

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO
TURÍSTICO – QUITO TURISMO**

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2024 - 2027**

MAYO 2024

Contenido

1. Introducción	4
1.1. Objeto de creación y alcance de su accionar	4
1.2. Marco legal	4
2. Periodicidad y alcance del proceso de implementación	11
3. Análisis situacional	12
3.1. Principales indicadores de la demanda del sector Turístico	12
3.2. Factor político	15
3.3. Factor económico	16
3.3.1. Crecimiento económico	16
3.3.2. Sectores económicos	17
3.3.3. Aportación del sector turismo al PIB (PIB Ecuador y Quito)	18
3.3.4. Principales exportaciones no petroleras y mineras	18
3.3.5. Balanza turística	19
3.3.6. Ventas de las actividades del sector turístico	20
3.4. Factor Socioeconómico	21
3.4.1. Crecimiento poblacional	21
3.4.2. Población urbano – rural	21
3.4.3. Población por rango de edad y género	21
3.4.3.1. Pirámide poblacional para el DMQ	22
3.4.4. Migración	22
3.4.5. Pobreza	23
3.4.5.1. Distribución de niveles de ingreso	24
3.4.6. Empleo	24
3.4.6.1. Empleo en actividades relacionadas a Turismo	25
3.5. Factor Tecnológico	27
4. Descripción institucional	28
4.1. Competencias, facultades, atribuciones, rol	28
4.2. Estructura Organizacional	28
4.3. Catálogo de productos y servicios	31
4.4. Cadena de valor	32
5. Diagnóstico institucional	33
5.1. FODA Institucional	33
5.2. Mapa de actores	35
5.3. Administración de riesgos	38

5.3.1. Datos generales	38
5.3.2. Reseña histórica de las instalaciones.	38
5.3.3. Objetivo General de la Administración de Riesgos.	39
5.3.4. Objetivos Específicos de la Administración de Riesgos.	39
5.3.5. Alcance de la Administración de Riesgos	40
5.3.5.1. Identificación de las amenazas	41
5.3.5.2. Identificación de vulnerabilidades.	44
5.3.5.3. Matriz de estimación de riesgos	47
5.3.5.4. Recomendaciones.	50
6. Elementos Orientadores.....	51
6.1. Misión	51
6.2. Visión	51
6.3. Valores	51
6.4. Políticas.....	52
7. Elementos estratégicos	52
7.1. Objetivos estratégicos	55
7.2. Estrategias	56
7.3. Mapa estratégico.....	59
7.4. Indicadores – Metas – Línea Base	61
8. Articulación estratégica.....	64
8.1. Plan Nacional de Desarrollo 2024 – 2025 - “Para el nuevo Ecuador”	64
8.2. Ministerio de Turismo del Ecuador	65
8.3. Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Distrito Metropolitano de Quito.	66
8.4. Programa de Gobierno de la Alcaldía de Quito.....	66
9. Líneas de acción	67
10. Programación anual y plurianual	69
11. Seguimiento y evaluación.....	72
12. Glosario de términos y abreviaturas	74
13. Bibliografía / Fuentes de consulta	75
14. Índice de Tablas	75
15. Índice de Gráficos	76
16. Anexos	77
17. Firmas de responsabilidad	77

Plan Estratégico Institucional 2024 - 2027

1. Introducción

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, tiene el compromiso de desarrollar y promocionar turísticamente el Distrito Metropolitano de Quito, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, promoviendo las mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación en la comunidad y la ciudad.

Nuestra trayectoria, respaldada por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, ha dejado constancia de responsabilidad económica, social y ambiental siempre brindando un trato cálido y amable tanto al ciudadano, como al visitante de Quito.

Quito Turismo revela su compromiso con la sociedad a través de nuestra misión y visión empresarial, alineados con la ciudad con el fin de dar un trato de calidad y excelencia a todos nuestros grupos de interés, de esta manera cumplimos responsablemente como la entidad oficial de turismo que representa y promociona a la ciudad a nivel nacional e internacional.

1.1. Objeto de creación y alcance de su accionar

Mediante Ordenanza No. 309, de 5 de mayo de 2010, se crea la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo, de derecho público, cuya misión empresarial es “Desarrollar y promocionar turísticamente el Distrito Metropolitano de Quito, en alianza con el sistema turístico, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, tendiendo a promover las mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación, y contando con talento humano especializado”. Lo que se ratifica en el Código Municipal de la Ordenanza Metropolitana 072-2024 (12abr2024).

1.2. Marco legal

Constitución de la República del Ecuador

“Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. [...]”

Ley Orgánica de Empresas Públicas

“Art. 4.- DEFINICIONES.- Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Las empresas subsidiarias son sociedades mercantiles de economía mixta creadas por la empresa pública, en las que el Estado o sus instituciones tengan la mayoría accionaria.

Las empresas filiales son sucursales de la empresa pública matriz que estarán administradas por un gerente, creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

Las Agencias y Unidades de Negocio son áreas administrativo - operativas de la empresa pública, dirigidas por un administrador con poder especial para el cumplimiento de las atribuciones que le sean conferidas por el representante legal de la referida empresa, que no gozan de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.”

“Art. 5.- CONSTITUCION Y JURISDICCION.- La creación de empresas públicas se hará:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva;
2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados; y,
3. Mediante escritura pública para las empresas que se constituyan entre la Función Ejecutiva y los gobiernos autónomos descentralizados, para lo cual se requerirá del decreto ejecutivo y de la decisión de la máxima autoridad del organismo autónomo descentralizado, en su caso.

Las universidades públicas podrán constituir empresas públicas o mixtas que se someterán al régimen establecido en esta Ley para las empresas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados o al régimen societario, respectivamente. En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se determinarán los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento.

Se podrá constituir empresas públicas de coordinación, para articular y planificar las acciones de un grupo de empresas públicas creadas por un mismo nivel de gobierno, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia en la gestión técnica, administrativa y financiera.

Las empresas públicas pueden ejercer sus actividades en el ámbito local, provincial, regional, nacional o internacional.

La denominación de las empresas deberá contener la indicación de "EMPRESA PUBLICA" o la sigla "EP", acompañada de una expresión peculiar.

El domicilio principal de la empresa estará en el lugar que se determine en su acto de creación y podrá establecerse agencias o unidades de negocio, dentro o fuera del país.

En el decreto ejecutivo, acto normativo de creación, escritura pública o resolución del máximo organismo universitario competente, se detallarán los bienes muebles o inmuebles que

constituyen el patrimonio inicial de la empresa (sic), y en un anexo se listarán los muebles o inmuebles que forman parte de ese patrimonio.

“Art. 6.- ORGANIZACION EMPRESARIAL.- Son órganos de dirección y administración de las empresas públicas:

- 1. El Directorio; y,*
- 2. La Gerencia General.*

Las empresas contarán con las unidades requeridas para su desarrollo y gestión.”

“Art. 10.- Gerente General. - La o el Gerente General de la empresa pública será designado por el Directorio, de fuera de su seno. Ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será en consecuencia el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa. Deberá dedicarse de forma exclusiva y a tiempo completo a las labores inherentes a su cargo, con la salvedad establecida en la Constitución de la República. [...]”

“Art. 16.- ORGANO DE ADMINISTRACION DEL SISTEMA DEL TALENTO HUMANO.- La Administración del Talento Humano de las empresas públicas corresponde al Gerente General o a quien éste delegue expresamente.”

“Art. 34.- CONTRATACION EN LAS EMPRESAS PUBLICAS.- Todo proceso de contratación de obras, bienes y servicios, incluidos los de consultoría, así como las contrataciones en actividades de prospección, exploración, explotación, refinación, comercialización, industrialización de los recursos hidrocarburíferos, las contrataciones de bienes de carácter estratégico necesarias para la defensa nacional, que realicen las empresas públicas, estarán sujetos al Plan Nacional de Desarrollo, con observancia del presupuesto nacional y empresarial, además de lo siguiente:

- 1. PLAN ESTRATEGICO Y PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES.- Las empresas públicas deberán contar con su Plan Estratégico y Plan Anual de Contrataciones, debidamente aprobados. [...]*
- 2. REGIMEN COMUN.- Las contrataciones de bienes, obras y servicios, incluidos los de consultoría, que realicen las empresas públicas, se sujetarán a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y demás disposiciones administrativas aplicables.*

Las empresas públicas procurarán adquirir productos de origen nacional siempre y cuando se encuentren en la misma condición técnica y calidad de los productos importados, para este efecto se aplicarán las resoluciones que emita el Instituto Nacional de Contratación Pública.

- 3. REGIMEN ESPECIAL.- En los casos en que las empresas públicas hubieren suscrito contratos o convenios tales como: alianzas estratégicas, asociación, consorcios u otros de naturaleza similar, será el convenio asociativo o contrato el que establezca los procedimientos de contratación y su normativa aplicable. En el caso de empresas constituidas con empresas de la comunidad internacional las contrataciones de bienes, obras y servicios se sujetarán al régimen especial que se contemple en el documento de asociación o acuerdo celebrado para tal efecto. En lo no previsto en el respectivo convenio o contrato, se estará a las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. [...]”*

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública

“Art. 2.- Régimen Especial.- Se someterán a la normativa específica que para el efecto dicte el Presidente de la República en el Reglamento General a esta Ley, bajo criterios de selectividad, los procedimientos precontractuales de las siguientes contrataciones:

[...]

8. Los que celebren el Estado con entidades del sector público, éstas entre sí, o aquellas con empresas públicas o empresas cuyo capital suscrito pertenezca, por lo menos en el cincuenta (50%) por ciento a entidades de derecho público o sus subsidiarias; y las empresas entre sí.

También los contratos que celebren las entidades del sector público o empresas públicas o empresas cuyo capital suscrito pertenezca por lo menos en cincuenta (50%) por ciento a entidades de derecho público, o sus subsidiarias, con empresas en las que los Estados de la Comunidad Internacional participen en por lo menos el cincuenta (50%) por ciento, o sus subsidiarias; y, los que realicen las empresas de economía mixta en las que el Estado o sus instituciones hayan delegado la administración o gestión al socio del sector privado.

El régimen especial previsto en este numeral para las empresas públicas o empresas cuyo capital suscrito pertenezca, por lo menos en cincuenta (50%) por ciento a entidades de derecho público o sus subsidiarias se aplicará únicamente para el giro específico del negocio; en cuanto al giro común se aplicará el régimen común previsto en esta Ley.

La determinación de giro específico y común le corresponderá al Director General o la Directora del Servicio Nacional de Contratación Pública.

[...]”

Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito

El objetivo principal de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico se encuentra establecido en la Ordenanza Metropolitana No. 072-2024 del 12 de abril del 2024.

“Art. 185.- Creación.- Créase la empresa pública denominada "EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO.”

“Art. 186.- Objeto principal.- El objeto principal de la empresa pública metropolitana, es el siguiente:

a. Desarrollar la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito, tales como la generación y reconversión de nuevos productos turísticos, adecuación de la infraestructura turística, capacitación, formación y profesionalización en el sector turístico, entre otras;

b. Promocionar el Distrito Metropolitano de Quito como destino turístico nacional e internacional;

c. Coordinar las actividades del Fondo de Promoción y Desarrollo Turístico;

d. Fomentar la inversión en el sector turístico, a través de cualquier instrumento o sistema;

e. Realizar investigaciones y estudios de la oferta y demanda turística y la producción de instrumentos de planificación y gestión en el sector turístico;

f. Desarrollar, en el marco de la legislación vigente, rubros de negocios relacionados, directa o indirectamente, con las actividades turísticas previstas en la legislación ecuatoriana, en coordinación con otras empresas;

g. Prestar servicios públicos, a través de la infraestructura a su cargo, como partícipe o integrador en la actividad de ferias, eventos y convenciones;

h. Prestar servicios públicos relacionados con la gestión de Quito como destino turístico en todos los ámbitos de la actividad turística; e,

i. Las demás actividades operativas relativas a las competencias que en el ámbito turístico corresponden al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, de conformidad con la ley, y las que en esta materia le han sido transferidas por el Gobierno Nacional.

Para el cumplimiento de su objeto y fines, la empresa pública metropolitana podrá transmitir la ciencia y técnica de mercadeo turístico; producir y difundir una imagen y marca del Distrito; editar, distribuir materiales promocionales y publicitarios; producir, comercializar mercaderías y artesanías relacionadas con la ciudad; y, organizar y participar en convenciones, ferias, eventos promocionales y comerciales.”

“Art. 187.- Patrimonio de la Empresa.- Constituyen el patrimonio de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, los bienes muebles e inmuebles, tangibles e intangibles, de su propiedad y los que adquiera a futuro a cualquier título.

Constituye además el patrimonio de la empresa pública metropolitana, aquel de la Empresa Metropolitana Quito Turismo que se extingue por efectos de la creación de la primera, de conformidad con la Ley Orgánica de Empresas Públicas.”

“Art. 188.- Recursos financieros de la Empresa.- Sin perjuicio de lo establecido en el régimen general de las empresas públicas metropolitanas, son recursos financieros de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico:

a. Los recursos provenientes de la tasa por la Licencia Única Anual de Funcionamiento de las actividades de turismo en función de la normativa vigente en la materia;

b. Los recursos provenientes de la tasa por facilidades y servicios turísticos en la circunscripción del Distrito Metropolitano de Quito; y,

c. Las asignaciones presupuestarias y desembolsos anuales efectuados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Esta asignación presupuestaria será al menos igual al monto del valor recaudado por concepto de tasas en el ejercicio inmediatamente anterior al año de la aprobación del presupuesto municipal en el que deba constar la asignación presupuestaria.”

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD

“Art. 267.- De las empresas públicas.- Los presupuestos de las empresas públicas de los gobiernos autónomos descentralizados, sean de servicios públicos o de cualquier otra naturaleza, se presentarán como anexos en el presupuesto general del respectivo gobierno; serán aprobados por sus respectivos directorios y pasarán a conocimiento del órgano legislativo correspondiente. Entre los egresos constarán obligatoriamente las partidas necesarias para cubrir el servicio de intereses y amortización de préstamos.”

“Art. 268.- Referencia normativa. El período de vigencia así como el proceso de formulación y aprobación del presupuesto de las empresas de los gobiernos autónomos descentralizados, se

regirán por las normas de este Código la Ley Orgánica de Empresas Públicas y la normativa territorial aplicable.”

“Art. 277.- Creación de empresas públicas.- Los gobiernos regional, provincial, metropolitano o municipal podrán crear empresas públicas siempre que esta forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía: garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento.

La creación de estas empresas se realizará por acto normativo del órgano de legislación del gobierno autónomo descentralizado respectivo y observará las disposiciones y requisitos previstos en la ley que regule las empresas públicas.

La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable.”

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

“Art. 34.- Plan Nacional de Desarrollo.- El Plan Nacional de Desarrollo es la máxima directriz política y administrativa para el diseño y aplicación de la política pública y todos los instrumentos, dentro del ámbito definido en este código. Su observancia es obligatoria para el sector público e indicativa para los demás sectores.

El Plan Nacional de Desarrollo articula la acción pública de corto y mediano plazo con una visión de largo plazo, en el marco del Régimen de Desarrollo y del Régimen del Buen Vivir previstos en la Constitución de la República.

Se sujetan al Plan Nacional de Desarrollo las acciones, programas y proyectos públicos, el endeudamiento público, la cooperación internacional, la programación, formulación, aprobación y ejecución del Presupuesto General del Estado y los presupuestos de la banca pública, las empresas públicas de nivel nacional y la Seguridad Social. Los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo se construirán considerando la aplicación de la estabilidad económica determinada en la Constitución, el principio de sostenibilidad fiscal y las reglas fiscales.

Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y sus empresas públicas se sujetarán a sus propios planes, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo y sin menoscabo de sus competencias y autonomías. El Plan Nacional de Desarrollo articula el ejercicio de las competencias de cada nivel de gobierno.”

“Art. 59.- Ámbito de los planes de inversión.- Los planes de inversión del presupuesto general del Estado serán formulados por el Ente rector de la planificación nacional.

En el ámbito de las Empresas Públicas, Banca Pública, Seguridad Social y gobiernos autónomos descentralizados, cada entidad formulará sus respectivos planes de inversión.”

“Art. 60.- Priorización de programas y proyectos de inversión.- Serán prioritarios los programas y proyectos de inversión que el ente rector de la planificación nacional incluya en el plan anual de inversiones del Presupuesto General del Estado, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo.

El Plan Anual de Inversiones garantizará el cumplimiento de las reglas fiscales determinadas en este Código, y deberá respetar los techos institucionales y de gasto definidos por el ente rector de las finanzas públicas, de conformidad con este Código y los requisitos y procedimientos que se establezcan en el reglamento al mismo. [...]

Para las entidades que no forman parte del Presupuesto General del Estado, así como para las universidades y escuelas politécnicas, el otorgamiento de dicha prioridad se realizará de la siguiente manera:

1. Para el caso de las empresas públicas, a través de sus respectivos directorios; [...]"

"Art. 91.- Recursos de actividades empresariales.- Los recursos provenientes de actividades empresariales públicas nacionales ingresarán al Presupuesto General del Estado una vez descontados los costos inherentes a cada actividad y las inversiones y reinversiones necesarias para el cumplimiento de la finalidad de cada empresa. Los procedimientos y plazos para la liquidación y entrega de los recursos serán determinados en la normativa que dicte el ente rector de las finanzas públicas en coordinación con la empresa correspondiente.

Los recursos provenientes de actividades empresariales públicas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ingresarán a los respectivos Presupuestos de cada Gobierno Autónomo Descentralizado conforme a la ley."

"Art. 148.- Contenido y finalidad.- Constituye el proceso de registro sistemático, cronológico y secuencial de las operaciones patrimoniales y presupuestarias de las entidades y organismos del Sector Público no Financiero, expresadas en términos monetarios, desde la entrada original a los registros contables hasta la presentación de los estados financieros; la centralización, consolidación y la interpretación de la información; comprende además los principios, normas, métodos y procedimientos correspondientes a la materia.

La finalidad del componente de Contabilidad Gubernamental es establecer, poner en funcionamiento y mantener en cada entidad del Sector Público no Financiero un sistema único de contabilidad, que integre las operaciones, patrimoniales, presupuestarias y de costos, para asegurar la producción de información financiera completa, confiable y oportuna, que permita la rendición de cuentas, la toma de decisiones, el control, la adopción de medidas correctivas y la elaboración de estadísticas.

Las empresas públicas podrán tener sus propios sistemas de contabilidad de conformidad a la ley y el reglamento del presente Código. Para fines de consolidación de la contabilidad y demás información fiscal del Sector Público no Financiero estarán obligadas a realizar y enviar reportes contables en los plazos y formatos que emita el ente rector de las finanzas públicas para el efecto."

"Art. 163.- Gestión y acreditación de los recursos públicos.- El Presupuesto General del Estado se gestionará a través de la Cuenta Única del Tesoro Nacional abierta en el depositario oficial que es el Banco Central del Ecuador, con las subcuentas que el ente rector de las finanzas públicas considere necesarias.

Para el manejo de los depósitos y créditos de las empresas públicas, gobiernos autónomos descentralizados y las demás que correspondan, se crearán cuentas especiales en el Banco Central del Ecuador. [...]"

Código Tributario

"Art. 35.- Exenciones generales.- Dentro de los límites que establezca la ley y sin perjuicio de lo que se disponga en leyes orgánicas o especiales, en general están exentos exclusivamente del pago de impuestos, pero no de tasas ni de contribuciones especiales:

1. El Estado, las municipalidades, los consejos provinciales, las entidades de derecho público, las empresas públicas constituidas al amparo de la Ley Orgánica de Empresas Públicas y las entidades de derecho privado con finalidad social o pública; [...]"

ORDENANZA PMDOT-PUGS No. 003 – 2024

Sancionada el 12 de mayo del 2024

Disposiciones reformativas

Tercera.- Sustitúyese el Artículo 4 "Ejecución de los instrumentos de planificación" de la Ordenanza PMDOT-PUGS-001-2021 sancionada el 13 de septiembre de 2021., por el siguiente: "Ejecución de los instrumentos de planificación.- Corresponde al Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, sus dependencias, entidades adscritas y empresas públicas metropolitanas, en el ámbito de sus competencias, gestionar, impulsar, apoyar, ejecutar los objetivos, políticas y metas contemplados en el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial."

2. Periodicidad y alcance del proceso de implementación

El Plan Estratégico tiene un alcance geográfico local – cantonal (Distrito Metropolitano de Quito); cuenta con un enfoque práctico, estratégico, programático y operativo que está encabezado por el equipo directivo y técnico de cada área que conforma la empresa, el cual se alinea para el trabajo articulado con la planificación local (PMDOT - Quito), articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan de Gobierno de la Alcaldía y demás lineamientos estratégicos vigentes. La vigencia de El Plan Estratégico es del 2024 al 2027.

Un plan estratégico sólido es fundamental para dirigir nuestros esfuerzos hacia la misión de impulsar el desarrollo económico y social de Quito a través del turismo. Con la implementación de un modelo de gestión de destino turístico inteligente, no solo buscamos ofrecer productos y servicios de calidad, innovadores, accesibles y sostenibles, sino también fomentar la colaboración entre los sectores público, privado y comunitario. Este enfoque integral nos permite satisfacer las necesidades de los residentes y superar las expectativas de visitantes nacionales e internacionales. Nuestra visión de posicionar a Quito como un destino turístico inteligente y resiliente en Latinoamérica se refuerza con objetivos estratégicos claros y estrategias bien definidas, que nos permitirán alcanzar este objetivo ambicioso mientras contribuimos al desarrollo económico y social del Distrito Metropolitano de Quito

3. Análisis situacional

Dada la complejidad de interacciones que genera el turismo en el desarrollo de actividades económicas, así como en su impacto en las comunidades locales y su integración con tecnologías emergentes, surgen diversos impulsores y factores que se entrelazan y generan reacciones en cadena. Estos pueden tener efectos significativos en la economía de las regiones, la dinámica social de las comunidades turísticas y la adopción de tecnologías disruptivas en la industria. Es por esto que es vital mantener vivo el proceso de gestión de información del sector turístico del DMQ. A continuación, se incluye un detalle de los principales indicadores del sector.

3.1. Principales indicadores de la demanda del sector Turístico

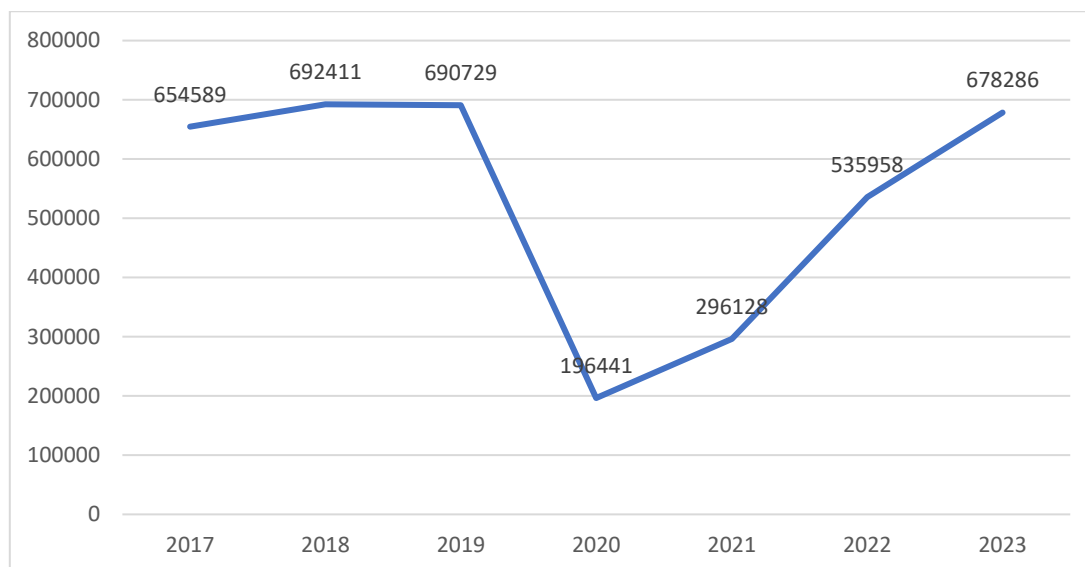
Tabla 1 Visitantes no residentes a nivel nacional y del Distrito Metropolitano de Quito año 2023

Mes	Nacionales	Distrito Metropolitano de Quito	Participación %
ene	122,865	50,661	41.2%
feb	120,218	54,186	45.1%
mar	113,097	55,132	48.7%
abr	104,308	50,760	48.7%
may	105,459	51,887	49.2%
jun	133,241	68,247	51.2%
jul	149,497	71,401	47.8%
ago	115,982	53,040	45.7%
sep	96,283	47,530	49.4%
oct	109,077	51,036	46.8%
nov	109,852	54,461	49.6%
dic	146,846	69,945	47.6%

Fuente: Ministerio de Turismo
Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Planificación
Corte: datos correspondientes al año 2023

Las entradas al Distrito Metropolitano de Quito representan un porcentaje importante en el indicador de visitas a nivel nacional, con una participación que varía entre el 41.2% y el 51.2% a lo largo del año 2023. Los meses donde ingresan más visitantes son entre marzo y junio, cuando su participación está por encima del 48%.

Gráfico 1 Evolución del número visitantes no residentes al Distrito Metropolitano de Quito 2017 - 2023



Fuente: Ministerio de Turismo
Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Planificación
Corte: Datos desde 2017 hasta 2023

Se observa una tendencia general de crecimiento en el número de visitantes no residentes al Distrito Metropolitano de Quito desde 2017 hasta 2023, a excepción del drástico descenso en 2020 debido a la pandemia. Después de la caída en 2020, el turismo parece haberse recuperado en los años siguientes, con un aumento significativo en 2021 y un crecimiento aún más notable en 2022. En 2023, el crecimiento continúa, aunque a un ritmo más moderado en comparación con el año anterior.

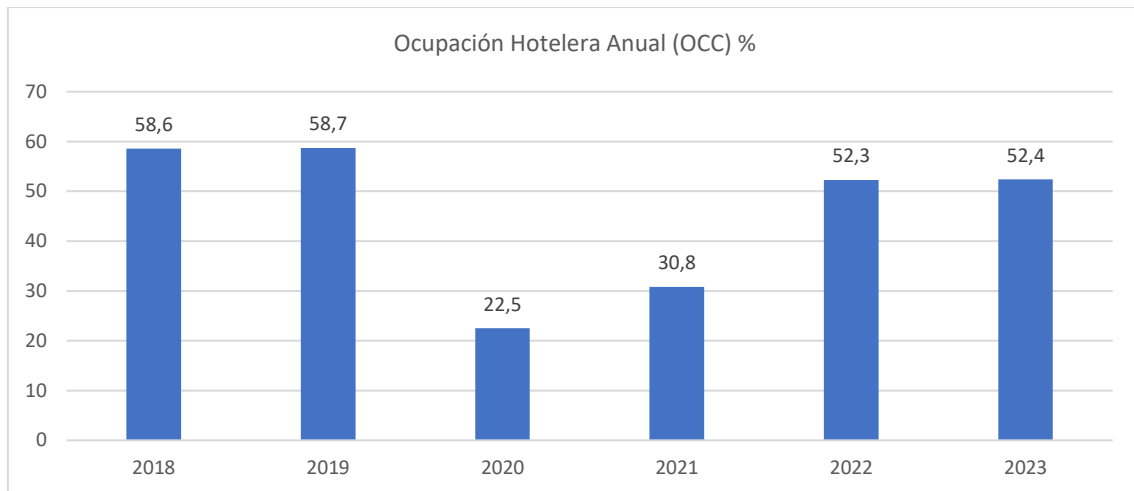
Tabla 2 Ranking de los visitantes no residentes en el Distrito Metropolitano de Quito año 2023

Ord.	País residencia	Entrada de visitantes	% Participación
1	Estados Unidos de América	253,644	31.2%
2	España	67,107	17.7%
3	Colombia	56,670	8.6%
4	China	32,643	8.0%
5	México	23,924	3.5%
6	Canadá	23,190	2.5%
7	Alemania	20,951	2.4%
8	Reino Unido	20,593	2.2%
9	Perú	19,950	2.1%
10	Argentina	13,555	1.9%
	Otros	146,059	20.1%
	Total	678,286	100.0%

Fuente: Ministerio de Turismo
Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Planificación
Corte: datos correspondientes al año 2023

Estados Unidos es claramente el principal país de residencia de los visitantes al Distrito Metropolitano de Quito en 2023, con una participación considerable del 31.2%. España sigue en segundo lugar con una participación significativa del 17.7%, seguido de Colombia en tercer lugar con el 8.6%. Se observa una diversidad de países representados en los visitantes, con una parte considerable de otros países que juntos suman el 20.1% del total.

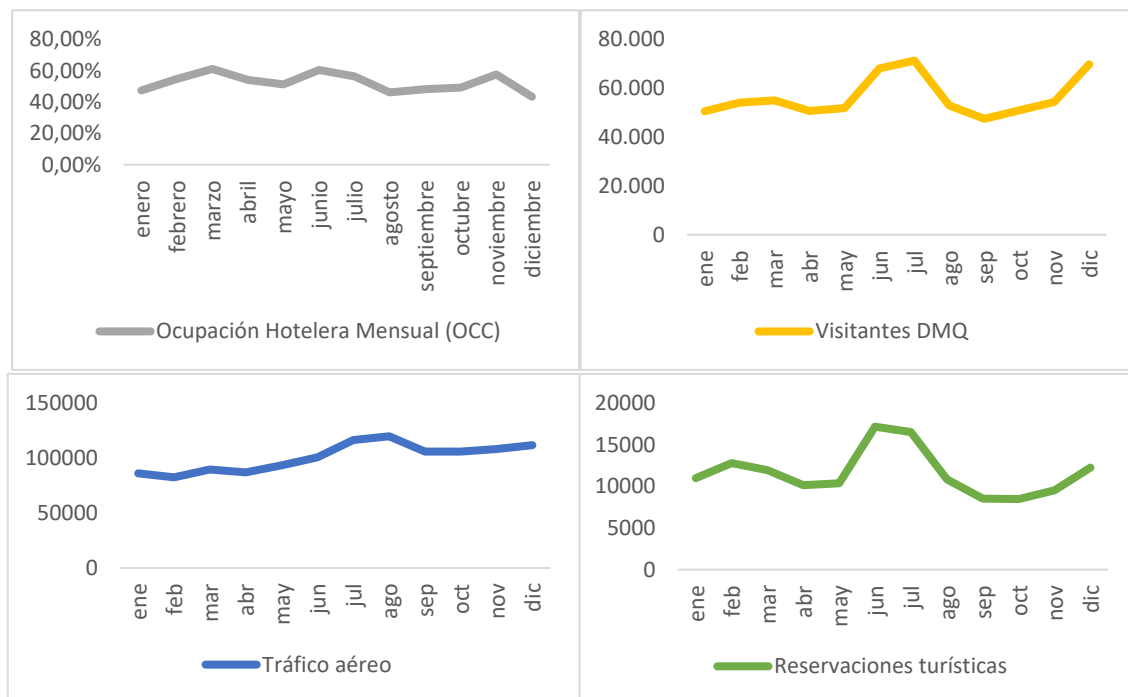
Gráfico 2 Evolución de la Tasa de ocupación hotelera en el Distrito Metropolitano de Quito 2018 - 2023



Fuente: Hoteles de Quito Metropolitano HQM
Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Planificación
Corte: Datos desde 2018 hasta 2023

La tasa de ocupación hotelera es un indicador clave en la industria hotelera que mide el porcentaje de habitaciones de un hotel que están ocupadas en un período de tiempo específico. Se calcula dividiendo el número total de habitaciones ocupadas por el número total de habitaciones disponibles. La tasa de ocupación hotelera para los hoteles de 5* y 4* en el Distrito Metropolitano de Quito tuvo un desempeño estable durante 2018 y 2019, manteniéndose en niveles relativamente altos en torno al 58%. La pandemia de COVID-19 afectó significativamente la tasa de ocupación en 2020, con una caída drástica al 22.5% debido a las restricciones de viaje y cierre de actividades. A partir de 2021, se observa una tendencia de recuperación, con aumentos modestos en la tasa de ocupación en 2021 y 2022. En 2022 y 2023, la tasa de ocupación muestra signos más positivos de recuperación, superando el 50% en ambos años. Aunque la tasa de ocupación ha mostrado una mejora gradual, todavía está por debajo de los niveles previos a la pandemia en 2018 y 2019.

Gráfico 3 Estacionalidad de visitantes, tasa de ocupación hotelera, reservaciones turísticas y tráfico aéreo 2023



Fuente: Hoteles de Quito Metropolitano, Ministerio de Turismo, Grupo Amadeus IT
Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Planificación
Corte: datos correspondientes al año 2023

Los gráficos muestran una clara estacionalidad turística en el Distrito Metropolitano de Quito, con un aumento notable en la actividad turística durante los meses de junio y julio. Estos meses parecen ser la temporada alta para Quito, con una mayor ocupación hotelera, un aumento en el número de visitantes, un incremento en el tráfico aéreo y más reservaciones turísticas. Esta información es valiosa para planificar estrategias turísticas, marketing y gestión de capacidades durante estos meses pico, ya que la ciudad puede esperar una mayor afluencia de turistas y una demanda más alta de servicios turísticos.

3.2. Factor político

El Distrito Metropolitano de Quito se sustenta en varios ejes fundamentales para su desarrollo integral. En el ámbito económico, se enfoca en impulsar una economía productiva y competitiva que busque el bienestar y genere empleo para sus habitantes. El eje social se orienta hacia la construcción de una sociedad equitativa y solidaria, que valore su diversidad social y cultural, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población a través de mejores accesos a educación, salud, seguridad y cultura. En cuanto al eje territorial, se busca crear entornos favorables que incluyan la regularización de la propiedad, con el fin de mejorar la circulación vehicular y la eficiencia en la movilidad urbana. Por último, el eje de gobernabilidad e institucionalidad se centra en promover una gobernabilidad democrática y el establecimiento de normas de convivencia para garantizar un desarrollo armonioso y sostenible.

Para alcanzar estos objetivos, se han establecido políticas específicas que apuntan al fortalecimiento de las áreas patrimoniales, convirtiéndolas en espacios vivos a través de propuestas turísticas innovadoras. Se busca también fortalecer las cadenas productivas y los clústeres empresariales, con especial atención en estrategias de negocios en el sector turístico. El impulso y regulación de la actividad turística, con un enfoque prioritario en el turismo comunitario y las parroquias rurales, es una de las metas clave. Asimismo, se pretende preservar y resaltar el valioso patrimonio geológico, natural, histórico y cultural del DMQ para promover un turismo responsable y sostenible. La adopción de avances tecnológicos e innovaciones en este campo se considera esencial para lograr un desarrollo sostenible, aprovechando especialmente las oportunidades que ofrecen el turismo comunitario y la creación de centros de turismo en las cabeceras parroquiales del Distrito.

Las elecciones del Distrito Metropolitano de Quito de 2023 hacen referencia al proceso electoral, mismo que se llevó a cabo el 5 de febrero de 2023. Las elecciones metropolitanas determinaron, por sufragio directo de los electores, las dignidades que encabezarán el cabildo metropolitano por un período de cuatro años comprendidos entre el 2023 y el 2027.

Se eligió a un alcalde metropolitano y a 21 Concejales Metropolitanos de los cuales 15 son representantes de las parroquias urbanas y 6 de las parroquias rurales del Distrito.

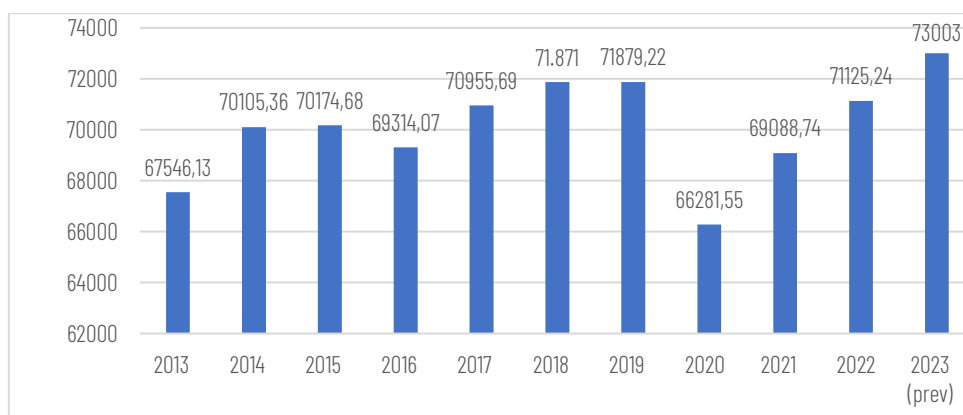
3.3. Factor económico

3.3.1. Crecimiento económico

El Producto Interno Bruto (PIB) representa la medida convencional del valor agregado generado a través de la producción de bienes y servicios dentro de un país durante un período específico.

El crecimiento económico corresponde a las variaciones en el PIB. En Ecuador, la evolución del Producto Interno Bruto (PIB) ha mantenido una tendencia positiva, según se evidencia en el gráfico 4. La tasa de crecimiento anual promedio es del 0.6% desde 2013 hasta 2022. Durante este periodo, el PIB ha experimentado un aumento de 67,546 a 71,125 millones de USD a valor constante de 2007, lo que representa un crecimiento del 5.3% en una década.

Gráfico 4 PIB a valor constante 2013 - 2023 (en millones USD)



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación
Corte: Datos desde 2013 hasta 2023 (prev.)

Es importante destacar que Ecuador experimentó un crecimiento desacelerado de 2014 a 2015, seguido de una caída en 2016. Este comportamiento se atribuye al colapso en los precios del petróleo a nivel mundial entre 2014 y 2016, debido al exceso de oferta (Mundial, n.d.). Después de este periodo, el país registró tasas de crecimiento positivas hasta 2019. Sin embargo, en 2020, la economía sufrió una significativa contracción, alcanzando una tasa de crecimiento de negativa en el orden del -7.8%, explicada por los impactos de la pandemia generada por el COVID-19. A partir de 2021, se observa una recuperación del PIB, con un crecimiento del 7.3% desde 2020 hasta 2022.

Para el 2023, el BCE¹ reporta que el Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador creció en 2.4%, tasa inferior al crecimiento del 6.2% alcanzado en 2022. El crecimiento, principalmente se refleja en el Gasto del Gobierno con un aumento del 3.7%, exportaciones en 2.3%, consumo de los hogares en 1.4% y de 0.5% de la Formación Bruta de Capital Fijo.

Así mismo, de la misma fuente, se estima que el PIB crecerá para el año 2024 en 1%, previsión que considera “*menores tasas de crecimiento del Consumo de los Hogares (0.7%) y del Gasto de Gobierno (1.1%), recuperación de las exportaciones (4.2%) y de la Formación Bruta Capital Fijo (1.3%)*” (Banco Central del Ecuador, 2024)

3.3.2. Sectores económicos

La tabla 3 ilustra la composición de la economía ecuatoriana entre 2013 y 2022, resaltando la presencia de 19 sectores. Al evaluar su importancia en términos del promedio de contribución anual al PIB, se evidencia que siete sectores económicos (industrias) sobresalen como líderes al contribuir en conjunto con el 63,21% del PIB. Estas son: Manufactura (excepto refinación de petróleo), que aporta en promedio un 11,72% anual; Comercio, con un 10,34%; Petróleo y minas, con un 9,22%; Enseñanza y servicios sociales y de salud, con un 8,73%; Construcción, con un 8,39%; Agricultura, ganadería, caza y silvicultura, con un 7,72%; y Transporte, con un 7,10%.

Tabla 3 Composición de los sectores económicos del Ecuador (Promedio del periodo 2013 -2022)

No.	Sectores económicos	USD	Participación
1	Manufactura (excepto refinación de petróleo)	8.186,62	11,72%
2	Comercio	7.218,01	10,34%
3	Petróleo y minas	6.439,18	9,22%
4	Enseñanza y Servicios sociales y de salud	6.094,45	8,73%
5	Construcción	5.856,20	8,39%
6	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	5.388,78	7,72%
7	Transporte	4.957,53	7,10%
8	Administración pública, defensa; planes de seguridad social obligatoria	4.558,04	6,53%
9	Otros Servicios (*)	4.496,95	6,44%

¹ Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/la-economia-ecuatoriana-registro-un-crecimiento-de-2-4-en-2023-1616>, visitado el 4/04/2024

No.	Sectores económicos	USD	Participación
10	Actividades profesionales, técnicas y administrativas	4.317,95	6,18%
11	Correo y Comunicaciones	2.554,89	3,66%
12	Actividades de servicios financieros	2.335,91	3,34%
13	Otros elementos del PIB	2.185,60	3,13%
14	Suministro de electricidad y agua	1.958,96	2,81%
15	Alojamiento y servicios de comida	1.241,84	1,78%
16	Acuicultura y pesca de camarón	811,40	1,16%
17	Refinación de Petróleo	589,74	0,84%
18	Pesca (excepto camarón)	455,03	0,65%
19	Servicio doméstico	187,03	0,27%
PIB		69.834,12	100,00%

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: Datos desde 2013 hasta 2022

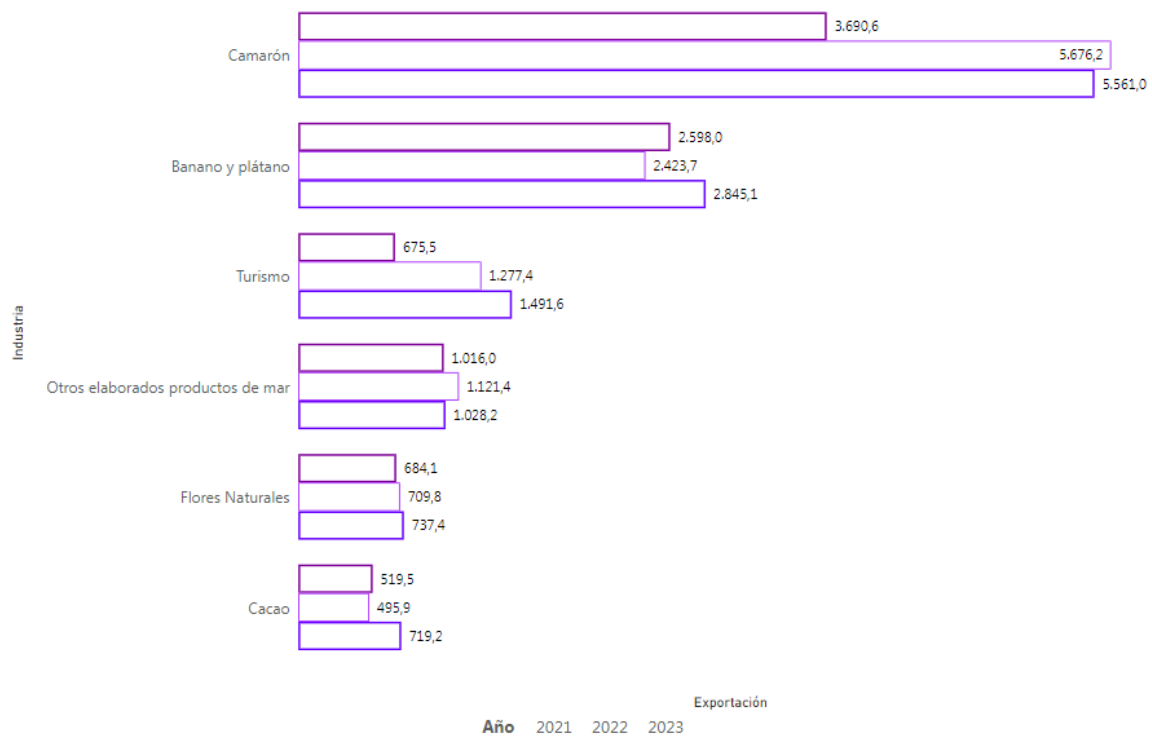
3.3.3. Aportación del sector turismo al PIB (PIB Ecuador y Quito)

A nivel de industrias, de acuerdo con la Clasificación de Industrias de Cuentas Nacionales (CICN), catorce de un total de dieciocho presentaron crecimiento durante el 2022. Las ramas de actividad económica que presentaron un mayor dinamismo fueron: alojamiento y servicios de comida con 12,2%, debido a la recuperación sostenida del turismo y la reactivación del consumo interno (Ecuador, 2023).

3.3.4. Principales exportaciones no petroleras y mineras

En cuanto al sector no petrolero, para el 2023, se prevé un incremento anual en su VAB de 2,4%, como resultado de una expansión esperada para todas las ramas de actividad económica. Se espera que la industria de alojamiento y servicios de comida crezca en 3,9% debido a la recuperación sostenida del consumo en estos establecimientos y del turismo, por medio de la dinámica del gasto de las familias.

Gráfico 5 Principales exportaciones no petroleras y mineras (millones de USD.) año 2023



Fuente: Banco Central del Ecuador / balanza de pagos – servicios

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

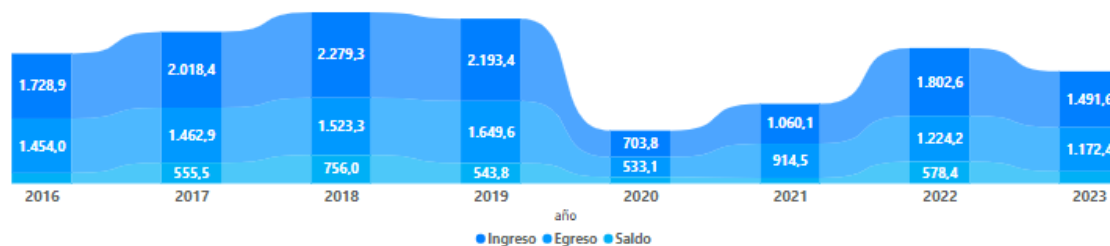
Corte: datos desde año 2021 hasta 2023

Como se puede observar, el turismo se sitúa en tercer lugar, por detrás de las exportaciones de banano y camarón. Sin embargo, su crecimiento ha sido significativo, reflejándose en cifras como los USD 1.491,6 millones en 2023, USD 1.277,4 millones en 2022 y USD 675,5 millones en 2021.

3.3.5. Balanza turística

La balanza turística es un indicador clave en la evaluación del impacto económico del turismo en un país. Este indicador revela la diferencia entre los ingresos generados por los turistas extranjeros que visitan el país y los gastos realizados por los residentes al viajar al extranjero. Una balanza turística positiva indica que el país está recibiendo más ingresos por turismo de los que está gastando fuera de sus fronteras, lo que representa una inyección neta de divisas a la economía nacional. Por otro lado, una balanza turística negativa señala que el país está gastando más en turismo en el extranjero de lo que está recibiendo, lo que puede traducirse en una fuga de divisas y una menor contribución del turismo al crecimiento económico interno.

Gráfico 6 Balanza Turística (Divisas por turismo en millones USD.) acumulada al III trimestre 2023



Fuente: MINTUR / balanza de pagos – servicios

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: Actualizado al 5 de enero de 2024

Como se puede observar, la balanza turística arroja un resultado positivo. Durante el tercer trimestre del año 2023, se registró un saldo favorable de USD 319,2 millones.

3.3.6. Ventas de las actividades del sector turístico

En el año 2023, las ventas del sector turístico a nivel nacional alcanzaron los 6,088.2 millones de USD, lo que refleja un crecimiento del 11.5% en comparación con el año anterior (2022).

Tabla 4 Ventas de las actividades del sector turístico en el DMQ 2022-2023

Sector	2022		2023	
	Millones USD.	% Total	Millones USD.	% Total
Alimentación	1,110.04	20.3%	1,241.30	23.12%
Alojamiento	95.5	1.7%	115.9	2.16%
Operación e intermediación	271	5.0%	322.9	6.01%
Transporte aéreo	845.1	15.5%	952	17.73%
Transporte marítimo	1.3	0.0%	1.6	0.03%
Transporte terrestre	105.2	1.9%	110.1	2.05%
Total	2428.5	44.5%	2,743.70	51.11%

Fuente: MINTUR- Turismo en Cifras -Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: Actualización al 11 de marzo de 2024 con corte de datos a enero 2024

Las ventas generadas por las actividades del sector turístico en el Distrito Metropolitano de Quito constituyen el 45.07% del total de ventas a nivel nacional. En relación con el año 2022, esta cifra ha experimentado un ligero aumento, destacando así el crecimiento de este sector en la región. Los sectores más significativos en términos de contribución a la economía turística del Distrito Metropolitano de Quito son Alimentación y Transporte Aéreo, cada uno representando alrededor del 20% y el 15% respectivamente en ambos años.

3.4. Factor Socioeconómico

Los aspectos sociodemográficos son elementos esenciales que describen las características poblacionales y sociales de una comunidad, país o región. Comprender estos aspectos resulta fundamental para analizar las dinámicas sociales, asegurando un equilibrio adecuado entre el bienestar de la población y el desarrollo turístico sostenible. Este conocimiento permite diseñar políticas y estrategias que promuevan un turismo responsable, respetuoso con la identidad cultural de las comunidades locales y sus entornos naturales.

3.4.1. Crecimiento poblacional

Según los datos recopilados en el último Censo de Población y Vivienda realizado en el año 2022, la población actual de Ecuador asciende a 16.938.986 personas. De acuerdo con esta información la provincia del Guayas concentra la mayor población con 4.3291.923 habitantes (25,9%), seguida por Pichincha con 3.089473 habitantes (18,2%) y Manabí 1.592.840 habitantes (9,4%), abarcando el 53,5% de la población nacional en dichas provincias. Por su parte, el Distrito Metropolitano de Quito cuenta con 2.679.722 habitantes (INEC, n.d.).

3.4.2. Población urbano – rural

Para el año 2022, el 36,91% de la población ecuatoriana reside en zonas rurales, mientras que el 63,09% habita en áreas urbanas. En el caso del Distrito Metropolitano de Quito, estas cifras se distribuyen en un 34.20% y 65.80%, respectivamente. El cambio estructural de lo rural a lo urbano se debe a varios factores como la migración, el crecimiento natural de la población y principalmente la concentración de las actividades económicas en las principales ciudades del país, situación que se encuentra en línea con la tendencia mantenida a nivel mundial.

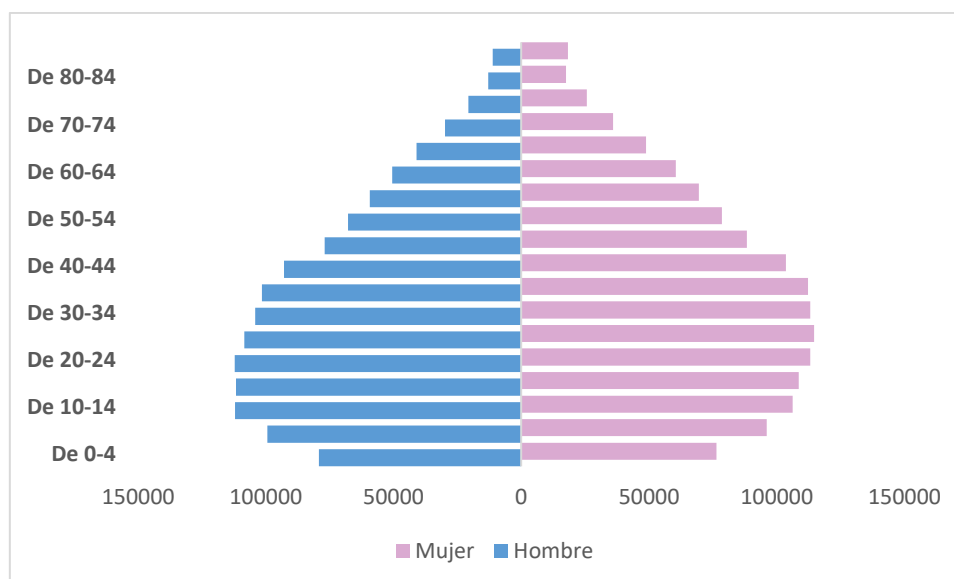
3.4.3. Población por rango de edad y género

Dentro de la variable demográfica, la composición de edades, o grupos etarios de la población es de importancia significativa en los planes de desarrollo nacional, regional o local debido a que permite adoptar políticas públicas acordes a la realidad nacional.

El último censo poblacional revela que la población total alcanza los 16.938.986 habitantes, con un 25% de la población menor de 15 años, un 66% clasificado como población no dependiente, y un 9% de la población mayor de 65 años. El grupo de población entre 15 y 64 años, conocido como la Población Económicamente Activa (PEA) o no dependiente, representa el segmento más relevante en términos demográficos. A pesar de que la PEA es el grupo de mayor importancia, las proyecciones poblacionales señalan una tendencia a la baja para el año 2050, mostrando una disminución en el porcentaje de crecimiento. El mismo comportamiento tiene el grupo poblacional de niños, a futuro se podría decir que la pirámide poblacional puede adquirir una forma de tipo regresiva (INEC. 2023)

3.4.3.1. Pirámide poblacional para el DMQ

Gráfico 7 Pirámide poblacional para el DMQ con datos del censo 2022



Fuente: Censo de Población y Vivienda 2022 – INEC

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: Censo año 2022

Para el caso del Distrito Metropolitano de Quito, a partir del grupo de edad de 25-29 años, hay un cambio notable, las mujeres comienzan a superar en número a los hombres, y esta tendencia se mantiene y se amplía en los grupos de edad superiores. En los grupos de mayor edad (65 años o más), la diferencia se hace más pronunciada, con las mujeres significativamente más numerosas que los hombres, lo que puede atribuirse a la mayor esperanza de vida de las mujeres.

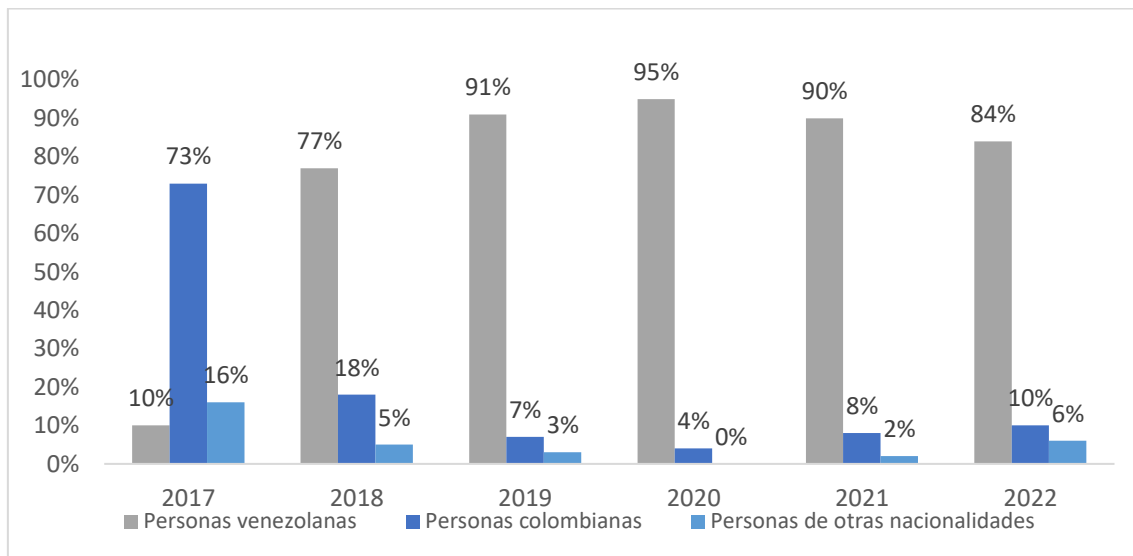
3.4.4. Migración

La migración es un fenómeno que afecta la composición demográfica de un país debido a que los flujos migratorios pueden modificar la distribución de la población por sexo, edad, distribución geográfica, entre otros factores demográficos. Estos cambios tienen implicación en los ámbitos social, económica, cultural al alterar la demanda de servicios de un país.

El comportamiento migratorio (entradas, salidas, flujo migratorio general y saldo migratorio) registrado en Ecuador en la última década indica que el 50% corresponde a entradas de personas al país y el 50% salidas de personas al país. Entre los años 2013 y 2019 el número de personas que entraron al país superaron a las que salieron, razón por la cual, el saldo migratorio fue positivo, situación que ocasionó un incremento en la población del país en estos años. A partir del año 2020, año de pandemia, el saldo migratorio es negativo, es decir, se registra una mayor salida de personas (emigración) respecto a la entrada de personas (inmigración) con una clara tendencia a que esta situación se intensifique en los próximos años. (INEC, 2022)

Cabe señalar que Ecuador es considerado uno de los países en América Latina con el mayor número de refugiados, según la Agencia de la ONU para los refugiados (ACNUR), desde el 2018 Ecuador ha recibido una ola de migrantes venezolanos, siendo el tercer país de la región con el mayor número de personas refugiadas y migrantes de Venezuela (ACNUR, 2023). Los principales países desde los cuales Ecuador recibe personas en condición de movilidad humana son Venezuela y Colombia, históricamente Ecuador recibía personas desplazadas por el narcotráfico de Colombia, alrededor del 73% en 2017, sin embargo, en los últimos cinco años, los ciudadanos venezolanos constituyen en promedio el 87% de la población en movilidad que recibe el país. Es preciso señalar que el Ecuador se ha convertido en un país de tránsito para personas que se dirigen hacia el norte y se aventuran a cruzar por la selva del Darién (ACNUR, 2023).

Gráfico 8 Personas en movilidad por nacionalidad de 2017-2022



Fuente: ACNUR

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación
Corte: datos correspondientes a los años 2017 hasta 2022

3.4.5. Pobreza

La pobreza monetaria en Ecuador había experimentado una reducción significativa (-28,7%) entre los años 2008 y 2019 pasando de 35,1% a 25,0%, mientras que la pobreza extrema pasó de 15,7% a 8,9%, es decir, obtuvo una reducción de -43,3%. Sin embargo, en 2020 la tasa de pobreza aumentó debido al fuerte impacto económico causado por el COVID-19 (CEPAL, 2021). Es así como en 2020, las tasas de pobreza y pobreza extrema llegaron a 33,0% y 15,4% respectivamente.

Tabla 5 Evolución de la pobreza y pobreza extrema en Ecuador 2019-2023

Categoría	2019	2021	2022	2023
Pobreza Nacional	23,4%	28,8%	25,5%	23,9%
Pobreza Distrito Metropolitano de Quito	12,0%	19,0%	11,8%	11,8%
Pobreza Quito	12,1%	18,5%	15,8%	11,6%
Coefficiente de desigualdad de Gini Nacional	0,4687	0,4867	0,4680	0,4612
Coefficiente de desigualdad de Gini Quito	0,4690	0,5073	0,4786	0,4492

Fuente: INEC – Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: datos correspondientes a los años 2019 hasta 2023

A diciembre 2023, la pobreza por ingresos en el Ecuador se ubicó en 23,9%, sin embargo, como se observa aún no se recuperan los niveles de pobreza por ingresos obtenidos en los años previos a la pandemia.

Es necesario tomar en consideración que la ciudad de Quito tiene una menor pobreza por ingresos con respecto a Distrito Metropolitano de Quito, sin embargo, existe limitaciones metodológicas como lo expone en su documento metodológico el INEC, ya que el Distrito Metropolitano de Quito no es un dominio de estudio, es por ello que se recomienda tomar en consideración las limitaciones metodológicas de la encuesta.

3.4.5.1. Distribución de niveles de ingreso

El índice de Gini mide el grado en que la distribución del ingreso o el consumo entre individuos u hogares dentro de una economía se desvía de una distribución perfectamente equitativa. Un índice de Gini de 0 representa igualdad perfecta, mientras que un índice de 1 implica desigualdad perfecta (Mundial, n.d.).

El coeficiente de Gini a nivel nacional 0.4612 para el año 2023 refleja que en Ecuador existe un nivel alto de desigualdad en la distribución de ingresos, es decir, existe una brecha considerable entre la población que concentra los ingresos, mientras que otro segmento de la población tiene ingresos más bajos. Para el caso de Quito todas las cifras de desigualdad y pobreza ha disminuido desde el año 2019, con un coeficiente de Gini de 0.4492 en el 2023.

3.4.6. Empleo

Según la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo conocida como ENEMDU realizada por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), se considera como “empleo” todas aquellas personas en edad de trabajar (PET) que, durante la semana de referencia de la encuesta, se dedicaban a alguna actividad para producir bienes o prestar servicios a cambio de remuneración o beneficios.

Tabla 6 Distribución de la población en cifras de empleo 2020-2023

Categoría	2020	2021	2022	2023
Población en Edad de Trabajar (PET)	12,559,562	12,743,507	12,926,289	13,129,371
Población Económicamente Activa (PEA)	8,214,137	8,505,076	8,496,772	8,613,358
Población con Empleo	7,750,762	8,107,035	8,174,009	8,321,939
Empleo Adecuado/Pleno	2,387,123	2,864,802	3,015,968	3,093,647
Subempleo	2,010,106	2,001,158	1,770,297	1,824,737
Empleo no remunerado	991,802	902,194	874,128	941,134
Otro empleo no pleno	2,283,566	2,282,150	2,496,652	2,449,364
Empleo no clasificado	78,166	56,730	16,964	13,057
Desempleo	463,375	398,041	322,762	291,419
Población Económicamente Inactiva (PEI)	4,345,425	4,238,431	4,429,517	4,516,013

Fuente: INEC – Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: datos correspondientes a los años 2020 hasta 2023

Tabla 7 Principales resultados de empleo en el Distrito Metropolitano de Quito

Resultados/años	2021	2022	2023
Tasa de participación global	62.9%	63.6%	65.0%
Tasa de desempleo	11.8%	9.0%	5.3%
Tasa de empleo adecuado o pleno	45.2%	49.1%	51.5%
Tasa de subempleo	21.5%	21.3%	14.8%

Fuente: INEC – Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: datos correspondientes a los años 2021 hasta 2023

3.4.6.1. Empleo en actividades relacionadas a Turismo

La rama de actividad económica según la clasificación que es utilizada de manera internacional y socializada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC, muestra como la población se encuentra clasificada por la actividad económica que realiza la empresa a la cual prestan servicios.

Para el año 2023 el INEC en su encuesta acumulada, presenta la dinámica del mercado laboral para todo el territorio ecuatoriano, facilitando al público en general la información necesaria para observar los diferentes aspectos socio demográficos y socio económicos asociados a la población en general, mediante la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo – ENEMDU.

Tabla 8 Rama de actividad económica para el sector turístico 2023

Rama de Actividad Económica	Nacional		Distrito Metropolitano de Quito		Quito	
	Pob. Ocupada	% pob ocup.	Pob. Ocupada	% pob ocup.	Pob. Ocupada	% pob ocup.
A. Agricultura, ganadería caza y silvicultura y pesca	2.432.717	30,0%	51.790	4,0%	11.830	1,3%
B. Explotación de minas y canteras	36.285	0,4%	4.907	0,4%	2.565	0,3%
C. Industrias manufactureras	816.388	10,1%	165.309	12,7%	113.806	12,4%
D. Suministros de electricidad, gas, aire acondicionado	19.790	0,2%	3.107	0,2%	1.627	0,2%
E. Distribución de agua, alcantarillado	28.986	0,4%	5.223	0,4%	3.267	0,4%
F. Construcción	515.039	6,4%	92.879	7,2%	61.498	6,7%
G. Comercio, reparación vehículos	1.434.886	17,7%	290.469	22,4%	217.280	23,6%
H. Transporte y almacenamiento	467.319	5,8%	96.930	7,5%	72.762	7,9%
I. Actividades de alojamiento y servicios de comida	560.574	6,9%	102.181	7,9%	75.181	8,2%
J. Información y comunicación	72.284	0,9%	29.333	2,3%	21.621	2,3%
K. Actividades financieras y de seguros	54.705	0,7%	22.279	1,7%	17.073	1,9%
L. Actividades inmobiliarias	23.050	0,3%	8.601	0,7%	6.537	0,7%
M. Actividades profesionales, científicas y técnicas	142.848	1,8%	51.343	4,0%	38.967	4,2%
N. Actividades y servicios administrativos y de apoyo	263.122	3,2%	69.948	5,4%	52.848	5,7%
O. Administración pública, defensa y seguridad social	226.431	2,8%	58.295	4,5%	45.037	4,9%
P. Enseñanza	303.416	3,7%	67.978	5,2%	50.376	5,5%
Q. Actividades, servicios sociales y de salud	215.085	2,7%	64.529	5,0%	48.641	5,3%
R. Artes, entretenimiento y recreación	46.639	0,6%	11.705	0,9%	9.490	1,0%
S. Otras actividades de servicios	247.848	3,1%	39.623	3,1%	30.599	3,3%
T. Actividades en hogares privados con servicio doméstico	201.629	2,5%	60.986	4,7%	39.463	4,3%
U. Actividades de organizaciones extraterritoriales	607	0,0%	496	0,0%	496	0,1%
Total	8.109.647	100,0%	1.297.912	100,0%	920.964	100,0%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos-INEC

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: ENEMDU acumulada 2023

En el ámbito del turismo existe una actividad económica específica que enmarca las características de alojamiento y servicios de comida, para lo cual, podemos observar que el turismo forma parte de las cinco principales actividades económicas del Ecuador, posicionándose en el cuarto lugar a nivel Nacional, pero a nivel del Distrito Metropolitano de Quito y Quito como ciudad, se encuentra en el tercer lugar tomando en cuenta la fuente oficial de información (INEC 2023, encuesta acumulada); es necesario mencionarlo, por la sensibilidad de la información que utilizan los usuarios.

Para efectos de una mejor visualización de lo expuesto, se presenta a continuación la siguiente tabla:

Tabla 9 Ranking de actividades económicas para el sector turístico 2023

Rama de Actividad Económica	Nacional		Distrito Metropolitano de Quito		Quito	
	Pob. Ocupada	% pob ocup.	Pob. Ocupada	% pob ocup.	Pob. Ocupada	% pob ocup.
A. Agricultura, ganadería caza y silvicultura y pesca	2432717	30,0%	51790	4,0%	11830	1,3%
G. Comercio, reparación vehículos	1434886	17,7%	290469	22,4%	217280	23,6%
C. Industrias manufactureras	816388	10,1%	165309	12,7%	113806	12,4%
I. Actividades de alojamiento y servicios de comida	560574	6,9%	102181	7,9%	75181	8,2%
F. Construcción	515039	6,4%	92879	7,2%	61498	6,7%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos-INEC

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: ENEMDU acumulada 2023

No obstante, en la encuesta mensual de diciembre 2023 presentada por el INEC, para el Distrito Metropolitano de Quito, se encuentra en cuarta posición en el ranking de actividades económicas, reiterando que cada uno de los análisis realizados deben enmarcar la fuente de información utilizada.

Es importante considerar que la actividad del turismo está presentando un crecimiento considerable en la economía del país, cuya evolución se ha presentado por la posible diversidad en los atractivos turísticos presentados al público, lo que lleva a mejorar de manera considerable el empleo para la actividad económica de alojamiento y servicios de comida.

3.5. Factor Tecnológico

En el contexto actual del Ecuador, es imperativo considerar también el impacto del ámbito tecnológico en el sector turístico y su correlación con la generación de empleo. Con la adopción de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, la realidad virtual, y las plataformas digitales de reserva y promoción turística, se ha observado un cambio significativo en la forma en que se ofrecen servicios y se atraen visitantes.

Según un informe de la Organización Mundial del Turismo (OMT) sobre el impacto de la tecnología en el turismo, Ecuador ha estado incrementando su adopción tecnológica en el sector, lo que ha llevado a mejoras en la eficiencia operativa y en la experiencia del turista. Por ejemplo, la implementación de sistemas de reservas en línea y aplicaciones móviles ha facilitado el acceso a información sobre destinos, promociones y actividades turísticas en tiempo real.

Este avance tecnológico no solo ha transformado la forma en que los turistas interactúan con los servicios, sino que también ha generado nuevas oportunidades de empleo en áreas como el desarrollo de aplicaciones, el análisis de datos turísticos, la gestión de plataformas y el marketing digitales especializado en turismo.

En el contexto del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), el Banco Interamericano de Desarrollo llevó a cabo un diagnóstico tecnológico en relación con el turismo a través del Programa Turismo Futuro. Este programa tiene como objetivo principal respaldar la digitalización del sector para abordar tanto los desafíos como las oportunidades en función del entorno geográfico en el que operan las empresas. Además, busca enfrentar los diversos desafíos de manera heterogénea mediante el aprovechamiento de economías de escala (Desarrollo, 2023).

Los resultados del análisis tecnológico revelan notables disparidades en la cobertura de Tecnologías de Información y Telecomunicación (TICs) en el Distrito Metropolitano de Quito, especialmente entre las áreas urbanas y rurales. Con un total de 4,489 radio bases registradas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), que incluyen tecnologías como GSM 1900, UMTS 850, UMTS 1900, LTE 850, LTE 1700 y LTE 1900, se estima que el 88,1% de los hogares cuenta con servicio de telefonía celular, el 62,2% con telefonía fija y el 27,9% tiene acceso a internet. A pesar de que ARCOTEL reporta un total de 796,416 cuentas con acceso a internet en Quito, equivalente a una cuenta por cada 3 habitantes y una cobertura casi completa del 100%, el Centro Histórico, principal punto turístico, enfrenta limitaciones en su servicio de internet debido a restricciones en el cableado y la dependencia de la empresa estatal. Esta heterogeneidad en la conectividad también se observa en los atractivos turísticos, donde se destaca la necesidad de mejorar las conexiones a través de redes de telefonía móvil e inalámbricas, según indican las empresas y gremios consultados, aunque aún algunas empresas carecen de acceso a Internet (Desarrollo, 2023).

4. Descripción institucional

4.1. Competencias, facultades, atribuciones, rol

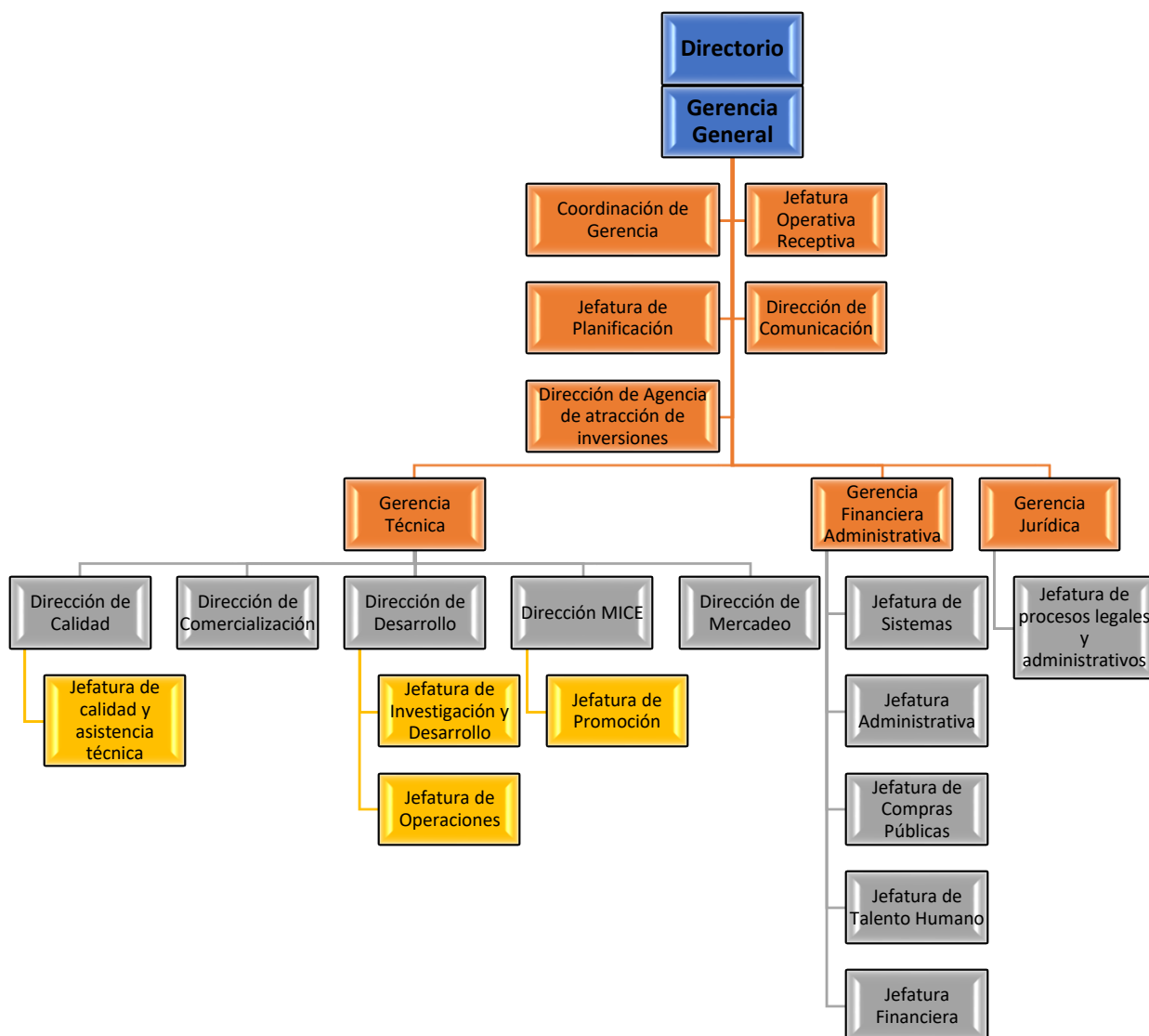
Tabla 10 Análisis del Ámbito Competencial

COMPETENCIA	NORMATIVA ARTÍCULO	ATRIBUCIÓN	FACULTAD
Gestión Turística	ORDENANZA METROPOLITANA No. 072-2024 de 12 de abril de 2024 At. 186 literal a)	Generar nuevos productos mediante el desarrollo de productos turísticos, adecuación de la infraestructura turística y profesionalización del sector turístico, promoción del destino, captación de eventos internacionales para la ciudad, promoción de la calidad turística y fomento a la inversión en el sector turístico.	Gestión
		Promocionar el Distrito Metropolitano de Quito como destino turístico en el ámbito local, nacional e internacional y fortalecer el posicionamiento de Quito como un destino atractivo para el segmento de reuniones	Gestión
		Administrar el Fondo de Promoción y Desarrollo Turístico en actividades de promoción, desarrollo de productos turísticos, capacitación e impulso del segmento de reuniones y eventos en el Distrito Metropolitano de Quito	Gestión
		Facilitar y promover la inversión de capital en proyectos relacionados con el sector turístico	Gestión
		Desarrollar investigaciones y estudios de la oferta y demanda turística y la producción de instrumentos de planificación y gestión en el sector turístico	Planificación
		Desarrollar y administrar la generación de ingresos y servicios de organización de eventos con fines comerciales.	Gestión
		Prestar servicios públicos, a través de la infraestructura a su cargo, como participe o integrador en la actividad de ferias, eventos y convenciones	Gestión
		Prestar servicios públicos relacionados con la gestión de Quito como destino turístico en todos los ámbitos de la actividad turística	Gestión

4.2. Estructura Organizacional

A continuación, se presenta la estructura orgánica funcional de la empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico aprobado por directorio en el año 2016, misma que se encuentra vigente.

Gráfico 9 Estructura Orgánica de Quito Turismo



Fuente: Estatuto Orgánico vigente Quito Turismo

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: 2016

Los procesos identificados para el cumplimiento del giro del negocio y los objetivos de la Empresa Quito Turismo son los siguientes:

Gráfico 10 Estructura por procesos de Quito Turismo

Procesos Gobernantes

- **Direccionamiento Estratégico**

Procesos Agregadores de Valor

- **Gestión de Operación y Desarrollo de Productos**
 - *Gestión de Operación Turística*
 - *Gestión de Desarrollo de Productos Turísticos*
- **Gestión de Promoción de Destino Turístico**
- **Gestión de Turismo de Negocios y Atracción de Eventos**
- **Gestión de Comercialización**
- **Gestión de Provisión de Servicios para la Industria Turística**
 - *Gestión de Mejora de la Calidad Turística*
 - *Gestión de Licencias Turísticas*

Procesos de Asesoría

- **Gestión de Planificación Estratégica e Información**
 - *Gestión de Planificación y Seguimiento*
 - *Gestión de Procesos*
 - *Gestión de Información*
- **Gestión de Asesoría Jurídica**
- **Gestión de Comunicación**
- **Gestión de TICs**

Procesos Apoyo

- **Gestión Administrativa Financiera y de Talento Humano**
 - *Gestión Administrativa*
 - *Gestión Financiera*
 - *Gestión de Talento Humano*

Fuente: Modelo de Gestión EPMGDT

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Corte: 2024

Procesos gobernantes: son aquellos procesos que direccionan la gestión institucional a través de la expedición y generación de políticas, normas, objetivos, procesos, procedimientos, instrumentos y mecanismos para poner en funcionamiento a la empresa.

Procesos agregadores de valor: son aquellos procesos que ejecutan las estrategias para el cumplimiento de los objetivos institucionales, además generan, administran y controlan las estrategias, los productos y servicios destinados a usuarios externos e internos y permiten cumplir con el giro del negocio y sus objetivos; constituyen la razón de ser de la Entidad.

Procesos de asesoría y apoyo: son aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos; se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

Esta estructura se ajustará en el periodo de vigencia del PEI, buscando que se adapte a las necesidades de la realidad actual del turismo en el DMQ y las necesidades del posicionamiento de Quito como Destino turístico Inteligente.

4.3. Catálogo de productos y servicios

El catálogo de productos y servicios de la Empresa fue detallado en la realización de la Matriz de Competencias, quedando los siguientes:

Productos

- Portafolio de proyectos de desarrollo turístico de DMQ
- Rutas Turísticas
- Informe de Implementación de Facilidades Turísticas
- Informe de Mantenimiento de Facilidades Turísticas
- Eventos de posicionamiento del destino y de captación de Eventos internacionales
- Modelos de gestión de calidad turística
- Plan de acción para conversión a Destino Turístico Inteligente
- Certificaciones de Calidad Turística
- Certificaciones de Sostenibilidad Turística de Microdestinos y Establecimientos Turísticos
- Certificaciones de Profesionalización de la Industria Turística
- Certificado de Cualificación Profesional
- Certificados de Capacitación
- Certificaciones internacionales en organización de eventos de turismo de negocios en alianza con instituciones internacionales.
- Campañas de promoción dirigidas al trade, prensa y Consumidor Final y destino a nivel nacional e internacional relacionado al turismo de negocios, reuniones y atracción de eventos.
- Roadshows internacionales con la industria Turística para atracción de eventos especializados.
- Postulación de la ciudad para traer eventos internacionales relacionados al turismo de reuniones.
- Programa de Embajadores para atracción de eventos internacionales y Turismo de Negocios
- Catálogo de Espacios del DMQ adecuados para realización de eventos especializados.
- Campaña de activación de marca de Turismo de Negocios "Meetings & Incentives" y/u otras.
- Informes de participación en ferias y convenciones de turismo de negocios, reuniones y atracción de eventos.
- Informe de Visitas Comerciales al sector industrial en el ámbito local, nacional e internacional para turismo de negocios.
- Ruedas de Negocios y presentaciones de promoción turística a nivel nacional e internacional
- Campaña de activación de la marca de destino turístico "Tu historia comienza en Quito", "Visit Quito" y/u otras.
- Campañas de Promoción de Destino Turístico a nivel nacional e internacional.
- Campañas y desarrollo de nuevas tecnologías para la promoción digital del destino.
- Informes de participación en ferias y eventos de promoción de destino.
- Ferias y eventos para promoción del destino turístico en el ámbito local, nacional e internacional fuera de la infraestructura de la Quito Turismo.

- Ferias para la atracción de eventos y convenciones especializadas en turismo de reuniones de negocios en el ámbito local, nacional e internacional fuera de la infraestructura de la Quito Turismo.
- Informe de Visitas de inspección dirigidas a la industria de Atracción de Eventos y prensa especializada.
- Informes de gestión del Fondo de Promoción y Desarrollo Turístico
- Plan de inversión del sector turístico
- Informe de cálculo del impacto económico de las inversiones turísticas (eventos y espectáculos)
- Informe que contenga el análisis del encadenamiento productivo generado por las inversiones turísticas por tipología (eventos, espectáculos, etc.)
- Sistema de Información Turística urbana rural del DMQ
- Planes y proyectos de inversión
- Plan de negocios
- Análisis y reporteria del sector turístico
- Encuestas de perfiles de turistas
- Estudios de Oferta y Demanda Turística
- Informes de gestión, ventas e ingresos de las unidades de negocios
- Convenios, acuerdos u otros mecanismos para la organización de eventos
- Ferias y eventos para promoción del destino turístico en el ámbito local, nacional e internacional
- Ferias para la atracción de eventos y convenciones especializadas en turismo de reuniones de negocios en el ámbito local, nacional e internacional.
- SICET-Sistema de información de Catastro de establecimiento turísticos
- Licencias Turísticas
- Resolución de entrega de becas
- Registros de asesoría técnica

Servicios

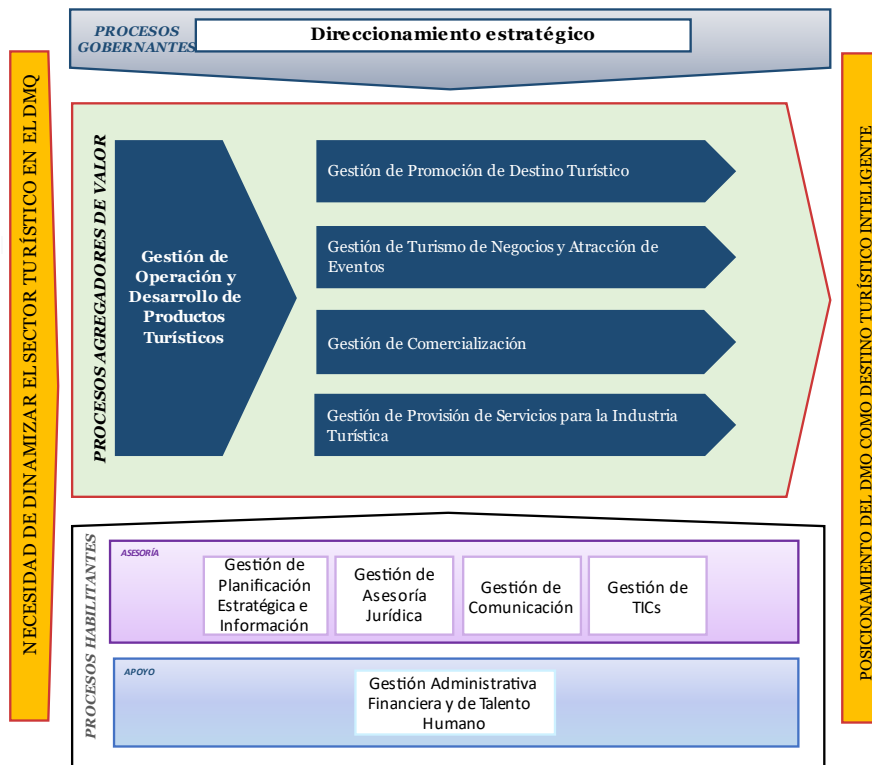
- Capacitaciones a establecimientos y actores de la industria turística
- Organización de eventos con fines comerciales
- Organización de eventos de promoción
- Becas de estudio de Ingles
- Asesorías técnicas a actores de la industria turística
- Otorgamiento de Licencias Turísticas

4.4. Cadena de valor

Para su elaboración se han considerado las macro actividades estratégicas más relevantes que realiza la de la Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo, las cuales se desprenden del análisis realizado a los productos generados, sin que esto represente necesariamente que son unidades administrativas, sino que identifica el aporte de valor que estas macro actividades permiten al cumplimiento de la misión institucional.

Gráfico 11 Cadena de Valor

Cadena de Valor Institucional Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo



Fuente: Modelo de Gestión EPMGDT
Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

5. Diagnóstico institucional

5.1. FODA Institucional

Conforme las mejores prácticas y a fin de conocer y evaluar el desempeño de la Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo, se analizó un análisis al entorno empresarial tanto interno como externo, definiendo sus Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades.

En el desarrollo de esta herramienta de diagnóstico, se efectuó un análisis integral, revisando a profundidad aspectos relacionados con la cultura organizacional, áreas agregadoras de valor, así como de administración de la información y temas esenciales de la gestión organizacional, estableciendo los siguientes resultados:

Se desarrolló la Matriz FODA, con el fin de mostrar la relación del entorno interno y externo de la Empresa:

Factores internos

Fortalezas
Apertura al cambio y a la innovación
Existen comunicación con los gremios y asociaciones del sector turístico.
Equipo comprometido con los objetivos de la empresa
Buena Imagen institucional con actores locales en la ruralidad
Capital humano profesional y experto en el tema turístico
Disponibilidad y oportunidades de servicios
Interés de la alta dirección para transformar la empresa
Apoyo político para posicionar al Turismo como un eje articulador del desarrollo económico y productivo
Interés por implementar la transformación del destino en un Destino Turístico inteligente
Ser la única empresa de gestión de destino turístico-OGD (Organización de gestión de Destino) en el Ecuador
Tener la transferencia de regulación y control (ingreso económico por tasas)
Simplificación de trámites
Directorio de la Empresa no politizado

Debilidades
No existe un Plan maestro del sector Turístico de la ciudad
Plan estratégico institucional desactualizado
La empresa no cuenta con estatuto orgánico por procesos
Falta de un modelo de gestión institucional
Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos desactualizado y no acorde a las necesidades institucionales
Ausencia de un manual de procesos
Moderada dependencia financiera del Municipio y falta de mejora en la autogestión
Falta de personal para todas las actividades de la Empresa
Limitados recursos tecnológicos y equipamiento para la operación
No existe un equipo responsable de la generación de data y análisis para la toma de decisiones bajo evidencias
Ausencia de un sistema de información consolidado
Cultura de planificación poco desarrollada
Comunicación y socialización de procesos internos débil
Normativa interna e instructivos desactualizados
Deficiente comunicación y socialización de los elementos normativos al sector informa

Factores externos

Oportunidades
Coyuntura política favorable
Disponibilidad de innovaciones tecnológicas
Servicio de policía turística nacional fortalecida y puntos de información ya existentes en la ciudad
Segmento de turismo rural (naturaleza) en auge post pandemia
DMQ es una reserva de biósfera que permite el acceso de financiamiento y turismo rural
Oportunidades de posibles accesos a recursos no reembolsables a nivel mundial
Proyecto de ordenanza actualización del plan de uso y gestión del suelo del distrito metropolitano de Quito
Nuevas tecnologías que garantizar una gestión eficiente para transformación digital de destinos turísticos
Modelos de gestión de sostenibilidad para turismo
Somos un cantón con un subsistema de áreas protegidas metropolitanas

Amenazas
Pandemias, inestabilidad política, recesión económica que afecten al turismo directamente
inseguridad en el ámbito nacional y local que afectan al DMQ
Ausencia de espacios de diálogo público-privado de manera estructurada y permanente
Gestión competitiva de otros destinos nacionales y regionales
Constante cambio normativo de las entidades de control
Informalidad en la industria turística
Desinformación y/o descontextualización de la información sobre el destino turístico

5.2. Mapa de actores

A través de este mapa de actores se identifica a las partes involucradas en la gestión de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, Quito Turismo:

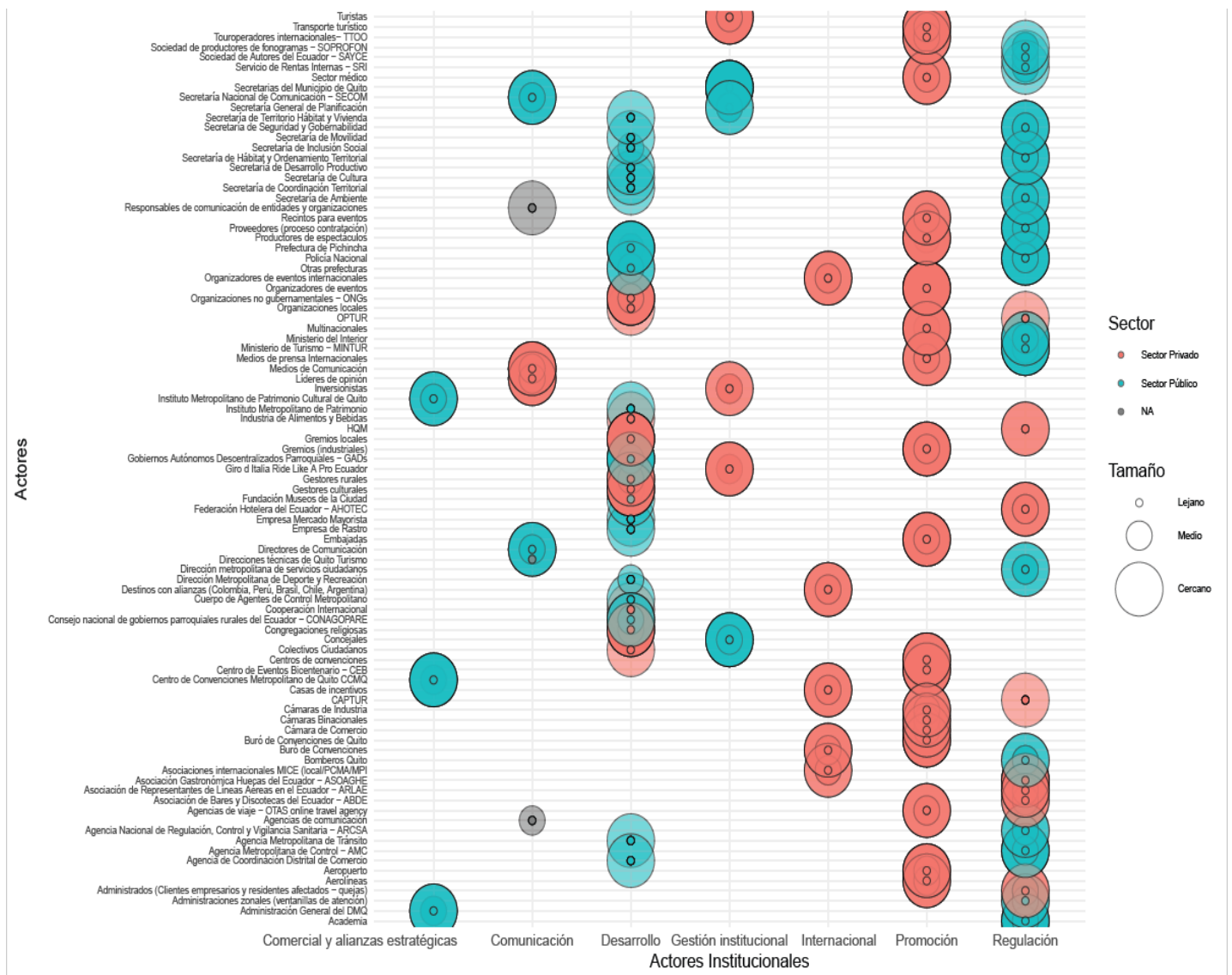
Tabla 11 Mapa de Actores y su relación con las áreas técnicas de Quito Turismo

		DESARROLLO	CALIDAD	MICE	MERCADEO	COMUNICACIÓN	COMERCIAL	GFA	JURIDICO	PLANIFICACION
ACTORES PRIVADOS	Academia									
	Administrados (Clientes empresarios y residentes afectados - quejas)									
	Aerolíneas									
	Aeropuerto									
	Agencias de viaje - OTAS online travel agency									
	Asociación de Bares y Discotecas del Ecuador - ABDE									
	Asociación de Representantes de Líneas Aéreas en el Ecuador - AR									
	Asociación Gastronómica Huecas del Ecuador - ASOAGHE									
	Asociaciones internacionales MICE (local/PCMA/MPI									
	Buró de Convenciones									
	Buró de Convenciones de Quito									
	Cámara de Comercio									
	Cámaras Binacionales									
	Cámaras de Industria									
	CAPTUR									
	Casas de incentivos									
	Centros de convenciones									
	Colectivos Ciudadanos									
	Congregaciones religiosas									
	Cooperación Internacional									
	Destinos con alianzas (Colombia, Perú, Brasil, Chile, Argentina)									
	Embajadas									
	Federación Hotelera del Ecuador - AHOTEC									
	Gestores culturales									
	Gestores rurales									
	Giro d Italia Ride Like A Pro Ecuador									
	Gremios (industriales)									
	Gremios locales									
	HQM									
	Industria de Alimentos y Bebidas									
	Inversionistas									
	Líderes de opinión									
	Medios de prensa Internacionales									
	Multinacionales									
	OPTUR									
	Organizaciones locales									
	Organizaciones no gubernamentales - ONGs									
	Organizadores de eventos									
	Organizadores de eventos internacionales									
	Productores de espectáculos									
	Recintos para eventos									
	Sector médico									
	Touroperadores internacionales- TTOO									
	Transporte turístico									
	Turistas									
ACTORES PÚBLICOS	Academia									
	Administración General del DMQ									
	Administraciones zonales (ventanillas de atención)									
	Agencia de Coordinación Distrital de Comercio									
	Agencia Metropolitana de Control - AMC									
	Agencia Metropolitana de Tránsito									
	Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - AR									
	Bomberos Quito									
	Centro de Convenciones Metropolitano de Quito CCMQ									
	Concejales									
	Consejo nacional de gobiernos parroquiales rurales del Ecuador - CO									
	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano									
	Dirección Metropolitana de Deporte y Recreación									
	Dirección metropolitana de servicios ciudadanos									
	Directores de Comunicación									
	Empresa de Rastro									
	Empresa Mercado Mayorista									
	Fundación Museos de la Ciudad									
	Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales - GADs									
	Instituto Metropolitano de Patrimonio									
	Instituto Metropolitano de Patrimonio Cultural de Quito									
	Ministerio de Turismo - MINTUR									
	Ministerio del Interior									
	Otras prefecturas									
	Policía Nacional									
	Prefectura de Pichincha									
	Proveedores (proceso contratación)									
	Secretaría de Ambiente									
	Secretaría de Coordinación Territorial									
	Secretaría de Cultura									
	Secretaría de Desarrollo Productivo									
	Secretaría de Hábitat y Ordenamiento Territorial									
	Secretaría de Inclusión Social									
	Secretaría de Movilidad									
	Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad									
	Secretaría de Territorio Hábitat y Vivienda									
	Secretaría General de Planificación									
	Secretaría Nacional de Comunicación - SECOM									
	Secretarías del Municipio de Quito									
	Servicio de Rentas Internas - SRI									
	Sociedad de Autores del Ecuador - SAYCE									
	Sociedad de productores de fonogramas - SOPROFON									

Fuente: Taller de construcción del PEI

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

Tabla 12 Mapa de Actores – Dispersión



Fuente: Taller de construcción del PEI
Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Planificación

El gráfico de dispersión representa la relación entre los actores institucionales y las temáticas en un contexto específico en este caso es la proximidad de la interacción entre los actores institucionales y los actores externos.

El tamaño de los puntos indica la proximidad o relevancia de cada combinación de actor-temática, con tamaños más grandes indicando una mayor relevancia o proximidad. Los colores y las formas de los puntos se utilizan para distinguir las diferentes categorías o grupos de datos en el gráfico, en este caso pertenece a los actores externos clasificados en públicos y privados.

Por ejemplo, el área de promoción tiene una proximidad alta con el sector público considerando los puntajes declarados por cada área.

5.3. Administración de riesgos

5.3.1. Datos generales

Tabla 13 Datos Generales EPMGDT

Nombre del Establecimiento:	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (EPMGDT)
Tipo de Institución	Empresa Pública Metropolitana
RUC de la empresa	1768154420001
Provincia	Pichincha
Cantón:	Quito DM
Parroquia	La Concepción
Zona:	9
Dirección:	Pasaje Oe3G Río Amazonas N51-20 y Calle N50B (Antiguo Aeropuerto)
Teléfono	(+593 2) 299 3300 (+593 2) 299 3330
Tipo de Construcción:	Estructura tipo mixta (acero / hormigón) NEC
Área aproximada	Terreno: 1500 m ² Construcción 4000 m ²
Nombre del Representante Legal	Lcdo. Etzon Enrique Romo Torres Gerente General - EPMGDT Número: (+593 2) 299 3300 ext 1056
Unidad de Gestión de Riesgos	Mgs. Javier Ocampo E Correo: bocampo@quito-turismo.gob.ec Número: (+593 2) 299 3300 ext 1092
Límites	Norte: Centro de Revisión Técnica Vehicular Bicentenario
	Sur: Centro Ecuatoriano Norteamericano
	Este: Parque Bicentenario de Quito
	Oeste: Av. Río Amazonas

Fuente: Plan de Emergencia 2024

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Talento Humano

5.3.2. Reseña histórica de las instalaciones.

Las instalaciones del antiguo aeropuerto de Quito, que son relativamente nuevas, fueron sometidas a trabajos de modernización y ampliación a partir de 2003. Estas mejoras abarcaron la instalación de cinco puentes de embarque de pasajeros (mangas), la ampliación de las terminales de salida y llegadas internacionales, la adecuación de salas de preembarque y la modernización de equipos. (Quiport, 2023). Sin embargo, el 19 de febrero de 2013, las

operaciones aeroportuarias se trasladaron al sector de Tababela, donde se construyó el nuevo Aeropuerto Internacional de Quito, y las antiguas instalaciones dejaron de prestar sus servicios. A partir del año 2014, la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico "Quito Turismo" se trasladó a las instalaciones del antiguo aeropuerto de Quito, donde ha llevado a cabo sus actividades.

Gráfico 12 Ubicación Espacial de la EPMGDT "Quito Turismo"



Fuente: Google Earth 2024

Elaborado por: EPMGDT - Jefatura de Talento Humano

5.3.3. Objetivo General de la Administración de Riesgos.

Evaluar y cuantificar el nivel de riesgo al que se enfrenta la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, en torno a las principales amenazas detectadas; esto con la finalidad de desarrollar estrategias y actividades de preparación, reducción, prevención, respuesta y resiliencia en la institución.

5.3.4. Objetivos Específicos de la Administración de Riesgos.

- Identificar y evaluar las amenazas de origen natural y antrópico a las que se encuentra expuesta la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, con el objetivo de comprender y compilar un panorama completo de los riesgos a los que se enfrenta la empresa.
- Analizar y describir de manera detallada las vulnerabilidades actuales y las capacidades de respuesta existentes en la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.
- Cuantificar el nivel de riesgo de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y priorizar los riesgos identificados, utilizando un enfoque basado en criterios objetivos. Esto permitirá establecer las bases para la generación de estrategias de

intervención a corto y largo plazo, enfocadas en reducir y gestionar eficazmente los riesgos más críticos.

- Fortalecer la capacidad de respuesta de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico frente a la ocurrencia de eventos adversos que puedan afectar directa o indirectamente a la institución. De este modo, se desea garantizar la continuidad de los servicios, proteger los activos, inversiones y salvaguardar la seguridad del personal involucrado en la institución.

5.3.5. Alcance de la Administración de Riesgos

El presente análisis de riesgos permitirá proporcionar una visión integral de los riesgos actuales y potenciales a los que se enfrenta la EPMGDT, con el objetivo de implementar estrategias de prevención y mitigación adecuadas. Para ello, se llevará a cabo la generación de escenarios de riesgos. Este análisis se basa en un proceso investigativo de datos históricos que han afectado directa o indirectamente la infraestructura o la funcionalidad de la empresa. Además, se considerarán las posibles amenazas emergentes de origen antropogénico, como el terrorismo y los ataques a instituciones públicas.

Análisis histórico de eventos adversos que afectaron de manera directa o indirecta a la EPMGDT

Es importante destacar que desde el año 2014, cuando la EPMGDT se trasladó a las antiguas instalaciones del aeropuerto de Quito, se han registrado diversos eventos adversos que han afectado tanto directa como indirectamente a la empresa. Lamentablemente, en ese momento no se contaba con un área dedicada a la gestión de riesgos en la institución, por ende, existe un déficit de información técnica histórica. Por esta razón, se recopiló información a través de entrevistas con los funcionarios más antiguos; además, se obtuvieron datos de institutos científicos nacionales como el INAMHI, INOCAR y SNGRD. Con esta información, se ha elaborado la siguiente tabla que detalla las afectaciones que ha experimentado la EPMGDT en relación a algunos riesgos a los que está expuesta.

Tabla 14 Histórico de eventos adversos en la EPMGDT

Amenaza	Causa	Afectación (Daños)	Afectación (Costos)	Fecha de ocurrencia
Sismo	Sismo de 7.8 grados de magnitud en la escala Mw, con epicentro en Pedernales, a una profundidad de 20 kilómetros.	No se registra daños	00,00 USD	16/06/2016
	Sismo de 3.9 grados de magnitud en la escala Mw, con epicentro en Guayllabamba, a una profundidad de 4 Kms.	No se registra daños	00,00 USD	27/10/2020

Amenaza	Causa	Afectación (Daños)	Afectación (Costos)	Fecha de ocurrencia
	Sismo de 4.6 grados de magnitud en la escala Mw, con epicentro en Nayón, a una profundidad de 12 kilómetros.	Vidrios y ventanales rotos o trizados	100,00 USD	23/11/2021
Actividad volcánica	Debido a la actividad volcánica del Cotopaxi, se ha registrado la emisión de gas, vapor y ceniza. Esta última afectó a techos y cubiertas.	Acumulación de ceniza en techado	00,00 USD	03/02/2023
	Debido al proceso eruptivo del Cotopaxi, Reventador y Sangay, se ha observado la emisión de nubes de ceniza y material volcánico que se han desplazado hasta la ciudad de Quito.	Acumulación de ceniza en techado	00,00 USD	22/12/2022
Lluvias Torrenciales	Altos niveles de precipitaciones en la ciudad de Quito ocasionaron que los sistemas de drenajes colapsen en varias áreas de la ciudad.	Gran acumulación de agua en el sistema de drenaje y daño en el techo falso de las áreas de comunicación.	Daños por reparación	31/01/2022
	Debido a los altos niveles de precipitaciones en la ciudad de Quito, ocasionaron que los sistemas de drenajes colapsen en varias áreas de la ciudad.	Gran acumulación de agua en el sistema de drenaje y daño en el techo falso de las áreas de comunicación.	Daños por reparación	22/04/2019
Huelgas, paralizaciones o tensiones internas	Paralizaciones y protestas de origen sociopolítico tienen a Quito como su objetivo. Esto causa ausentismo laboral, paralización de la cartera de servicios y daños a la propiedad.	No se registra daños	00,00 USD	Del 3 al 14 de octubre del 2019. Entre el 13 al 30 de junio del 2022
Ataques terroristas	Suspensión de actividades y servicios prestados por la EPMGDT frente a la amenaza de ataques terroristas a instituciones públicas.	No se registra daños	00,00 USD	19/01/2024

Fuente:

Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Talento Humano

5.3.5.1. Identificación de las amenazas

El Ecuador se encuentra ubicado en la parte noroeste de Sudamérica. Desde un punto de vista geográfico, toda la parte continental del territorio ecuatoriano se encuentra asentada sobre la

placa Sudamérica, que converge en un movimiento de subducción en la región litoral con la placa de Nazca. Dicha convergencia acumula energía en el interior de la Tierra y esta puede manifestarse en la superficie a manera de sismos, como el ocurrido en Pedernales en 2016. (Reinoso Pacheco, 2021).

Por otra parte, la cordillera de los Andes, considerada una de las cadenas montañosas más extensas del mundo, atraviesa la región central del territorio ecuatoriano de norte a sur, dejando muchas elevaciones montañosas y volcanes activos, como el volcán Cotopaxi. El mismo se encuentra en fase eruptiva durante un largo periodo de tiempo, de acuerdo a los informes emitidos por el Instituto Geográfico Militar (IGM). Dicha amenaza causaría un impacto significativo en las provincias aledañas como Pichincha, Cotopaxi, Santo Domingo y Napo, debido a los elementos despedidos en una erupción volcánica, además de afectar los sistemas vitales como agua, vialidad y comunicaciones entre los sectores del país. La última erupción con resultados catastróficos se registró el 26 de junio de 1877. Actualmente, el volcán Cotopaxi se encuentra en proceso eruptivo con emanación de gases, ceniza y pequeños flujos de materiales piroclásticos, lo que nos lleva a mantener una posición de respuesta frente a una inminente erupción.

Tras la declaratoria de emergencia sanitaria por el gobierno central el 11 de marzo de 2020 por el brote del virus COVID-19 y el confinamiento social que sufrió la nación, ha dejado como resultado 35,884 fallecidos y un gran golpe a la economía ecuatoriana, con un declive del 7.4% del PIB, de acuerdo con (Ortiz, 2020), Sin mencionar el gran impacto negativo que esto ocasionó en el sector del turismo. El Ministerio de Salud Pública ha trabajado de manera exhaustiva con todas las instituciones públicas y privadas para ejecutar estrategias que prevengan la propagación del virus y restablecer los procesos productivos. Pero para esto, es indispensable fortalecer de manera continua las acciones preventivas frente a nuevas amenazas de origen infeccioso o biológico.

Para finalizar, un factor social importante para el presente análisis son las continuas paralizaciones sociales que se llevan a cabo en la ciudad de Quito, al ser el epicentro de los principales poderes del Estado. Como la última que se llevó a cabo en el mes de junio del año 2022, que, de acuerdo con datos proporcionados por el Banco Central del Ecuador, "Los efectos perjudiciales de las paralizaciones nacionales de junio de 2022 ascendieron a un monto de USD 1,115.4 millones, de los cuales USD 1,104.8 millones corresponden a pérdidas y USD 10.6 millones a daños. Los cinco sectores más afectados por las paralizaciones fueron: energía e hidrocarburos con USD 329.7 millones, comercio con USD 318.1 millones, industria con USD 227.4 millones, agricultura con USD 80.4 millones y turismo con USD 56.2 millones. Además, el monto total de pérdidas y daños equivale al salario básico de más de 2.6 millones de personas". (Villarreal, 2022).

Dado los recurrentes eventos ocurridos en el país, como los motines en las cárceles, los ataques a instituciones públicas y la toma de un canal de televisión por parte de grupos delictivos organizados (GDO), el presidente de Ecuador, Daniel Noboa, ha reconocido la existencia de un conflicto armado. En virtud del Decreto Ejecutivo No. 111 del 9 de enero de 2024, se ha dispuesto la movilización e intervención de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional en todo el territorio nacional para garantizar la soberanía e integridad territorial frente al crimen organizado transnacional, las organizaciones terroristas y los actores no estatales beligerantes.

Estos hechos descritos previamente han llevado a considerar como una nueva amenaza la posibilidad de ataques terroristas contra instituciones públicas. Por esta razón, se ha agregado este nuevo riesgo de origen antrópico al análisis de riesgos de la EPMGDT.

Tabla 15 Identificación de las amenazas de la EPMGDT Quito Turismo

Clasificación	Amenaza	Ubicación	Características
Propios de la actividad	Incendio	- Áreas administrativas con material inflamable - Bodegas y archivos con material de alta tasa calórica	- Bodegas y archivos de gran área sin normas de BPA - Gran carga calórica ubicada en el archivo, área administrativa y técnica.
	Colapso de Estructuras	Área de Desarrollo, Planificación, Administrativa, Jurídica y Calidad	- Espacios de trabajo que presentan un área grande y espacios de techado extensos. - Debilitamiento de las estructuras fundamentales como columnas, vigas, techos y contenciones por falta o deficiente proceso de mantenimiento
Entorno Tecnológico	Fallos de obras, construcciones e infraestructuras	Edificaciones contiguas a la EPMGDT.	Edificaciones aledañas a la EPMGDT, abandonadas sin recibir mantenimientos preventivos.
Entorno Natural	Sismo	- Punto de subducción de placas tectónicas - Proximidad a fallas geográficas en el DM de Quito como la del Tablón frente a Amaguaña, Puengasí, Lumbisí, El Batán, La Bota y Bellavista. En el norte, la falla de Calderón.	- Ecuador es un país altamente sísmico por la subducción de las placas tectónicas en el litoral ecuatoriano. - La actividad volcánica del Cotopaxi predispone a liberación de energía en forma de sismos. - Se desconoce la tolerancia estructural a un evento sísmico de alto poder.
	Lluvias torrenciales	Empresa Publica Metropolitana de Gestión de Destino turístico y sus alrededores	Procesos de intensificación súbitos de niveles pluviales en el territorio predisponen a sufrir secuelas en la infraestructura y servicios del sector. Como filtraciones, humedad y colapso de techos y cubiertas.
	Actividad volcánica	- Volcán Cotopaxi - Volcán Guagua Pichincha - Volcán Reventador	- Volcán Cotopaxi ubicado a menos de 60 km de la ciudad de Quito con una actividad volcánica de importancia actualmente. - Proximidad al volcán Guagua Pichincha a 12 km al oeste de la capital. - Ubicado a 90 km del volcán Reventador que está en proceso eruptivo desde hace varios años - Todos estos volcanes pueden generar problemas por la caída de cenizas, material piroclástico y efectos secundarios a una

Clasificación	Amenaza	Ubicación	Características
			erupción como incomunicación y paralizaciones los servicios esenciales.
Entorno Social	Intrusión, atraco o robo	Empresa Publica Metropolitana de Gestión de Destino turístico y sus alrededores	Los altos índices de inseguridad que afronta el país y la ciudad predisponen a cualquier institución o comunidad de sufrir pérdidas económicas y materiales por este factor.
	Huelgas, paralizaciones o tensiones internas	Empresa Publica Metropolitana de Gestión de Destino turístico y sus alrededores	El desarrollo de paralizaciones en la ciudad predispone a sufrir de paralización de servicios, ausentismo laboral, daños y pérdidas económicas al sector.
	Ataques terroristas	Empresa Publica Metropolitana de Gestión de Destino turístico y sus alrededores	La amenaza de ataques por GDO a instituciones públicas y medios de transporte predispone a sufrir de paralización de servicios, ausentismo laboral, daños y pérdidas económicas al sector.
Entorno Biológico	Existe la posibilidad de rebrotes o la aparición de nuevas variantes del COVID-19 u otros agentes patógenos que puedan desencadenar una emergencia sanitaria o una pandemia.	Diseminación de agentes patológicos en el entorno comunitario y laboral de la EPMGDT.	La diseminación de patógenos en el ambiente comunitario y laboral predisponen a nuestros colaboradores en enfermarse; esto implica ausentismo laboral, paralización de servicios y demás.

Fuente: Ocampo, J. 2024

Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Talento Humano

Corte: 2024

5.3.5.2. Identificación de vulnerabilidades.

Como lo menciona (UNISDR, 2016) la vulnerabilidad son las condiciones determinadas por factores o procesos físicos, sociales, económicos y ambientales que aumentan la susceptibilidad de una persona, una comunidad, los bienes o los sistemas a los efectos de las amenazas; con este contexto la EPMGDT ha identificado varias vulnerabilidades en la institución mayoritariamente en la parte estructural, en la siguiente tabla se describen las principales vulnerabilidades identificadas:

Tabla 16 Identificación de las Vulnerabilidades de la EMPGDT

Clasificación	Amenaza	Factores de Vulnerabilidad	Consecuencias
Propios de la actividad	Incendio	- Todas las áreas de almacenamiento y archivo no cuentan con normas de almacenamiento ni sistemas contra incendios. - Gran carga calórica en las áreas de archivos. - Cableado sin normas técnicas.	- Incendio de grandes proporciones que causen daños y pérdidas económicas, heridos o muertes. - Perdida de información importante para el EPMGDT. - Paralización de los servicios de la EPMGDT.
	Colapso de Estructuras	- Techos y cubiertas debilitados por tiempo de exposición. - Personal sin experiencia en procesos de evacuación.	- Perdida de bienes y equipos. - Daños, lesiones en el personal. - Paralización de los servicios de la EPMGDT.
Entorno Tecnológico	Fallos de obras, construcciones e infraestructuras	- Edificaciones contiguas a la EPMGDT abandonadas sin recibir mantenimientos a sus principales ingenierías. - Personal sin experiencia en procesos de evacuación.	- Daños estructurales que degeneran en pérdidas económicas para la EPMGDT - Paralización de los servicios de la EPMGDT - Daños y pérdidas en bienes y equipos.
Entorno Natural	Sismo	- Personal sin experiencia en procesos de evacuación. - Estructura no cuenta con informes de estado estructural de las principales ingenierías.	- Daños estructurales que degeneran en pérdidas económicas para la EPMGDT - Daños y pérdidas en bienes y equipos. - Lesiones, atrapados y muertes. - Paralización de los servicios de la EPMGDT
	Lluvias torrenciales	- Personal sin experiencia en procesos de evacuación - Personal nuevo sin formación y capacitación en primeros auxilios y evacuación. - Estructura no cuenta con informes de mantenimientos preventivos a sistemas estructurales.	- Daños estructurales que degeneran en pérdidas económicas para la EPMGDT - Daños y pérdidas en bienes y equipos. - Lesiones, atrapados y muertes. - Paralización de los servicios de la EPMGDT.
	Actividad volcánica	- Personal sin experiencia en procesos de evacuación. - Personal sin preparación ni capacitación en evacuación, rescate y primeros auxilios.	- Daños estructurales que degeneran en pérdidas económicas para la EPMGDT - Daños y pérdidas en bienes y equipos. - Lesiones, atrapados y muertes. - Paralización de los servicios de la EPMGDT
Entorno Social	Intrusión, atraco o robo	Altos índices de inseguridad por robo o intrusión a entidades públicas y privadas (Factor Externo)	- Pérdidas económicas por robo de bienes y equipos - Paralización de los servicios de la EPMGDT.
	Huelgas, paralizaciones o tensiones internas	El DM de Quito es el epicentro de paralizaciones sociales, huelgas y tensiones internas (Factor Externo).	- Pérdidas económicas por robo de bienes y equipos por atentados. - Paralización de los servicios de la EPMGDT - Ausentismo laboral

Clasificación	Amenaza	Factores de Vulnerabilidad	Consecuencias
		Personal sin experiencia en procesos de evacuación.	
	Ataques terroristas	Presencia de GDO que generan amenazas a las instituciones públicas con ataques armados o artefactos explosivos.	Daño estructural, pérdidas en bienes e inversión pública, Lesiones y heridas en funcionarios. Ausentismo laboral y paralización de servicios
Entorno Biológico	Variantes del COVID-19 u otros agentes patógenos que puedan desencadenar una emergencia sanitaria o una pandemia.	Nuevas variantes o mutaciones del virus COVID19 o cualquier otro agente biológico con un alto índice de diseminación comunitaria.	- Paralización de los servicios de la EPMGDT - Ausentismo laboral por enfermedad. - Diseminación comunitaria del patógeno.

Fuente: Ocampo, J. 2024

Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Talento Humano

Corte: 2024

5.3.5.3. Matriz de estimación de riesgos

Tabla 17 Cálculo y Clasificación del Riesgo en la EPMGDT

Matriz de Cálculo y Clasificación del Riesgo													
DEPENDENCIA: Empresa Publica Metropolitana de Gestion de Destino Turistico “Quito Turismo”											FECHA: 05/02/2024		
Direccion: Pasaje Oe3G Río Amazonas N51-20 y Calle N50B (Antiguo Aeropuerto)													
Elaborado: Unidad de Gestion de Riesgos				Mgs. Javier Ocampo E				FIRMA:					
Amenazas		CALIFICACIONES						CÁLCULOS					CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
		Función	Sustituci	Perturbación	Extensió	Agresió	Vulnerabilida	Importancia del suceso	Daños Ocasionados	Carácter del riesgo	Probabilidad	Expectativa	
								I= F x S	D= P x E	C= I + D	Pb= A x V	ER= C x Pb	
1	Incendios	5	4	5	4	2	4	20	20	40	8	320	MEDIO
2	Colapso de Estructuras	4	3	3	3	1	3	12	9	21	3	63	BAJO
3	Fallos de obras, construcciones e infraestructuras	3	4	2	3	1	3	12	6	18	3	54	BAJO
4	Sismos	5	5	5	5	3	5	25	25	50	15	750	ALTO
5	Lluvias torrenciales	5	4	5	4	2	4	20	20	40	8	320	MEDIO
6	Actividad volcánica	5	5	5	5	3	5	25	25	50	15	750	ALTO
7	Intrusión, atraco o robo	2	3	2	2	1	2	6	4	24	2	48	BAJO
8	Huelgas, paralizaciones	4	3	3	3	2	3	12	9	21	6	126	BAJO
9	Agentes Patógenos (emergencia sanitaria / pandemia)	5	4	3	3	2	2	20	9	29	4	116	BAJO
10	Ataques Terroristas	4	2	4	3	1	3	8	12	144	3	432	MEDIO

Fuente: Ocampo, J. 2024

Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Talento Humano

Tabla 18 Matriz de Estimación de Riesgos de la EPMGDT 2024

Clasificación	Amenaza	Causa	Nivel de deficiencia	Nivel de probabilidad	Nivel de consecuencia	Nivel de riesgo	Nivel de intervención	Significado
Propios de la actividad	Incendios	Todas las áreas de almacenamiento y archivo no cuentan con normas de almacenamiento ni sistemas contra incendios. Gran carga calórica en las áreas de archivos. Personal sin experiencia en procesos de evacuación y control de incendios. Cableado sin normas técnicas.	Mejorable	Medio	Grave	Medio	Prioritario	Establecer medidas de corrección para amenazas, implementar sistemas de detección contra incendios. Programar mantenimiento al tablero de control del SCI. Fortalecer las capacidades de respuesta mediante capacitación y simulacros.
	Colapso de Estructuras	Techos y cubiertas debilitados por tiempo de exposición. Personal sin experiencia en procesos de evacuación	Mejorable	Bajo	Grave	Bajo	Programable	Incluir en el plan anual de mantenimientos para la corrección de las deficiencias en techos y cubiertas. Solicitar la evaluación de la infraestructura
Entorno tecnológico	Fallos de obras, construcciones e infraestructuras	Edificaciones aledañas la EPMGDT abandonadas sin procesos de mantenimiento preventivo ni correctivo.	Aceptable	Bajo	Modera do	Bajo	Programable	Solicitud a las autoridades competentes sobre una inspección de las edificaciones aledañas a la EPMGDT.
Entorno Natural	Sismos	Proximidad a fallas geográficas en el DM de Quito como la del Tablón frente a Amaguaña, Puengasí, Lumbisí, El Batán, La Bota y Bellavista. En el norte, la falla de Calderón.	Mejorable	Alto	Muy grave	Alto	Muy prioritario	Establecer protocolos de comunicación, fortalecer la respuesta y ejecutar acciones de preparación y entrenamiento al personal, con simulacros. Generar procesos de mantenimiento para el generador eléctrico y la cisterna de agua
	Lluvias torrenciales	Procesos de intensificación súbitos de niveles pluviales en el territorio predisponen a sufrir secuelas en la infraestructura y servicios del sector.	Mejorable	Medio	Muy grave	Medio	Prioritario	Incluir en el plan anual de mantenimientos para la corrección de las deficiencias en techos y cubiertas. Fortalecer la respuesta y ejecutar acciones de preparación y entrenamiento al personal, con simulacros

Clasificación	Amenaza	Causa	Nivel de deficiencia	Nivel de probabilidad	Nivel de consecuencia	Nivel de riesgo	Nivel de intervención	Significado
	Actividad volcánica	Volcán Cotopaxi ubicado a menos de 60 km actividad volcánica de gran importancia actualmente. Proximidad al volcán Guagua Pichincha a 12 km al oeste de la capital. Ubicado a 90 km del volcán Reventador que está en proceso eruptivo desde hace varios años Todos estos volcanes pueden generar problemas por la caída de cenizas, de material piroclástico y efectos secundarios a una erupción como incomunicación y paralizaciones los servicios esenciales.	Mejorable	Alto	Muy grave	Alto	Muy prioritario	Incluir en el plan anual de mantenimientos para la corrección de las deficiencias en techos y cubiertas. Generar procesos de mantenimiento para el generador eléctrico y la cisterna de agua Fortalecer la respuesta y ejecutar acciones de preparación y entrenamiento al personal, con simulacros.
Entorno Social	Intrusión, atraco o robo	Los altos índices de inseguridad que afronta el país y la ciudad predisponen a cualquier institución o comunidad de sufrir pérdidas económicas y materiales por este factor.	Aceptable	Bajo	Moderado	Bajo	Programable	Realizar acciones encaminadas al reforzamiento de la seguridad interna en las instalaciones del EPMGDT. Mantenimiento preventivo del sistema CCTV.
	Huelgas, paralizaciones o tensiones internas	El desarrollo de manifestaciones en la ciudad predispone a sufrir de paralización de servicios, ausentismo laboral, daños y pérdidas económicas al sector.	Aceptable	Bajo	Moderado	Bajo	Programable	Implementación de protocolos de desplazamiento seguro y planes de acción frente a movilizaciones sociales en la EPMGDT. Actualizar el protocolo de teletrabajo.
Entorno Biológico	Agentes Patógenos (emergencia sanitaria / pandemia)	Variantes del COVID-19 u otros agentes patógenos que puedan desencadenar una emergencia sanitaria o una pandemia.	Aceptable	Bajo	Moderado	Bajo	Programable	Ejecución de planes de contingencia frente a emergencia sanitaria; Mejorar la bioseguridad en el usuario interno de la EPMGDT Actualizar el protocolo de teletrabajo.
Entorno Social	Ataques Terroristas	Presencia de Grupos de Delincuencia Organizada GDO que generan amenazas a las instituciones públicas con ataques armados o artefactos explosivos.	Mejorable	Medio	Muy grave	Medio	Prioritario	Establecer protocolos de seguridad, evacuación segura y geolocalización de grupos prioritarios; reforzamiento de seguridad en el perímetro. Actualizar el protocolo de teletrabajo.

Fuente: Ocampo, J. 2024

Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Talento Humano

Se ha identificado un aumento en la lista de amenazas registradas en el año 2023, con la inclusión de una nueva amenaza relacionada con el entorno social (**ataques terroristas**). Esta amenaza surge a raíz de los recientes eventos ocurridos en el país, donde grupos de Delincuencia Organizada (GDO) han llevado a cabo ataques sistemáticos contra instituciones públicas. Esto ha llevado a todas las instituciones a considerar la implementación de protocolos de acción segura frente a eventos de esta naturaleza. Estas acciones deben incluir la creación de protocolos de evacuación y corredores seguros para nuestros colaboradores y visitantes, así como la concientización y promoción de una cultura de prevención entre los funcionarios, tanto en sus hogares como en la EPMGDT.

Además, se identifica una vulnerabilidad en la institución relacionada con una alta carga calórica en las áreas de almacenamiento y archivos, lo que aumenta el riesgo de incendios. A esto se suma que el sistema de cableado no cumple con las normas de seguridad vigentes. Para abordar esto, hemos implementado estrategias de cultura organizacional con los funcionarios a través de la iniciativa "Ordena tu escritorio", la cual ha dado resultados positivos en la organización de las bodegas y la eliminación de materiales en desuso.

En la actualidad, se ha identificado una debilidad en la funcionalidad de la planta de generación eléctrica de emergencia de la institución, lo cual requiere una intervención **urgente**, ya que no se puede garantizar el suministro eléctrico en la institución en escenarios de crisis energéticas; de igual forma se requiere una intervención urgente en el Sistema Contra Incendios SCI en específico el tablero de control al encontrarse deshabilitado.

Durante el año 2023, la Unidad de Gestión de Riesgos de la institución concluyó capacitando y socializando con más del 90% del personal de la EPMGDT, temas de manejo de riesgos como: primeros auxilios básicos, evacuación segura, comunicaciones de emergencia y plan de emergencia. Como resultado, se formaron las brigadas de emergencia institucionales, las cuales serán de vital importancia en caso de que ocurra un evento adverso en la institución.

Finalmente, desde la implementación de la Unidad de Gestión de Riesgos en la EPMGDT en marzo de 2023, se han llevado a cabo procesos de adquisición de materiales, bienes e insumos necesarios para fortalecer la capacidad de respuesta institucional frente a los riesgos a los cuales está expuesta la infraestructura. Además, se han generado documentos técnicos que han contribuido de manera significativa en otros procesos realizados por áreas como la Jefatura Administrativa, que se basó en el Informe situacional de Techos de la EPMGDT, el cual fue crucial para llevar a cabo el mantenimiento de la cubierta e impermeabilización de techos en la institución, de esta forma la UGR ha logrado controlar y reducir el riesgo de exposición frente a diversos escenarios como lluvias, torrenciales, caída de cenizas, entre otros.

5.3.5.4. Recomendaciones.

Desde la Unidad de Gestión de Riesgos de la EPMGDT, se recomienda llevar a cabo un proceso de inspección y evaluación de la funcionalidad de la planta de generación eléctrica de la institución. Actualmente, se desconoce su estado operativo y, por lo tanto, no se puede garantizar su funcionamiento en caso de cortes de energía en la institución. Además, es necesario establecer procesos de mantenimiento del sistema contra incendios SCI, incluyendo la bomba de agua, el tablero de control, la cisterna y la red interna de distribución; Estas acciones

deben ir relacionadas de manera directa con el Plan Anual de Mantenimiento generado por la Jefatura Administrativa de la EPMGDT para el año 2024.

Se insta a las autoridades y funcionarios de la EPMGDT a participar activamente en las jornadas de capacitación y refuerzo de conocimientos sobre emergencias organizadas por la Unidad de Gestión de Riesgos de la institución. Esto asegurará que el factor humano esté preparado y cuente con el material e insumos requeridos para hacer frente a cualquier incidente que pueda ocurrir, fortaleciendo así la capacidad de respuesta institucional.

Además, se recomienda a las áreas técnicas de la EPMGDT, solicitar la asesoría y el acompañamiento de la Unidad de Gestión de Riesgos en los procesos internos. Esto garantizará que todos los proyectos o actividades llevados a cabo por la institución cuenten con un enfoque de gestión de riesgos y una efectiva resiliencia, de esta manera la institución conseguirá la transversalización de la gestión de riesgos en sus actividades.

6. Elementos Orientadores

6.1. Misión

Impulsar el desarrollo del turismo sostenible en el Distrito Metropolitano de Quito, mediante la implementación del modelo de gestión de destino turístico inteligente facilitando la colaboración entre sectores público, privado y comunitario. Ofreceremos productos y servicios de calidad, innovadores y accesibles que satisfagan las necesidades de los residentes y superen las expectativas de los visitantes nacionales e internacionales.

6.2. Visión

Posicionar al destino turístico Quito hasta el 2027 como Destino Turístico Inteligente, referente en Latinoamérica, donde el visitante tenga una experiencia auténtica y memorable. Nuestro compromiso es superar las expectativas de los visitantes locales, nacionales e internacionales a través de la gestión sostenible del turismo contribuyendo al desarrollo económico y social del Distrito Metropolitano de Quito

6.3. Valores

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, Quito Turismo, brinda sus servicios en base a prácticas de gobierno corporativo socialmente responsables con la sociedad y el medio ambiente, regulando la relación entre el talento humano, las direcciones y la alta gerencia de la organización:

- Compromiso para lograr el cambio
- Orientación comercial y a resultados
- Ambición y Liderazgo positivos
- Solidaridad y Generosidad
- Ética y respeto
- Responsabilidad técnica con el sistema turístico

6.4. Políticas

Se han definido las siguientes políticas de la Empresa, en sus 5 ejes estratégicos:

Tabla 19 Políticas de acuerdo a Ejes Estratégicos

Gobernaza	• Fomento de la Colaboración Pública-Privada para la Gestión Turística Integral • Promover la cooperación y coordinación entre los actores públicos y privados del sector turístico para gestionar el destino de manera inclusiva, eficiente y con visión de desarrollo sostenible.
Sostenibilidad	• Impulso al Desarrollo Turístico sostenible armonizado con el Entorno económico, medioambiental y socio cultural • Impulsar el desarrollo turístico sostenible, promoviendo la armonización entre aspectos económicos, medioambientales y socioculturales, a través de estrategias de turismo responsable y resiliente.
Accesibilidad	• Turismo Inclusivo para Todos • Garantizar la accesibilidad universal en el destino, mediante la implementación de medidas que faciliten la visita y disfrute del mismo por parte de todos los turistas, independientemente de sus capacidades o condiciones.
Innovación-Tecnología	• Fomento de la Innovación y la Conectividad en la Oferta Turística • Impulsar la innovación tecnológica y la conectividad integral en la oferta turística, mediante el desarrollo e implementación de soluciones innovadoras que mejoren la experiencia del turista y promuevan la competitividad del destino.
Gestión institucional	• Reestructuración Institucional para la innovación en la gestión del destino turístico. • Modernizar la gestión institucional de Quito Turismo, fortaleciendo los procesos administrativos y el talento humano, para adaptarse a los requerimientos de los nuevos productos turísticos y promover la innovación en el sector.

7. Elementos estratégicos

En este capítulo se procede a establecer el proceso estratégico, basado en el análisis de los diferentes factores que inciden en las actividades de la empresa, tanto en lo externo como interno, lo cual permite en primera instancia el planteamiento de los objetivos a largo plazo y a su vez las estrategias de acción, para luego realizar diferentes matrices que permitirán establecer y priorizar las estrategias.

El desarrollo del turismo en el destino se basa en cinco ejes estratégicos identificados durante la fase de diagnóstico y las sesiones realizadas con los responsables del destino. Estos ejes son de carácter transversal.

Gráfico 13 Ejes Estratégicos Transversales



Gobernanza

La gobernanza se basa en la correcta gestión de procesos de decisión público y privada gestionando el destino Quito Distrito Metropolitano con visión de desarrollo, eficiencia e inclusión. El plan de Quito Destino Turístico Inteligente está encaminado a crear un entorno que permita la colaboración, el intercambio de datos, la integración del servicio y la comunicación entre los diferentes actores.

Es así la importancia del turismo como una actividad transversal que conecta con múltiples campos y exige abordar su gestión entre los actores públicos y privados en el ámbito de la gestión de destino, gobernando con la máxima participación de actores estratégicos como lo son gobierno central, administraciones de otros niveles territoriales, sector privado, sociedad receptora y turistas, representando de esta manera a todos los actores involucrados en el Distrito Metropolitano de Quito.

La gobernanza y el modelo Quito Destino Turístico Inteligente se refuerzan mutuamente, enfocados en la participación social, toma de decisiones y en la transparencia, aspectos fundamentales que permitirán la planificación y la gestión del Destino Turístico Quito Distrito Metropolitano de forma abierta y colaborativa y dando como resultado generación de conocimiento, desarrollo de sinergias entre todos los que conforman el sector turístico del DMQ.

Innovación Tecnológica

La innovación introduce y mejora nuevos servicios y procesos en el destino turístico aportando ventajas materiales e inmateriales al sector turístico y a la comunidad local, mejorando de esta forma el valor de la experiencia turística y las competencias del sector.

La innovación es básica y transversal a todos los ejes de desarrollo de los destinos inteligentes.

La innovación del proyecto Quito Destino Turístico Inteligente se construye tomando en cuenta la evolución tecnológica, la creación de nuevos productos y servicios turísticos encaminados a desarrollar una oferta turística urbana y rural de gran envergadura, dinámica, innovadora y atractiva para la demanda, impactando en el aumento del tiempo de estadía y el gasto del turista en el destino.

El proyecto Quito Destino Turístico Inteligente conlleva a localizar y desarrollar nuevas fuentes de ventaja competitiva en el DMQ que permitan integrar al eje innovación como un elemento diferenciador ante sus competidores en la región Latinoamérica.

El componente de tecnología promueve los niveles de conectividad integral del Distrito Metropolitano de Quito relacionados con el sector turístico, convirtiéndose en un aspecto fundamental en el modelo de Destino Turístico Inteligente.

La tecnología es una herramienta transversal de la que derivan aplicaciones de soporte a todas las fases, sectores y ciclos que aportan al fortalecimiento como Destino Turístico del Distrito Metropolitano de Quito y que influyen sobre el bienestar de sus residentes y sobre el éxito en la experiencia de sus visitantes.

El proyecto Quito Destino Turístico Inteligente a través de la implementación de herramientas tecnológicas aporta a la calidad de los productos y servicios turísticos con inteligencia competitiva y de negocio, permitiendo una mejor planificación y gestión del destino turístico generando así un efecto transformador sobre el ecosistema turístico del Distrito Metropolitano de Quito.

Sostenibilidad

El eje sostenibilidad impulsa el desarrollo sostenible del destino turístico buscando la armonización económica – medio ambiental y socio cultural.

El proyecto Quito Destino Turístico Inteligente está enfocado hacia la gestión de recursos que contribuyan al crecimiento económico del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito, promocionado de una manera responsable el recurso natural del territorio y respetando la integridad cultural presentes en el sector turístico del DMQ, todo esto con el objetivo de incrementar la calidad de vida de la población local, mejorando la experiencia del visitante y protegiendo el medioambiente.

El principio de sostenibilidad se implementa en el proyecto Quito Destino Turístico Inteligente como eje fundamental en cada uno de sus planteamientos, considerando las oportunidades que brinda el turismo a la sociedad como impulsor del empleo, desarrollo de infraestructura y de la distribución de la riqueza a lo largo del Distrito Metropolitano de Quito a través de un incremento de la rentabilidad económica de la actividad turística sostenible en el tiempo que es el resultado de acciones encaminadas a mejorar la calidad de la estancia del visitante local, nacional e internacional.

Accesibilidad

La accesibilidad apuesta por la mejora de productos y servicios turísticos que permitan al destino dotar de infraestructuras tanto públicas como privadas, que ofrezcan igualdad de oportunidades para el acceso, uso y disfrute de los servicios, bienes, productos, para los visitantes locales, nacionales y extranjeros

El eje accesibilidad es un elemento básico para la percepción de la calidad de la oferta turística del Distrito Metropolitano de Quito.

El proyecto Quito Destino Turístico Inteligente está encaminado a dar respuesta a un derecho de las personas en este caso a los visitantes locales nacionales y extranjeros al libre acceso de bienes y servicios posicionando al destino como socialmente responsable y accesible para todos.

Gestión Institucional

La gestión institucional apuesta por la reestructuración institucional para la innovación en la gestión del destino turístico. Modernizando la gestión institucional de Quito Turismo, fortaleciendo los procesos administrativos y el talento humano, para adaptarse a los requerimientos de los nuevos productos turísticos y promover la innovación en el sector en el marco del modelo de gestión de destinos turísticos inteligentes.

7.1. Objetivos estratégicos

Los objetivos a largo plazo al igual que el plan estratégico se plantean con un periodo de tiempo de cuatro años y están relacionados con el cumplimiento de la visión de la empresa. Se establecen luego de la revisión del rol de la empresa, del diagnóstico situacional de la matriz FODA y los elementos orientadores.

Tabla 20 Objetivos Estratégicos

Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos
Gobernanza	OE1: Promover la correcta gestión de procesos de decisión pública -privada para gestionar el destino turístico con visión de desarrollo, eficiencia e inclusión
	OE2: Fomentar servicios de calidad turística para mejorar las condiciones de la industria turística generando un entorno adecuado para los turistas nacionales e internacionales
Sostenibilidad	OE3: Impulsar el desarrollo sostenible de los destinos turísticos buscando la armonización económica -medio ambiental y socio cultural.
	OE4: Incrementar el desarrollo y promoción del turismo y la industria de reuniones del Distrito Metropolitano de Quito, mediante la alianza con el sistema turístico y otros sectores productivos y posicionamiento a Quito como "Destino turístico inteligente" con innovación tecnológica, inclusivos, sostenibles y resilientes.
	OE5: Generar ingresos para el autofinanciamiento de la empresa.
Accesibilidad	OE6: Generar un conjunto de condiciones, productos y servicios turísticos que permitan ubicar al Distrito Metropolitano de Quito como destino accesible para visitantes locales, nacionales y extranjeros.
Innovación Tecnológica	OE7: Promover la innovación y conectividad integral de la ciudad relacionados con el sector turístico maximizando el desarrollo de oferta turística urbana y rural para incrementar el tiempo de estadía y el gasto de turistas en el destino.
Gestión Institucional	OE8: Transformar la EPMGDT a través de la gestión por procesos, generando productos innovadores, inclusivos y sostenibles, en el marco del modelo de Destino Turístico Inteligente

7.2. Estrategias

Las estrategias por objetivo estratégico se detallan a continuación:

- **Objetivo 1:** Promover la correcta gestión de procesos de decisión pública-privada para gestionar el destino turístico con visión de desarrollo, eficiencia e inclusión.

Estrategia: Planificación participativa con los actores público privados del sector turístico.

- **Objetivo 2:** Fomentar servicios de calidad turística para mejorar las condiciones de la industria turística generando un entorno adecuado para los turísticos nacionales e internacionales.

Estrategias:

- **Regulación de establecimientos turísticos.**

Se ejecutarán inspecciones a establecimientos turísticos IN-SITU, en los que se verificará el cumplimiento de la normativa nacional y metropolitana vigente, con el fin de que los establecimientos cumplan con estándares de calidad y así obtengan las autorizaciones administrativas que permita el ejercicio de su actividad en el Distrito Metropolitano de Quito; lo que permite contar con un catastro de prestadores de servicios turísticos actualizado. Las inspecciones se realizan: por trámites de licenciamiento, barridos a sectores del DMQ; y, a través de operativos de control.

Se realizará el asesoramiento técnico legal directo al usuario, que busca de manera permanente mejorar la calidad y servicio que prestan los establecimientos turísticos de la ciudad a sus visitantes. Estas asesorías son realizadas continuamente a través de visitas IN-SITU, charlas y capacitaciones personalizadas a través de medios digitales, presenciales o mixtos; como también con la atención al público.

- **Fortalecimiento de los procesos de certificación de calidad de los establecimientos turísticos.**

Mejorar la calidad de la prestación de servicios turísticos en el DMQ a través de la potenciación del programa de Calidad Turística Distintivo Q y el fortalecimiento de capacidades, conocimientos y habilidades técnicas del personal operativo, administrativo, estratégico y gerencial de la oferta turística de la ciudad.

Fortalecer y optimizar los procesos, criterios de evaluación y alcance del programa de Calidad Turística Distintivo Q, a fin de impulsar la excelencia y competitividad en el sector turístico, asegurando así experiencias de calidad para los visitantes y contribuyendo al desarrollo sostenible de destinos turísticos.

Obtener la certificación de sostenibilidad para la OGD Quito Turismo; 25 establecimientos turísticos; y, 3 rutas de un destino específico del DMQ.

- **Profesionalización de los actores público y privados de la industria turística.**

Promover la profesionalización, cualificación y capacitación de los actores de la industria turística; y desarrollar espacios de formación en temas de interés para el sector turístico del DMQ con herramientas de aprendizaje óptimas

- **Objetivo 3:** Impulsar el desarrollo sostenible de los destinos turísticos buscando la armonización económica-medio ambiental y socio cultural.

Estrategia: Implementación de la estrategia de turismo sostenible en parroquias con vocación turística del DMQ.

- **Objetivo 4:** Incrementar el desarrollo y promoción del turismo y la industria de reuniones del Distrito Metropolitano de Quito, mediante la alianza con el sistema turístico y otros sectores productivos y posicionamiento a Quito como “Destino turístico inteligente” con innovación tecnológica, inclusivos, sostenibles y resilientes.

Estrategia: Posicionamiento y promoción del DMQ como destino turístico y de reuniones a nivel local, nacional e internacional a través del desarrollo de productos turísticos innovadores, resilientes e inclusivos.

En relación al turismo de reuniones, se conforma un comité de ciudad conformado por los gremios relacionados a la industria de reuniones y principales actores para trabajar en la estrategia de captación de eventos nacionales e internacionales, desarrollo de un programa de embajadores, apoyo a eventos internacionales con impacto turístico en el DMQ, fortalecimiento de capacidades a la industria de reuniones mediante capacitaciones especializadas, y participación en eventos de promoción internacionales de la industria de reuniones.

- **Objetivo 5:** Generar ingresos para el autofinanciamiento de la empresa.

Estrategia: Generación de ingresos económicos de la empresa a través de las líneas de negocio y las diferentes recaudaciones por tasas y asignaciones municipales.

Se readecuará la Tienda El Quinde con nuevo nombre y logo con el fin de dar impulso y mejorar la oferta artesanal de la ciudad, brindando también información turística. Adicionalmente buscar el lugar estratégico dentro del sector de la Mariscal y el Aeropuerto.

Continuar apoyando y fortaleciendo la realización de ferias, exposiciones, convenciones, conciertos con el uso del espacio del CEB con locación privilegiada y de fácil acceso.

Alianza con CCMQ con el propósito de garantizar la ejecución, mantenimiento y administración de las obras arquitectónicas, de infraestructura y espacios públicos, que nos permite seguir favoreciendo al sector público y privado.

- **Objetivo 6:** Generar un conjunto de condiciones, productos y servicios turísticos que permitan ubicar al Distrito Metropolitano de Quito como destino accesible para visitantes locales, nacionales y extranjeros.

Estrategias:

- Implementación de facilidades turísticas en sitios del DMQ con potencialidad turística para mejorar la accesibilidad de visitantes locales, nacionales y extranjeros.
- Diseño y articulación del Modelo de accesibilidad para sitios patrimoniales.
- **Implementación de estrategias de comunicación de posicionamiento institucional y de destino.**

Se difundirán boletines de prensa, campañas y contenidos en redes sociales, se producirán video informativos sobre la gestión de la empresa y de Quito como destino, se organizarán ruedas de prensa, entrevistas, salidas en vivo para difundir información y se aprovechará espacios en medios de comunicación para generar free press. Además, se distribuirá material promocional de la empresa (merchandisig).

- **Objetivo 7:** Promover la innovación y conectividad integral de la ciudad relacionados con el sector turístico maximizando el desarrollo de oferta turística urbana y rural para incrementar el tiempo de estadía y el gasto de turistas en el destino.

Estrategias:

- Implementación del modelo de gestión de nodos turísticos complementarios vinculados a la planificación urbana y rural en articulación con otros actores.
- **Desarrollar e Implementar herramientas tecnológicas en función de los objetivos y requisitos de un Destino Turístico Inteligente.**

Se implementará herramientas como geocercas, inteligencia artificial, chatbot, mapas interactivos, realidad aumentada entre otras herramientas que permitan el mejoramiento en la experiencia y demanda del usuario, lo cual permitirá que desde el ámbito tecnológico la ciudad pueda ser un DTI.

- **Objetivo 8:** Transformar la EPMGDT a través de la gestión por procesos, generando productos innovadores, inclusivos y sostenibles en el marco del modelo de Destino Turístico Inteligente

Estrategia: Implementación de un modelo de gestión institucional adaptado a los requerimientos de los nuevos productos turísticos inteligentes.

Actualmente la empresa EPMGDT no cuenta con un modelo de gestión por procesos, en este sentido se definirá lineamientos para establecer los procesos institucionales; partiendo de la elaboración del mapa de procesos institucional y levantamiento de procesos institucionales.

Se elaborará y/o reformará la Matriz de Competencias, Cadena de Valor y Modelo de Gestión, considerando criterios de planificación y normativa legal vigente, Con dichos instrumentos de gestión institucional se procederá a la Reforma del Orgánico Funcional y en consecuencia el levantamiento del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo.

Se ejecutará el plan de Clima Laboral 2024 basado en diferentes actividades que potencien el trabajo en equipo, la colaboración y el sentido de pertenencia del personal de Quito Turismo.

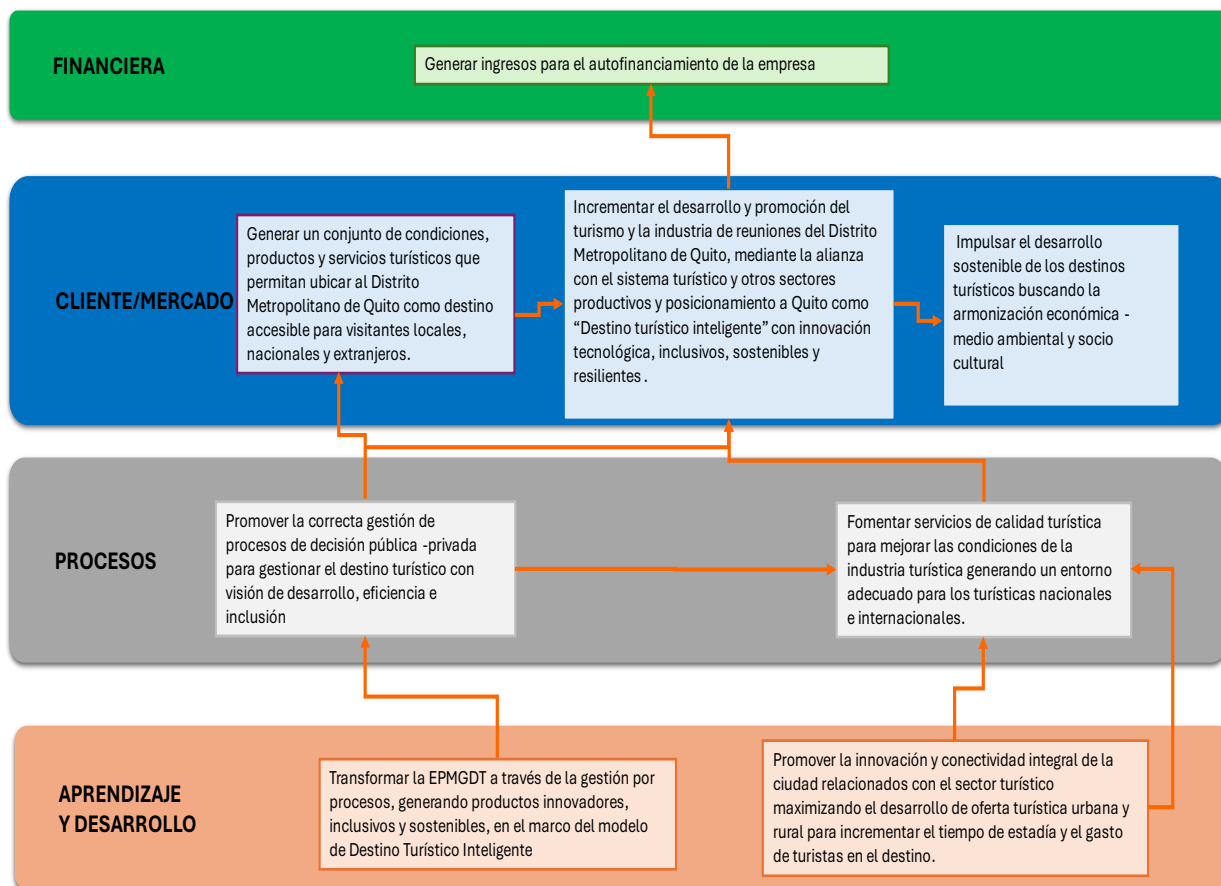
Se implementará un modelo de gestión basado en servicios de TI (Tecnologías de la Información) en el cual se establecerán planes, procesos, estándares y metodologías de TI. Referente a los bienes y servicios tecnológicos se plantea adecuar el centro de datos institucional, renovar y mantener la infraestructura tecnológica, de redes y de comunicaciones; realizar mantenimientos y renovaciones de equipos de usuario final. Asesorar y apoyar la construcción de soluciones informáticas aplicando metodologías ágiles de desarrollo de software, hospedando las soluciones informáticas en ambientes tanto institucionales como servicios en la nube (Definición de cloud computing).

7.3. Mapa estratégico

Permite visualizar de forma resumida la misión, visión, perspectivas y objetivos programados en la planificación estratégica de Quito Turismo.

El siguiente gráfico se observa el rumbo que tomará la empresa para lograr su visión, divididos en cuatro aspectos: aprendizaje y desarrollo, procesos, cliente / mercado y el aspecto financiero.

Gráfico 14 Mapa estratégico



Fuente: Jefatura de Planificación – Taller de construcción del PEI

Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Planificación

7.4. Indicadores – Metas – Línea Base

El cumplimiento de indicadores y metas estratégicas aportan a la consecución de la misión y visión planteada en este Plan Estratégico Institucional 2024-2027.

Tabla 21 Indicadores asociados a Objetivos Estratégicos

Objetivos estratégicos de la EPMGDT	Indicador				Línea base	Metas					Responsables
	Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Tendencia		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Total	
Promover la correcta gestión de procesos de decisión pública-privada para gestionar el destino turístico con visión de desarrollo, eficiencia e inclusión	Número de boletines estadísticos con información estratégica del sector turístico	Sumatoria de boletines estadísticos con información estratégica del sector turístico	boletín estadístico	Creciente	0	4	4	4	4	Desarrollar 4 boletines estadísticos por año con información estratégica del sector turístico hasta el 2027	Jefatura de planificación / unidad de estadística
Fomentar servicios de calidad turística para mejorar las condiciones de la industria turística generando un entorno adecuado para los turistas nacionales e internacionales	Número de personas capacitadas en cursos de especialización y/o profesionalización	Sumatoria de personas capacitadas en cursos de especialización y/o profesionalización	personas capacitadas	Creciente	3878	4000	4000	4000	4000	Alcanzar las 16.000 personas capacitadas en cursos de especialización y/o profesionalización hasta el 2027	Gerencia Técnica / Dirección de Calidad
Impulsar el desarrollo sostenible de los destinos turísticos buscando la armonización económica-medio ambiental y socio cultural	Número de nodos turísticos complementarios implementados	Sumatoria de nodos turísticos complementarios implementados	nodos turísticos	Creciente	0	4	3	3	2	Implementar 12 nodos turísticos complementarios hasta el 2027	Gerencia Técnica / Dirección de Desarrollo

Objetivos estratégicos de la EPMGDT	Indicador				Línea base	Metas					Responsables
	Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Tendencia		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Total	
Incrementar el desarrollo y promoción del turismo y la industria de reuniones del Distrito Metropolitano de Quito, mediante la alianza con el sistema turístico y otros sectores productivos y posicionamiento a Quito como “Destino turístico inteligente” con innovación tecnológica, inclusivos, sostenibles y resilientes	Porcentaje de incremento en el monto de ventas en actividades del sector Turísticos del DMQ	$((\text{monto de ventas año } t - \text{monto de ventas año } t-1) / \text{monto de ventas año } t-1) * 100$	porcentaje	Creciente	0	1,4 %	1,4 %	1,4 %	1,4 %	Incrementar en un 1,4% anual el monto de ventas en actividades del sector Turísticos del DMQ hasta el 2027*	Gerencia Técnica / Áreas Técnicas de la Empresa
Generar ingresos para el autofinanciamiento de la empresa	Porcentaje del monto de tasas recibidas en QT	Sumatoria de monto de tasas recibidas en el año T - sumatoria de monto de tasas recibidas en el año T -1 / sumatoria de monto de tasas recibidas en el año T -1	porcentaje	Creciente	0	10%	15%	20%	20%	Incrementar en 20% el monto de tasas recibidas en QT en relación al 2023**	Gerencia Técnica / Áreas Técnicas de la Empresa
	EBITI antes de transferencias	$((\text{Ingresos Totales antes de transferencias}) - (\text{Costos operacionales} + \text{costos de comercialización} + \text{gastos administrativos} + \text{otros gastos} - \text{depreciaciones})) / (\text{Ingresos Totales antes de transferencias}) * 100$	porcentaje	Creciente	25.82%	5.49 %	8.06 %	12.9 5%	14.5 3%	Alcanzar el 14.53% en el EBITI antes de transferencias hasta el 2027 ***	Gerencia Financiera Administrativa

Objetivos estratégicos de la EPMGDT	Indicador				Línea base	Metas					Responsables
	Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Tendencia		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Total	
Generar un conjunto de condiciones, productos y servicios turísticos que permitan ubicar al Distrito Metropolitano de Quito como destino accesible para visitantes locales, nacionales y extranjeros	Número de centros de facilitación turística implementados en la ruralidad del DMQ	Sumatoria de centros de facilitación turística implementados en la ruralidad del DMQ	centros de facilitación turística	Creciente	0	2	2	2	1	Implementar 7 centros de facilitación turística implementados en la ruralidad del DMQ hasta el 2027	Gerencia Técnica / Dirección de Desarrollo
Promover la innovación y conectividad integral de la ciudad relacionados con el sector turístico maximizando el desarrollo de oferta turística urbana y rural para incrementar el tiempo de estadía y el gasto de turistas en el destino	Número de rutas inteligentes implementadas	Sumatoria de rutas inteligentes implementadas	rutas inteligentes	Creciente	0	4	3	3	2	Implementar 12 rutas inteligentes implementadas al 2027	Gerencia Técnica / Dirección de Desarrollo
Transformar la EPMGDT a través de la gestión por procesos, generando productos innovadores, inclusivos y sostenibles en el marco del modelo de Destino turístico Inteligente	Número de procesos levantados y aprobados	Sumatoria de número de procesos levantados y aprobados	Procesos levantados y aprobados	Creciente	0	9** **	18	27	37	Levantar y aprobar 37 procesos al 2027	Jefatura de Planificación

*El monto de ventas del sector turístico del año 2023 ascendió a USD2.755,3 MILLONES con corte a febrero del 2024 (Fuente: Sistema de Rentas Internas – Turismo en cifras)

**El monto de las tasas recibidas en QT durante el año 2023 ascendió a USD. 2.892.033,18 con corte al 31 de diciembre de 2023 (Fuente: EPMGDT- Gerencia Financiera Administrativa)

***El EBITI antes de transferencias en el año 2023, se realiza con datos reales, donde los ingresos superan los gastos, adicionalmente se incluyó el saldo del Fideicomiso como ingreso del año, siendo este un fondo acumulado de los ingresos percibidos desde el 2019 al 2023. Para los años 2024 al 2027, se realiza el cálculo con datos proyectados, donde los ingresos son iguales a los gastos, disminuyendo la proyección del valor de depreciación en cada año

**** A partir de la aprobación del nuevo estatuto orgánico por procesos)

8. Articulación estratégica

Alinear los instrumentos de planificación, permite identificar la contribución de la Planificación estratégica al logro del Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (el cual contienen el plan de gobierno de la administración actual), este proceso permite alinear el sistema de monitoreo y seguimiento de la Empresa.

Gráfico 15 Alineación Estratégica



Fuente: Jefatura de Planificación

Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Talento Humano

8.1. Plan Nacional de Desarrollo 2024 – 2025- “Para el nuevo Ecuador”

Eje: Desarrollo Económico

Objetivo 4: Estimular el sistema económico y de finanzas públicas para dinamizar la inversión y las relaciones comerciales

Política: 4.1.: Profundizar la inserción estratégica de Ecuador en la comunidad internacional para contribuir al crecimiento y desarrollo económico:

Estrategia:

b) Generar espacio de promoción de la oferta cultural turística y patrimonial del país.

Objetivo 5: Fomentar de manera sustentable la producción mejorando los niveles de productividad

Política: 5.4.: Posicionar al destino Ecuador en el mercado nacional e internacional en función del desarrollo equilibrado de la oferta turística, generación de alianzas estratégicas y la gestión integral del territorio.

Estrategias

- a) Ampliar la conectividad de los sectores turísticos locales.
- b) Incrementar y diversificar la oferta de servicios turísticos, su competitividad y calidad de acuerdo con la demanda local e internacional, la integralidad territorial de los destinos, y con la participación coordinada de los actores del sector turístico.

Metas

10. Incrementar el ingreso de divisas por concepto de turismo receptor de USD 1.802,63 millones en el año 2022 a USD 2.434,00 millones al 2025.

11. Incrementar el número de entradas de visitantes no residentes al Ecuador de 1,2 millones en el año 2022 a 2,0 millones al 2025.

12. Incrementar la población con empleo en las principales actividades turísticas de 533.289 en el año 2022 a 550.000 al 2025.

8.2. Ministerio de Turismo del Ecuador

Se alinea con los elementos orientadores del Ministerio de turismo².

Visión: Convertir a Ecuador en el destino turístico pionero en Latinoamérica en la nueva era del turismo.

Misión: Convertir al Ecuador en un destino sostenible y competitivo, líder en Latinoamérica en un nuevo modo de hacer turismo, más natural, más sostenible, más inclusivo y, sobre todo, más beneficioso tanto para turistas como para comunidades residentes, garantizando en todo momento la protección del ambiente, las poblaciones locales y del turista como consumidor.

Objetivo Sectorial 1: Mejorar las estrategias de promoción empresarial y/o de los destinos turísticos en el territorio de acuerdo con demanda del mercado.

- **Meta:** Aumentar el número de mercados internacionales priorizados donde se promociona el destino Ecuador, de 2 en 2020 a 16 en 2025.

Objetivo Sectorial 2: Fortalecer las estrategias de oferta de productos en el territorio según demanda del mercado.

- **Meta:** Incrementar destinos asistidos técnicamente bajo lineamientos de sostenibilidad de 6 en 2020 a 50 en 2025.

Objetivo Sectorial 3: Implementar procesos de gestión turística e innovación de productos turísticos que permita mejorar la competitividad del sector

- **Meta:** Incrementar inversión privada en infraestructura turística de 200,95 en 2021 a 450,95 millones de dólares en 2025.

² Plan Sectorial de Turismo 2021-2025 del Ministerio de Turismo

8.3. Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Distrito Metropolitano de Quito.

En el Sector de Desarrollo Económico y Productivo se tiene la siguiente alineación:

Programa: Turismo Sostenible

Eje: 2. Trabajo, economía, producción, emprendimiento e innovación

Objetivo de Desarrollo:

1. Mejorar la calidad de vida e incrementar el bienestar de la población, con justicia, igualdad y equidad; mediante la generación de oportunidades y de fuentes de trabajo digno, de la reducción de brechas y el combate a la exclusión.

Objetivo de Gestión:

1.2 Generar condiciones para alcanzar un sistema económico dinámico, sostenible, inclusivo e innovador, que promueva las capacidades humanas y las potencialidades de los territorios, así como la creación y acceso a oportunidades, trabajo y medios de vida dignos.

Política: Desarrollar un sistema de gestión turística centrado en las necesidades de la población usuaria y proveedores de servicios turísticos.

Metas 2033: Alcanzar 1,5 millones de visitantes no residentes, al 2033

Programa: Fortalecimiento Institucional

Eje: 6. Gestión metropolitana

Objetivo de Desarrollo:

3. Alcanzar una gestión eficiente, participativa, desconcentrada y transparente; un municipio cercano a la ciudadanía.

Objetivo de Gestión:

3.1. Brindar servicios de calidad y atender de manera eficiente las necesidades de la población.

Política: Modernizar y ampliar las capacidades institucionales, de gobierno digital y tecnologías de la información y comunicaciones para mejorar la gestión municipal y la calidad en la prestación de servicios y trámites a la población

Metas 2033: Incrementar anualmente en 5% el índice de eficiencia de la gestión municipal al 2033

8.4. Programa de Gobierno de la Alcaldía de Quito

Objetivo del Plan de Gobierno: Mejorar la calidad de vida de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito encaminando hacia un futuro de justicia social y ambiental en donde se

asegure el ejercicio de derechos y se promueva la generación de oportunidades, recuperando así su referencialidad nacional e internacional.

Eje: 2. Trabajo, economía, producción, emprendimiento e innovación

- Turismo
 - Facilitar la inversión turística nacional y extranjera con incentivos municipales disponibles.
 - Consolidar una oferta cultural, gastronómica y de entretenimiento nocturno los siete días de la semana a lo largo de las distintas centralidades de la ciudad.
 - Desarrollar los contenidos y recorridos que recojan la historia de las diferentes centralidades de la ciudad, sus 1.500 barrios y sus 33 parroquias rurales.
 - Implementar, junto con la participación e inversión de los actores privados y comunitarios, mecanismos para la promoción turística, el equipamiento, definición y mejoramiento de rutas urbanas y rurales, así como su difusión.
 - Construir, con la participación de los actores privados y comunitarios, una oferta que promueva el turismo rural, cultural, vivencial, ecológico, de deportes, aventura, gastronómico y otros.

9. Líneas de acción

Las líneas de acción definen en forma más específica el tipo de trabajo que podría realizarse para implementar una estrategia. A continuación, se visualiza las líneas de acción alineada a cada estrategia y objetivo estratégico:

Tabla 22 Líneas de acción

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	LINEA DE ACCIÓN
Promover la correcta gestión de procesos de decisión pública-privada para gestionar el destino turístico con visión de desarrollo, eficiencia e inclusión	Planificación participativa con los actores público y privado del sector turístico	Diseño y coordinación del plan de seguridad turística
		Diseñar, elaborar, aprobar e implementar el Plan Maestro de Ciudad articulado a las estrategias del destino turístico inteligente
	Implementación de un Modelo de gestión de un destino Turístico Inteligente	Levantar un Diagnóstico para el proceso de adhesión y certificación del DMQ como DTI
		Implementación del modelo de gestión DTI para el DMQ
	Implementación del Sistema de Información Turística	Implementar y fortalecer las herramientas de gestión de datos e información del sector turístico para la toma de decisiones
		Diseño y actualización de indicadores del sector turístico
Fomentar servicios de calidad turística para mejorar las condiciones de la industria turística generando un entorno adecuado para los turistas nacionales e internacionales.	Regulación de establecimiento turísticos	Levantamiento de encuestas de perfiles de turistas y su analítica respectiva
		Actualización continua del catastro de establecimientos turísticos a través de inspecciones de regulación y operativos de control
	Fortalecimiento de los procesos de certificación de calidad de los establecimientos turísticos	Asesoría a empresarios que desarrollan actividades turísticas en el DMQ
		Reestructurar los procesos del programa de calidad adaptadas al modelo de gestión de destinos turísticos inteligentes
Impulsar el desarrollo sostenible de los destinos turísticos buscando la armonización económica-medio ambiental y socio cultural	Profesionalización de los actores público y privados de la industria turística	Impulsar la calidad turística en toda la cadena de valor del turismo a través de eventos de capacitación para actores de la industria
		Vinculación conceptual del turismo sostenible con la planificación urbana para el desarrollo turístico (PUGS)
		Implementar la estrategia de turismo sostenible en parroquias de DMQ

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIA	LINEA DE ACCIÓN
	con vocación turística del DMQ	Certificación de experiencias turísticas sostenibles
		Actualización del catastro de atractivos turísticos
		Implementación de centros de facilitación turística (infraestructura sostenible, turismo rural y comunitario, nuevas experiencias turísticas)
		Generación de otros productos turísticos
Incrementar el desarrollo y promoción del turismo y la industria de reuniones del Distrito Metropolitano de Quito, mediante la alianza con el sistema turístico y otros sectores productivos y posicionamiento a Quito como “Destino turístico inteligente” con innovación tecnológica, inclusivos, sostenibles y resilientes.	Posicionamiento y promoción del DMQ como destino turístico y de reuniones a nivel local, nacional e internacional a través del desarrollo de productos turísticos innovadores, resilientes e inclusivos	Coordinar y organizar acciones promocionales del DMQ como destino turístico a nivel local, nacional e internacional promoviendo el incremento de visitantes y el gasto turístico
		Coordinar y organizar acciones para la captación de eventos nacionales e internacionales para el DMQ
		Fortalecimiento de capacidades a la industria MICE
Generar ingresos para el autofinanciamiento de la empresa	Generación de ingresos económicos de la empresa a través de las líneas de negocio y las diferentes recaudaciones por tasas y asignaciones municipales	Readecuar y fortalecer Unidades de Negocio para la autogestión financiera de la empresa
		Generar alianzas estratégicas tanto pública y privadas que generen ingresos económicos para la Empresa
		Generar un uso eficiente de los ingresos por efecto de las tasas de facilidades turísticas y turismo
Generar un conjunto de condiciones, productos y servicios turísticos que permitan ubicar al Distrito Metropolitano de Quito como destino accesible para visitantes locales, nacionales y extranjeros.	Implementación de facilidades turísticas en sitios del DMQ con potencialidad turística para mejorar la accesibilidad de visitantes locales, nacionales y extranjeros	Implementar facilidades turísticas en sitios del DMQ con potencialidad turística para mejorar la accesibilidad de visitantes locales, nacionales y extranjeros
	Diseño y articulación del Modelo de accesibilidad para sitios patrimoniales según el ...	Trabajo con museos, teatros públicos y privados (y la Ronda) para la vinculación en temas de calidad y accesibilidad/ Implementación del modelo de accesibilidad para sitios patrimoniales.
	Implementación de estrategias de comunicación de posicionamiento institucional y de destino	Difundir información eficaz, transparente y entendible sobre el Destino y la gestión institucional de Quito Turismo, mediante acciones comunicacionales específicas
Promover la innovación y conectividad integral de la ciudad relacionados con el sector turístico maximizando el desarrollo de oferta turística urbana y rural para incrementar el tiempo de estadía y el gasto de turistas en el destino.	Implementación del modelo de gestión de nodos turísticos complementarios vinculados a la planificación urbana y rural en articulación con otros actores	Desarrollar e Implementar rutas y circuitos turísticos inteligentes
		Implementar nodos turísticos complementarios para el desarrollo productivo sostenible en el DMQ
	Desarrollar e Implementar herramientas tecnológicas en función de los objetivos y requisitos de un Destino Turístico Inteligente	Renovación y mejoramiento continuo de los portales web institucionales y promoción del destino Implementar y mantener herramientas tecnológicas de promoción y comercialización en los portales digitales de la Empresa para promocionar el destino a nivel nacional e internacional
Transformar la EPMGDT a través de la gestión por procesos, generando productos innovadores, inclusivos y sostenibles en el marco del modelo de Destino turístico Inteligente	Implementación de un modelo gestión institucional adaptado a los requerimientos de los nuevos productos turísticos inteligentes	Reformar el Estatuto Orgánico y manual de puestos
		Levantar procesos institucionales de la Empresa
		Establecimiento de indicadores empresariales pertinentes para el seguimiento y manejo eficiente de las metas institucionales
		Mejorar la cultura organizacional de la empresa
		Fortalecimiento e implementación de servicios tecnológicos y de operación institucionales

Fuente: Jefatura de Planificación – Taller de construcción del PEI

Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Planificación

10. Programación anual y plurianual

El Plan Plurianual de Inversiones constituye un insumo dentro del marco de los instrumentos de planificación e inversión pública, el cual comprende la priorización y programación de los recursos financieros que se destinarán hacia los programas estratégicos de la Empresa para los próximos 4 años. Tiene por objetivo asegurar la sostenibilidad de los programas y proyectos, el mismo representa un referente orientador de la gestión institucional y los objetivos estratégicos institucionales.

Asimismo, permite gestionar y planificar las inversiones a largo plazo de manera efectiva, garantizando que los recursos se utilicen de manera eficiente para lograr los objetivos y prioridades establecidos por la Empresa. Por este motivo, el Plan Plurianual de Inversión forma parte de las herramientas de gestión institucional.

De acuerdo al Plan Plurianual de Inversión 2024 – 2027 la EPMGDT planifica ejecutar en los próximos 4 años acciones orientadas hacia el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Empresa.

Además, se encuentra alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, al Plan Nacional de Desarrollo 2021 -2025, al Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2021 -2033, y al Plan de Gobierno del DMQ2023 - 2027, y consolida la información del programa de inversión que Quito Turismo gestionará para el período 2024 – 2027, por lo que es una herramienta que sustenta la toma de decisiones y continuidad a la gestión institucional.

Tabla 23 Cronograma de acción

ESTRATEGIA	LINEA DE ACCIÓN	2024	2025	2026	2027
Planificación participativa con los actores público privados del sector turístico	Diseño y coordinación del plan de seguridad turística				
	Diseñar, elaborar, aprobar e implementar el Plan Maestro de Ciudad articulado a las estrategias del destino turístico inteligente				
Implementación de un Modelo de gestión de un destino Turístico Inteligente	Levantar un Diagnóstico para el proceso de adhesión y certificación del DMQ como DTI				
	Implementación del modelo de gestión DTI para el DMQ				
Implementación del Sistema de Información Turística	Implementar y fortalecer las herramientas de gestión de datos e información del sector turístico para la toma de decisiones				
	Diseño y actualización de indicadores del sector turístico				
	Levantamiento de encuestas de perfiles de turistas y su analítica respectiva				
Regulación de establecimiento turísticos	Actualización continua del catastro de establecimientos turísticos a través de inspecciones de regulación y operativos de control				
Fortalecimiento de los procesos de certificación de calidad de los establecimientos turísticos	Asesoría a empresarios que desarrollan actividades turísticas en el DMQ				
	Reestructurar los procesos del programa de calidad adaptadas al modelo de gestión de destinos turísticos inteligentes				
Profesionalización de los actores público y privados de la industria turística	Impulsar la calidad turística en toda la cadena de valor del turismo a través de eventos de capacitación para actores de la industria				
Implementación de la estrategia de turismo sostenible en parroquias con vocación turística del DMQ	Vinculación conceptual del turismo sostenible con la planificación urbana para el desarrollo turístico (pug)				
	Implementar la estrategia de turismo sostenible en parroquias de DMQ				

ESTRATEGIA	LINEA DE ACCIÓN	2024	2025	2026	2027
	Certificación de experiencias turísticas sostenibles				
	Actualización del catastro de atractivos turísticos				
	Implementación de centros de facilitación turística (infraestructura sostenible, turismo rural y comunitario, nuevas experiencias turísticas)				
	Generación de otros productos turísticos				
Posicionamiento y promoción del DMQ como destino turístico y de reuniones a nivel local, nacional e internacional a través del desarrollo de productos turísticos innovadores, resilientes e inclusivos	Coordinar y organizar acciones promocionales del DMQ como destino turístico a nivel local, nacional e internacional promoviendo el incremento de visitantes y el gasto turístico				
	Coordinar y organizar acciones para la captación de eventos nacionales e internacionales para el DMQ				
	Fortalecimiento de capacidades a la industria MICE				
Generación de ingresos económicos de la empresa a través de las líneas de negocio y las diferentes recaudaciones por tasas y asignaciones municipales	Readecuar y fortalecer Unidades de Negocio para la autogestión financiera de la empresa				
	Generar alianzas estratégicas tanto pública y privadas que generen ingresos económicos para la Empresa				
	Generar un uso eficiente de los ingresos por efecto de las tasas de facilidades turísticas y turismo				
Implementación de facilidades turísticas en sitios del DMQ con potencialidad turística para mejorar la accesibilidad de visitantes locales, nacionales y extranjeros	Implementar facilidades turísticas en sitios del DMQ con potencialidad turística para mejorar la accesibilidad de visitantes locales, nacionales y extranjeros				
Diseño y articulación del Modelo de accesibilidad para sitios patrimoniales según el ...	Trabajo con museos, teatros públicos y privados (y la Ronda) para la vinculación en temas de calidad y accesibilidad/ Implementación del modelo de accesibilidad para sitios patrimoniales.				
Implementación de estrategias de comunicación de posicionamiento institucional y de destino	Difundir información eficaz, transparente y entendible sobre el Destino y la gestión institucional de Quito Turismo, mediante acciones comunicacionales específicas				
Implementación del modelo de gestión de nodos turísticos complementarios vinculados a la planificación urbana y rural en articulación con otros actores	Desarrollar e Implementar rutas y circuitos turísticos inteligentes				
	Implementar nodos turísticos complementarios para el desarrollo productivo sostenible en el DMQ				
Desarrollar e Implementar herramientas tecnológicas en función de los objetivos y requisitos de un Destino Turístico Inteligente	Renovación y mejoramiento continuo de los portales web institucionales y promoción del destino				
	Implementar y mantener herramientas tecnológicas de promoción y comercialización en los portales digitales de la Empresa para promocionar el destino a nivel nacional e internacional				
Implementación de un modelo gestión institucional adaptado a los requerimientos de los nuevos productos turísticos inteligentes	Reformar el Estatuto Orgánico y manual de puestos				
	Levantar procesos institucionales de la Empresa				
	Establecimiento de indicadores empresariales pertinentes para el seguimiento y manejo eficiente de las metas institucionales				
	Mejorar la cultura organizacional de la empresa				
	Fortalecimiento e implementación de servicios tecnológicos y de operación institucionales				

Fuente: Jefatura de Planificación – Taller de construcción del PEI

Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Planificación

Tabla 24 Plan Plurianual de Inversión 2024 – 2027 - Ingresos

GRUPO	DETALLE DEL GRUPO DE INGRESO	2024 (USD)					2025 (USD)					2026 (USD)			2027 (USD)		
		RECURSOS FISCAL ES (A)	RECURSOS PROPI OS (B)	INCREMENTO DE PROPI OS (C)	TOTAL PROPI OS D=(B+C)	TOTAL FISCAL ES Y PROPI OS (A+D)	RECURSOS FISCAL ES (A)	RECURSOS PROPI OS (B)	INCREMENTO DE PROPI OS (C)	TOTAL PROPI OS D=(B+C)	TOTAL FISCAL ES Y PROPI OS (A+D)	RECURSOS FISCAL ES (A)	RECURSOS PROPI OS (B)	TOTAL	RECURSOS FISCAL ES (A)	RECURSOS PROPI OS (B)	TOTAL
13	Tasas y Contribuciones		1.358.925,22		1.358.925,22	1.358.925,22	0,00	1.300.000,00		1.300.000,00	1.300.000,00	0,00	1.313.000,00	1.313.000,00	0,00	1.326.000,00	1.326.000,00
14	Venta de Bienes y Servicios Operativos		237.500,00		237.500,00	237.500,00	0,00	311.224,00		311.224,00	311.224,00	0,00	360.614,00	360.614,00	0,00	376.423,00	376.423,00
17	Rentas de Inversiones y Multas		228.900,00		228.900,00	228.900,00	0,00	219.900,00		219.900,00	219.900,00	0,00	220.300,00	220.300,00	0,00	220.700,00	220.700,00
18	Transferencias o Donaciones Corrientes	530.900,20				530.900,20	530.900,20				530.900,20	530.900,20		530.900,20	530.900,20		530.900,20
19	Otros Ingresos		34.600,00		34.600,00	34.600,00		34.600,00		34.600,00	34.600,00		34.600,00	34.600,00		34.600,00	34.600,00
28	Transferencias o Donaciones de Capital e inversión del Sector Público	1.669.099,80			0,00	1.669.099,80	1.800.000,00			0,00	1.800.000,00	1.800.000,00		1.800.000,00	1.800.000,00		1.800.000,00
37	Saldos Disponibles		800.000,00		800.000,00	800.000,00	0,00	300.000,00		300.000,00	300.000,00		300.000,00	300.000,00		300.000,00	300.000,00
38	Cuentas pendientes por cobrar		2.299.891,82	1.300.758	3.600.649,82	3.600.649,82	0,00	2.357.440,18	1.105.000,00	3.462.440,18	3.462.440,18		1.500.000,00	1.500.000,00		1.500.000,00	1.500.000,00
	TOTAL INGRESOS	2.200.000	4.959.817,04	1.300.758	6.260.575,04	8.460.575,04	2.330.900,20	4.523.164,18	1.105.000	5.628.164,18	7.959.064,38	2.330.900,20	3.728.514,00	6.059.414,20	2.330.900,20	3.757.723	6.088.623,20

Fuente: Plan Plurianual de Inversión
 Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Planificación
 Corte: marzo 2024

- Nota 1: Recursos Municipales que constan en la Ordenanza PMU No.009-2023 aprobada el 05 de diciembre de 2023, no obstante, los valores pueden variar cuando se formulan las proformas presupuestarias en los años correspondientes.
- Nota 2: En el grupo 37 de Saldos Disponibles para el 2024 corresponde a los saldos de caja bancos cuyo valor a la fecha asciende a \$800.000,00 y son aquellos rubros que por alguna circunstancia no pudieron ser ejecutados en el ejercicio económico del 2023 y que se trasladan al siguiente año.
- Nota 3: En el grupo 38 de Cuentas pendientes por cobrar para el 2024 se registra los valores de la sumatoria de la recaudación total al 2021, 2022 y la de enero a diciembre de 2023 proveniente del Fondo de Promoción y Desarrollo Turísticos del DMQ-Tasa de Facilidades y Servicios Turísticos que se encuentran en el fideicomiso. Información consta en Informe Financiero Presupuesto 2024.

Tabla 25 Plan Plurianual de Inversión 2024 – 2027 – Gastos

GRUPO	DETALLE DEL GRUPO DE GASTO	2024 (USD)					2025 (USD)					2026 (USD)			2027 (USD)		
		CODIFICADO RECURSOS FISCAL ES (A)	CODIFICADO RECURSOS PROPI OS (B)	INCREMENTO DE PROPI OS (C)	TOTAL PROPI OS D=(B+C)	TOTAL FISCAL ES Y PROPI OS (A+D)	FISCAL ES (A)	PROPI OS (B)	INCREMENTO DE PROPI OS (C)	TOTAL PROPI OS D=(B+C)	TOTAL FISCAL ES Y PROPI OS (A+D)	FISCAL ES (A)	PROPI OS (B)	TOTAL	FISCAL ES (A)	PROPI OS (B)	TOTAL
Turismo Sostenible	73 Bienes y Servicios para Inversión	189.004,06				189.004,06					0,00			0,00			0,00
	77 Otros Egresos de Inversión	40.367,86				40.367,86					0,00			0,00			0,00
	71 Egresos en personal de inversión	172.702,78	86.754,15		86.754,15	259.456,93					0,00			0,00			0,00
	73 Bienes y Servicios para Inversión	1.267.025,10	206.000,00	690.000,00	896.000,00	2.163.025,10	1.800.000,00		605.000,00	605.000,00	2.405.000,00	1.800.000,00		1.800.000,00	1.800.000,00		1.800.000,00
	TOTAL TURISMO SOSTENIBLE	1.669.099,80	292.754,15	690.000,00	982.754,15	2.651.853,95	1.800.000,00	0,00	605.000,00	605.000,00	2.405.000,00	1.800.000,00	0,00	1.800.000,00	1.800.000,00	0,00	1.800.000,00
Fortalecimiento Institucional	53 Bienes y Servicios de Consumo	511.338,24	2.373.940,44	208.290,00	2.582.230,44	3.093.568,68	447.028,20	2.263.122,73	500.000,00	2.763.122,73	3.210.150,93	447.028,20	1.465.972,55	1.913.000,75	447.028,20	1.490.181,55	1.937.209,75
	57 Otros Egresos Corrientes	11.561,96	1.300,00		1.300,00	12.861,96	73.872,00			0,00	73.872,00	73.872,00		73.872,00	73.872,00		73.872,00
	58 Del Presupuesto General del Estado			25.000,00	25.000,00	25.000,00				0,00	0,00			0,00			0,00
	63 Bienes y Servicios para la producción		23.260,00		23.260,00	23.260,00		32.500,00		32.500,00	32.500,00		35.000,00	35.000,00		40.000,00	40.000,00
	84 Bienes de larga duración (Propiedades planta y equipo)	8.000,00	26.400,00	320.340,00	346.740,00	354.740,00	10.000,00			0,00	10.000,00	10.000,00		10.000,00	10.000,00		10.000,00
	51 Egresos en personal		2.242.162,45	57.128,00	2.299.290,45	2.299.290,45		2.227.541,45		2.227.541,45	2.227.541,45		2.227.541,45	2.227.541,45		2.227.541,45	2.227.541,45
	TOTAL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	530.900,20	4.667.062,89	610.758,00	5.277.820,89	5.808.721,09	530.900,20	4.523.164,18	500.000,00	5.023.164,18	5.554.064,38	530.900,20	3.728.514,00	4.259.414,20	530.900,20	3.757.723,00	4.288.623,20
	TOTAL DEL GASTO	2.200.000	4.959.817,04	1.300.758	6.260.575,04	8.460.575,04	2.330.900,20	4.523.164,18	1.105.000	5.628.164,18	7.959.064,38	2.330.900,20	3.728.514,00	6.059.414,20	2.330.900,20	3.757.723,00	6.088.623,20

Fuente: Plan Plurianual de Inversión
 Elaborado por: EPMGDT – Jefatura de Planificación
 Corte: marzo 2024

11. Seguimiento y evaluación

Considerando que los Planes Estratégicos Institucionales en su parte operativa comprenden tanto proyectos de inversión reflejados en el Plan Anual de Inversiones (PAI), como actividades de gasto corriente detalladas en el Presupuesto Operativo Anual (POA), es importante destacar que Quito Turismo cuenta con un único proyecto de inversión centrado en la implementación de la gestión del destino turístico inteligente, que se ejecutará durante los 4 años (coincidiendo con la vigencia de este PEI), y ha planificado actividades de gasto corriente que garantizan un funcionamiento adecuado y sostenible de la empresa en miras a la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa y por ende a la consecución de la misión y visión plasmadas en este PEI.

La metodología de seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico 2024 – 2027, se basa en el cumplimiento de las metas establecidas en los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las líneas de acción que tienen una relación directa con las metas establecidas en el POA-PAI de la Empresa para el periodo cuatrianual y sus proyecciones de ejecución que se muestran en el cronograma de acción.

La valoración del nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y las líneas de acción se realizará comparando el valor alcanzado en cada una de las metas en relación con el valor programado, con lo cual se puede determinar el cumplimiento de cada uno de estos en virtud de los resultados alcanzados.

A) El análisis de resultados alcanzados:

Se utilizará los criterios de semaforización, con el fin de facilitar la comprensión de los resultados alcanzados. A continuación, se muestran las categorías definidas con sus respectivos criterios:

Tabla 26 Criterio de Semaforización

ALERTA	CUMPLIMIENTO	SCORE CUALITATIVO	ACCIONES
ESTADO DESEADO	SCORE ≥ 95 al 100%	EXCELENTE	Reconocimiento
ALERTA AMARILLA	80 $\leq$ SCORE < 95	MUY BUENA	Acción preventiva
ALERTA NARANJA	65 $\leq$ SCORE < 80	SATISFECHO	acción correctiva
ALERTA ROJA	SCORE < 65	INSUFICIENTE	Acción correctiva inmediata

Elaboración: Jefatura de Planificación

Como medios de verificación se registrarán los informes técnicos de avance de los responsables de cada dirección, responsables de las actividades planificadas. Los informes de gestión a nivel de objetivos estratégicos se consolidarán semestralmente mientras que las metas operativas establecidas en el POA-PAI 2024 podrán ser monitoreadas mensualmente.

B) Explicación de las desviaciones causadas:

Se contará con una matriz de seguimiento mensual que permitirá registrar las observaciones y/o justificaciones que den cuenta de la diferencia entre los resultados alcanzados y planificados de las actividades ejecutadas los cuales están vinculados con el ejercicio presupuestario de la Empresa establecidos en sus respectivos POA_PA, para el cuál se ha definido un grupo de indicadores con periodicidad mensual.

C) Medidas correctivas Plan de acción:

Para implementar medidas correctivas y un plan de acción ante desviaciones en el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional, se seguirán los siguientes pasos:

1. Identificación de desviaciones: Analizar los resultados alcanzados en comparación con los valores programados y determinar las áreas en las que se presentan desviaciones significativas.
2. Análisis de causas: Investigar las razones detrás de las desviaciones identificadas. Esto puede implicar revisar los procesos, identificar posibles problemas de recursos, capacidades insuficientes, cambios en el entorno, entre otros factores.
3. Priorización de desviaciones: Clasificar las desviaciones identificadas según su impacto en los objetivos estratégicos y su urgencia en ser abordadas.
4. Desarrollo de medidas correctivas: Diseñar acciones específicas y concretas para abordar cada desviación identificada. Estas medidas deben ser realistas, alcanzables y estar orientadas a corregir las causas subyacentes de las desviaciones.
5. Asignación de responsabilidades: Definir quiénes serán los responsables de implementar cada medida correctiva y asegurar que cuenten con los recursos necesarios para llevar a cabo sus tareas.
6. Establecimiento de plazos: Definir plazos claros y realistas para la implementación de cada medida correctiva.
7. Seguimiento y monitoreo: Realizar un seguimiento continuo del progreso de la implementación de las medidas correctivas y ajustarlas según sea necesario. Esto puede incluir reuniones periódicas de seguimiento y reportes de avance.
8. Evaluación de impacto: Evaluar el impacto de las medidas correctivas implementadas en el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos. Esto ayudará a determinar la eficacia de las acciones tomadas y realizar ajustes adicionales si es necesario.

Al implementar este proceso de medidas correctivas y plan de acción, la empresa estará mejor preparada para abordar las desviaciones y garantizar el logro de sus objetivos estratégicos a lo largo del período del Plan Estratégico Institucional.

12. Glosario de términos y abreviaturas

Alimentos y bebidas	Son alimentos y bebidas los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar alimentos y bebidas a las personas en cualquiera de sus modalidades.
Alojamientos	Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.
DMQ	Distrito Metropolitano de Quito.
EPMGDT	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo.
Operación e intermediación	Las actividades de operación e intermediación turística, las cuales deben ser adecuadas a la realidad comercial que se desarrolla en el sector, con la integración de la oferta turística a las necesidades de los consumidores.
PUAE	Proyecto Urbanístico Arquitectónico Especial.
QT	Quito Turismo.
Turismo	El turismo hace referencia a la actividad de los visitantes (RIET 2008 §. 2.9.).
Transporte aéreo	Vuelos comerciales, fletados o privados con finalidades de trasportación turísticas.
Transporte marítimo	Transportación fluvial o marítima comerciales, fletados o privados con finalidades turísticas.
Transporte terrestre:	Transportación terrestre de forma comerciales, fletados o privados con finalidades turísticas.

13. Bibliografía / Fuentes de consulta

- Convenio de Descentralización de competencias concernientes al otorgamiento del registro de turismo desde el Gobierno central de la República de Ecuador al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (9 de Abril de 2008). Quito.
- Convenio de transferencia de competencias entre el Ministerio de Turismo y el Municipio del Distrito Metropolitano. (31 de Agosto de 2001). Quito.
- Desarrollo, B. I. (2023). *Diagnóstico del destino: Distrito Metropolitano de Quito*.
- Ecuador, B. C. (2023). *Programación Macroeconómica Sector Real*.
- INEC, I. N. (s.f.). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sitios/micrositios_visualizadores/
- Mundial, B. (s.f.). *Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/country/ecuador>
- Ortiz, J. G. (2020). *CRISIS ECONÓMICA DEL ECUADOR: UNA MIRADA AL SECTOR MICROEMPRESARIAL POST COVID-19*. Manabí: UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria.
- Quiport. (marzo de 2023). www.aeropuertoquito.aero. Obtenido de <https://www.aeropuertoquito.aero/es/historia-aeropuerto.html#:~:text=6%20de%20agosto%20de%201960>
- Quito, C. M. (2021). *Ordenanza 0309*. Quito: Art. 14 y 15.
- Reinoso Pacheco, R. A. (2021). *Análisis vulcanológico de la Hoya de Guayllabamba*. Quito.
- TANDEM. (2022). *Informe de Calidad de Vida*. Quito.
- UNISDR. (2016). *Indicadores y terminología relacionados con la GRED*. New York: ONU.
- Villarreal, F. (2022). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/publicaciones/editoriales/estimacion-de-perdidas-y-danos-ocasionados-por-el-paro-nacional-de-junio-de-2022>
- Zamora, L. G. (2018). *Sistema integrado de gestión de monitoreo de riesgos más allá de las ISO*. Madrid: DialNet Universidad de la Rioja.

14. Índice de Tablas

Tabla 1 Visitantes no residentes a nivel nacional y del Distrito Metropolitano de Quito año 2023	12
Tabla 2 Ranking de los visitantes no residentes en el Distrito Metropolitano de Quito año 2023	13
Tabla 3 Composición de los sectores económicos del Ecuador (Promedio del periodo 2013 -2022)	17
Tabla 4 Ventas de las actividades del sector turístico en el DMQ 2022-2023	20
Tabla 5 Evolución de la pobreza y pobreza extrema en Ecuador 2019-2023.....	24
Tabla 6 Distribución de la población en cifras de empleo 2020-2023	25

Tabla 7 Principales resultados de empleo en el Distrito Metropolitano de Quito	25
Tabla 8 Rama de actividad económica para el sector turístico 2023	26
Tabla 9 Ranking de actividades económicas para el sector turístico 2023	26
Tabla 10 Análisis del Ámbito Competencial	28
Tabla 11 Mapa de Actores y su relación con las áreas técnicas de Quito Turismo	36
Tabla 12 Mapa de Actores – Dispersión	37
Tabla 13 Datos Generales EPMGDT	38
Tabla 14 Histórico de eventos adversos en la EPMGDT	40
Tabla 15 Identificación de las amenazas de la EMPGDT Quito Turismo	43
Tabla 16 Identificación de las Vulnerabilidades de la EMPGDT	45
Tabla 17 Cálculo y Clasificación del Riesgo en la EPMGDT	47
Tabla 18 Matriz de Estimación de Riesgos de la EPMGDT 2024	48
Tabla 19 Políticas de acuerdo a Ejes Estratégicos	52
Tabla 20 Objetivos Estratégicos	55
Tabla 21 Indicadores asociados a Objetivos Estratégicos	61
Tabla 22 Líneas de acción	67
Tabla 23 Cronograma de acción	69
Tabla 24 Plan Plurianual de Inversión 2024 – 2027 - Ingresos	71
Tabla 25 Plan Plurianual de Inversión 2024 – 2027 – Gastos	71
Tabla 26 Criterio de Semaforización	72

15. Índice de Gráficos

Gráfico 1 Evolución del número visitantes no residentes al Distrito Metropolitano de Quito 2017 - 2023	13
Gráfico 2 Evolución de la Tasa de ocupación hotelera en el Distrito Metropolitano de Quito 2018 - 2023	14
Gráfico 3 Estacionalidad de visitantes, tasa de ocupación hotelera, reservaciones turísticas y tráfico aéreo 2023	15
Gráfico 4 PIB a valor constante 2013 - 2023 (en millones USD)	16
Gráfico 5 Principales exportaciones no petroleras y mineras (millones de USD.) año 2023	19
Gráfico 6 Balanza Turística (Divisas por turismo en millones USD.) acumulada al III trimestre 2023	20
Gráfico 7 Pirámide poblacional para el DMQ con datos del censo 2022	22
Gráfico 8 Personas en movilidad por nacionalidad de 2017-2022	23
Gráfico 9 Estructura Orgánica de Quito Turismo	29
Gráfico 10 Estructura por procesos de Quito Turismo	30
Gráfico 11 Cadena de Valor	33
Gráfico 12 Ubicación Espacial de la EPMGDT “Quito Turismo”	39
Gráfico 13 Ejes Estratégicos Transversales	53
Gráfico 14 Mapa estratégico	60
Gráfico 15 Alineación Estratégica	64

16. Anexos

- Matriz de competencias
- Fichas de indicadores estratégicos

17. Firmas de responsabilidad

Quito, 20 de mayo de 2024

Elaborado por:	
Alejandra Llanos ANALISTA DE PLANIFICACIÓN 2	Richard Correa COORDINADOR DE PLANIFICACIÓN
Revisado por:	
Katy Lema JEFE DE PLANIFICACIÓN	Oscar López GERENTE TÉCNICO
Aprobado por:	
Etzon Romo GERENTE GENERAL	