

INFORME DE SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DE ACTIVIDADES ORGÁNICO FUNCIONAL Y OTRAS DICIEMBRE 2024

1. Antecedentes

El 31 de agosto de 2001 se suscribió el convenio de transferencia de competencias entre el Ministerio de Turismo y el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en el que se trasladó las competencias de planificar, controlar, capacitar, realizar estadísticas locales, incentivar y facilitar la organización, funcionamiento y competitividad de la actividad turística del Distrito Metropolitano de Quito.

A través del Convenio de Descentralización de Competencias Concernientes al Otorgamiento del Registro Turístico desde el Gobierno Central de la República de Ecuador al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de fecha 09 de abril del 2008, el Ministerio de Turismo transfirió exclusivamente al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la competencia del otorgamiento del Registro Turístico de las personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito.

Es así como, en el año 2010 se creó la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo, entidad encargada de gestionar el desarrollo turístico, la promoción del destino, desarrollo de productos, desarrollo de proyectos, participación en la creación o modificación del marco legal necesario para fomentar la actividad turística y además, la regularización de actividades económicas turísticas contempladas en la Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo, Ley de Turismo y que se encuentren en la circunscripción del Distrito Metropolitano de Quito, para lo cual se aplica estrictamente los reglamentos emitidos por el Ministerio de Turismo, enfocados en la calidad de servicio, infraestructura, equipamiento, capacitación del personal y salubridad de los establecimientos turísticos.

De acuerdo al Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, dentro de las atribuciones de la Dirección de Servicios para la Industria Turística, se destaca el literal h): *“Generar y/o proponer programas de capacitación y fortalecimiento de capacidades del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito...”*.

Para la EPMGDT – Quito Turismo, es una prioridad la generación de acciones encaminadas a la capacitación, formación, actualización y adquisición de conocimientos y habilidades que fortalezcan la oferta del destino Quito. El programa de capacitación de la institución desarrolla eventos presenciales, virtuales y mixtos, dirigidos a los representantes de la industria turística de la ciudad de Quito.

Mediante el Reglamento para la Entrega, Uso, Renovación y Aplicación del “Distintivo Q” a la Calidad Turística, cuyo objeto del programa según el artículo 3 de dicho documento *“(…) se creó para impulsar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos a través de la mejora de la oferta turística. Para esto se construyó una normativa con estándares técnicos, medibles y objetivos, que en su conjunto promueven la calidad en un marco de sostenibilidad para la operación de los establecimientos turísticos participantes en el programa (...)”*

Con fecha 11 de junio de 2024 se suscribió el contrato No. EPMGDT-2024-12, entre la EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO QUITO TURISMO (CONTRATANTE) y TURISMOCERT ECUADOR S.A con número de RUC 1792668166001 (CONTRATISTA) representado legalmente por la señora Verónica Yecenia Muñoz Bernal; el objeto del contrato es prestar el “SERVICIO DE ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA, PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN LA GESTIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE PARA LA EPMGDT QUITO TURISMO; Y, RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL EN LA GESTIÓN DE

TURISMO SOSTENIBLE PARA MICRO DESTINOS Y ORGANIZACIONES ASOCIADAS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

2. Principales Actividades

En el ejercicio de inspecciones de regulación realizado por el equipo Técnico y Verificador de la Dirección de Servicios para la Industria Turística, se revisa el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y administrativos contemplados en la normativa nacional y metropolitana acorde a la actividad turística que ejerce el establecimiento; y, al finalizar la inspección, conforme a los hechos constatados en la misma, se emite un informe de verificación y ficha técnica que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

❖ Informes de Verificación

- Advertencia;
- Conformidad;
- Infracción;
- Obstrucción; y,
- Asesoría.

❖ Fichas Técnicas

- Reglamento de Alojamiento Turístico;
- Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas;
- Reglamento de Registro de turismo para Transporte Turístico;
- Reglamento de Operación e Intermediación Turística;
- Resolución Administrativa No. SDPC-2022-0003-R;
- Acuerdo Ministerial No. 2023-001;
- Parques de Atracción Estables y Organizadores de Eventos Congresos y convenciones.

El equipo Técnico y Verificador de la Dirección de Servicios para la Industria Turística, participa de manera constante en operativos de control interinstitucionales con entidades estatales y distritales que verifican el correcto funcionamiento de las distintas actividades económicas que existen en la ciudad. Estos operativos tienen como principal objetivo, controlar el cumplimiento de los requisitos técnicos y administrativos de los establecimientos de acuerdo con las actividades que se desarrollan en el mismo, tomando en cuenta el alcance de las competencias de cada institución.

Además; la EPMGDT- Quito Turismo administra el catastro turístico del DMQ, base de datos que contiene todos los datos complementarios de los establecimientos turísticos regulados por esta empresa; y, cuenta con información para la emisión de tasas de turismo y tasas de facilidades turísticas. Esta base está sujeta a las necesidades de información y regulación del Ministerio de Turismo.

Así también, para el año 2024, a partir de un levantamiento de necesidades de capacitación del sector, se planificaron 66 eventos de capacitación de aprobación en temáticas de interés para los niveles: gerencial, administrativo/estratégico y operativo. Entre las temáticas que se abordarán, constan: gestión de la experiencia del cliente, marketing digital turístico con herramientas de inteligencia artificial, conservación y sostenibilidad turística, técnicas de barismo, inteligencia emocional en el servicio, entre otros.

Adicionalmente, se realizan permanentemente charlas técnicas con el apoyo de instituciones públicas como: la Agencia de Regulación y Control Sanitario (ARCSA), El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), Cuerpo de Bomberos del DMQ, ECU 911, fundaciones

y profesionales independientes aliados, que con sus conocimientos aportan a satisfacer las necesidades de capacitación y formación de la industria turística de la capital.

En cuanto al programa de calidad turística “Distintivo Q”, se creó para impulsar, promover y mejorar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos y la operación de los establecimientos a través del cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos.

El alcance del programa de acuerdo con el artículo 6 de su reglamento, establece que (...) se aplicará para las actividades tipificadas en la Ley de Turismo, actividades conexas al turismo y destinos turísticos. Para que una actividad sea reconocida con “Distintivo Q”, la EPMGDT -Quito Turismo deberá elaborar los estándares técnicos aplicables. La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico implementará el programa de acuerdo con sus competencias en el Distrito Metropolitano de Quito y podrá extender convenios y/o alianzas comerciales de implementación para otras zonas nacionales o internacionales. (...)”

3. Logros/Resultados a la fecha

a. Operativos de control conjuntos con la autoridad de control

Del 01 al 31 de diciembre de 2024, el personal Técnico de esta institución fue convocado a ocho (08) operativos de control; los que se ejecutaron de acuerdo con lo indicado en el siguiente cuadro:

No.	Fecha	Horario	Administración Zonal	Funcionarios	Locales Intervenido
1	jueves, 12 de diciembre de 2024	15h00 a 18h00	La Delicia	Fernando Guerrero	5
2	viernes, 13 de diciembre de 2024	22h00 a 01h30	Tumbaco	Wellington Mestanza	5
3	sábado, 28 de diciembre de 2024	18h00 a 22h20	Eloy Alfaro	Karla Plaza	3

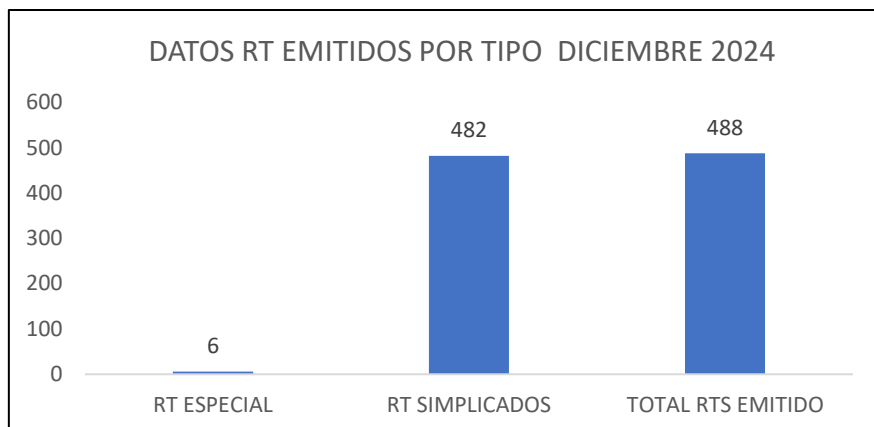
Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\012 DICIEMBRE 2024\003 OPERATIVO

Desde el mes de enero al 31 de diciembre de 2024, el personal Técnico y Verificador de esta institución fue convocado a ciento veinte y cinco (125) operativos de control; esto debido a que, las instituciones gubernamentales y municipales han solicitado acompañamiento del personal técnico de esta institución en los operativos de control que se desarrollan en las diferentes Administraciones Zonales del DMQ.

b. Registros turísticos entregados a establecimientos turísticos

Así también; del 01 al 31 de diciembre de 2024, se emitieron cuatrocientos ochenta y ocho (488) Registros Turísticos, por motivos como:

- Cuatrocientos ochenta y dos (482) Registros Turísticos a establecimientos nuevos por medio del sistema en línea.
- Seis (06) Registros Turísticos a establecimientos que realizan actividades contempladas en las categorías CZ1A y CZ1B (bares, discotecas y salas de recepciones).



Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\012 DICIEMBRE 2024\005 VENTANILLA

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, se emitieron seis mil doscientos diecisiete (6.217) Registros Turísticos.

c. Catastros de establecimientos turísticos

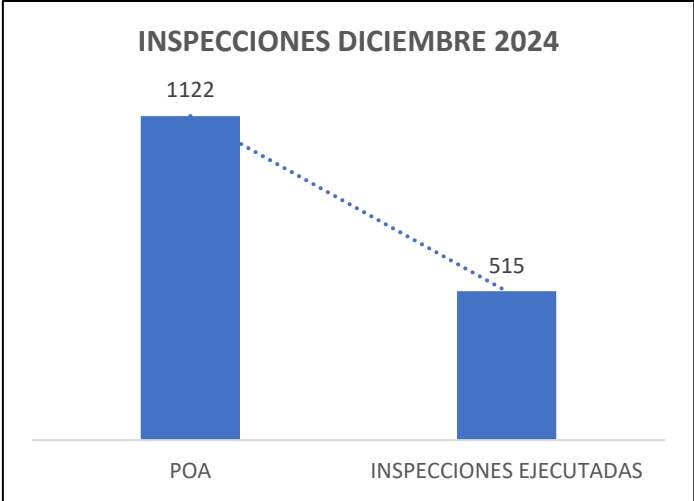
Al 31 de diciembre 2024, el catastro turístico cuenta con doce mil quinientos treinta y uno (12.531) establecimientos turísticos, que se distribuyen de acuerdo con las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	ESTABLECIMIENTOS	%
Agenciamiento turístico	1044	8.75%
Alimentos, bebidas y entretenimiento	10011	83.94%
Recreación, diversión y esparcimiento / Alimentos, bebidas y entretenimiento	203	1.70%
Alojamiento	873	7.32%
Recreación, diversión y esparcimiento / Balnearios, termas y centros de recreación turística	13	0.11%
Balnearios, termas y centros de recreación turística	2	0.02%
Centro de Turismo Comunitario	1	0.01%
Recreación, diversión y esparcimiento / Centros de convenciones, salas de recepciones y salas de banquetes	114	0.96%
Organizadores de eventos, congresos y convenciones, reuniones, incentivos, conferencias, ferias y exhibiciones	116	0.97%
Recreación, diversión y esparcimiento / Parques temáticos y atracciones estables	11	0.09%
Parques temáticos y atracciones estables	15	0.13%
Transporte turístico	128	1.07%
TOTAL	12531	100.00%

Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\012 DICIEMBRE 2024\006 CATASTRO

d. Verificaciones técnicas en establecimientos turísticos para la LUAE

Para el mes de diciembre, las metas de inspección se establecieron en, mil ciento veinte y dos (1.122) inspecciones en el Distrito Metropolitano de Quito; sin embargo, el personal técnico de inspección realizó quinientas quince (515) inspecciones, de acuerdo con lo establecido en el siguiente cuadro:



Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\012 DICIEMBRE 2024\002 REGULACIÓN

No se cumplió la meta programada debido a que el equipo técnico de inspección realizó varias actividades extras como inspecciones en campo del programa Distintivo Q; encuestas a establecimientos turísticos; entrega de invitaciones para charlas y socializaciones; apoyo logístico en actividades de las áreas de Quito Turismo; cinco (05) Verificadores de Calidad no cuentan con equipos tecnológicos y equipos de oficina para cubrir sus necesidades laborales; además, el equipo de inspección se encuentra incompleto ya que no contamos con un verificador debido a la renuncia del mismo.

Sin embargo; desde el 01 al 31 de diciembre de 2024 se realizaron once mil setecientos ocho (11.708) inspecciones en el Distrito Metropolitano de Quito.

e. Usuarios atendidos por ventanilla

Con la finalidad de atender los requerimientos ciudadanos con respecto a los procesos de regularización (legalización) de actividades turísticas que se desarrollan en el Distrito Metropolitano de Quito, la EPMGDT-Quito Turismo cuenta en sus instalaciones, con una ventanilla de atención directa al usuario. Es así como, del 01 al 31 de diciembre del presente año, la Dirección de Servicios para la Industria Turística ha contestado y orientado a quinientos setenta y nueve (579) usuarios quienes han solicitado información o requerimientos como:

- Solicitud de información por cese de actividades;
- 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 relacionadas al procedimiento de regulación turística.

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024 se atendieron a siete mil seiscientos sesenta y dos (7.662) usuarios, lo cual se demuestra en el siguiente cuadro:

USUARIOS ATENDIDOS	
MES	No. USUARIOS
ENERO	666
FEBRERO	514
MARZO	663
ABRIL	697
MAYO	625
JUNIO	475

JULIO	954
AGOSTO	523
SEPTIEMBRE	704
OCTUBRE	741
NOVIEMBRE	521
DICIEMBRE	579
TOTAL	7.662

Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\012 DICIEMBRE 2024\005 VENTANILLA

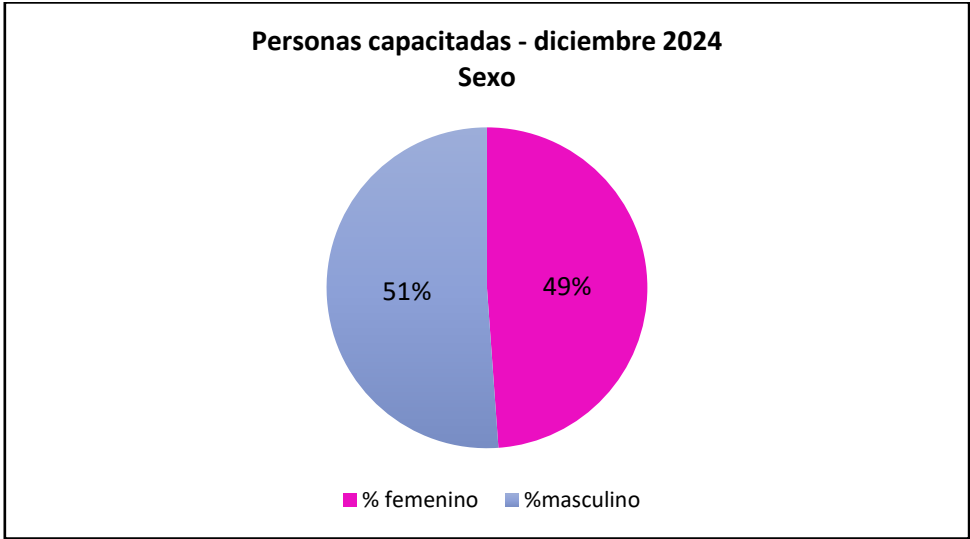
f. Proyectos de capacitación

Durante el mes de diciembre de 2024, Quito Turismo capacitó a un total de dos mil quinientos cuarenta y ocho (2.548) personas, a través de siete (07) eventos de capacitación; de ellos, cuatro (04) eventos se desarrollaron por gestión institucional y tres (03) fueron contratados.

Mes	Eventos virtuales	Eventos presenciales	Eventos mixtos	Total, de eventos	No. de personas capacitadas
Diciembre	0	5	2	7	2.548

Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\012 DICIEMBRE 2024\004 CAPACITACIÓN

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de diciembre de 2024, se evidenció una participación del 51% de individuos, representantes de establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, que se identificaron con el sexo masculino, frente a un 49% identificado con el sexo femenino.



Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\012 DICIEMBRE 2024\004 CAPACITACIÓN

g. Programa de Calidad Turística Distintivo Q

En el proceso de obtención del reconocimiento, sesenta y un (61) establecimientos turísticos aprobaron el proceso de obtención del reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q 2024, según el siguiente detalle:

- 47 Alimentos y Bebidas
- 07 Alojamientos
- 06 Agencias de Servicios Turísticos - Operadores Turísticos
- 01 Sala de Recepciones y Banquetes

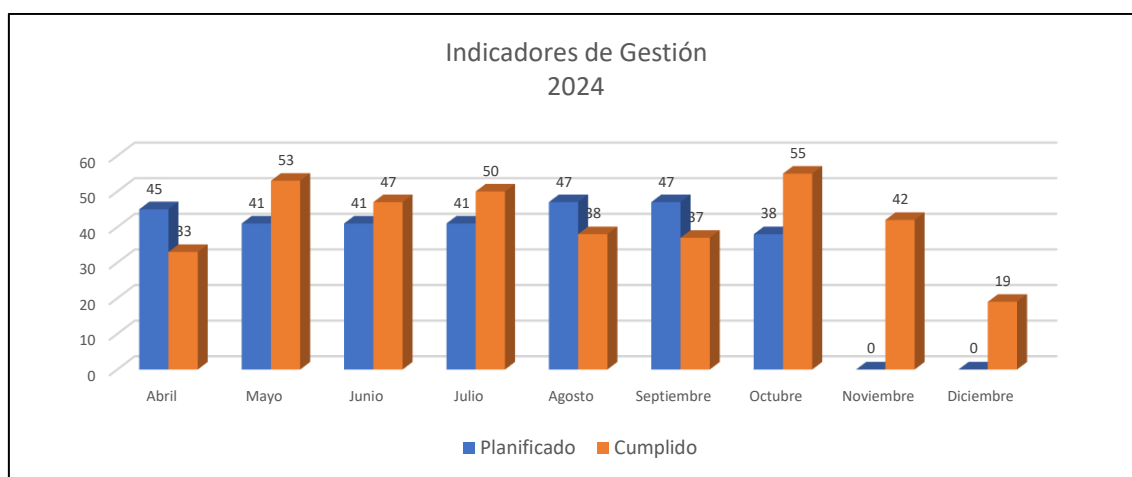
Los cuales se suman a los 278 establecimientos miembros vigentes del programa Distintivo Q.

En este sentido a la fecha, trescientos treinta y nueve (339) establecimientos forman parte del programa de Calidad Turística Distintivo Q.

- 224 Alimentos y Bebidas
- 44 Alojamientos
- 54 Agencias de Servicios Turísticos - Operadores Turísticos
- 08 Huecas Patrimoniales
- 03 Salas de Recepciones y Banquetes
- 03 Centros de Convenciones
- 01 Discoteca
- 02 Transportes Turísticos

Entre abril a diciembre 2024 se realizaron trescientos setenta y cuatro (374) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q; de estas, sesenta y seis (66) visitas fueron de manera presencial; doscientas treinta y seis (236) establecimientos remitieron su declaración responsable de cumplimiento de la norma técnica; y, setenta y dos (72) auditorías presenciales a los establecimientos participantes dentro del proceso de obtención del reconocimiento 2024.

Así mismo, a través del sistema SITRA se remitió a los usuarios, oficios e informes técnicos con el porcentaje obtenido en la verificación "Distintivo Q" 2024.



Fuente: Dirección de Servicios para la Industria Turística

4. Impacto en la ciudadanía

A partir del 05 de octubre del año 2023 los propietarios y/o representantes legales de establecimientos turísticos que se encuentran ubicados en la circunscripción del Distrito Metropolitano de Quito excepto los establecimientos con clasificación CZ1A y CZ1B, obtienen su Registro Turístico a través de una declaración responsable de cumplimiento en el Sistema de Catastros de Establecimientos Turísticos "SICET"; lo que, reduce sustancialmente el tiempo para de obtención del Registro de Turismo y la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas "LUA" con componente de turismo.

Así mismo, esta institución participa de manera activa en operativos de control interinstitucional a lo largo del DMQ, lo que es bien visto por la ciudadanía generando una sensación de seguridad por parte de los moradores de los sectores visitados.

Además, la capacitación a la industria turística del Distrito Metropolitano de Quito genera un incremento de ingresos económicos para toda la cadena de valor del sector turístico. Un servicio de calidad se convierte en una acción de promoción de un destino, sin requerir el uso de recursos; los turistas cuyos requerimientos y expectativas han sido alcanzados y/o superados recomiendan y replican su experiencia en el destino visitado.

5. Logros alcanzados

La meta de Registros Turísticos otorgados para el año 2024 fue de seis mil setecientos cincuenta (6.750); durante este periodo se emitieron seis mil ciento sesenta (6.160) establecimientos turísticos, que realizaron su proceso en línea, obteniendo su Registro Turístico y desbloqueo de componente de turismo para la obtención de la LUAE, de manera inmediata; y, cincuenta y siete (57) obtuvieron su Registro Turístico por procedimiento especial; cabe recalcar que, de enero al 31 de diciembre, se emitieron seis mil doscientos diecisiete (6.217) Registros Turísticos en proceso simplificado y especial; sin embargo, no se alcanzó la meta debido a los cortes de energía que vivió el país, provocando intermitencias en el Sistema de Catastros de Establecimientos Turísticos "SICET" y la suspensión del mismo durante 14 días.

Así mismo, esta institución participa de manera activa en operativos de control interinstitucional a lo largo del DMQ, lo que es bien visto por la ciudadanía generando una sensación de seguridad por parte de los moradores de los sectores visitados; es así que, Quito Turismo planificó participar en cuarenta y seis (46) operativos interinstitucionales; sin embargo, este año las diferentes entidades gubernamentales y municipales solicitaron el apoyo continuo del personal técnico de Quito Turismo motivo por el cual, ésta institución participó en ciento veinte y cinco (125) operativos de control.

Al 31 de diciembre de 2024, el Catastro de Establecimientos Turísticos finalizó con doce mil quinientos treinta y un (12.531), el 75% más de lo finalizado en diciembre 2023.

Para el año 2024 se estableció en trece mil trescientos noventa y ocho (13.398), la meta referente al número de inspecciones de regulación a establecimientos turísticos, sin embargo, se alcanzó once mil setecientos ocho inspecciones (11.708); lo que representa el 87% de cumplimiento anual. No se cumplió con el 13% de esta meta, debido a que el equipo de inspección realizó varias actividades extras como: auditorias en campo del programa Distintivo Q; encuestas a establecimientos turísticos para conocer el impacto e ingresos del sector turístico en feriados y principales eventos realizados en la ciudad, entrega de invitaciones para charlas y socializaciones; apoyo logístico a diferentes áreas en procesos de contratación y modificaciones del Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos SICET, eventos y actividades internas; adicionalmente, se cuenta con 04 puestos vacantes de inspección.

La meta planificada para el año 2024, respecto a la atención fue de seis mil (6.000) usuarios de establecimientos turísticos atendidos; es así que, de enero a diciembre 2024 se atendió de forma presencial a siete mil seiscientos sesenta y dos (7.662) usuarios en las ventanillas de Quito Turismo, solventando las inquietudes respecto a los procesos de regulación de sus establecimientos turísticos; lo que representa un 127.70% adicional de lo esperado.

La meta de 52 eventos de capacitación para la industria turística por gestión institucional se cumplió en un 178,85%, con un resultado de 93 eventos ejecutados de enero a diciembre de 2024. Esto debido a que la institución recepta de manera permanente necesidades de capacitación que se presentan por parte de la industria turística de la ciudad, entidades municipales y/o entidades gubernamentales, que deben ser cubiertas y son impredecibles.

La meta de 43 eventos de capacitación contratados se cumplió en un 106,98%, con un resultado anual de 46 eventos desarrollados. Con fecha 07 de junio de 2024 se suscribió el contrato No. EPMGDT-2024-10, entre la EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO QUITO TURISMO (CONTRATANTE) y FUDAI S.A. (CONTRATISTA) representado legalmente por el señor Juan Sebastián Camacho Bucheli; el objeto del contrato es prestar el SERVICIO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA EL SECTOR TURÍSTICO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, por un valor de 66.900 ,00 + IVA (sesenta y seis mil novecientos dólares de los Estados Unidos de América más IVA), con un plazo de ejecución desde la

suscripción del contrato hasta el 15 de diciembre de 2024 o hasta que se haya devengado la totalidad de los recursos económicos asignados a la presente contratación, lo que ocurra primero. Además de los 44 eventos ejecutados dentro de este contrato, se consideraron dos eventos contratados, desarrollados por la Dirección MICE para la industria turística.

Sobre la meta planteada de obtener 1 Reconocimiento como Organismo Evaluador de la Conformidad, la misma se cubrió, conforme se determina en la Resolución Nro. MDT-SCPGA-2024-0301 de 29 de julio de 2024, emitida por la Subsecretaría de Cualificaciones Profesionales y Gestión Artesanal del Ministerio de Trabajo del Ecuador, mediante la cual se resolvió: *"...RECONOCER, como Organismo Evaluador de la Conformidad para la Certificación de Personas a la EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO ..."*

Brindar la oportunidad a la industria turística del DMQ para obtener una certificación en competencias laborales, aporta de sobremanera a su desarrollo profesional y a la estandarización del servicio en el destino Quito. Una certificación en competencias laborales es un reconocimiento formal que valida las habilidades y conocimientos de una persona en un área específica de trabajo. Este tipo de certificación es otorgada por entidades acreditadas y busca garantizar que el individuo posee las competencias necesarias para desempeñarse de manera efectiva en su profesión o actividad laboral.

Respecto a, la meta planteada de 40 participantes en el proceso de certificación en competencias laborales, se realizó la convocatoria correspondiente, sin embargo, debido a que los establecimientos turísticos no priorizan la capacitación formal para sus empleados (es decir, a través de entidades competentes o con las autorizaciones correspondientes de los Ministerios de Trabajo y de Educación), los postulantes no alcanzan el número de horas requeridas por cada perfil a certificar, por tanto, en el año 2025 se deberá promover y generar la capacitación en los establecimientos turísticos en temáticas relacionadas a los perfiles a certificar.

Sobre la meta de 60 personas capacitadas en certificación, diplomado o maestría de especialización y/o profesionalización, se realizó la convocatoria correspondiente con la industria turística del DMQ, obteniendo como resultado la inscripción de 20 usuarios en la Certificación de Huella de Carbono con la Universidad Andina Simón Bolívar. Sin embargo, no hubo el número de inscritos necesarios para el desarrollo del Diplomado en Negocios Turísticos, por tanto, la Universidad tomó la decisión de no abrir el programa. Finalmente, se registraron 20 inscritos representantes de la industria turística en la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Andina Simón Bolívar, por tanto, la meta planteada se cumplió en un 66,66%.

El programa Distintivo Q fomenta la confianza de los ciudadanos y turistas al garantizar que los establecimientos certificados cumplen con los más altos estándares de calidad, sostenibilidad y atención. Esto no solo mejora la experiencia de quienes visitan Quito, sino que también contribuye al fortalecimiento del turismo como un sector clave para el desarrollo económico y cultural de la ciudad.

Las actividades realizadas por Quito Turismo en el marco del programa Distintivo Q y la certificación de sostenibilidad generaron un impacto positivo directo e indirecto para la ciudadanía, mejorando la calidad de vida, fortaleciendo la economía local y posicionando a Quito como un destino turístico competitivo y responsable.

- **339 establecimientos forman parte del programa Distintivo Q**

Esto asegura que una amplia oferta turística en Quito cumpla con altos estándares de calidad, ofreciendo servicios confiables, seguros y de excelencia. Para la ciudadanía, esto significa una experiencia turística mejorada y un entorno donde el turismo contribuye al desarrollo social y económico de la ciudad.

- **Verificaciones de cumplimiento realizadas según lo planificado**

Cumplir con el cronograma de verificaciones garantiza la integridad del programa y fortalece la confianza en los establecimientos certificados. La ciudadanía se beneficia al saber que los servicios turísticos cumplen con normas técnicas que promueven la calidad y la sostenibilidad.

- **61 establecimientos turísticos aprobaron el proceso de reconocimiento “Distintivo Q”**

La incorporación de nuevos establecimientos al programa incrementa la oferta de calidad turística en Quito. Esto fomenta el desarrollo económico local, genera empleos y refuerza la imagen de la ciudad como un destino preparado para recibir turistas nacionales e internacionales.

- **Certificación Internacional TourCert para Quito como destino sostenible**

Este reconocimiento internacional no solo posiciona a Quito como un referente en turismo sostenible, sino que también promueve prácticas responsables que benefician a la ciudadanía. Se protege el medio ambiente, se fomenta el respeto a las comunidades locales y se asegura un equilibrio entre el desarrollo turístico y la sostenibilidad.

- **24 establecimientos aprueban el reconocimiento en gestión de turismo sostenible**

Estos establecimientos están comprometidos con prácticas responsables que generan beneficios a largo plazo, como la reducción del impacto ambiental y el fortalecimiento de la identidad local. Para la ciudadanía, esto implica una ciudad más sostenible y preparada para enfrentar desafíos globales.

Estas acciones reafirman el compromiso de Quito Turismo con la mejora continua de los servicios turísticos y la sostenibilidad del destino. Para los ciudadanos, esto se traduce en un entorno urbano y rural más dinámico, equilibrado y atractivo para residentes y visitantes, que fomenta la prosperidad económica.

6. Conclusiones y recomendaciones

- Participar continuamente en operativos de control interinstitucional, con el objetivo de verificar el cumplimiento y legalidad de los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.
- Desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024 Quito Turismo participó en ciento veinte y cinco (125) operativos de control interinstitucionales.
- Se emitieron seis mil doscientos diecisiete (6.217) Registros Turísticos durante el año 2024.
- Desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024 el catastro turístico del DMQ aumento en un 75% (5.374 establecimientos) en comparación al mes de diciembre del año 2023.
- Desde el 01 de enero al 30 de noviembre 2024 se realizaron once mil setecientos ocho (11.708) inspecciones a establecimientos turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Para el mes de diciembre 2024, no se cumplió con la meta planteada en cuanto al indicador referente al número de inspecciones de regulación a establecimientos turísticos; debido a que el equipo de inspección realizó varias actividades extras como: auditorias en campo del programa Distintivo Q; encuestas a establecimientos turísticos, entrega de invitaciones para charlas y socializaciones; apoyo logístico a diferentes áreas; adicional, el equipo se encuentra con un verificador menos debido a la renuncia de un funcionario.
- Actualmente, esta dirección cuenta con un vehículo y conductor cuatro días a la semana, razón por la cual el vehículo se distribuye mensualmente entre dieciséis (16) funcionarios; sin embargo, existen establecimientos turísticos ubicados en sectores lejanos y con poca accesibilidad, siendo necesario aumentar la disponibilidad de movilidad para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía.

- Desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, Quito Turismo ha ejecutado un total de ciento treinta y nueve (139) capacitaciones, con siete mil seiscientos nueve (7.609) beneficiarios de la industria turística de la ciudad.
- Desde el 29 de julio de 2024, la EPMGDT Quito Turismo es un Organismo Evaluador de la Conformidad, reconocido por la Subsecretaría de Cualificaciones Profesionales y Gestión Artesanal del Ministerio de Trabajo del Ecuador.
- Trescientos treinta y nueve (339) establecimientos forman parte del programa de Calidad Turística Distintivo Q.
- En este segundo semestre, se cumplió con lo planificado en cuanto a las verificaciones de cumplimiento de la norma técnica Distintivo Q.
- En el proceso de obtención del reconocimiento a las Calidad Turística Distintivo Q 2024, sesenta y un (61) establecimientos turísticos aprobaron el proceso y forman parte del programa de Calidad Turística.
- Quito Turismo recibió a nombre de la ciudad la certificación TourCert, que avala al Distrito Metropolitano como un destino sostenible que cumple con altos estándares sociales y ambientales del mercado.
- De veinte y siete (27) establecimientos participantes, veinte y cuatro (24) aprobaron el proceso de reconocimiento internacional en la gestión de turismo sostenible; y, tres (03) desertaron por razones particulares.

7. Anexos

Los documentos legales generados en las inspecciones a establecimientos que desempeñan actividades turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito reposan en el archivo pasivo y archivo de la Dirección de Servicios para la Industria Turística (expedientes desde el año 2018), ubicados en las oficinas de la EPMGDT - Quito Turismo y en el Sistema de Catastros de Establecimientos Turísticos -SICET.

Así también; las matrices, bases y fotografías reposan en los archivos digitales de la Dirección de Servicios para la Industria Turística:

- 01.1 ANEXOS OPERATIVOS DE CONTROL ORGÁNICO FUNCIONAL DICIEMBRE 2024

En cuanto al registro fotográfico y listados de asistencia de los eventos de capacitación desarrollados en este período; los mismos reposan en los archivos digitales de la Dirección de Servicios para la Industria Turística:

- 01.2 ANEXO INFORME ORGÁNICO FUNCIONAL - CAPACITACIONES DICIEMBRE 2024

De la misma manera, las acciones y gestión del programa de Calidad Turística Distintivo Q se encuentran en los archivos digitales:

- 01.3 ANEXO INFORME DE SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DE ACTIVIDADES DISTINTIVO Q.
- 01.4 ANEXO INFORME RESUMEN FASE 1 CERTIFICACIÓN TURISMO SOSTENIBLE.

Elaborado

Revisado

Aprobado

Pablo Arboleda

Mónica del Valle

Óscar López

Jefe de Calidad

**Directora de Servicios para la
Industria Turística**

**Coordinador de Operación y
Desarrollo de Productos
Turísticos**