

ANTEPROYECTO POA

PLAN OPERATIVO ANUAL 2020 - POA QT

SECTOR: DESARROLLO PRODUCTIVO

DEPENDENCIA EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO - QUITO TURISMO

PROFORMA 2020

Programa QT CALIDAD

PROGRAMACIÓN											CONTROL Y SEGUIMIENTO		Meta numérica Anual 2020	Meta CUMPLIDA anual 2020	MENSUAL	OBSERVACIONES 2020	% TECNICO
PROGRAMA QT PRODUCTO MC (obra no aplica)	objetivos internos de los programas QT	PROYECTO QT	ACTIVIDAD QT ACTIVIDAD MC	PRODUCTO	METAS DEL PRODUCTO	Responsable del Producto	metas intermedias (descripción)	ABR	Meta numérica mensual	Avance Mensual	AVANCE ANUAL	ACUMULADO A ABRIL 2020			ABR	ABRIL	ACTIVIDAD QT ANUAL
											5,5%	31%					
MC: ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL DMQ. CON NORMATIVAS DE CAUIDAD IMPLEMENTADAS Y FORTALECIDAS.	Objetivos del Programa QT	CALIDAD TURISTICA	CALIDAD TURISTICA	Calidad Turística		Director (a) de Calidad	Propuesta de reforma al Código Municipal, en lo referente a turismo				0,00%		1,00	-		0,00%	
	General:	CAPACITACION TURISTICA	CAPACITACION TURISTICA MC: CAPACITACION TURISTICA	Capacitación Turística	Al menos 50 Seminarios, Talleres y charlas de capacitación.		Curso de atención al cliente para personas con discapacidad, Accesibilidad Universal	Curso de atención al cliente para personas con discapacidad, Accesibilidad Universal	1,00	-	0,00%		4,00	-	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para el mes de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una vez que se vuelva a las actividades normales se retomará los procesos de contratación, adecuadas a la nueva normalidad pos COVID	3,06%
	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.						Curso de lenguaje de señas	Curso de lenguaje de señas	1,00	-	0,00%		2,00	-	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para el mes de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una vez que se vuelva a las actividades normales se retomará los procesos de contratación, adecuadas a la nueva normalidad pos COVID	
	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.						Curso de promotores turísticos	Curso de promotores turísticos	1,00	-	0,00%		4,00	-	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para el mes de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una vez que se vuelva a las actividades normales se retomará los procesos de contratación, adecuadas a la nueva normalidad pos COVID	
	Curso de BPM						Curso de BPM	1,00	-	0,00%		4,00	-	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para el mes de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una v		
	Curso de Técnicas de Administrador de restaurante									0,00%		1,00	-				
	Curso de Técnicas de Administrador de alojamiento									0,00%		1,00	-				
	Curso de Técnicas de Mesero									0,00%		1,00	-				
	Curso de atención al cliente para TTOO									0,00%		2,00	-				
	Curso de atención al cliente de alojamiento									0,00%		2,00	-				

PROGRAMACIÓN										CONTROL Y SEGUIMIENTO				MENSUAL	OBSERVACIONES 2020	% TECNICO
							Curso de atención al cliente de A&B	Curso de atención al cliente de A&B	1,00	-	0,00%		4,00	-	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para el mes de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una vez que se vuelva a las actividades normales se retomará los procesos de contratación, adecuadas a la nueva normalidad pos COVID
							Resolución de conflictos				0,00%		1,00	-		
							Curso de marketing digital				0,00%		2,00	-		
							Curso de inglés para establecimientos				0,00%		2,00	-		
							Curso de organización de congresos y eventos				0,00%		2,00	-		
							Curso de información Turística				0,00%		2,00	-		
							Inglés para Agentes Metropolitanos de Control/Policia Nacional				0,00%		2,00	-		
							CAPACITACIÓN AL SECTOR TURISTICO				0,00%		2,00	-		
							Curso de atención al cliente para mercados	Curso de atención al cliente para mercados	1,00	-	0,00%		10,00	-	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para el mes de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una vez que se vuelva a las actividades normales se retomará los procesos de contratación, adecuadas a la nueva normalidad pos COVID
							Capacitación en formación de somelier				0,00%		1,00	-		
							Capacitación metodología PNUD				0,00%		1,00	-		
							Taller de técnicas de auditoría dirigido para alojamiento, TTOO y A & B	Taller de técnicas de auditoría dirigido para alojamiento, TTOO y A & B	2,00	-	0,00%		6,00	-	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para el mes de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una vez que se vuelva a las actividades normales se retomará los procesos de contratación, adecuadas a la nueva normalidad pos COVID
							Charlas de normativa técnica, autogestión a los establecimientos, actores del sector turístico y entidades varias	Charlas de normativa técnica, autogestión a los establecimientos, actores del sector turístico y entidades varias	4,00	13,00	67,35%	157%	49,00	33,00	100,00%	2845 Personas capacitadas. 33 Charlas de Auto Gestión y Normativa turística. 65 asesorías a establecimientos Turísticos.
		DISTINTIVO Q		Ejecución de Distintivo Q: Se trata de motivar la participación de más establecimientos y promover la renovación para aquellos que ya han recibido en años anteriores el reconocimiento Distintivo Q.	nuevos establecimientos con Distintivo Q de las actividades.	MARCO MENA	50 inspecciones a establecimientos nuevos con Distintivo Q				0,00%		50,00	-		
							50 establecimientos nuevos con Distintivo Q				0,00%		50,00	-		
		DISTINTIVO Q MC: DISTINTIVO Q			Inspecciones de renovación Distintivo Q		224 Inspecciones de renovación Distintivo Q (4 ámbitos)	Inspecciones de renovación Distintivo Q	28,00	-	16,96%	43%	224,00	38,00	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para los meses de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una vez superada la cuarentena se retomarán las inspecciones a los establecimientos, adecuando los procedimientos a la nueva normalidad pos COVID
					Organización de evento Distintivo Q		Organización de evento Distintivo Q				0,00%		2,00	-		
																4,24%

PROGRAMACIÓN											CONTROL Y SEGUIMIENTO				MENSUAL	OBSERVACIONES 2020	% TECNICO
		REGULACION	REGULACIÓN MC: REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	Verificar cumplimiento de normativa técnica	Operativos de control para el DMQ	PABLO ARBOLEDA	operativos de control	Operativos a establecimientos turísticos	5,00	-	32,31%	84%	65,00	21,00	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para los meses de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una vez superada la cuarentena se retomarán las inspecciones a los establecimientos, adecuando los procedimientos a la nueva normalidad pos COVID	21,86%
					Verificar el cumplimiento de reglas técnicas en los establecimientos ubicados en el DMQ acorde a las normativas legales vigentes	PABLO ARBOLEDA	inspecciones de regulación	Inspecciones en establecimientos turísticos en ZET	260,00	-	30,08%	95%	3.092,00	930,00	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para los meses de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una vez superada la cuarentena se retomarán las inspecciones a los establecimientos, adecuando los procedimientos a la nueva normalidad pos COVID	
						PABLO ARBOLEDA	inspecciones de regulación	Inspecciones en establecimientos turísticos en DMQ	300,00	-	25,06%	78%	3.440,00	862,00	0,00%	La pandemia mundial del coronavirus COVID-19, generó la cuarentena y el teletrabajo por parte del personal que labora en la Dirección de Calidad, lo que ocasionó que las metas planificadas para los meses de marzo y abril de 2020 no se pudieran cumplir. Una vez superada la cuarentena se retomarán las inspecciones a los establecimientos, adecuando los procedimientos a la nueva normalidad pos COVID	
					Contestar a los trámites de licenciamiento ingresados al SICET	PABLO ARBOLEDA	% de respuesta a trámites de LUAE				0,00%		2,00	-			
		GASTOS COMUNES DE CALIDAD	GASTOS COMUNES DE CALIDAD	GASTOS COMUNES DE CALIDAD	Cambio de piso	Director (a) de Calidad							-	-			
Administración del Talento Humano CALIDAD	Administración del Talento Humano CALIDAD	Administración del Talento Humano CALIDAD	Administración del Talento Humano CALIDAD	Administración del Talento Humano CALIDAD	Administración del Talento Humano CALIDAD	TTHH							-	-			

Directora de Calidad
MONICA DEL VALLE