2022	11 de agosto de 2022	34
5	Mixta	Mesero polivalente	30	16 de agosto de 2022	31 de agosto de 2022	29

Septiembre:

Durante el mes de septiembre de 2022, se ejecutaron dieciséis (17) charlas de autogestión, y diez (10) eventos de capacitación contratados.

De acuerdo a los compromisos adquiridos por Quito Turismo frente al sector turístico de la ciudad, se realizan bimestralmente mesas de trabajo con representantes de las diferentes actividades turísticas que operan en el Distrito Metropolitano de Quito, a fin de rendir cuentas sobre las acciones que realiza la institución, recabar las necesidades específicas que tienen los actores de la industria y mantener una comunicación permanente con gremios y asociaciones.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Plataforma Zoom	Mesa de trabajo sector turístico	13 de septiembre de 2022	15h00 – 17h00	31	Gerentes y Directores de Quito Turismo

Con el fin de que el personal de campo de la Agencia Metropolitana de Control del Distrito Metropolitano de Quito, pueda verificar el status de los establecimientos turísticos, se brindó una inducción en el Sistema de

Catastros de Establecimientos Turísticos SICET a funcionarios de esta institución conforme se detalla a continuación:

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de capacitaciones de Quito Turismo	Inducción SICET	13 de septiembre de 2022	10h00 – 11h30	07	Ing. Vanessa Pinto Quito Turismo

El día jueves 15 de septiembre de 2022, se realizó una socialización del proyecto de normativa técnica para la industria MICE, elaborado por Quito Turismo, con el fin de receptar opiniones, observaciones y mejorar el instrumento propuesto. A la charla asistieron 13 personas.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de capacitaciones de Quito Turismo	Socialización proyecto de normativa MICE	15 de septiembre de 2022	09h00 – 11h00	13	Mónica del Valle Directora de Calidad Irene Guijarro Directora MICE

Durante el mes de septiembre de 2022, y cumpliendo con la programación establecida, se ejecutó una charla en la temática “Socialización de la Ordenanza Metropolitana No. 022, para la reducción de plásticos de un solo uso”, dirigida a establecimientos turísticos de la Administración Zonal “Quitumbe”.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Auditorio de la Administración Zonal Quitumbe	Aplicación OM 022, para la reducción de plásticos de un solo uso	27 de septiembre de 2022	15h00 – 16h30	33	Ing. Xavier Jarrín, Técnico Ambiental Secretaría de Ambiente del DMQ

El 28 de septiembre de 2022, la EPMGDT Quito Turismo llevó a cabo un taller denominado “Accesibilidad universal con enfoque de hospitalidad y servicio”, con el apoyo de Conadis, dirigido a personal operativo de los establecimientos turísticos de la Administración Zonal Eugenio Espejo.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de Coworking de la Cámara de Comercio de Quito	Taller “Accesibilidad Universal, con enfoque de hospitalidad y servicio”	28 de septiembre de 2022	09h00 – 11h00	34	Ing. Sebastián Verdesoto, Arq. Carlos Caicedo - Conadis

En el contexto del programa “Taxi Anfitrión”, durante el mes de agosto de 2022, se desarrollaron 03 jornadas de charlas técnicas presenciales, conforme el cronograma establecido, dirigido a los participantes del programa taxi anfitrión, con el apoyo del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (Conadis), la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (AMT) y la Organización sin fines de lucro “Diálogo Diverso”, conforme el siguiente detalle:

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de Capacitaciones Quito Turismo	Accesibilidad Universal en el transporte	07 de septiembre de 2022	09h00 – 10h30	45	Lic. Sebastián Verdesoto Responsable del Eje de Turismo, Cultura y Deporte Conadis
			11h00 – 12h30	40	
			14h00 – 15h30	39	
			16h00 – 17h30	20	



Municipio de Quito

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sede social de la UCTTP Gonzalo Cabezas y Teniente Hugo Ortiz	Buenas prácticas en la conducción	21 de septiembre de 2022	09h00 – 10h30	53	Agte. Jorge Vásconez AMT
			11h00 – 12h30	41	
			14h00 – 15h30	37	
			16h00 – 17h30	17	

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de capacitaciones Quito Turismo	Transporte seguro para la comunidad LGBTQ+	28 de septiembre de 2022	09h00 – 10h30	43	Cristian Castro Jorge Medranda Diálogo Diverso
			11h00 – 12h30	41	
			14h00 – 15h30	30	
			16h00 – 17h30	18	

Durante el mes de septiembre de 2022, continua la ejecución del plan de capacitación 2022-2023, dirigido a personal operativo y administrativo del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito. Los eventos de capacitación se desarrollaron conforme el siguiente detalle, en las aulas y talleres propuestos por el contratista:

No.	MODALIDAD	TEMA	No. DE HORAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	No. DE PARTICIPANTES
1	Mixta	Buenas prácticas de manufactura	12	19 de septiembre de 2022	23 de septiembre de 2022	35
2	Mixta	Camarero para alojamiento turístico	30	02 de septiembre de 2022	20 de septiembre de 2022	30
3	Mixta	Organizador de bodas	20	19 de septiembre de 2022	29 de septiembre de 2022	29
4	Presencial	Inglés con enfoque de servicio	30	05 de septiembre de 2022	16 de septiembre de 2022	38
5	Virtual	Calidad en el servicio y atención al cliente	12	02 de septiembre de 2022	09 de septiembre de 2022	45
6	Virtual	Técnicas de ventas para empresas turísticas	12	09 de septiembre de 2022	16 de septiembre de 2022	42
7	Presencial	Desarrollo de producto turístico	15	15 de septiembre de 2022	19 de septiembre de 2022	30
8	Presencial	Barismo	12	26 de septiembre de 2022	29 de septiembre de 2022	30
9	Presencial	Inglés básico para policía turística	30	19 de septiembre de 2022	30 de septiembre de 2022	40
10	Presencial	Protocolo y etiqueta - atención al usuario nacional e internacional	30	19 de septiembre de 2022	22 de septiembre de 2022	25

Octubre:

El 04 de octubre de 2022, representantes de establecimientos turísticos que forman parte del programa “Distintivo Q” acudieron a la charla sobre el proyecto de conducta empresarial responsable, reflejada en la iniciativa “Yo respeto”.



Municipio de Quito

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de reuniones de Quito Turismo	Iniciativa “Yo respeto” Organización Internacional del Trabajo	04 de octubre de 2022	09h00 – 10h30	09	Diego Herdoiza OIT

Durante el mes de octubre de 2022, y cumpliendo con la programación establecida, se ejecutó la décima charla en la temática “Socialización de la Ordenanza Metropolitana No. 022, para la reducción de plásticos de un solo uso”, dirigida a establecimientos turísticos de la “Administración Zonal Tumbaco”.

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Casa Somos Tumbaco	Socialización OM No. 022 – 2021, para la reducción de plásticos de un solo uso	24 de octubre de 2022	09h00 – 10h30	13	Xavier Jarrín Técnico Ambiental Secretaría de Ambiente

Durante el mes de octubre, Quito Turismo participó de las charlas “Emprende Turismo” organizadas por el Ministerio de Turismo del Ecuador. En este espacio se compartió con emprendedores de la parroquia de Lloa, en dos charlas realizadas el 21 de octubre de 2022, a fin de explicar el proceso de obtención y requisitos del Registro Turístico en el Distrito Metropolitano de Quito, así como la normativa aplicable en esta jurisdicción.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Comunidad San Pedro de Urauco	Regulación y control de establecimientos turísticos en el DMQ	21 de octubre de 2022	11h00 – 13h00	25	Juan Jiménez Técnico de Calidad Quito Turismo
2	Casa Parroquial de Lloa			16H00 – 17H00	6	

Quito Turismo generó varios talleres en la temática “Primeros auxilios” en modalidad presencial, a fin de brindar herramientas básicas al personal operativo y administrativo de la industria turística y que este pueda atender oportunamente a un cliente en caso de presentarse una emergencia.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Centro de Convenciones Metropolitano de Quito	Primeros Auxilios	26 de octubre de 2022	09h00 – 11h00	28	Javier Sánchez Instructor CBDMQ
2			27 de octubre de 2022	10h00 – 12h00	34	Paúl Villalba Instructor CBDMQ
3	Auditorio del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (La Mariscal)		28 de octubre de 2022	09h00 – 11h00	30	
4	Auditorio Hugo Alemán – Centro Cultural Metropolitano		31 de octubre de 2022	15h00 – 17h00	47	

Con el fin de mantener a la industria turística actualizada e informada sobre las nuevas experiencias que tiene para ofrecer la ciudad de Quito a nivel urbano y rural, se impartió la charla “Rutas turísticas del DMQ” dirigida a guías y operadores de turismo. A esta invitación acudieron 16 personas.



Municipio de Quito

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	No. DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Sala de reuniones Quito Turismo	Rutas turísticas del DMQ	26 de octubre de 2022	11h00 – 12h30	16	Favio Quinga Quito Turismo

Quito Turismo capacita en la temática “Anfitrión turístico”, en busca de que las entidades municipales, cuyo personal realiza trabajo de campo en el Distrito Metropolitano de Quito, trabajen de forma sincronizada para asesorar y brindar soporte a la ciudadanía o al visitante nacional o extranjero sobre, puntos de información y seguridad turística, establecimientos y atractivos que puede visitar, así como las herramientas digitales para hacer de su estancia, inolvidable. Es así que, durante el mes de octubre de 2022, fueron ejecutadas ocho (08) charlas técnicas dirigidas a fiscalizadores y agentes de tránsito, de la Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (AMT).

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	No. DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Sala de capacitaciones Quito Turismo	Anfitrión turístico	03 de octubre de 2022	14h00 – 15h00	56	Belén Pacheco Coordinadora de Promoción
2			04 de octubre de 2022		41	
3			05 de octubre de 2022		34	
4	Centro de Capacitación Continua de la AMT		24 de octubre de 2022	16h00 – 17h00	32	Daniela Páez Técnico de Calidad
5			25 de octubre de 2022		36	Andrea Álvarez Técnico de Calidad Quito Turismo
6			26 de octubre de 2022		44	Juan Jiménez Técnico de Calidad
7			27 de octubre de 2022		37	Wellington Mestanza Técnico de Calidad
8			28 de octubre de 2022		42	Fernando Guerrero Técnico de Calidad

Durante el mes de octubre de 2022, continua la ejecución del plan de capacitación 2022-2023, dirigido a personal operativo y administrativo del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito. Los eventos de capacitación se desarrollaron en las aulas y talleres propuestos por el contratista, en las aulas gestionadas por Quito Turismo en la ruralidad, y en otros espacios dispuestos para este fin, conforme el siguiente detalle:

No.	MODALIDAD	TEMA	No. DE HORAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	No. DE PARTICIPANTES
1	Mixta	Mesero polivalente	30	12 de octubre de 2022	28 de octubre de 2022	37
2	Mixta	Administrador de alojamiento turístico	30	13 de octubre de 2022	31 de octubre de 2022	36
3	Mixta	Introducción al turismo de reuniones y organización de eventos	15	17 de octubre de 2022	25 de octubre de 2022	18
4	Presencial	Diseño de experiencias turísticas	15	17 de septiembre de 2022	22 de octubre de 2022	28
5	Mixta	Buenas prácticas de manufactura	12	05 de octubre de 2022	12 de octubre de 2022	42
6	Mixto	Creación de contenidos para redes sociales	12	24 de octubre de 2022	31 de octubre de 2022	30



Municipio de Quito

7	Mixto	Diseño y estrategia de branding y packaging	12	12 de octubre de 2022	21 de octubre de 2022	31
8	Virtual	Marketing digital para establecimientos turísticos	12	06 de octubre de 2022	14 de octubre de 2022	40
9	Presencial	Protocolo y etiqueta - atención al usuario nacional e internacional	30	17 de octubre de 2022	28 de octubre de 2022	25

Noviembre:

Conforme lo planificado se llevó a cabo la última charla, de once determinadas para el año 2022, sobre la aplicación de la Ordenanza Metropolitana No. 022-2021, misma que estipula como eje principal la reducción de plásticos de un sólo uso por los prestadores de servicios y la ciudadanía. El evento desarrollado en el mes de noviembre contó con 11 participantes, conforme el siguiente detalle:

LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	No. DE ASISTENTES	EXPOSITOR
Administración Zonal Los Chillos	Socialización OM No. 022 – 2021, para la reducción de plásticos de un solo uso	09 de noviembre de 2022	15h00 - 16h30	11	Xavier Jarrín Técnico Ambiental Secretaría de Ambiente

De acuerdo a la necesidad manifestada por el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito a través del levantamiento de necesidad de capacitación del año 2021 – 2022 aplicado a establecimientos que forman parte del catastro turístico que Quito Turismo registra, se desarrolló un taller en la temática “Primeros auxilios básicos” dirigido a personal operativo y administrativo de establecimientos turísticos ubicados en las Administraciones Zonales Eugenio Espejo y La Delicia.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	No. DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Sala de capacitación Quito Turismo	Primeros auxilios básicos	10 de noviembre de 2022	09h00 - 11h00	34	Msc. Paúl Villalba, Cuerpo de Bomberos del DMQ

En coordinación con el Ministerio de Turismo, Ministerio del Interior, Policía Nacional (con sus Unidades especializadas como: Policía Comunitario POLCO, Unidad Nacional de Investigación Antisecuestros y Extorsión UNASE y la Dirección Nacional Antidrogas DNA) y, el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, fueron ejecutadas 03 charlas técnicas en la temática “Seguridad turística” con el fin de asesorar a los representantes de establecimientos turísticos sobre la cartera de servicios de los entes encargados de seguridad en el país, así como, prevenirlos frente a nuevas modalidades de extorsión y delitos de los que pueden ser víctimas.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Auditorio del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito	Seguridad turística	14 de noviembre de 2022	09h00 - 12h00	86	MINTUR, Min. Del Interior, POLCO, Policía de Turismo, UNASE, DNA, ECU 911.
2	Teatro Variedades “Ernesto Albán”		14 de noviembre de 2022	15h00 - 18h00	52	
3	Auditorio del GAD Parroquial de Tumbaco		16 de noviembre de 2022	09h00 - 12h00	27	

En atención a lo que estipula el Manual de Gestión de Crisis de la EPMGDT Quito Turismo y, frente a la posible erupción del volcán Cotopaxi tras la declaración de alerta amarilla de esta elevación el pasado 23 de octubre de 2022, Quito Turismo, con su compromiso de velar por la seguridad e integridad del personal que labora en los establecimientos turísticos y los visitantes nacionales y extranjeros que arriban al Distrito Metropolitano de Quito; ha generado charlas técnicas en la temática “Prevención de riesgos y desastres en

caso de una erupción volcánica y primeros auxilios básicos". Estos espacios se dirigen a los establecimientos ubicados en las zonas con más riesgo, es decir, la Administración Zonal Los Chillos y Tumbaco.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	No. DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Casa Somos Conocoto	Prevención de riesgos y desastres - Primeros auxilios básicos	30 de noviembre de 2022	14h30 - 16h30	8	Msc. Paúl Villalba, Cuerpo de Bomberos del DMQ

Durante el mes de noviembre de 2022, continua la ejecución del plan de capacitación 2022-2023, dirigido a personal operativo y administrativo del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito. Los eventos de capacitación se desarrollaron en las aulas y talleres propuestos por el contratista, en las aulas gestionadas por Quito Turismo en la ruralidad, y en otros espacios dispuestos para este fin, conforme el siguiente detalle:

No.	MODALIDAD	TEMA	No. DE HORAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	No. DE PARTICIPANTES
1	MIXTA	BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	12	22 de noviembre de 2022	26 de noviembre de 2022	41
2	PRESENCIAL	BARTENDER - SOMMELIER	12	08 de noviembre de 2022	11 de noviembre de 2022	37
3	VIRTUAL	INNOVACIÓN EN LA CREACIÓN DE PAQUETES TURÍSTICOS	12	22 de noviembre de 2022	29 de noviembre de 2022	28
4	VIRTUAL	CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	12	10 de noviembre de 2022	17 de noviembre de 2022	46
5	MIXTA	RECEPCIONISTA DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	30	14 de noviembre de 2022	30 de noviembre de 2022	33
6	VIRTUAL	TÉCNICAS DE VENTAS PARA EMPRESAS TURÍSTICAS	15	07 de noviembre de 2022	14 de noviembre de 2022	31

Se encuentran en ejecución los siguientes cursos; que, debido a una extensión de plazo en la etapa de inscripción, iniciaron después de lo planificado, por tanto, no culminaron dentro del mes de noviembre, sino que lo harán en el mes de diciembre:

- Inglés básico para policía turística, que fue dirigido a miembros de la Unidad Nacional de Policía Comunitaria y Turismo (21 de noviembre al 02 de diciembre de 2022).
- Desarrollo de producto turístico dirigido a emprendedores turísticos de la Comuna Ambuela, parroquia Perucho (25 de noviembre al 04 de diciembre de 2022).
- Diseño de experiencias turísticas dirigido a emprendedores turísticos de la Administración Zonal Los Chillos (28 de noviembre al 02 de diciembre de 2022).

Diciembre:

Durante el mes de diciembre de 2022, se desarrollaron 25 eventos de capacitación (23 presenciales y 02 virtuales), con un alcance de setecientos veinte (720) personas capacitadas.

Con el objetivo de rescatar el patrimonio alimentario y gastronómico del Distrito Metropolitano de Quito, Quito Turismo generó el Congreso Gastronómico "Sal Quiteña" en el marco de las Fiestas de Fundación de la ciudad.

No.	TIPO DE EVENTO	TEMA	FECHA	HORARIO	EXPOSITOR
1	Ponencia magistral	El patrimonio agroalimentario, desarrollo sustentable en rutas gastronómicas.	01 de diciembre de 2022	09h30 - 10h30	Esteban Tapia Merino
2	Ponencia magistral	Sistema alimentario de Quito		10h45 - 11h45	Diego Albán



Municipio de Quito

3	Conversatorio	Visión de la gastronomía ecuatoriana en la región		12h00 - 13h00	Benjamin Nast Jennifer Rodríguez Alejandro Chamorro
4	Conversatorio	La influencia de la cocina migrante		14h30 - 15h30	Adrián Escardó Luis Maldonado José del Castillo
5	Conversatorio	El futuro de la comunicación gastronómica		15h45 - 16h45	Isa Placarte Carlos Maribona
6	Cooking Class	Repostería Fina Ecuatoriana La utilización del cacao ecuatoriano en la repostería vanguardista		17h00 - 18h00	Carlos Redrobán
7	Conversatorio	Cocina regional	02 de diciembre de 2022	08h30 - 09h30	Daniela Contreras Gabriela Cepeda Valentina Álvarez
8	Conversatorio	Cocina Tradicional		09h30 - 10h30	Carlos Garrido Edgar Reyes David Ramos
9	Ponencia magistral	Competencias culinarias: Aya Huma		10h45 - 11h45	Juan Pablo Holguín
10	Conversatorio	La Gastronomía desde los hoteles de Quito		12h00 - 13h00	Hoteles: Swissotel, Wyndham, Sheraton
11	Ponencia magistral	Desarrollo de creatividad a través de desechos orgánicos		14h30 - 15h30	Nicolás Rodríguez
12	Conversatorio	La siguiente generación de chefs: Educación, nuevas generaciones ¿A dónde van?		15h45 - 16h45	Cris Cueva Alejandro Huertas Carlos Saltos
13	Cooking Class	Postres quiteñas, sabor y concepto de vanguardia	03 de diciembre de 2022	08h30 - 09h30	Juan Fernández
14	Conversatorio	Uso de producto local en nuevas propuestas		09h30 - 10h30	Erick Dreyes Daniel Maldonado
15	Cooking Class	Productos estrella de exportación: Banano, cacao y camarón		10h45 - 11h45	Andrés Granda
16	Cooking Class	Yahuarlocro Plato Ganador, Medalla de Bronce, Olimpiada Continental		12h00 - 13h00	Giovanni Barba Poveda
17	Ponencia magistral	Como influyen los diferentes tipos de lupulado y Dri Hopping en la producción de cerveza artesanal		14h30 - 15h30	David Paz

Durante las 03 jornadas del congreso, participaron en total 533 asistentes, pertenecientes a la industria turística, estudiantes de turismo y gastronomía de la ciudad y la provincia, así como público en general.

Con una periodicidad bimestral, Quito Turismo presenta un reporte de las actividades ejecutadas y logros alcanzados a la industria turística, a la vez, recepta las necesidades puntuales del sector, promoviendo una comunicación permanente con los actores de la actividad turística del Distrito Metropolitano de Quito.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Plataforma Zoom	Conversatorio con la industria turística	19 de diciembre de 2022	16h00 - 17h00	14	Ing. María Cristina Rivadeneira Gerente General

Durante el mes de diciembre, se desarrollaron dos charlas técnicas, sobre regulación turística y el proceso de obtención del Reconocimiento a la Calidad Turística "Distintivo Q"; una de ellas a estudiantes de la Carrera de Turismo de la Universidad Central del Ecuador, a fin de que conozcan sus requisitos, así como su



Municipio de Quito

Reglamento y Norma Técnica, que tienen como objetivo impulsar, promover y mejorar la calidad y sostenibilidad de la oferta turística del Distrito Metropolitano de Quito.

Así también, a fin de captar más establecimientos turísticos, fueron socializados los beneficios e implicaciones del Distintivo Q, a los locales ganadores en distintas categorías del concurso desarrollado en el contexto de la Feria “Burger Show” el pasado 26 y 27 de noviembre de 2022.

No.	LUGAR	TEMA	FECHA	HORARIO	NÚMERO DE ASISTENTES	EXPOSITOR
1	Universidad Central del Ecuador	Regulación turística y Distintivo Q	12 de diciembre de 2022	10h00 - 11h00	18	Marco Mena Auditor de Calidad
2	Sala de reuniones Quito Turismo		21 de diciembre de 2022	09h30 - 10h30	07	Pablo Arboleda, Jefe de Calidad Marco Mena, Auditor de Calidad

Durante el mes de diciembre de 2022, continua la ejecución del plan de capacitación 2022-2023, dirigido a personal operativo y administrativo del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito. Los eventos de capacitación se desarrollaron en las aulas y talleres propuestos por el contratista, en las aulas gestionadas por Quito Turismo en la ruralidad, y en otros espacios dispuestos para este fin, conforme el siguiente detalle:

No.	MODALIDAD	TEMA	No. DE HORAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	No. DE PARTICIPANTES
1	Presencial	Inglés Básico para Policía Turística	30	21 de noviembre de 2022	02 de diciembre de 2022	25
2	Presencial	Desarrollo de Producto Turístico	15	25 de noviembre de 2022	04 de diciembre de 2022	15
3	Presencial	Diseño de Experiencias Turísticas	15	28 de noviembre de 2022	02 de diciembre de 2022	25
4	Virtual	Técnicas de Ventas para Empresas Turísticas	12	30 de noviembre de 2022	09 de diciembre de 2022	45
5	Mixta	Creación de Contenidos para Redes Sociales	12	30 de noviembre de 2022	09 de diciembre de 2022	38

El pasado 15 de diciembre de 2022, se realizó el evento de entrega de certificados de aprobación de los cursos impartidos a los grupos de turismo del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito y la Unidad de Policía Comunitaria y Turismo de la Policía Nacional del Ecuador. Los cursos que se impartieron se desarrollaron en el segundo semestre del 2022, en las temáticas “Inglés básico para policía turística”, así como “Protocolo, etiqueta y atención al usuario nacional y extranjero”.

Es así como, de enero a diciembre de 2022, se han efectuado en total **ciento ochenta y ocho (188) eventos de capacitación y/o charlas de autogestión**, en modalidad presencial y virtual, capacitando a un total de **cinco mil seiscientos sesenta y uno (5661) actores** del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito.

2. DISTINTIVO Q

Distintivo Q, es el reconocimiento que otorga el Municipio a través de la Empresa Pública de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo a establecimientos que implementan sistemas de gestión de turismo sostenible, calidad y bioseguridad.

Enero:

Solicitud de “Expresión de Renovación” 2022

En el mes de enero, se envió a 217 establecimientos que forman parte del programa, el oficio con el anexo “Expresión de renovación”, tanto por correo electrónico como por mensajes de texto, solicitando como cada año al representante del establecimiento presente el interés de continuar en el programa de Calidad Turística Distintivo Q; y así, pueda percibir los beneficios y cumplir con los parámetros de calidad y turismo sostenible.

Así mismo, al contar con el total de establecimientos que de forma voluntaria renueven la permanencia en el programa, se iniciará en el mes de febrero con las visitas de auditoría, para verificar el cumplimiento de la normativa técnica Distintivo Q.

Convenio GAD Mejía

Por otro lado, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía, presentó una carta de intención a Quito Turismo, para que el programa Distintivo Q pueda ser replicado en dicho cantón; es así que el proceso se encuentra en marcha.

Febrero:

Verificaciones Distintivo Q

En el mes de febrero, se realizaron ocho (08) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q, de los cuales renovaron su permanencia en el programa.

Marzo:

Verificaciones Distintivo Q

Se realizaron trece (13) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q, a establecimientos miembros del programa quienes renovaron su permanencia para el año 2022.

Desvinculación establecimientos Distintivo Q

Se realizó el seguimiento a los establecimientos quienes no presentaron la "Expresión de renovación"; el cual, al no tener respuesta alguna, se notificó mediante oficio No. EPMGDT-GG-2022-0244 la desvinculación del programa a los representantes de cada establecimiento a través de correo electrónico.

Beneficios Distintivo Q

Ruta de la fanesca

En el marco de las actividades de Semana Santa, se encuestó a los miembros de las actividades de alojamiento y alimentos y bebidas del programa Distintivo Q quienes ofertan el platillo tradicional de la "Fanesca". Esta información sirvió para geolocalizar en un mapa y promocionar la "Ruta de la Fanesca" misma que forma parte de la campaña de promoción por las diferentes actividades religiosas por la semana mayor, de esta manera se encuentra difundiendo en los diferentes medios comunicacionales con los que cuenta Quito Turismo y la municipalidad.

La "Ruta de la fanesca" está disponible en la página www.visitquito.ec y en la aplicación móvil "Visit Quito", para que la ciudadanía conozca los establecimientos que ofertan este platillo de la época.

Enlace del mapa de la "Ruta de la Fanesca":

https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1AaR_R8hi0eaeurjrRT2B9IvbNMT0H8se&ll=-0.1170560240508384%2C-78.40788742989216&z=10

Actualización aplicación móvil "Visit Quito"

Como parte de los beneficios con que cuentan los establecimientos miembros del programa Distintivo Q, una vez coordinado con la Dirección de Mercadeo, se generó un usuario de Administrador para el Auditor de Calidad del programa Distintivo Q, quien, con el apoyo del equipo técnico, alimentaron la información de la plataforma digital, misma que se refleja en la aplicación móvil "Visit Quito".

Actualización información sección Calidad Turística web institucional

Mediante el trabajo conjunto con la jefatura de sistemas de la EPMGDT -Quito Turismo, se actualizó la información en cuanto a: formularios, código de ética, guía de usuario y manual de uso de marca de la sección Servicios - Calidad Turística de la página web institucional www.quito-turismo.gob.ec, de tal manera que se encuentra actualizada la información para la facilidad y uso de la ciudadanía.

Escapadas Quiteñas

Se envió por mensaje de texto WhatsApp y vía correo electrónico, el formulario de inscripción, el cual invita a que los establecimientos turísticos formen parte de la campaña "Escapadas Quiteñas", la cual busca

promocionar de manera permanente, la oferta de los establecimientos y servicios turísticos de la ciudad a través de la plataforma digital “Visit Quito” e impulsar el consumo de turistas locales, nacionales e internacionales.

Enlace del formulario de inscripción “Escapadas Quiteñas”: <https://visitquito.ec/formulario-escapadas-quitenas/>

Comercialización programa Distintivo Q con GAD Mejía

Se mantuvo una reunión con funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía, a los cuales se presentó la propuesta del servicio de consultoría para replicar el programa Distintivo Q en su territorio.

Abril:

Verificaciones Distintivo Q

Se realizaron trece (13) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q, a establecimientos miembros del programa quienes renovaron su permanencia para el año 2022.

Elaboración de informes técnicos

En el mes de abril se realizaron los informes técnicos de cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q y mediante sistema SITRA, se emitieron los oficios correspondientes mismos que fueron enviados a cada representante de los establecimientos verificados a través de correo electrónico.

Convocatoria participación Distintivo Q 2022

De la misma manera, en este mes se abrió la convocatoria de participación para que nuevos establecimientos turísticos participen para la obtención del reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q. Con la Dirección de Comunicación, se envió mediante correo electrónico masivo, la invitación de participación.

Beneficios

Actualización información web “Visit Quito”

Como parte de los beneficios con los que cuentan los establecimientos miembros del programa Distintivo Q, una vez coordinado con la Dirección de Mercadeo, se generó un usuario de Administrador para el Auditor de Calidad del programa Distintivo Q; el cual se inició con la alimentación de información de cada establecimiento en la plataforma digital, misma que se refleja en el siguiente enlace: https://visitquito.ec/tipo_establecimiento/distintivo-q/

Comercialización programa Distintivo Q

Se realizó un borrador de propuesta de comercialización del “SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CALIDAD TURÍSTICA “DISTINTIVO Q” CON INSTITUCIONES AUTORIZADAS”, mismo que fue enviado a la Dirección de Comercialización para su análisis y viabilidad metodológica y de cotización.

Socialización de normativa técnica Distintivo Q a funcionarios de CONQUITO

En el marco del trabajo interinstitucional, el 13 de abril, se socializó con funcionarios de la entidad CONQUITO – Agencia de Promoción Económica, la norma técnica de Distintivo Q, misma que tuvo como fin que conozcan la estructura y principalmente los parámetros relacionados a la productividad local; ya que, esta entidad se encuentra en análisis de construcción de un reconocimiento para los agroproductores del Distrito Metropolitano de Quito.

Elaboración de procesos Distintivo Q

Se realizó el flujo de procesos y procedimientos del programa de Calidad Turística Distintivo Q, mismo que se envió al técnico de la jefatura de sistemas, para su análisis y aplicación que servirá para el desarrollo de la nueva plataforma informática SICET - Sistema de Catastros de Establecimientos Turísticos. Esta contará con una sección del programa, para automatizar los procesos y que servirán para agilizar la aplicación, obtención, renovación y desvinculación de un establecimiento turístico.



Municipio de Quito

Mayo:

Verificaciones Distintivo Q

En este mes, se realizaron doce (12) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q, a establecimientos miembros del programa quienes renovaron su permanencia para el año 2022.

Elaboración de informes técnicos

En el mes de mayo se realizaron los informes técnicos de cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q y mediante sistema SITRA, se emitieron los oficios correspondientes mismos que fueron enviados a cada representante de los establecimientos verificados a través de correo electrónico.

Seguimiento convocatoria participación Distintivo Q 2022

De la misma manera, en este mes se continuó con la captación de participación para que nuevos establecimientos turísticos participen en la obtención del reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q. De este modo, se envió la invitación de participación mediante correos electrónicos personalizados a los establecimientos turísticos catastrados.

Beneficios

Actualización información web "Visit Quito"

Como parte de los beneficios con los que cuentan los establecimientos miembros del programa Distintivo Q, una vez coordinado con la Dirección de Mercadeo, se generó un usuario de Administrador para el Auditor de Calidad del programa Distintivo Q; así mismo, el equipo técnico de la Dirección de Calidad apoyó con el ingreso de información de cada establecimiento a la plataforma digital, misma que se refleja en el siguiente enlace: https://visitquito.ec/tipo_establecimiento/distintivo-q/

Charla de socialización del programa de Calidad Turística Distintivo Q a funcionarios de Quito Turismo

Con fecha 13 de mayo, se socializó el programa de Calidad Turística Distintivo Q a los funcionarios de Quito Turismo, en la cual se expuso antecedentes, norma técnica, beneficios, reconocimientos especiales, proceso de aplicación, obtención y renovación; todo esto con el objetivo de empoderar las actividades y gestión interna que realiza la Dirección de Calidad y el trabajo conjunto con la industria turística.

Compromisos y estrategias de fortalecimiento del programa de Calidad Turística Distintivo Q

Con fecha 20 de mayo, se trabajó de manera conjunta con las áreas técnicas (Mercadeo, Comunicación, MICE y Comercialización), la cual tuvo como resultado compromisos y estrategias con las que se fortalecerán los beneficios que perciben los establecimientos miembros.

Junio:

Verificaciones Distintivo Q

En este mes, se realizaron dos (02) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de "Distintivo Q", a los establecimientos miembros del programa quienes renovaron su permanencia para el año 2022, a los cuales se emitirán los oficios e informes técnicos con el porcentaje obtenido.

Es importante mencionar que, desde el 13 de junio hasta la presente fecha, el país ha sufrido con la paralización de las actividades económicas debido a las movilizaciones y desmanes que se ha desarrollado, principalmente en el Distrito Metropolitano de Quito.

Dentro de las actividades planificadas dentro del programa de Calidad Turística Distintivo Q son las verificaciones que se realizan cada mes en cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q a los establecimientos que renovaron su permanencia en el programa y que fueron previamente agendadas; éstas fueron suspendidas debido a la situación del país y de la ciudad principalmente, con el fin de precautelar la seguridad e integridad del equipo técnico, así como de los administrados que no atendieron de manera regular su actividad, por lo que dificultó la visita in situ y además las ventas que fueron reportadas por los empresarios, sufrieron pérdidas económicas bastante considerables como resultado de las manifestaciones que aún se desarrollan en la ciudad.

Seguimiento convocatoria participación "Distintivo Q "2022



Municipio de Quito

Pese a la situación actual del país, en este mes se continuó con la captación de participación para que nuevos establecimientos turísticos participen en la obtención del reconocimiento a la Calidad Turística “Distintivo Q”.

De este modo, se envió la invitación de participación mediante correos electrónicos personalizados a los establecimientos turísticos catastrados.

Reforma del “Reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del “Distintivo Q” a la Calidad Turística”

Se inició con el proceso de reforma del reglamento del programa, el cual se realizó el borrador de informe de justificación y se avanzó con el análisis de elaboración de borradores de la norma técnica Distintivo Q.

Beneficios

Actualización información web “Visit Quito”

Como parte de los beneficios con los que cuentan los establecimientos miembros del programa Distintivo Q, el equipo técnico de la Dirección de Calidad ingresó la información de cada uno de los establecimientos en la plataforma web “VisitQuito”; por lo que, todos los miembros del programa se encuentran promocionando en las 2 plataformas digitales de destino. Web: https://visitquito.ec/tipo_establecimiento/distintivo-q/ App móvil: “VisitQuito” [Play Store Andorid](#), [Play Store Apple](#)

Entrevista Radio Municipal 102.9

En el marco de la campaña Distintivo Q generada desde Quito Turismo, el 03 de junio en el programa de radio “Tu historia comienza en Quito” espacio brindado por la Radio Municipal 102.9 de la ciudad de Quito, se dio a conocer el programa de Calidad Turística Distintivo Q, en el cual se expuso las bondades, el interés de participación de nuevos empresarios que deseen participar, los beneficios que este conlleva y las actividades que Quito Turismo realiza en el marco de la promoción de destino con los establecimientos miembros del programa.

Campaña promocional “Distintivo Q”

Con fecha 15 de junio, se inició con la campaña permanente “Distintivo Q” en las redes sociales de Quito Turismo, con el objetivo de brindar a la ciudadanía y al sector turístico información sobre la gestión y acompañamiento que se realiza con cada establecimiento miembro, permitiendo de esta manera mencionar el esfuerzo que cumple el empresario al aplicar parámetros de calidad, enmarcados a los sistemas de gestión de calidad y turismo sostenible.

Julio

Verificaciones Distintivo Q

Se realizaron doce (12) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de “Distintivo Q”, a los establecimientos miembros del programa quienes renovaron su permanencia para el año 2022, a los cuales se remitirán los oficios e informes técnicos con el porcentaje obtenido.

Es importante mencionar que, las verificaciones planificadas que se debían realizar en el mes de julio correspondían a las visitas a los nuevos establecimientos postulantes a la obtención del reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q 2022; sin embargo, este cambio fue realizado porque los establecimientos postulantes, deben cumplir en primer lugar con la etapa de capacitación en “Técnicas de Auditoría”; siendo esta, un producto dentro del contrato del “Servicio de capacitación turística para el sector turístico del DMQ” que fue firmado el 13 de julio del presente.

Las vistas de renovación se continuarán realizando y las visitas a los postulantes se realizarán en el mes de septiembre y octubre.

Proceso de obtención Distintivo Q 2022

Seguimiento de convocatoria

A pesar de la jornada de paralización de actividades que sucedió a nivel de todo el país en el mes de junio, en el mes de julio se continuó con el seguimiento de establecimientos participantes en la obtención del reconocimiento a la Calidad Turística “Distintivo Q”. De este modo, se envió la invitación de participación mediante correos electrónicos y mensajes de texto personalizados a los establecimientos turísticos catastrados.



Jornada de capacitación en “Técnicas de Auditoría” Distintivo Q 2022

Para el proceso de obtención al reconocimiento a la calidad turística Distintivo Q, es importante cumplir con la jornada de capacitación en la temática “Técnicas de Auditoría”, misma que el representante del establecimiento postulante, se forma como auditor interno y adquieren conocimientos en calidad y sostenibilidad. En este sentido, se organizó dos (02) jornadas de capacitación en la temática de “Técnicas de Auditoría” que se desarrollaron desde el 22 al 29 de julio del presente.

Reforma del “Reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del ‘Distintivo Q’ a la Calidad Turística”

Respecto con el avance de la reforma al reglamento del programa, se solicitó hasta el 02 de agosto del presente los aportes, observaciones y revisión de los parámetros que se encuentra contenido en el borrador de la norma técnica del programa de Calidad Turística Distintivo Q, a varias instituciones gubernamentales, municipales y actores de la industria turística, con el fin de contar con una norma técnica actualizada y acorde a las nuevas tendencias del programa.

Comercialización programa de Calidad Turística Distintivo Q

De acuerdo con los objetivos institucionales con que cuenta la empresa, se elaboró una propuesta de viabilidad económica para comercializar y brindar el servicio de consultoría a entidades autorizadas para la aplicación del programa de Calidad Turística Distintivo Q en el territorio, esto a través del cumplimiento del reglamento del programa, enmarcado con los parámetros de gestión de calidad y turismo sostenible. De esta manera, la Dirección de Comercialización se encargará de realizar paquetes para la venta de este servicio con otras instituciones.

Agosto

Verificaciones Distintivo Q

En este mes, se realizaron quince (15) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de “Distintivo Q”, a los establecimientos miembros del programa quienes renovaron su permanencia para el año 2022, a los cuales se remitirán los oficios e informes técnicos con el porcentaje obtenido.

Es importante mencionar que, las verificaciones planificadas que se debían realizar en el mes de agosto correspondían a las visitas a los nuevos establecimientos postulantes a la obtención del reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q 2022; sin embargo, este cambio fue realizado porque los establecimientos postulantes, deben cumplir en primer lugar con la etapa de capacitación en “Técnicas de Auditoría”; siendo esta, un producto dentro del contrato del “Servicio de capacitación turística para el sector turístico del DMQ” que fue firmado el 13 de julio del presente. Las visitas a los postulantes se realizarán en el mes de septiembre y octubre.

Jornada Charlas Técnicas

Dentro de la etapa de capacitación en la temática de “Técnica de Auditoría”, en el mes de agosto se dictaron charlas técnicas con la colaboración de entidades gubernamentales como municipales, quienes reforzaron los conocimientos de los participantes en temas técnicos y de interés para su aplicación dentro de los procesos de gestión interno que lleva cada establecimiento.

Las charlas que se dictaron fueron las siguientes:

- MINISTERIO DEL TRABAJO: Salud y seguridad ocupacional.
- SECRETARÍA DE AMBIENTE: Buenas prácticas ambientales.
- FENEDIF: Accesibilidad universal y Atención al turista con discapacidad.
- QUITO TURISMO: Producto turístico; Promoción turística; y, Segmento MICE y Conectividad.
- BOMBEROS DE QUITO: Prevención, mitigación y protección contra incendios y planes de emergencia.
- ARCSA: Prácticas Correctas de Higiene y Manipulación de Alimentos



Reforma del “Reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del ‘Distintivo Q’ a la Calidad Turística”

Respecto con el avance de la reforma al reglamento del programa, se encuentra en la etapa de convalidación de los aportes, observaciones del borrador de la norma técnica del programa de Calidad Turística Distintivo Q, que fueron remitidas por varias instituciones gubernamentales, municipales y actores de la industria turística.

Reuniones

Organización Internacional de Trabajo

Con fecha 09 y 24 de agosto, se realizaron reuniones de trabajo con personeros de la Organización Internacional de Trabajo, en la que se trató sobre el proyecto que se encuentra realizando esta entidad “Herramientas virtuales Conducta Empresarial Responsable CER”, con el fin de enlazar estrategias con los empresarios turísticos, en primera instancia con los establecimientos miembros del programa Distintivo Q.

Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN – Ecuador

El 17 de agosto, se mantuvo una reunión con funcionarios del Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN – Ecuador, para tratar el proceso de certificación “Mi primer certificado INEN”, que busca elevar la calidad de los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, con enfoque en los establecimientos que se encuentran en el programa.

Septiembre

Verificaciones Distintivo Q

En este mes, se realizaron 144 (ciento cuarenta y cuatro) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica distribuido de la siguiente manera:

- 102 (ciento dos) autoevaluaciones que se solicitó a los empresarios miembros del programa quienes renovaron su permanencia para el año 2022.
Los oficios e informes técnicos de resultados serán enviados hasta culminar el período fiscal.
- 42 (cuarenta y dos) verificaciones a establecimientos nuevos participantes al programa Distintivo Q; aproximadamente 4 establecimientos reagendaron la verificación para el mes de octubre; cabe mencionar que, de 72 establecimientos interesados en la obtención, 26 se retiraron del proceso por motivos de la paralización de actividades en el mes junio y el rebrote de casos COVID19, lo que ocasionó que los participantes desistan en continuar.

Proceso de desvinculación

En el mes de septiembre, 03 (tres) establecimientos pertenecientes a la actividad de alimentos y bebidas, decidieron desvincularse voluntariamente del programa por cambios de propietarios y cese de actividad; por lo que, hasta el 29 de septiembre el programa contaba con 268 establecimientos miembros.

Reforma del “Reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del ‘Distintivo Q’ a la Calidad Turística”

Respecto con el avance de la reforma al reglamento del programa, se encuentra en la etapa de convalidación de los aportes, observaciones del borrador de la norma técnica del programa de Calidad Turística Distintivo Q, que fueron remitidas por varias instituciones gubernamentales, municipales y actores de la industria turística.

Reuniones

Organización Internacional de Trabajo

Con fecha 06 y 27 de septiembre, se realizaron reuniones de trabajo con el representante de la OIT Organización Internacional de Trabajo, en la que se trató sobre el proyecto que se encuentra realizando esta entidad “Herramientas virtuales Conducta Empresarial Responsable CER”, en este sentido se continua con el trabajo interinstitucional con el fin de involucrar a los a los establecimientos miembros del programa Distintivo Q en este importante proyecto.

Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN – Ecuador

El 09 de septiembre, se mantuvo una reunión con funcionarios del Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN – Ecuador, en el contexto de avances con el proceso de certificación "Mi primer certificado INEN", que busca elevar la calidad de los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, con enfoque en los establecimientos que se encuentran en el programa.

Primer Encuentro Internacional de Municipios Turísticos

El 27 de septiembre en el marco del día del turismo, se desarrolló en el cantón Rumiñahui- Sangolquí, Quito Turismo fue invitado al "I ENCUENTRO INTERNACIONAL DE MUNICIPIOS TURÍSTICOS" organizado por la AME Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, en la que se expuso el modelo de gestión turística de Quito también sobre el programa Distintivo Q como modelo de calidad turística.

Ayuntamiento de Barcelona

El 29 de septiembre se mantuvo una reunión vía Zoom con Silvia Villaró Técnica de la Dirección de Turismo del Ayuntamiento de Barcelona, quien nos compartió sus conocimientos y experiencias con la certificación "Sostenibilidad Turística Biosphere"; así mismo, se dio a conocer el trabajo y gestión que desarrolla Quito Turismo a través del programa #DistintivoQ y sus beneficios; con el objetivo de hermanar alianzas futuras en pro de la mejora en la calidad de la prestación de los servicios turísticos de Quito y Barcelona desde un enfoque de sostenibilidad.

Octubre

Verificaciones Distintivo Q

En este mes, se realizaron 116 (ciento dieciséis) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica distribuido de la siguiente manera:

- 103 (ciento tres) autoevaluaciones que se realizaron como parte del seguimiento a los empresarios miembros del programa quienes renovaron su permanencia para el año 2022. Los oficios e informes técnicos de resultados serán enviados hasta culminar el período fiscal.
- 13 (trece) verificaciones a establecimientos nuevos participantes al programa Distintivo Q; de los cuales se realizaron segundas visitas a los establecimientos que no alcanzaron el porcentaje mínimo requerido; así mismo, de los 72 establecimientos interesados en la obtención, 29 (veinte y nueve) se retiraron del proceso por motivos de la paralización de actividades en el mes junio; rebrote de casos COVID19; y, retiro voluntario del proceso, lo que ocasionó que los participantes desistan en continuar.

Proceso de desvinculación / revocatoria

En el mes de octubre, 01 (un) establecimiento perteneciente a la actividad de operación e intermediación turística, no alcanzó con el porcentaje mínimo requerido en las 02 visitas realizadas; por lo que, de acuerdo con la aplicación del reglamento del programa, fue revocado su reconocimiento.

Reforma del "Reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del 'Distintivo Q' a la Calidad Turística"

Respecto con el avance de la reforma al reglamento del programa, se encuentra en la etapa de convalidación de los aportes, observaciones del borrador de la norma técnica del programa de Calidad Turística Distintivo Q, que fueron remitidas por varias instituciones gubernamentales, municipales y actores de la industria turística.

Reuniones

Organización Internacional de Trabajo

Con fecha 04 de octubre, se coordinó una charla de socialización de la iniciativa "Yo respeto", en la que, el personero de la OIT expuso a 07 (siete) empresarios representantes de los establecimientos miembros del programa de calidad turística Distintivo Q el proyecto "Conducta Empresarial Responsable CER"; con la iniciativa "Yo respeto"; así mismo, dentro de los puntos, se solicitó la participación voluntaria de los asistentes de aplicar una de las herramientas de conducta empresarial, en la que es elaborar un vídeo explicativo del actuar de los empresarios en su ámbito laboral.



Municipio de Quito

Evento Gastronómico “Sal Quiteña”

Con fecha 14 y 17 de octubre, se realizaron reuniones virtuales con los miembros de Distintivo Q de la actividad de alimentos y bebidas; huecas patrimoniales y los representantes de las agremiaciones de AGREPI y ASOCERV; en las que se les explicó e invitó a participar del evento gastronómico gratuito que se encuentra organizando Quito Turismo para los días 2, 3 y 4 de diciembre como parte de los beneficios y actividades por fiestas de Quito.

Evento Workshop Rueda de negocios Distintivo Q

El 27 de octubre, se realizó una reunión virtual con los miembros Distintivo Q, quienes reservaron un cupo para participar del evento “Workshop Rueda de negocios Distintivo Q” que se realizará el 24 de noviembre; esto como parte de los beneficios Distintivo Q y con el fin de generar networking comercial para los establecimientos turísticos con el reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo “Q” y los proveedores de experiencias nuevas e innovadoras del DMQ, y de esta manera, entregar una actualización de oferta turística de la ciudad de Quito para la programación y diseño de productos turísticos por parte de la industria.

Noviembre

Verificaciones Distintivo Q

En este mes, se receptaron 03 (tres) autoevaluaciones como parte del seguimiento a los empresarios miembros del programa quienes renovaron su permanencia para el año 2022. Los oficios e informes técnicos de resultados serán enviados hasta culminar el período fiscal.

Distintivo Q en medios

En este mes el programa, se ha difundido y promocionado por diferentes medios comunicacionales, el cual ha permitido difundir los eventos tanto como el evento de entrega del reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q como el evento Workshop Rueda de Negocios Distintivo Q.

- Entrevista Radio Municipal, 11 de noviembre de 2022;

Publicaciones en redes:

Twitter:

https://twitter.com/RMunicipalFM/status/1591074170926157824?t=iktxQXrFpKY_so_zXwS8gQ&s=08

https://twitter.com/RMunicipalFM/status/1591074167633608705?t=gkUZ9ovu_qfXUE0Yv2fJ3g&s=08

<https://twitter.com/RMunicipalFM/status/1591074172654215169?t=zD-ub-jM7IVQQRUPoSdEvA&s=08>

- Inserto Revista Travel Ec, Edición Noviembre, página 85;

- Reportaje Diario El Comercio, 26 de noviembre de 2022

<https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/negocios-turismo-quito-distintivo-calidad.html>

Eventos

Entrega de reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q

Con fecha 16 de noviembre, en el Centro de Convenciones Metropolitano de Quito la Municipalidad, a través de Quito Turismo, entregó el ‘Distintivo Q’ a 81 establecimientos que cumplen estándares de calidad y parámetros de sostenibilidad en los servicios que se prestan a los visitantes que llegan hasta la Capital del Centro del Mundo.

En el evento participaron el alcalde de Quito, Santiago Guarderas; la gerente de Quito Turismo, Cristina Rivadeneira; la vicealcaldesa de la ciudad, Gissela Chalá; y otras autoridades municipales; quienes fueron los encargados de entregar los reconocimientos a 37 establecimientos que se sumaron este año al ‘Distintivo Q’; 26 que han permanecido por más de nueve años y han cumplido con los estándares técnicos superiores al 90%; y 18 que han cumplido con excelencia la normativa del programa de calidad, pionero en el país.



Municipio de Quito

El “Distintivo Q” cumplió 11 años de su creación como un reconocimiento que otorga el Municipio de Quito a los establecimientos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer servicios de primer nivel, con un equipo humano preparado, que permite elevar la calidad de la oferta turística de la Capital del Centro del Mundo.

A partir de la creación del programa ha existido un trabajo articulado entre los sectores público y privado. Quito Turismo trabaja en el mejoramiento de las condiciones normativas y beneficios para quienes se suman y participan en el ‘Distintivo Q’; y la industria turística participa de forma activa para fortalecer la calidad y servicios en sus establecimientos.

Publicaciones en redes:

- **Facebook:**

- <https://www.facebook.com/283691032247/posts/pfbid0yEqNLqgcmK6yFvWAkec5GbiDhSDM86UUXHYXfDQxC3j6UX9yXlb5Ca9VQseGoMvl/?sfnsn=mo&mibextid=YsHG2a>

- <https://www.facebook.com/100064616412845/posts/pfbid0269XXHfbpvnj919FhS9c6n4KsgGPr5wDPvKcNqmZmXeghZzc31XguxaYJ7LZVWu5Jl/?sfnsn=mo&mibextid=YsHG2a>

- <https://www.facebook.com/100064616412845/posts/pfbid02M6KxcEw3GJYHKxgbBVnjCQY2xpZp7yxNMfBiSVdGkSorNBgNrQ7vcpTCpzHAX6Htl/?sfnsn=mo&mibextid=YsHG2a>

Twitter:

- <https://twitter.com/MunicipioQuito/status/1593062175291355136?t=r72u5wQcbONI6SYQmKS3yw&s=08>

- https://twitter.com/EPMQuitoTurismo/status/1593267878752653312?t=m_HFGS7g6BnZI95RTGPVVA&s=08

- <https://twitter.com/EPMQuitoTurismo/status/1593261546708373507?t=ZzI9w7mlkTFn8gxDnm5NsA&s=08>

- https://twitter.com/EPMQuitoTurismo/status/1593264744902828033?t=Xfyazrh_bm3FdeidcFQHA&s=08

- <https://twitter.com/MunicipioQuito/status/1593794319575650308?t=WtXrMS8g4okncCz-UGnQ8w&s=08>

Workshop - Rueda de Negocios Distintivo Q 2022

Con fecha 24 de noviembre de 2022 en el Hotel Hilton Colón Salón Bartolomé 2 de 10h00 a 17h00 se desarrolló el evento Workshop - Rueda de Negocios Distintivo Q 2022, el cual tuvo como objetivo generar un espacio de networking comercial para los establecimientos turísticos de la ciudad de Quito reconocidos con Distintivo Q y los proveedores de experiencias nuevas e innovadoras, con el fin de presentar y entregar una actualización de oferta turística para la programación y diseño de productos turísticos por parte de la industria.

Para continuar con la reactivación económica y mitigar los efectos negativos de los sucesos de estos últimos años, se desarrolló el Workshop - Rueda de Negocios Distintivo, organizada por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo, en el que se dieron cita los empresarios miembros del programa, en la que buscó mostrar la amplia oferta turística, hotelera, gastronómica y experiencial con la que cuenta la capital.

En el evento contó con la participación de 28 empresarios turísticos como vendedores, las cuales pudieron realizar más de 756 negociaciones con compradores.



Municipio de Quito

En este evento turístico, las empresas tuvieron la posibilidad de adquirir un carácter local, nacional e internacional, conocer nuevos mercados e incursionar en ellos, encontrar nuevas oportunidades empresariales, conocer a la competencia o encontrar nuevas formas de desarrollar los productos.

Durante la jornada, los empresarios establecieron reuniones de negocios con potentes compradores; así como también, con invitados de la industria turística, permitiendo estrechar las relaciones comerciales y creando nuevas oportunidades y alianzas. Además, en este importante evento, se realizaron presentaciones de expositores en temáticas como: desarrollo, promoción turística; experiencias e innovación de nuevos negocios sostenibles; y, seguridad y atención al turista.

Publicaciones en redes:

Facebook:

- <https://www.facebook.com/283691032247/posts/pfbid02fd4gnhH9MF3GxvjKbhsjM4qJPHQmpQeLsDkwvwbPn18KUHNrrUcZPMW9ENXiri7l/?sfnsn=mo&mibextid=YsHG2a>
- <https://www.facebook.com/283691032247/posts/pfbid0tDMRdvT8wyKpEysw28wrQq4DTBdkHp68rzgU6wbPn18KUHNrrUcZPMW9ENXiri7l/?sfnsn=mo&mibextid=YsHG2a>
- <https://www.facebook.com/283691032247/posts/pfbid02berDqUJELxQbeP7sV7Lghpj33duVL6CoWJw8khZtbGJWEgiGZpWznJcbjoFX1o7Bl/?sfnsn=mo&mibextid=YsHG2a>

Twitter:

- <https://twitter.com/EPMQuitoTurismo/status/1595806849466568704?t=BEERpPDRJCcgjrSpCtQ9Q&s=08>
- https://twitter.com/EPMQuitoTurismo/status/1595818518490013697?t=JGvzPIDAm_VVq6NvYa3beA&s=08
- https://twitter.com/EPMQuitoTurismo/status/1595871043717332993?t=Kd2BkSgi_DHijX-5s-sxlg&s=08

Diciembre

Verificaciones Distintivo Q

En este mes, se recibió 01 (una) autoevaluación de cumplimiento de la norma técnica como parte del seguimiento a los empresarios miembros del programa quienes renovaron su permanencia para el año 2022.

Distintivo Q en medios

En este mes el programa fue difundido y promocionado en la revista digital Travel Latam sobre el evento Workshop Rueda de Negocios Distintivo Q, en la que menciona que los establecimientos con 'Distintivo Q' participaron en jornada de networking para fortalecer la oferta turística de la Capital del Centro del Mundo.

Fuente: <https://es.travel2latam.com/nota/78540-ecuador-ecuador-impulsa-el-turismo-en-quito-con-una-nueva-rueda-de-negocios.html>

Solicitud de "Expresión de Renovación" 2023

Se envió el oficio con el anexo "Expresión de renovación" tanto por correo electrónico y por mensajes de texto a 85 establecimientos que forman parte del programa (Alojamiento, Operadores Turísticos, y Venues), en la que se solicitó como cada año al representante del establecimiento, presente el interés de continuar en el programa de Calidad Turística Distintivo Q; y así, pueda percibir los beneficios y cumplir con los parámetros de calidad y turismo sostenible.

Las expresiones de renovación restantes de la actividad de alimentos y bebidas se continuará solicitando la primera semana de enero de 2023.



Charlas Distintivo Q

Estudiantes Universidad Central – Carrera de Turismo

Con fecha 12 de diciembre, se dictó una charla magistral a los estudiantes de la carrera de turismo de la Universidad Central, en la que se expuso la gestión que realiza Quito Turismo a través del programa de Calidad Turística, beneficios y la importancia que este tipo de programas de calidad aportan a la industria turística y como tema de estudio para los futuros profesionales de turismo.

Ganadores festival “Burger Show”

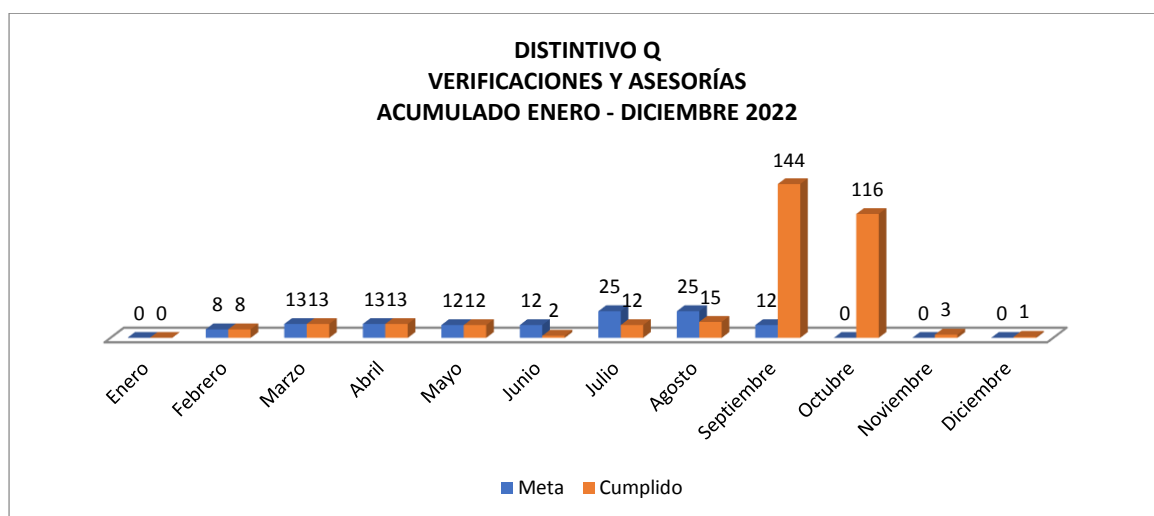
De igual manera el 21 de diciembre, se socializó una charla técnica a los ganadores del festival gastronómico “Burger Show”, en la que se expuso el proceso de regulación turística y aplicación al programa de Calidad Turística para el año 2023.

Comercialización Distintivo Q

Con fecha 14 de diciembre, se realizó una reunión de trabajo con el representante de la Dirección de Turismo del Municipio de Rumiñahui, los cuales han visto el interés de conocer la gestión y como replicar el programa exitoso de Calidad Turística en este importante cantón de la provincia de Pichincha.

Según el representante del municipio de Rumiñahui, analizarán la propuesta técnica y económica para el análisis correspondiente de aplicación del programa en su territorio

Indicador consolidado Distintivo Q



Con corte al 30 de diciembre de 2022, **trescientos un (301) establecimientos** forman parte del programa de Calidad Turística Distintivo Q. Doscientos dos (202) establecimientos de alimentos y bebidas; nueve (09) huecas patrimoniales; cuarenta y ocho (48) alojamientos; treinta y nueve (39) agencias de servicios turísticos – operadores turísticos; dos (02) salas de recepciones y banquetes; y, (01) Centro de Convenciones.

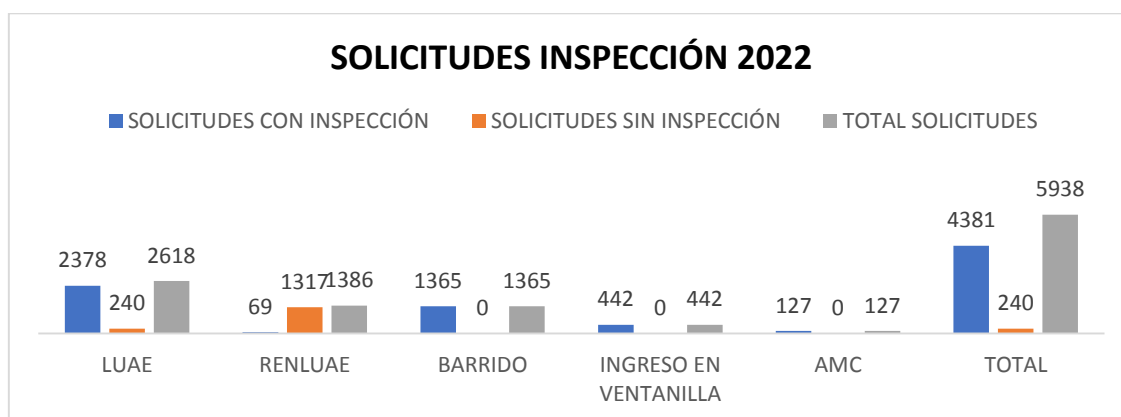
3. REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

La regulación turística, acapara el noventa por ciento (90%) del personal de la Dirección de Calidad; su misión es atender los trámites de licenciamiento ingresados por los propietarios de establecimientos turísticos a través de las ventanillas municipales para obtener su LUAE o a través de la ventanilla de Quito Turismo para obtener su Registro Turístico. Es así que, hasta el mes de diciembre del año 2022, se contabilizan cinco mil novecientos treinta y ocho (5.938) solicitudes de inspección a establecimientos turísticos, de las cuales se atendieron cuatro mil trescientos ochenta y uno (4.381), cumpliendo el 74% con visitas de inspección, esto



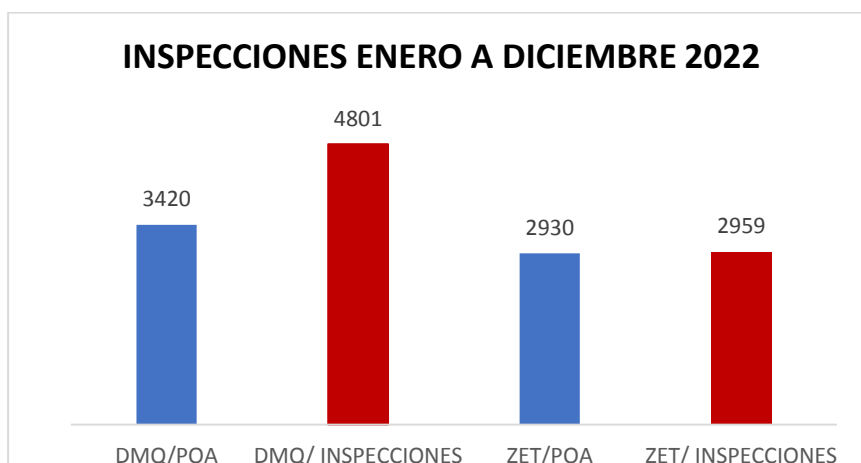
Municipio de Quito

debido a que el equipo técnico de esta dirección ha brindado apoyo en distintas actividades como: charlas de socialización de procesos de regulación y normativa turística, apoyo a los programas de capacitación y Distintivo Q, mediante entrega de invitaciones, logística a charlas, capacitaciones, cursos y verificaciones de cumplimiento de nuevos establecimientos y renovaciones del Distintivo Q, actividades administrativas, procesos de contratación, verificaciones a establecimientos por solicitud del Ministerio de Turismo y la Agencia Metropolitana de Control, verificaciones a establecimientos que no iniciaron procesos de licenciamiento turístico, socialización de proyectos entre otros. Es menester indicar que dentro de los procesos de licenciamiento NO es necesario realizar la visita a los establecimientos que han ingresado trámites RENLUA, ya que la emisión de la autorización administrativa es inmediata. En estos casos se hacen visitas de manera aleatoria, priorizando siempre los trámites nuevos. Mismos que si dependen de las inspecciones para obtener sus permisos; por lo que, no se contabilizan como solicitudes de renovación pendientes de inspección por parte de Quito Turismo.



Fuente: Indicadores Regulación Dirección de Calidad, diciembre 2022.

Al mes de diciembre 2022, la Dirección de Calidad ha realizado siete mil setecientos sesenta (7.760) inspecciones de regulación a establecimientos turísticos, estas verificaciones son segregadas en Zonas Especiales Turísticas y zonas del resto del Distrito Metropolitano de Quito, con el objetivo de evidenciar el alcance de las inspecciones realizadas para el cumplimiento de las metas mensuales.



Fuente: Indicadores Regulación Dirección de Calidad, diciembre 2022.

3.1. Solicitudes de Usuarios

De enero, al mes de diciembre 2022, la Dirección de Calidad ha contestado y orientado a cinco mil seiscientos treinta y nueve (5.639) usuarios que, mediante atención presencial, correo electrónico y/o llamada telefónica, han solicitado información o requerimientos como:

- Solicitud de información por cese de actividades.



Municipio de Quito

- Solicitud de información sobre tasas de turismo.
- Solicitud de información sobre el estado de trámites LUAE.
- Solicitud de información sobre la emisión del Registro Turístico.
- Consultas varias.

Al 30 de diciembre de 2022, se atendieron de manera presencial a cuatro mil setecientos setenta y nueve (4.779) usuarios en las ventanillas de atención al cliente de la Dirección de Calidad. De los cuales el cien por ciento (100%) calificó como excelente la información y trato de las ejecutivas de ventanilla.

3.2. Catastro Turístico

El Catastro Turístico, es la base de datos de establecimientos regulados por la EPMGDT -Quito Turismo. Esta base está sujeta a las necesidades de información y regulación del Ministerio de Turismo. Gracias al catastro turístico, Quito Turismo a través de la Gerencia Financiera Administrativa, cuenta con información para la emisión de tasas de turismo y tasas de facilidades turísticas.

Al 30 de diciembre del año 2022, el catastro turístico cuenta con cinco mil quinientos veinte y siete (5.527) establecimientos turísticos.

Así también, al mes de diciembre del año 2022, se han emitido mil cuatrocientos cuarenta y cinco (1.445) Registros Turísticos, por motivos como:

- Mil once (1.011) Registros Turísticos a establecimientos nuevos;
- Cuatrocientos treinta y cuatro (434) actualizaciones de datos de establecimientos turísticos respecto a Registros Turísticos antiguos.

Además, se identificó un total de cuatrocientos tres (403) establecimientos que cesaron la actividad económica al mes de diciembre 2022.

Actualmente la Dirección de Calidad, ha georreferenciado el noventa y nueve por ciento (99%) del catastro de establecimientos turísticos, lo que permite visualizar los sectores con mayor concentración de establecimientos turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito, zonas turísticas y zonas con potencial turístico.

Adicionalmente al adquirir el software ArcGIS, se ha implementado productos como herramienta de gestión para los procesos de regulación como: la georreferenciación a los establecimientos que se encuentran en el Catastro de establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.



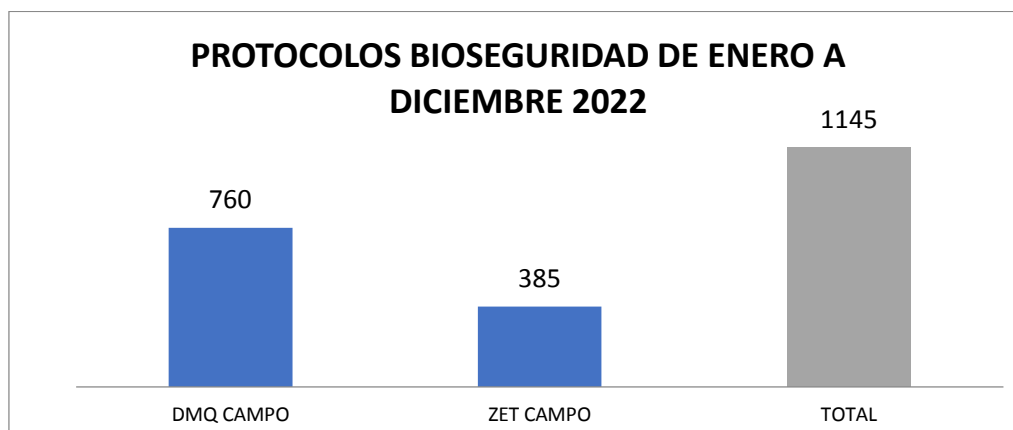
Fuente: Catastro Turístico "georreferenciado" octubre 2022.

3.3. Asesorías gratuitas de protocolos de bioseguridad para establecimientos turísticos.

La Dirección de Calidad, se encuentra en continua comunicación con los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, esto con el objeto de realizar asesorías técnicas gratuitas para una correcta implementación de protocolos de bioseguridad para la reapertura y atención adecuada al usuario en el contexto de la pandemia COVID-19, en los establecimientos turísticos.



Estas asesorías han tenido una gran acogida por parte del sector, es así como en las zonas especiales turísticas se ha realizado trescientas ochenta y cinco (385) asesorías en campo, mientras que, en el DMQ, se han realizado setecientas sesenta (760) asesorías en campo, generando un total de mil ciento cuarenta y cinco (1.145) asesorías de protocolos de bioseguridad hasta el 30 de diciembre del año 2022.



Fuente: Indicadores Dirección de Calidad, diciembre 2022.

4. ACCIONES CONJUNTAS PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD MODALIDAD TELETRABAJO

Los funcionarios de la Dirección de Calidad realizaron sus actividades en modalidad de teletrabajo de acuerdo con lo siguiente:

- En el mes de enero por cuanto aumento los índices de contagio de COVID -19, se dispuso a los funcionarios de la EPMGDT Quito Turismo que realicen la modalidad de teletrabajo, realizando las siguientes actividades:
 - Solicitud de artes promocionales de establecimientos con Distintivo Q y establecimientos de La Mariscal, para incluir en la sección cuponera de la nueva página institucional;
 - Solicitud de artes promocionales a establecimientos turísticos para cuponeras de páginas institucionales (Mariscal y Centro Histórico);
 - Escapadas Quiteñas;
 - Rutas fanesca; y
 - Encuestas para prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Quito (Observatorio turístico de la Universidad Central).
 - Encuestas para actividades turísticas de alimentos y bebidas, alojamiento y operación e intermediación, sobre ingresos económicos en feriados.
- En el mes de junio por cuanto a nivel nacional se suscitaron manifestaciones que afectaron el normal desarrollo del país en especial en el Distrito Metropolitano de Quito; por lo que, se dispuso a los funcionarios de la EPMGDT -Quito Turismo que realicen la modalidad de teletrabajo, realizando las siguientes actividades:
 - Encuestas para actividades turísticas de alimentos y bebidas, alojamiento y operación e intermediación, sobre la afectación ocasionada como consecuencia del paro nacional.

5. GASTOS COMUNES DE CALIDAD - RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y DISTRIBUCIÓN DE FONDOS DEL PRODUCTO CALIDAD

Esta dirección se encuentra en el adecuado proceso para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias, en los procesos de contratación pública planificados para el año 2022.

6. CALIDAD TURÍSTICA

Se realizó la actualización del informe técnico para la eliminación de la inspección previa, proyecto de ordenanza y exposición de motivos para la reforma del Código Municipal, el cual fue enviado a la Alcaldía

Metropolitana, esta propuesta normativa tuvo una respuesta positiva por parte del señor Alcalde, quien aceptó impulsar el proyecto de reforma.

De igual manera con el fin de continuar con el proceso de simplificación para la obtención del Registro Turístico y LUAE, de las actividades turísticas que actualmente se encuentran inmersas en la categoría 2 (proceso ordinario) desde Quito Turismo se continua participando en mesas de trabajo para concluir el proyecto de: ORDENANZA METROPOLITANA REFORMATORIA AL CAPÍTULO IV DEL TÍTULO V DEL LIBRO III.6 DEL CÓDIGO MUNICIPAL PARA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, "DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LA LUAE", mismo que actualmente se encuentra actualmente aprobada por la Comisión de eje económico y será conocido por el Concejo Metropolitano de Quito.

La Dirección de Calidad en conjunto con la Jefatura de Sistemas, continúa reestructurando los procesos de regulación de establecimientos turísticos del Sistema Informático de Catastro de Establecimientos Turísticos (SICET) con el fin de que, el usuario externo obtenga su Registro Turístico en línea y los funcionarios de esta Dirección realicen una inspección posterior a la obtención.

En el mes de septiembre y octubre se elaboró y envió al Ministerio de Turismo, el primer borrador de proyecto de Reglamento para el sector MICE, el cual fue revisado con Gerencia Jurídica, la Dirección MICE y socializado a la industria.

En el mes de octubre se realizaron las observaciones del Reglamento de Centro de Turismo Comunitario, mismo que actualmente se encuentra en etapa de revisión por parte de la Gerencia, una vez que se encuentre aprobada estas observaciones, se enviará al Ministerio de Turismo.

Durante el mes de noviembre se realizaron las observaciones del borrador del Acuerdo Ministerial que contiene los requisitos mínimos y procedimiento para el otorgamiento del Registro de Turismo a las actividades turísticas de parques de atracciones estables; boleras; pistas de patinaje; termas; balnearios; centros de recreación turística; organizadores de eventos, congresos y convenciones; centros de convenciones; salas de recepciones; y, salas de banquetes; mismas que se remitieron al Ministerio Turismo.

7. CONCLUSIONES:

- Se ejecutaron veinte (20) charlas de autogestión y cinco (05) eventos de capacitación contratados durante el mes de diciembre de 2022.
- De acuerdo a lo planificado durante el año 2022, se ha cumplido a cabalidad las metas intermedias y acciones en el programa de Calidad Turística, así mismo, satisfactoriamente se ha trabajado de la mano con los miembros del programa.
- Dentro del proceso de renovación 2023, se solicitó a los establecimientos miembros del programa la "Expresión de renovación" con el fin de contar con la permanencia anual y en cumplimiento al reglamento Distintivo Q.
- Se continúa verificando al sector informal que realiza actividades turísticas en el DMQ, esto con el fin de generar igualdad de condiciones con los establecimientos que han ingresado solicitud de LUAE y Registro de Turismo.
- Se cumplió con el veinte y cuatro por ciento (22%) más de la cantidad de inspecciones de regulación a establecimientos turísticos ubicados en el Distrito Metropolitano de Quito planificadas para el periodo de enero – diciembre del presente año; se ejecutaron, siete mil setecientos sesenta (7.760) verificaciones a establecimientos turísticos.
- Se realizaron un total de mil ciento cuarenta y cinco (1.145) asesorías de protocolos de bioseguridad.
- Se realizaron tres (03) operativos de control tres (02) barridos de regulación, por lo que se cumplió el 100% de la meta propuesta referente a operativos y barridos de control para el presente mes.

8. RECOMENDACIONES:

- Receptar las necesidades de capacitación específicas del sector turístico y, cubrirlas mediante charlas de autogestión con expertos en las distintas temáticas, con el apoyo del sector público y privado.



Municipio de Quito

- Trabajar de forma colaborativa y coordinada con la Gerencia Financiera Administrativa, con el fin de que los procesos de contratación de la Dirección de Calidad y la ejecución del presupuesto asignado se desarrollen en los plazos establecidos conforme la planificación anual.
- Continuar con el proceso de reforma del reglamento del programa Distintivo Q.
- Continuar con el proceso de renovación 2023, con la actividad de alimentos y bebidas miembros Distintivo Q.
- Iniciar el proceso de convocatoria para que nuevos establecimientos turísticos interesados en participar en el programa para el año 2023.
- Continuar con el control y regulación de establecimientos turísticos ilegales mediante operativos de control y/o barridos de regulación.
- Continuar con la verificación de los establecimientos turísticos en la circunscripción del Distrito Metropolitano de Quito para que así puedan concluir con su proceso de licenciamiento.
- Continuar fortaleciendo los procesos de atención al cliente, propendiendo de esta manera a la simplificación de trámites.
- Continuar el trabajo, hasta llegar a sanción del proyecto de Ordenanza propuesto por la EPMGDT -Quito Turismo.
- Continuar trabajando conjuntamente con la Jefatura de Sistemas, buscando acelerar la reestructuración de los procesos y del sistema Informático de Catastro de Establecimientos Turísticos SICET.
- Apoyar en la intervención de establecimientos turísticos a través de operativos de control interinstitucionales.

9. MEDIOS DE VERIFICACIÓN:

Los documentos originales y detallados como “Medios de verificación” se encuentran en custodia de la Unidad.

- Informe consolidado de capacitaciones diciembre 2022.
- Informe de Gestión Distintivo Q Diciembre 2022.
- Informe operativos de control - Dirección de Calidad diciembre 2022.
- Informe Regulación establecimientos Turísticos – Dirección de Calidad diciembre 2022, (Los informes levantados por los técnicos de calidad reposan en los archivos físicos y digitales de la Dirección de Calidad).
- Informe protocolos de bioseguridad - Dirección de Calidad diciembre 2022.
- Resolución Administrativa No. EPMGDT-GG-CR-2022-023 (Proceso desierto).
- Resolución Administrativa No. EPMGDT-GG-CR-2022-024 (Reapertura de proceso de contratación).
- Proyecto de Reglamento MICE.
- Proyecto de Ordenanza Aprobada por la comisión.

\\172.16.1.52\Pública\PLANIFICACION\POAs_QT\QT-POA2022-APROBADO\Avances_POA_2022\08. DICIEMBRE metas 2022\1. Medios de Verificación\7. Calidad

Responsable:

MONICA
CATALINA
DEL VALLE
VIVANCO

Firmado digitalmente por
MONICA
CATALINA DEL
VALLE VIVANCO
Fecha: 2022.12.30
12:11:27 -05'00'

Mónica del Valle
Directora de Calidad