

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. EPMGDT-GG-ER-2024-099

**LA GERENCIA GENERAL
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO**

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 225, numerales 3 y 4 de la Constitución de la República del Ecuador señala que el sector público comprende, entre otros: *“(...) 3) Los organismos y entidades creados por la Ley para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado; y, 4) Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos”;*
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que le sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;*
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;
- Que,** el artículo 229 de la Constitución de la República establece que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores;
- Que,** el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador, consagra que 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;
- Que,** el último inciso del artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público señala que, en las empresas públicas, sus filiales, subsidiarias o unidades de negocio, se aplicara lo dispuesto en el Título IV de la Ley Orgánica de Empresas Públicas;
- Que,** el artículo 1 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), establece que: *“Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector*

financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República.”;

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas define: *“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. [...]”;*

Que, el artículo 6 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas señala los órganos de dirección y administración de las empresas públicas, siendo el Directorio y la Gerencia General;

Que, el artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas señala como atribuciones del Directorio: [...] 7. *Aprobar y modificar el Orgánico Funcional de la Empresa sobre la base del proyecto presentado por el Gerente General*” [...];

Que, el artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas prescribe los deberes y atribuciones del Gerente General, entre las cuales constan: “[...] 2. *Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio. [...] 18. Las demás que le asigne esta Ley, su Reglamento General y las normas internas de cada empresa. [...]”;*

Que, el inciso segundo del artículo 17 del Título IV "DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS", de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, determina que el Directorio deberá expedir las normas internas de administración del talento humano, regulando entre otros, los mecanismos de ingreso, ascenso, promoción, régimen disciplinario, vacaciones y remuneraciones del talento humano de la empresa;

Que, el artículo 123 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito establece: *“Las empresas públicas metropolitanas son personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa, de gestión y con potestad coactiva, cuya constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación se regula por la ley de la materia, las ordenanzas y las disposiciones contenidas en este capítulo”;*

Que, el artículo 134 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito dispone: *“Deberes y atribuciones del Directorio. - Son deberes y atribuciones del Directorio de una empresa pública metropolitana: [...] a. Cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico vigente; [...] o. Los demás que establezcan la ley de la materia y los reglamentos de la empresa pública metropolitana”;*

Que, el artículo 138 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito señala: *“Gerente General. - El (la) Gerente(a) General ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial, de su respectiva empresa y es responsable ante el Directorio por su gestión administrativa,*

técnica y financiera. El (la) Gerente(a) General está facultado para realizar todos los actos y contratos necesarios para el cumplimiento de los fines de la empresa a su cargo. [...]";

Que, el artículo 185 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito registra la creación de la "EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO";

Que, el artículo 01 del Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2021-223 de fecha 25 de agosto de 2021 emite la Norma Técnica para la Elaboración de los instrumentos de gestión institucional (...);

Que, en sesión ordinaria de 14 de diciembre de 2023 mediante RESOLUCIÓN 005-03-2023, el Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, resolvió, *"Nombrar a Etzon Romo, como Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo, quien ha sido elegido de la terna propuesta por el Señor Alcalde y Presidente del Directorio"*;

Que, mediante Acción de Personal 14-12-04-2023-I de 14 de diciembre de 2023, se designó en calidad de Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- al señor Etzon Romo;

Que, mediante Resolución 002-04-2024, de 31 de mayo de 2024, EPMGDT-SD-002-OR-2024, se conoce y aprueba el Plan Estratégico 2024 – 2027, de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.

Que, mediante INFORME TÉCNICO Nro. EPMGDT-JTH-2024-148 de 26 de noviembre de 2024, la Jefatura de Talento Humano remitió al Gerente General el INFORME TÉCNICO respecto al Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y la Estructura Orgánica, en el que se recomendó: *"Se recomienda la revisión y posterior envío de la propuesta del "Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico" mismo que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y la Estructura Orgánica de la empresa, al Directorio."*

Que, mediante INFORME FINANCIERO No. EPMGDT-JF-066-2024 2024 de 26 de noviembre de 2024, la Gerente Financiera Administrativa remitió al Gerente General, el Informe Financiero respecto al Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y la Estructura Orgánica, en el que se recomendó: *"En base a los antecedentes y análisis financiero, se recomienda poner en consideración del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, el presente informe en el que se determina la factibilidad financiera para llevar a cabo la propuesta "PROYECTO "ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO".*

Que, mediante INFORME JURÍDICO Nro. EPMGDT-GJ-012-2024 de 26 de noviembre de 2024, la Gerencia Jurídica remitió al Gerente General el INFORME JURÍDICO respecto al Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico que está

compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y la Estructura Orgánica, en el que concluyó y recomendó: *“Por lo expuesto, el Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y la Estructura Orgánica, cumple con la norma constitucional y legal vigente. En el mismo sentido, en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, se recomienda al Gerente General poner en conocimiento de los miembros del Directorio para su aprobación el “Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y la Estructura Orgánica”.*

Que, con fecha 27 de noviembre de 2024, el señor Gerente General acoge los informes técnico y financiero y jurídico; y, suscribe el Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y la Estructura Orgánica;

Que, mediante oficio Nro. EPMGDT-GG-2024-1717 de 27 de noviembre de 2024, el señor Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico puso en conocimiento de los miembros del Directorio el Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y la Estructura Orgánica;

Que, el Directorio se instaló en sesión ordinaria No. EPMGDT-SD-008-OR-2024, en la fecha y hora convocada, de manera presencial en el Despacho de Alcaldía;

Que, mediante Resolución No. 008-02-2024 en Sesión Ordinaria No. EPMGDT-SD-008-OR-2024 de 28 de noviembre de 2024, el Directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -QUITO TURISMO-, aprobó el Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y la Estructura Orgánica; de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas; y, dispuso al señor Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, la emisión inmediata de este, a través de una Resolución Administrativa.

En ejercicio de las facultades conferidas en el inciso segundo del artículo 17 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

RESUELVE:

Expedir la **REFORMA AL ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO - QUITO TURISMO**, mismo que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y por la Estructura Orgánica de la empresa.

TITULO I DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Art. 1.- La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo, define su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional.

Art. 2.- Misión y Visión: La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, define a su misión y visión institucional de la siguiente manera:

- a) **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.
- b) **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.

Art. 3.- Objetivos Estratégicos: Los objetivos estratégicos de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo son los siguientes:

- a) Promover la correcta gestión de procesos de decisión pública-privada para gestionar el destino turístico con visión de desarrollo, eficiencia e inclusión
- b) Fomentar servicios de calidad turística para mejorar las condiciones de la industria turística generando un entorno adecuado para los turistas nacionales e internacionales.
- c) Impulsar el desarrollo sostenible de los destinos turísticos buscando la armonización económica-medio ambiental y socio cultural.
- d) 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.
- e) Generar ingresos para el autofinanciamiento de la empresa.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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

Art. 4.- 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

TITULO II

DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

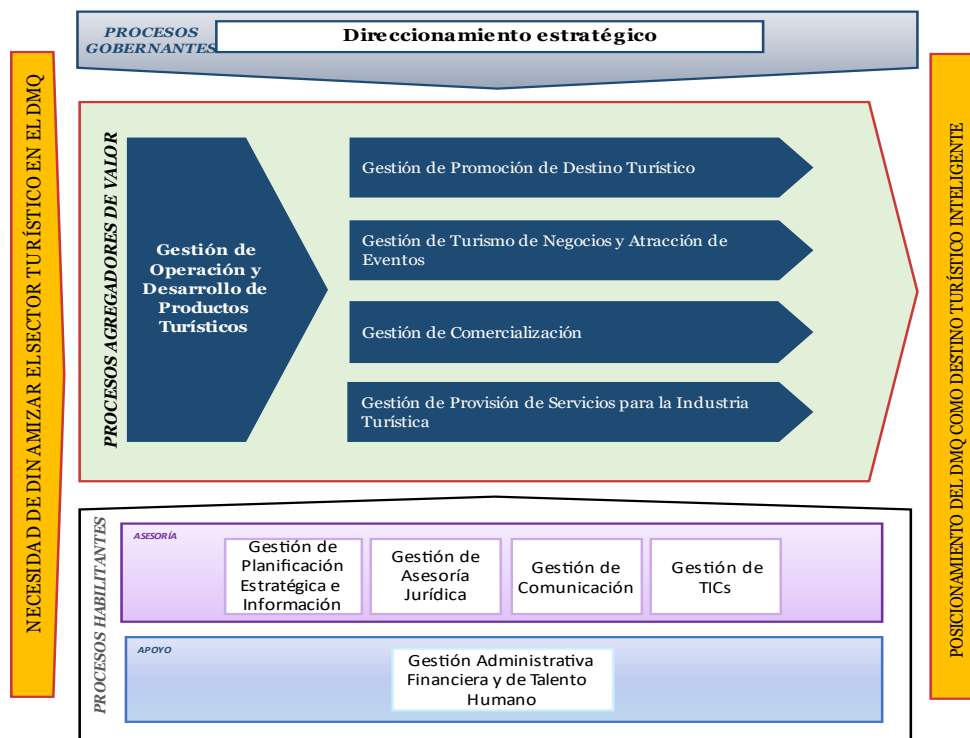
Art. 5.- Estructura organizacional por procesos: La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo para el cumplimiento de su misión, visión y objetivos estratégicos, adopta la modalidad organizacional por procesos, cuya metodología basada en el análisis permanente y en el mejoramiento continuo de los diferentes procesos institucionales, está orientada a la satisfacción del usuario.

Art. 6.- Procesos de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico: Los procesos que gestionan los productos y servicios de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, y estos corresponden a los siguientes:

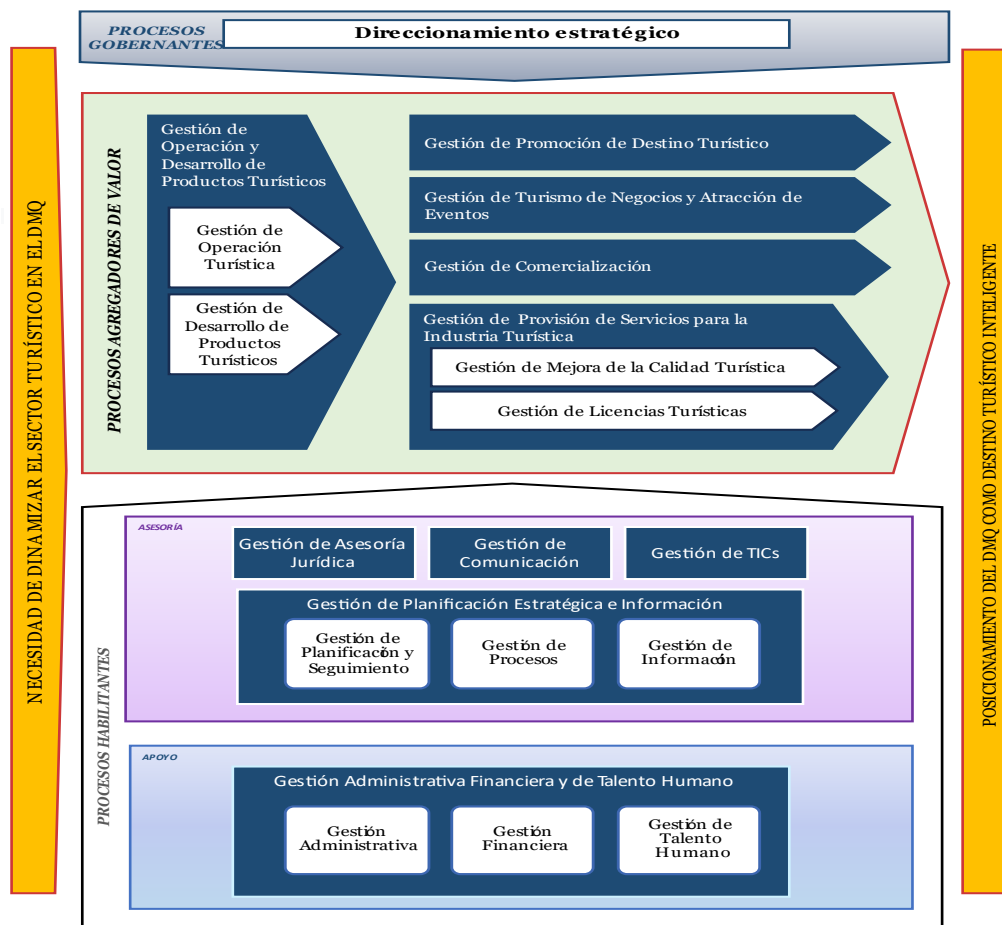
- Procesos Gobernantes:** Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos;
- Procesos Agregadores de Valor:** Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución, los mismos que se enfocan a cumplir la misión;
- Procesos Habilitantes de Asesoría:** Son aquellos procesos que proporcionar orientación, consejo o experiencia especializada a la organización o a sus áreas específicas; y,
- Procesos Habilitantes de Apoyo:** Son aquellos procesos que brindan recursos, servicios o herramientas necesarias para que las actividades puedan llevarse a cabo de manera eficiente.

Art. 7.- Representación gráfica de los procesos institucionales: Dentro de la representación gráfica tenemos dos elementos:

a) Cadena de Valor institucional



b) Mapa de Procesos



Art. 8.- Estructura Organizacional: A continuación, se detalla una lista organizada de cada uno de los macroprocesos y los procesos que los componen:

1. PROCESOS GOBERNANTES

1.1. Direccionamiento Estratégico

1.2. Gestión Empresarial

2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.1. Gestión de Operación y Desarrollo de Productos Turísticos

2.1.1. Gestión de Desarrollo de Productos Sostenibles

2.1.1.1. Gestión de Operación e Investigación

2.1.1.2. Gestión de Bienestar Turístico

2.1.2. Gestión de Promoción del Destino Turístico

2.1.2.1. Gestión de Marketing

2.1.2.2. Gestión de Promoción

2.1.3. Gestión de Turismo de Negocios y Atracción de Eventos

2.1.4. Gestión de Servicios para la Industria Turística

2.1.4.1. Gestión de Licencias Turísticas

2.1.4.2. Gestión de Mejora de la Calidad Turística

2.1.5. Gestión de Comercialización

3. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

3.1. Gestión de Asesoría Jurídica

3.1.1. Gestión de Procesos Legales y Administrativos

3.1.2. Gestión de Patrocinio y Coactivas

3.2. Gestión de Planificación Estratégica e Información

3.2.1. Gestión de Planificación, Seguimiento y Procesos

3.2.2. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

3.2.3. Gestión de Estadística

3.3. Gestión de Comunicación

4. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

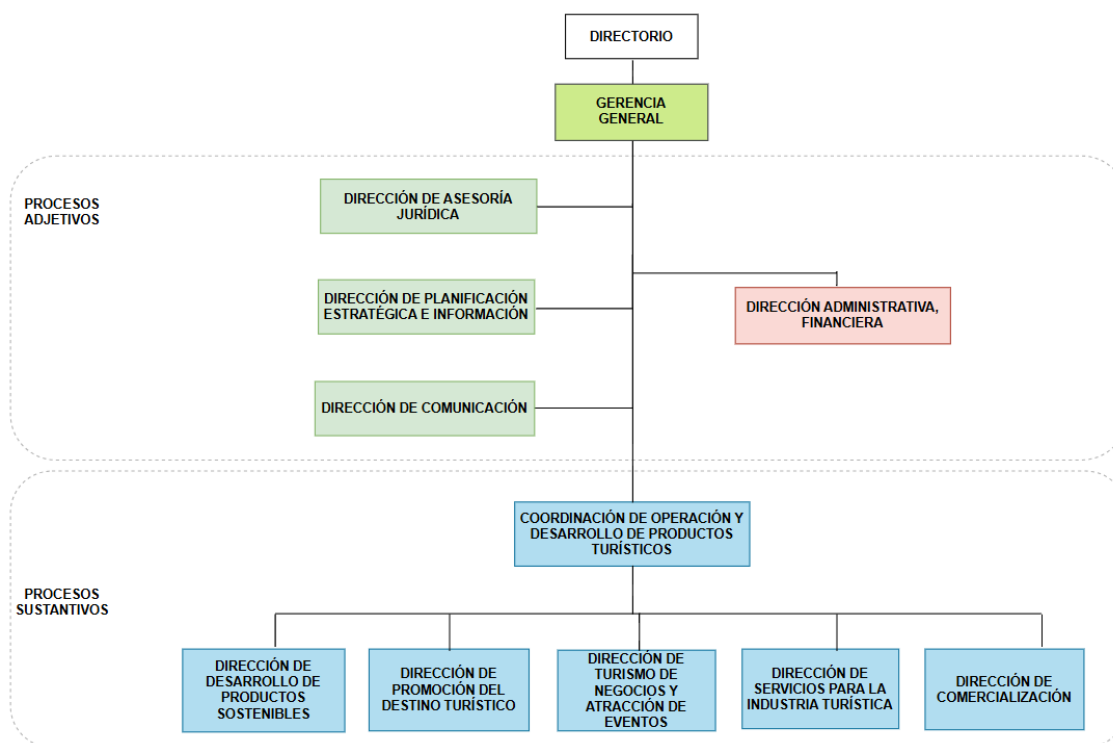
4.1. Gestión Administrativa Financiera

4.1.1. Gestión Administrativa

4.1.2. Gestión Financiera

4.1.3. Gestión de Talento Humano

Art. 9.- Representación gráfica de la estructura organizacional:



TITULO III

DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DESCRIPTIVA

Art. 10.- Estructura Descriptiva: Para la descripción de la estructura definida para la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, se establece la misión, atribuciones y responsabilidades; así como los entregables de sus distintos procesos internos.

1. PROCESOS GOBERNANTES

1.1. Direccionamiento Estratégico

Misión: Direccionar y orientar de manera general la gestión de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo de conformidad con las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización – COOTAD, Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, demás normas jurídicas aplicables y el Reglamento Interno de Directorio (RID) de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.

Responsable: Directorio

El Directorio está integrado por tres miembros:

- Alcalde Metropolitano, o su delegado;
- Secretario General de Planificación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, o su delegado; y,
- Secretario de Desarrollo Productivo y Competitividad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito; o su delegado. En el caso de que el Alcalde o Alcaldesa no presida el Directorio, siempre lo hará su delegado.

Atribuciones y Responsabilidades: Adicionalmente a las establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, son funciones del Directorio de la Empresa Pública Metropolitana:

- a) Cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico vigente;
- b) Aprobar el Plan Operativo Anual (POA);
- c) Aprobar la planificación y el presupuesto de la Empresa, en concordancia con la planificación estratégica del Distrito Metropolitano de Quito, así como evaluar su ejecución;
- d) Aprobar y modificar el Estatuto Orgánico por Procesos de QUITO TURISMO, a más de la estructura orgánica de la Empresa Pública Metropolitana;
- e) Aprobar y modificar el Reglamento Interno del Directorio, mediante dos votos favorables de sus miembros;
- f) Autorizar al Gerente General de QUITO TURISMO la contratación de créditos, líneas de crédito, inversiones o cualquier otro contrato o convenio que se considere necesario para el cumplimiento de los fines y objetivos empresariales, que resulte igual o superior a la suma de mil setecientos sesenta y siete salarios básicos unificados del trabajador en general. Para la contratación de créditos, líneas de crédito, inversiones o cualquier otro contrato o convenio cuya cuantía sea inferior al monto referido, el Gerente General de QUITO TURISMO queda facultado para su tramitación y suscripción, sin la autorización del Directorio;
- g) Autorizar la enajenación o transferencia, a cualquier título, de bienes de QUITO TURISMO de conformidad con la normativa aplicable, siempre y cuando el monto del bien a ser enajenado o transferido sea igual o superior a la suma de mil setecientos diez salarios básicos unificados del trabajador en general;
- h) Resolver y aprobar la fusión, escisión y extinción o liquidación de la Empresa Pública Metropolitana. Tratándose de extinción o liquidación, el Directorio deberá contar de forma previa a la toma de la decisión que corresponda, con la resolución y propuesta de extinción o liquidación que realice el Concejo Metropolitano de Quito;
- i) Autorizar al Gerente General para iniciar, continuar, desistir o transigir en procesos judiciales, administrativos y en los procedimientos alternativos de solución de conflictos, cuya cuantía resulte igual o superior a la suma de mil setecientos salarios básicos unificados del trabajador en general, por lo que el Gerente General de Quito Turismo queda facultado para actuar en aquellos procesos con cuantías inferiores, sin previa autorización del Directorio;
- j) Aprobar mediante resolución, en función de los justificativos técnicos, económicos y empresariales presentados a su conocimiento mediante informe motivado, las inversiones y emprendimientos, producto de la capacidad asociativa establecida en el artículo 36 de la

Ley Orgánica de Empresas Públicas, esto es, la facultad empresarial para asociarse en consorcios, alianzas estratégicas, conformar empresas de economía mixta, en asocio con empresas privadas o públicas nacionales o extranjeras, adquirir acciones o participaciones en empresas nacionales o extranjeras, y en general optar por cualquier otra figura asociativa conforme lo dispuesto en los artículos 315 y 316 de la Constitución de la República del Ecuador. Las inversiones financieras y los emprendimientos en el exterior serán autorizados por el Directorio;

- k) Cumplir y hacer cumplir las atribuciones que han sido delegadas a la Empresa Pública Metropolitana por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito;
- l) Conocer y aprobar el Código de Ética de la Empresa Pública Metropolitana;
- m) Emitir informe favorable, a través de la resolución correspondiente, para que el Gerente General autorice los traspasos, suplementos o reducciones de créditos, entre las partidas de diferentes programas, en los siguientes casos: 1) Cuando se trate de reformas al presupuesto aprobado, con ingresos adicionales obtenidos por la Empresa, en los que se eleve o disminuya el techo presupuestario y por consiguiente se modifique el plan operativo anual POA. El Directorio contará con el pronunciamiento que emita la Secretaría General de Planificación; y, 2) Cuando las reformas al presupuesto aprobado, se realice con transferencias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito a la Empresa, en los que se eleve o disminuya el techo presupuestario y por consiguiente se modifique el plan operativo anual POA. El Directorio contará con el pronunciamiento que emita la Secretaría General de Planificación, en base del informe emitido por la Dirección Metropolitana Financiera;
- n) Aprobar las certificaciones presupuestarias plurianuales de acuerdo con el artículo 99 numeral 2 del Reglamento al Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas;
- o) Conceder licencia al Gerente General o declararle en comisión de servicios, por períodos superiores a treinta y hasta un máximo de sesenta días;
- p) Aprobar el Plan Estratégico de la Empresa, elaborado y presentado por la Gerencia General, y evaluar su ejecución;
- q) Decidir sobre cualquier otro asunto cuya resolución no se hubiere confiado a otro órgano de la Empresa Pública Metropolitana; y,
- r) Las demás que le asigne la ley, sus reglamentos, ordenanzas y las normas jurídicas de inferior jerarquía concordantes con ésta que fueron expedidas y las que expida el Directorio.

1.2. Gestión Empresarial

Misión: Ejercer la representación legal, judicial, extrajudicial y procesal administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y ser responsable ante el Directorio por su gestión técnica, administrativa y financiera.

Responsable: Gerente General

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Ejercer la representación legal, judicial, extrajudicial y procesal administrativa de la empresa pública;
- b) Cumplir y hacer cumplir la Ley, reglamentos y normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio;

- c) Generar planes y programas de la Empresa Pública Metropolitana para conocimiento, revisión y/o aprobación del Directorio;
- d) Suscribir alianzas estratégicas aprobadas por el Directorio con la cooperación internacional, la academia, organizaciones sin fines de lucro, entre otros;
- e) Administrar la empresa pública, velar por su eficiencia empresarial e informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por éste, sobre los resultados de la gestión de aplicación de las políticas y de los resultados de los planes, proyectos y presupuestos, en ejecución o ya ejecutados;
- f) Presentar para su conocimiento, revisión y aprobación del Directorio: informes, memorias anuales de la empresa pública, estados financieros, plan general de negocios, expansión e inversión, y el presupuesto general de la empresa;
- g) Autorizar las reformas al presupuesto general, plan operativo anual y plan anual de contratación de la Empresa Pública Metropolitana;
- h) Aprobar el Plan Anual de Contrataciones en los plazos y formas previstas en la Ley;
- i) Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa;
- j) Iniciar, continuar, desistir y transigir en procesos judiciales, administrativos y en los procedimientos alternativos de solución de conflictos, de conformidad con la Ley y los montos establecidos por el Directorio;
- k) Designar al Gerente General Subrogante;
- l) Resolver sobre la creación de agencias y de unidades de negocio;
- m) Designar y remover a los administradores de las agencias y unidades de negocio, de conformidad con la normativa aplicable;
- n) Delegar atribuciones a funcionarios de la Empresa Pública Metropolitana, dentro de la esfera de su competencia, siempre que tales delegaciones no afecten al interés público;
- o) Otorgar poderes especiales para el cumplimiento de las atribuciones de los administradores de agencia o unidades de negocios, observando para el electo las disposiciones de la reglamentación interna;
- p) Adoptar e Implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para entender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas;
- q) Ejercer la jurisdicción coactiva en forma directa o a través de su delegado;
- r) Actuar como secretario del Directorio;
- s) Nombrar, contratar y sustituir al talento humano de acuerdo con la normativa aplicable; y,
- t) Las demás que le asigne la Ley Orgánica de Empresas Públicas, normativa conexa y las normas internas de la empresa.

2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.1. Gestión de Operación y Desarrollo de Productos Turísticos

Misión: Coordinar, articular, supervisar y gestionar los procesos agregadores de valor que permitan desarrollar, posicionar y fortalecer al Distrito Metropolitano de Quito como un destino turístico a nivel local, nacional e internacional.

Responsable: Coordinador/a Técnico

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Dirigir y coordinar la gestión técnica de los procesos agregadores de valor de la EPMGDT;
- b) Dirigir y coordinar el Plan Estratégico de Turismo del Distrito Metropolitano de Quito alineado al Plan Estratégico Institucional;
- c) Dirigir y coordinar estrategias que maximicen el valor añadido brindado por las atracciones, servicios y experiencias turísticas del destino;
- d) Coordinar con diversos actores de la industria turística para desarrollar propuestas innovadoras y efectivas;
- e) Articular la ejecución de proyectos específicos que busquen mejorar la oferta turística, asegurando que se cumplan estándares de calidad, plazos y presupuesto;
- f) Dirigir y coordinar acciones para fomentar la innovación en productos y servicios turísticos para promover el posicionamiento del destino y mejora de la experiencia de los visitantes;
- g) Dirigir y coordinar estrategias de innovación y turismo sostenible con organismos gubernamentales, empresas privadas, comunidades locales, y otros actores clave, asegurando una acción conjunta para el mejoramiento continuo, accesibilidad, sostenibilidad, conectividad para el desarrollo del destino;
- h) Definir indicadores de evaluación del rendimiento para los proyectos y procesos, monitorear resultados, y ajustar estrategias conforme sea necesario para alcanzar los objetivos deseados;
- i) Coordinar y gestionar los proyectos turísticos con el soporte, asesoría y apoyo de las demás áreas de la empresa;
- j) Definir directrices, coordinar y supervisar la ejecución de los proyectos, procesos agregadores de valor y procedimientos identificados en la cadena de valor turística que impulsen el desarrollo del destino Quito;
- k) Dar soporte técnico a la gestión de la Gerencia General en especial con su vinculación con sector turístico, con organismos nacionales e internacionales, públicos y privados y, el entendimiento del mercado, sus relaciones y enfoque comercial;
- l) Proponer nuevos modelos de gestión en el marco de procesos asociativo público privados estratégicos de la empresa, que garanticen el funcionamiento de la empresa y promuevan su desarrollo;
- m) Consolidar la cartera de Productos y Servicios de la EPMGDT; y,
- n) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Propuesta de Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Distrito Metropolitano
- Cartera de Productos y Servicios de la EPMGDT
- Propuesta de nuevos Modelos de Gestión para los proyectos y productos de la ciudad
- Plan de Innovación para la industria turística
- Proyectos de Convenios y Alianzas estratégicas con los sectores público, privado y comunitario
- Reporte y/o informe trimestral de monitoreo de avance de la gestión en función de los indicadores turísticos
- Repositorio de informes de la gestión de los procesos agregadores de valor

2.1.1. Gestión de Desarrollo de Productos Sostenibles

Misión: Fomentar, planificar y promover el desarrollo de Quito como destino turístico sostenible, para garantizar la experiencia positiva del visitante al destino turístico.

Responsable: Director/a de Desarrollo de Productos Sostenibles

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Desarrollar productos y/o servicios turísticos a corto, mediano y largo plazo, alineados con las políticas locales, regionales y nacionales;
- b) Generar permanentemente procesos de investigación y análisis de tendencias turísticas que sirvan de base para la mejora y creación de productos turísticos innovadores y sostenibles;
- c) Brindar servicios de apoyo y asistencia técnica para el mejoramiento y desarrollo de productos y/o experiencias turísticas;
- d) Generar y/o actualizar el inventario de atractivos turísticos del DMQ para identificar productos turísticos;
- e) Establecer mecanismos de alianzas con instituciones públicas, privadas y academia para el apoyo en el desarrollo de productos turísticos del DMQ;
- f) Monitorear la satisfacción de los visitantes y recopilar sus opiniones para mejorar la oferta turística;
- g) Establecer un marco conceptual para el desarrollo sostenible, asegurando que el turismo beneficie a la comunidad local sin degradar los recursos naturales y culturales;
- h) Colaborar con proveedores locales para desarrollar experiencias auténticas y de alta calidad;
- i) Gestionar el fortalecimiento de capacidades locales para actores de turismo;
- o) Establecer mecanismos asociativos con instituciones públicas, privadas y academia para el apoyo en el desarrollo de productos turísticos del DMQ; y,
- p) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

2.1.1.1. Gestión de Operación e Investigación

Misión: Promover el turismo sostenible a través de la investigación de productos y experiencias turísticas que fomente la participación local y comunitaria, la conservación de la biodiversidad, el crecimiento económico, la preservación cultural y una experiencia enriquecedora para visitantes y residentes.

Responsable: Jefe/a de Operación e Investigación

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Desarrollar Evaluaciones Preliminares de Sitios para determinar el potencial turístico de un sitio con el fin de determinar la aptitud turística en sitios identificados;
- b) Identificar oportunidades para la creación de nuevos productos turísticos y la mejora de los existentes promoviendo la diversidad del destino, incluyendo turismo cultural, de aventura, gastronómico, ecoturismo, religioso, de bienestar, entre otros;
- c) Elaborar cartografía mediante la gestión de información geográfica, para la distribución espacial con enfoque en planificación territorial turística;
- d) Diseñar e implementar rutas turísticas, circuitos, y/u otros en el DMQ;

- e) Generar criterios de sostenibilidad para el diseño de productos turísticos;
- f) Desarrollar experiencias de intercambio a nivel local, nacional e internacional para generar capacidades a actores locales del turismo;
- g) Implementar iniciativas de responsabilidad social para involucrar y beneficiar a las comunidades locales;
- h) Identificar e implementar certificaciones internacionales que se adapten a los productos turísticos del DMQ;
- i) Gestionar el monitoreo de los resultados de los productos turísticos en sitios seleccionados;
- j) Diseñar modelos de gestión en micro destinos turísticos; y,
- k) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Portafolio de proyectos de desarrollo turístico del DMQ
- Inventario de atractivos y/o productos turísticos del DMQ
- Portafolio de modelos de gestión de microdestinos
- Rutas temáticas urbanas y rurales
- Manuales técnicos turísticos (Conceptos, diseño de productos, rutas, circuitos, experiencias, gestión del destino)
- Manual de implementación de criterios de sostenibilidad para el diseño de productos turísticos
- Cartera de productos turísticos con certificación internacional

2.1.1.2. Gestión de Bienestar Turístico

Misión: Promover, impulsar y mejorar la calidad de la experiencia turística en el D.M. Quito mediante el desarrollo de iniciativas orientadas a la satisfacción y seguridad de los visitantes nacionales y extranjeros.

Responsable: Jefe/a de Bienestar Turístico

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Implementar las políticas y directrices técnicas de prevención y protección turística en coordinación con los actores involucrados;
- b) Generar mecanismos de coordinación y monitoreo con los actores e instituciones vinculadas a la seguridad turística para la gestión de denuncias y/o quejas de los visitantes, y la implementación de protocolos, acciones o estrategias de prevención y atención a turistas en situaciones de emergencia y vulnerabilidad; así como, mecanismos de seguimiento y evaluación;
- c) Difundir mecanismos de prevención para contrarrestar, reducir y mitigar los riesgos de origen natural y antrópico que garanticen la seguridad turística en coordinación con la entidad competente de la gestión de riesgos y seguridad turística;
- d) Gestionar el manejo de Puntos de Seguridad Turística en coordinación con la unidad de Turismo de la Policía Nacional;
- e) Gestionar la implementación de protocolos para eliminar barreras físicas o de comunicación, promoviendo que las instalaciones que ofrecen servicios turísticos sean accesibles para todo tipo de personas;

- f) Levantar un catastro de sitios turísticos accesibles;
- g) Diseñar e implementar rutas turísticas piloto, circuitos, y/u otros en el DMQ promoviendo la accesibilidad universal;
- h) Desarrollar e implementar estrategias para el intercambio de conocimientos de accesibilidad, sostenibilidad, bienestar turístico, entre otros en el sector turístico;
- i) Diseñar e implementar un Plan de capacitación en Bienestar Turístico;
- j) Implementar y dar mantenimiento a las facilidades turísticas en el DMQ;
- k) Diseñar y gestionar la estrategia de los Puntos de Información Turística en el DMQ; y,
- l) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Inventario de experiencias del DMQ
- Informes técnicos de seguimiento de la implementación del Plan Integral de Seguridad Turística del DMQ, correspondientes a las competencias Quito Turismo
- Informe de reporte de observaciones y/o quejas recopiladas en las oficinas de información y seguridad turística
- Informes semestrales de seguimiento de la implementación de protocolos de actuación al interior de los establecimientos turísticos
- Modelos de gestión de Puntos de información y Seguridad Turística (incluye manejo de quejas y servicios turísticos)
- Catastro de sitios turísticos accesibles
- Plan de Capacitación en Bienestar Turístico
- Informes técnicos de implementación y de mantenimiento de facilidades turísticas en nuevos sitios de interés.

2.1.2. Gestión de Promoción del Destino Turístico

Misión: Promocionar y posicionar el destino Quito a nivel local, nacional e internacional mediante la organización y participación en convenciones, ferias, eventos y/o activaciones de promoción dirigidos al turismo de ocio (aventura, deporte, cultura, ecoturismo, historia, entre otros), a través de acciones tradicionales y digitales.

Responsable: Director/a de Promoción del Destino Turístico

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Proponer, analizar y evaluar estrategias, encaminadas a fortalecer el posicionamiento de Quito como un destino turístico;
- b) Establecer las estrategias de marketing, comunicación y relaciones públicas especializadas en turismo de ocio para el posicionamiento de la ciudad de Quito;
- c) Generar procesos asociativos con el sector público y privado para fomentar el desarrollo del turismo del Distrito Metropolitano de Quito;
- d) Proponer, analizar, evaluar y participar en ruedas de negocio, ferias, congresos, conferencias, foros, paneles, mesas redondas, seminarios, simposios en relación con la promoción de Quito como destino turístico;
- e) Articular el levantamiento y actualización de información sobre productos y servicios del Distrito Metropolitano de Quito (experiencias gastronómicas, museos, iglesias, actividades

- al aire libre, naturaleza, eventos, entre otros) con las áreas de los procesos agregadores de valor;
- f) Establecer el proceso de control del uso de la imagen promocional y su correcta aplicación en el ámbito turístico a nivel nacional e internacional;
 - g) Revisar y socializar de manera periódica la información que se desprenda de los análisis de mercados y sus tendencias a nivel nacional e internacional, realizados por gestiones internas, para desarrollar planes, estrategias y acciones de mercadeo;
 - h) Evaluar y aprobar la estrategia de posicionamiento y manejo de la marca turística de la ciudad;
 - i) Gestionar con el Ministerio de Turismo la inclusión de Quito, dentro de la promoción oficial del Turismo del Ecuador;
 - j) Evaluar y socializar el plan de ferias, eventos y demás actividades que permitan la integración y el fortalecimiento de la industria turística;
 - k) Contribuir en la elaboración de planes, programas y proyectos que impulsen la promoción del turismo en el Distrito Metropolitano de Quito;
 - l) Impulsar el intercambio de experiencias y hermanamiento con otros destinos turísticos que tengan similares intereses y potencialidades en el ámbito de turismo; y,
 - m) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

2.1.2.1. Gestión de Marketing

Misión: Impulsar la oferta turística a través de estrategias innovadoras, que conecten de manera efectiva con los visitantes y potencien la experiencia del turista local, nacional e internacional.

Responsable: Jefe/a de Marketing

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Diseñar la estrategia de marketing del destino a nivel nacional e internacional;
- b) Desarrollar mecanismos para el mantenimiento y disponibilidad de los medios y aplicaciones digitales de promoción del destino;
- c) Gestionar la realización de campañas nacionales e internacionales en medios y aplicaciones digitales a través del diseño de contenido y material promocional;
- d) Realizar el seguimiento y monitoreo de medios y aplicaciones digitales para la toma de decisiones;
- e) Analizar y gestionar los canales digitales de captación de tráfico pagado;
- f) Investigar y analizar las tendencias del mercado digital y los destinos más solicitados; así como, los productos y servicios turísticos que ofrece la competencia en su entorno digital; y,
- g) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Plan de promoción en medios y aplicaciones digitales
- Informe de Campañas de Promoción y destino a nivel nacional e Internacional
- Manual de uso y aplicación de la marca turística de la ciudad
- Informe de Campañas de activación de la marca de destino turístico
- Contenidos (Blogs, Redes, Crono Post, Webs)

- Métricas de efectividad de acciones digitales
- Reporte de monitoreo posicionamiento Web
- Herramientas digitales para promoción de destino
- Cartera de Productos y Servicios actualizados en las plataformas digitales actuales de promoción de destino.

2.1.2.2. Gestión de Promoción

Misión: Diseñar estrategias para fortalecer el canal de comercialización turístico a escala nacional e internacional, incrementando la presencia del destino en la oferta de los tours operadores, mayoristas y agencias de viajes.

Responsable: Jefe/a de Promoción

Atribuciones y Responsabilidades:

- Analizar, evaluar y/o proponer capacitaciones del destino dirigidas al mercado internacional y nacional (Tour Operadores, Mayoristas, Agentes de viaje, prensa y consumidor final);
- Establecer mecanismos de comercialización y relacionamiento en el mercado nacional e internacional a través de estrategias para el fortalecimiento e innovación de la oferta turística;
- Participar en ferias y eventos que ayuden a posicionar a Quito como destino turístico;
- Realizar análisis de mercado y sus tendencias a nivel nacional e internacional, para desarrollar planes, estrategias y acciones de mercadeo;
- Gestionar y realizar procesos asociativos con organismos públicos y privado, nacionales y extranjeros para potenciar la promoción del Distrito Metropolitano de Quito;
- Realizar y ejecutar viajes de prensa y familiarización dirigidos a agentes de viajes, medios de comunicación impresos y digitales y personalidades relevantes para promocionar el Destino Quito y potenciar la difusión de sus atractivos;
- Evaluar las peticiones de participación en eventos relevantes que se dan en la ciudad de Quito para determinar la posible participación de la empresa en los mismos con presencia de marca ciudad;
- Gestionar las relaciones públicas para lograr cobertura mediática y reputación del destino;
- Analizar resultados de encuestas de satisfacción de viajes de prensa y familiarización; y,
- Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Plan de promoción internacional en los principales mercados estratégicos
- Plan de promoción para el mercado local y nacional
- Informes de participación en ferias y eventos de promoción de destino
- Informe de encuestas de satisfacción de viajes de prensa y familiarización
- Informes mensuales de media value de las publicaciones internacionales
- Informes de factibilidad de presencia de marca en eventos de relevancia para la ciudad
- Convenios y/o cooperados con entidades públicas y privadas para potenciar la promoción del destino
- Informe comparativo de destinos turísticos (Benchmarking)

- Agenda de ferias y eventos turísticos nacionales e internacionales en función de análisis de mercados
- Informes de resultados de participación en ferias y eventos nacionales e internacionales
- Informes de participación en eventos turísticos, activaciones ATL/BTL, y demás actividades turísticas
- Informes de resultados de campañas promocionales turísticas a nivel nacional e internacional
- Programas de capacitación especializados para agentes de viajes y tour operadores nacionales e internacionales
- Informe de resultados de ruedas de negocios y presentaciones de promoción turística

2.1.3. Gestión de Turismo de Negocios y Atracción de Eventos

Misión: Desarrollar y promocionar el turismo de negocios y reuniones del Distrito Metropolitano de Quito como sede de eventos nacionales e internacionales, incluyendo eventos asociativos, corporativos, de incentivos, ferias, viajes de negocios; así como, eventos no corporativos, mediante alianzas con el sector público y privado y la aplicación de estrategias de marketing especializado.

Responsable: Director/a de Turismo de Negocios y Atracción de Eventos

Atribuciones y Responsabilidades:

- Proponer, ejecutar y evaluar estrategias, encaminadas a fortalecer el posicionamiento de Quito como un destino atractivo para el segmento de turismo de reuniones;
- Establecer las estrategias de marketing, comunicación y relaciones públicas especializadas en turismo de negocios y reuniones para el posicionamiento de la ciudad de Quito;
- Generar procesos asociativos con el sector público y privado para fomentar el desarrollo del turismo de negocios y reuniones del Distrito Metropolitano de Quito;
- Asesorar y apoyar en postulaciones y candidaturas del sector público y privado para ser sede de eventos internacionales;
- Diseñar, organizar y participar en ruedas de negocio, ferias, congresos, conferencias, foros, paneles, mesas redondas, seminarios, simposios en relación con el desarrollo del turismo de negocios y reuniones;
- Levantar y actualizar información sobre productos y servicios del Distrito Metropolitano de Quito para el segmento de negocios y eventos en los establecimientos pertinentes;
- Impulsar el intercambio de experiencias y hermanamiento con otros destinos turísticos que tengan similares intereses y potencialidades en el ámbito de turismo de negocios y reuniones;
- Desarrollar un branding específico para turismo de negocios y reuniones de la ciudad; y,
- Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Plan de comunicación especializado en el turismo de negocios y atracción de eventos que involucre medios tradicionales y medios digitales
- Branding específico para turismo de negocios y reuniones
- Calendario anual para la participación en eventos nacionales e internacionales de turismo de negocios

- Informe de visitas de inspección dirigidas a la industria para la atracción de eventos
- Agenda de eventos internacionales que se desarrollarán en la ciudad (ferias, roadshows)
- Plan de relaciones públicas para la promoción del turismo de negocios y captación de eventos
- Programa para la captación de congresos y eventos
- Plan estratégico anual para el fortalecimiento del turismo de reuniones
- Inventario de espacios públicos y privados para el desarrollo de eventos y reuniones en la ciudad
- Informes de impacto económico de eventos y espectáculos
- Plan de capacitaciones especializadas en la industria de turismo de negocios y eventos

2.1.4. Gestión de Servicios para la Industria Turística

Misión: Fomentar servicios de calidad turística generando un entorno adecuado para los usuarios locales, turistas nacionales y extranjeros de manera que el Distrito Metropolitano de Quito sea un destino turístico competitivo.

Responsable: Director/a de Servicios para la Industria Turística

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Sistematizar y seleccionar normas de calidad (nacionales e internacionales) y sostenibilidad para su aplicación en los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito;
- b) Generar proyectos normativos, instructivos y reglamentos para el funcionamiento de las actividades turísticas del Distrito Metropolitano de Quito;
- c) Registrar establecimientos que ejercen actividades turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito;
- d) Verificar el cumplimiento de la normativa turística en los establecimientos turísticos como parte del licenciamiento municipal;
- e) Coordinar y monitorear con los organismos municipales y gubernamentales competentes, las acciones de legalización y control del ejercicio de actividades y servicios turísticos;
- f) Generar lineamientos de asistencia técnica y asesoramiento a los establecimientos que ejercen actividades turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito para el registro, licenciamiento municipal y calidad turística;
- g) Gestionar, coordinar y ejecutar el programa de reconocimiento a la calidad turística para los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito;
- h) Generar y/o proponer programas de capacitación y fortalecimiento de capacidades del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito; y,
- i) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

2.1.4.1. Gestión de Licencias Turísticas

Misión: Facilitar y gestionar la formalización de establecimientos turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito, promoviendo un entorno de cumplimiento normativo que promueva la calidad de los servicios ofrecidos.

Responsable: Jefe/a de Licencias Turísticas

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Registrar establecimientos que ejercen actividades turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito;
- b) Verificar el cumplimiento de la normativa turística en los establecimientos turísticos como parte del licenciamiento municipal;
- c) Brindar asistencia técnica y asesoramiento a los establecimientos que ejercen actividades turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito para el registro y licenciamiento municipal;
- d) Gestionar con los organismos municipales y gubernamentales competentes las acciones de legalización y control del ejercicio de actividades y servicios turísticos;
- e) Analizar y verificar las solicitudes de reclamo tributario relacionadas con las tasas de turismo;
- f) Validar y actualizar información de los establecimientos turísticos registrados en el catastro Turístico; y,
- g) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Propuestas de normativa, instructivos, reglamentos y/o reglas técnicas relacionadas con el licenciamiento de actividades turísticas
- Registros turísticos entregados a establecimientos turísticos.
- Catastro de establecimientos turísticos de Quito
- Verificaciones técnicas en establecimientos turísticos (licenciamiento turístico, providencias AMC, solicitudes del MINTUR, denuncias, entre otros)
- Informes de verificación y fichas de inspección
- Operativos de control conjuntos con la autoridad competente
- Asesorías a los establecimientos turísticos en materia de licenciamiento turístico
- Informe de las solicitudes de reclamo tributario relacionadas con las tasas de turismo

2.1.4.2. Gestión de Mejora de la Calidad Turística

Misión: Promover la calidad y sostenibilidad de los establecimientos turísticos a través de la mejora continua y el fortalecimiento de capacidades, generando un entorno adecuado para los usuarios locales, turistas nacionales y extranjeros en el Distrito Metropolitano de Quito.

Responsable: Jefe/a de Mejora de la Calidad Turística

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Verificar el cumplimiento de normas de calidad (nacionales e internacionales) y sostenibilidad para su aplicación en los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito;
- b) Generar proyectos normativos, instructivos y reglamentos que permitan elevar los estándares de calidad de los establecimientos turísticos formales;
- c) Verificar el cumplimiento de los procesos para la entrega y renovación del reconocimiento a la calidad turística en los establecimientos turísticos formales;
- d) Brindar asistencia técnica y asesoramiento a los establecimientos que postulan o son parte del reconocimiento a la calidad turística;

- e) Ejecutar capacitaciones para el fortalecimiento de capacidades del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito;
- f) Gestionar como Organismo Evaluador de Conformidad (OEC) las cualificaciones de los actores de la industria turística; y,
- g) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Propuestas de normativa, instructivos, reglamentos y/o reglas técnicas relacionadas con programas para el reconocimiento de la calidad turística
- Distintivos para el reconocimiento de la calidad turística
- Plan de Capacitación a establecimientos turísticos ubicados en el DMQ
- Convenios relacionados con los programas de legalización, calidad y capacitación turística con las instancias municipales, gubernamentales y privadas
- Certificados por competencias laborales (OEC)

2.1.5. Gestión de Comercialización

Misión: Generar ingresos para asegurar la autogestión financiera de la empresa a través de mecanismos comerciales con el sector público, privado y comunitario, impulsando modelos innovadores de inversión, e identificando y aprovechando oportunidades de negocio.

Responsable: Director/a de Comercialización

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Generar mecanismos comerciales y negocios relacionados con servicios y/o productos turísticos para procurar la autogestión financiera de la Empresa;
- b) Generar oportunidades de negocios relacionados con la industria turística, a través de la gestión de la infraestructura a su cargo, ya sea como participe o integrador en las diferentes actividades como ferias, eventos y/o convenciones;
- c) Diseñar propuestas para la creación de nuevas unidades de negocios, cierre y/o incentivo de las unidades de negocios existentes, que permita la sustentabilidad económica de la Empresa;
- d) Comercializar la oferta de espacios para eventos, ferias y convenciones en la ciudad;
- e) Desarrollar y ejecutar las estrategias del Plan de Negocios mediante mecanismos de seguimiento y evaluación de los programas, proyectos y acciones y/o mecanismos de comercialización;
- f) Gestionar el cumplimiento de las metas de cada una de las unidades de negocios procurando la optimización de los recursos disponibles mediante indicadores de rentabilidad y financieros;
- g) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Plan de Negocios de la EPMGDT (en coordinación con la Dirección Financiera Administrativa)
- Informes periódicos de gestión del Plan de Negocios

- Acuerdos, convenios y/o contratos comerciales relacionados a servicios turísticos
- Diagnósticos generales del estado de cada una de las unidades de negocio desde el punto de vista empresarial social y ambiental
- Catastro de artesanos y/o emprendedores
- Reporte de ventas mensual de las unidades de negocio

3. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

3.1. Gestión de Asesoría Jurídica

Misión: Brindar apoyo legal a todas las áreas de la Empresa y proporcionar seguridad jurídica en sujeción a la normativa vigente, creando valor en las actividades conducentes al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Responsable: Director/a de Asesoría Jurídica

Atribuciones y Responsabilidades:

- Asesorar jurídicamente a la Empresa en la correcta aplicación de la normativa vigente en cualquier materia;
- Absolver consultas y emitir criterios jurídicos a nivel interno como externo, dentro del ámbito de su competencia;
- Analizar y revisar proyectos de reformas a ordenanzas y/o reglamentos relacionados con la gestión de la Empresa, en coordinación con la Gerencia General y las demás unidades involucradas;
- Elaborar proyectos de normativa interna, basados en propuestas técnicas, que sean necesarios para la gestión empresarial y someterlos al conocimiento y aprobación de la Gerencia General;
- Coordinar de manera conjunta con la Dirección Administrativa Financiera los procesos de contratación de asesoría y/o patrocinio legal y/o jurídico, requeridos para el cumplimiento de sus objetivos;
- Asesorar en los procedimientos para la adquisición de bienes, obras, servicios incluidos los de consultoría, que requiera la empresa, para el cumplimiento de sus fines y objetivos;
- Elaborar proyectos de contratos y resoluciones administrativas en materia de contratación pública, convenios actos administrativos; así como, efectuar recomendaciones a nivel jerárquico;
- Dirigir la defensa y patrocinio de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, en materia judicial y extrajudicial;
- Supervisar y dar seguimiento a los convenios, contratos, concesiones, autorizaciones o permisos que se celebren y, en general, todo acto o contrato a suscribirse con personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras que asumen compromisos y obligaciones con la institución;
- Asesorar los proyectos de convenios, procedimientos de cooperación y procesos asociativos interinstitucionales e internacionales;
- Supervisar y controlar la sustanciación coactiva; y,
- Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

3.1.1. Gestión de Procesos Legales y Administrativos

Misión: Precautelar los intereses de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (EPMGDT) a través de asesoramiento jurídico en procedimientos administrativos, relaciones contractuales y procesos asociativos garantizando seguridad jurídica, desarrollo normativo y eficiencia institucional.

Responsable: Jefe/a de Procesos Legales y Administrativos

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Elaborar contratos, convenios, resoluciones y cualquier otro tipo de instrumento legal que sea de competencia de la empresa y que estén basados en leyes, decretos, acuerdos ministeriales y/o resoluciones;
- b) Mantener un archivo actualizado de los contratos, convenios, resoluciones y demás actos jurídicos de la Empresa;
- c) Supervisar los procesos de legalización de ocupación de inmuebles, transferencia de dominio por expropiación, permuta, compraventa directa, donaciones y otros; y, elaborar los instrumentos para su formalización;
- d) Asumir la actuación y defensa de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, en materia extrajudicial;
- e) Elaborar los proyectos de contratos, convenios, procedimientos de cooperación y procesos asociativos interinstitucionales e internacionales; y,
- f) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Proyectos de convenios, convenios
- Proyectos de resoluciones, resoluciones y demás actos administrativos
- Proyectos de contratos en aplicación al ordenamiento jurídico vigente, contratos
- Proyectos de procesos asociativos, documentos de procesos asociativos
- Documentos de absolución de consultas y/o criterios jurídicos en materia de procesos administrativos y legales

3.1.2. Gestión de Patrocinio y Coactivas

Misión: Patrocinar a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, en materia judicial, extrajudicial y coactiva.

Responsable: Jefe/a de Patrocinio y Coactivas

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Intervenir como patrocinador de la Empresa en los juicios sometidos a procesos jurisdiccionales o en métodos alternativos de solución de conflictos, ya sea en calidad de actor, demandado o tercerista, así como en los procesos administrativos en los que participe la Empresa;

- b) Recomendar de manera motivada, la contratación de asesoría jurídica y/o patrocinio jurídico, con abogados externos especialistas en cada rama, sean estas firmas nacionales o extranjeras;
- c) Ejecutar el ejercicio de la acción coactiva de las obligaciones tributarias y no tributarias pendientes de pago que cumplan con los requisitos de la normativa legal vigente, en su respectivo ámbito de aplicación debido a las competencias previstas en el régimen jurídico;
- d) Gestionar los requerimientos y solicitudes de los administrados debido a la acción coactiva;
- e) Actuar e intervenir como secretario de la acción coactiva que ejerza la Empresa;
- f) Mantener y custodiar el archivo de los expedientes de los procedimientos coactivos; y
- g) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Oficios, memorandos de solicitud de información de la gestión de patrocinio.
- Escritos judiciales de la gestión de patrocinio.
- Informe de sentencia, resolución y/o acta, así como el estado de causas de patrocinio.
- Informes y criterios jurídicos dentro del ámbito de sus competencias.
- Reporte de seguimiento de casos de audiencias, diligencias judiciales y extrajudiciales.
- Procuraciones judiciales.
- Notificaciones legales (físicas, digitales) de las actuaciones realizadas dentro de los procedimientos de ejecución coactiva
- Reportes de embargos de valores económicos e imputaciones realizadas a los títulos de crédito
- Informe del estado y avance de los procedimientos coactivos
- Repositorio de procedimientos coactivos
- Documentos de absolución de consultas y/o criterios jurídicos en materia de patrocinio y coactivas

3.2. Gestión de Planificación Estratégica e Información

Misión: Coordinar, dirigir, controlar y evaluar la implementación de los procesos estratégicos institucionales, a través de la gestión de planificación, seguimiento, procesos, información y recursos tecnológicos, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

Responsable: Director/a de Planificación Estratégica e Información

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Coordinar la aplicación de las políticas, normas, lineamientos, metodologías, modelos, instrumentos y procedimientos emitidos por los organismos rectores en materia de planificación, mejora continua e innovación de procesos y servicios, tecnologías de la información y comunicación; y, los organismos de control;
- b) Aplicar y socializar las políticas, normas, metodologías e instrumentos emitidos por el ente rector de planificación y las máximas autoridades institucionales;
- c) Alinear la planificación de la EPMGDT con la planificación nacional y los instrumentos internacionales pertinentes;

- d) Determinar los lineamientos, directrices, metodologías e instructivos, así como también brindar asesoría técnica y acompañamiento en la formulación de planes, programas y proyectos institucionales;
- e) Colaborar, participar, articular ante organismos gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales, el financiamiento y cooperación técnica de planes, programas y proyectos institucionales;
- f) Proponer acuerdos o convenios con entidades públicas y privadas para el intercambio de información de carácter estadístico;
- g) Coordinar la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Anual de Inversión (PAI) y la Plan Operativo Anual (POA), así como, planes, programas y proyectos; y, demás instrumentos relacionados a la planificación institucional;
- h) Coordinar y supervisar los procesos de seguimiento y evaluación para el cumplimiento de la planificación institucional, la ejecución presupuestaria, disposiciones internas y otros mecanismos;
- i) Coordinar las acciones requeridas para el monitoreo, seguimiento y evaluación de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI), Programación Operativa Anual (POA), Plan Anual de Inversiones (PAI), y otros instrumentos de planificación de la Empresa en coordinación con las diferentes áreas de la EPMGDT;
- j) Coordinar la recopilación, consolidación, análisis y reportes de información clave para la toma de decisiones de las autoridades de la EPMGDT y los entes rectores de la planificación, finanzas públicas y control;
- k) Validar técnicamente las reformas y reprogramaciones al Plan Operativo Anual y Plan Anual de Inversión;
- l) Emitir certificaciones programáticas;
- m) Coordinar y supervisar el desarrollo e implementación de planes de mejora continua e innovación de procesos y servicios, de acuerdo con las políticas, normativas, metodologías y herramientas definidas por el organismo rector;
- n) Supervisar y coordinar la administración y actualización del Sistema de Información Estadística del Sector Turístico de la EPMGDT, asegurando la calidad, precisión y disponibilidad de los datos para la toma de decisiones estratégicas;
- o) Definir y proponer mecanismos de generación de insumos de información para atender los requerimientos de usuarios internos y externos de datos del sector turístico del DMQ;
- p) Disponer la elaboración e implementación de planes, proyectos, políticas, procedimientos e instrumentos técnicos para la gestión e innovación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, supervisando planes de acción y mejoras en servicios tecnológicos;
- q) Gestionar la infraestructura tecnológica y seguridad informática;
- r) Coordinar la elaboración del informe de rendición de cuentas institucional en cumplimiento a la normativa legal vigente, de acuerdo con el ámbito de sus atribuciones; y,
- s) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

3.2.1. Gestión de Planificación, Seguimiento y Procesos

Misión: Asegurar la planificación, el seguimiento y la optimización de los procesos internos, a través del monitoreo de las metas establecidas y el diseño e implementación de procesos que fomenten el fortalecimiento de la gestión institucional.

Responsable: Jefe/a de Planificación, Seguimiento y Procesos

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Establecer y aplicar los procedimientos de Planificación y Seguimiento;
- b) Gestionar con todas las áreas de la empresa la formulación del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Plan Anual de Inversión y demás, programas, proyectos y planes institucionales dentro del ámbito de su competencia;
- c) Gestionar las reformas y reprogramaciones al Plan Operativo Anual y Plan Anual de Inversión;
- d) Gestionar las certificaciones programáticas;
- e) Elaborar propuestas de optimización y racionalización de recursos de inversión previo a la identificación y redistribución de estos en las distintas áreas de la EPMGDT;
- f) Dar seguimiento y control a la ejecución de programas, planes y proyectos estratégicos ejecutados por las distintas unidades administrativas de la EPMGDT;
- g) Ejecutar la implementación de normas, metodologías y herramientas para la actualización de los instrumentos de gestión institucional, de acuerdo con el ámbito de sus atribuciones;
- h) Ejecutar las acciones requeridas para el monitoreo, seguimiento y evaluación de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional - PEI, Programación Operativa Anual - POA, Plan Anual de Inversiones - PAI, y otros instrumentos de planificación de la Empresa en coordinación con las diferentes áreas de la EPMGDT;
- i) Ejecutar el levantamiento y mejoramiento de procesos institucionales que contribuyan al logro de los objetivos empresariales;
- j) Realizar el levantamiento y actualización de la taxonomía de servicios institucionales;
- k) Identificar y documentar los procesos institucionales;
- l) Mantener la correcta administración documental referente al levantamiento de los procesos institucionales;
- m) Participar en la formulación de propuestas de planes, programas, proyectos de automatización y sistematización de servicios y/o procesos; y,
- n) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Plan Estratégico Institucional
- Plan Operativo Anual (POA) Institucional
- Plan Anual de Inversiones (PAI) Institucional
- Proyectos de inversión de la EPMGDT
- Informes periódicos de seguimiento y evaluación de programas, planes y proyectos institucionales
- Catálogo de indicadores de seguimiento institucional
- Informes sobre cambios o ajustes a la planificación y presupuesto institucional
- Información actualizada en sistemas informáticos manejados por el ente rector
- Informes de Rendición de Cuentas

- Catálogo de Procesos
- Taxonomía de Servicios
- Instrumentos de gestión institucional
- Manual de procesos, subprocesos e instructivos diseñados y actualizados

3.2.2. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

Misión: Impulsar la transformación digital de la empresa a través de la optimización de procesos, la innovación tecnológica y la mejora continua de los servicios de las Tecnologías de la Información y Comunicación, asegurando la disponibilidad, seguridad y eficiencia de los servicios informáticos.

Responsable: Jefe/a de Tecnologías de la Información y Comunicación

Atribuciones y Responsabilidades:

- Asesorar, coordinar o administrar los proyectos de tecnologías de la información;
- Gestionar el ciclo de vida de las aplicaciones y sistemas informáticos para automatizar y mejorar los servicios y procesos internos de la empresa;
- Establecer políticas, proyectos o procedimientos de innovación tecnológica para el funcionamiento y fortalecimiento de la gestión de la empresa;
- Difundir los procedimientos y funcionalidades de las herramientas tecnológicas a la empresa;
- Administrar y monitorear el sistema integral de tecnología;
- Administrar el soporte técnico promoviendo la renovación continua de la capacidad, disponibilidad y continuidad de los aplicativos, sistemas y servicios de tecnología de información y comunicación;
- Implementar la seguridad informática en los servicios e infraestructura tecnológica;
- Elaborar informes técnicos relacionados a los procedimientos, instructivos, indicadores de medición que permitan la implementación, uso, aplicación, optimización, control, evaluación y requerimientos de cambio de los aplicativos, sistemas y servicios informáticos de la empresa;
- Gestionar la elaboración, aprobación, ejecución y monitoreo de los planes de contingencias y mantenimiento de los servicios e infraestructura tecnológica;
- Definir la arquitectura de los servicios de tecnología;
- Asesorar sobre el desarrollo e implantación de las plataformas y aplicaciones informáticas utilizadas en los servicios internos y externos de la empresa;
- Articular la aprobación de los proyectos de Tecnología, ante la institución rectora en la materia;
- Diseñar el catálogo de servicios tecnológicos;
- Aprobar las especificaciones o características técnicas de bienes y servicios internos relacionados con las tecnologías de la información; y,
- Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Inventario de aplicativos y sistemas informáticos desarrollados o implementados para mejorar los procesos institucionales acorde a los niveles de servicio
- Informes del soporte técnico a usuarios finales

- Catálogo de servicios de Tecnologías de Información y Comunicación
- Plan de seguridad informática y ciberseguridad
- Informes de paso a producción de servicios tecnológicos o aplicativos.
- Informes de administración, soporte y mantenimiento de las bases de datos y aplicaciones informáticas
- Guías o manuales de usuario para conocimiento de las funcionalidades de los servicios tecnológicos
- Planes estratégicos y operativos de las Tecnologías de la Información y Comunicación
- Propuesta de políticas, estándares y procedimientos de las Tecnologías de la Información y Comunicación
- Banco de proyectos tecnológicos
- Informes técnicos y de necesidad con las especificaciones técnicas para adquisición de bienes y servicios de Tecnologías de Información
- Documento con la arquitectura en el desarrollo de aplicaciones tecnológicas
- Documentos del proceso de desarrollo de aplicaciones y sistemas informáticos
- Documento con arquitecturas de servidores, redes, interconexión, centralización y virtualización
- Planes de mantenimiento, implementación, continuidad y capacidad de la infraestructura tecnología
- Plan de contingencia de la infraestructura tecnológica
- Inventario de la infraestructura tecnológica de la institución
- Reporte de respaldos de información y restauración
- Inventario de bienes tecnológicos de usuario final
- Reporte de la administración y soporte de cuentas de usuarios internos y externos

3.2.3. Gestión de Estadística

Misión: Recopilar, analizar y gestionar datos e información del Sector Turístico relevantes para apoyar la toma de decisiones, mediante la implementación de metodologías estadísticas y herramientas tecnológicas que aseguren la precisión y disponibilidad de la información para la planificación y evaluación institucional.

Responsable: Jefe/a de Estadística

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Administrar y actualizar Sistema de Información estadística del Sector Turístico de la EPMGDT;
- b) Establecer metodologías e instrumentos de recolección de datos;
- c) Implementar los procesos de articulación entre los sistemas de información de estadísticas y del catastro de establecimientos de la EPMGDT para garantizar una reportería integral para la toma de decisiones;
- d) Coordinar acuerdos y/o convenios con entidades públicas y privadas para el intercambio de información de carácter estadístico;
- e) Definir los indicadores del sector turístico con su respectiva documentación técnica;
- f) Realizar análisis y estudios del sector turístico;

- g) Atender solicitudes de información estadística del sector turístico para usuarios internos y externos;
- h) Gestionar estudios técnicos y acceso a conjuntos de gran volumen de datos (Big Data) para análisis de mercados del destino; y,
- i) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Modelo de gestión de información turística de la EPMGDT
- Estadísticas del sector turístico
- Inventario de fuentes de información del sector turístico
- Catálogo de indicadores del sector turístico.
- Formularios de encuestas
- Fichas técnicas de indicadores del sector turístico y asociados
- Reportes estadísticos del sector turismo y de indicadores y metas institucionales
- Informes ejecutivos periódicos a las autoridades
- Análisis de mercados prioritarios del destino para la gestión institucional

3.3. Gestión de Comunicación

Misión: Difundir, promocionar y posicionar la gestión institucional de la empresa, a través de una estrategia integral de comunicación que aproveche herramientas de gran alcance como medios digitales, campañas publicitarias y difusión mediática, con el fin de visibilizar las acciones, proyectos y logros de la empresa fortaleciendo así su imagen y presencia tanto a nivel nacional como internacional.

Responsable: Director/a de Comunicación

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Elaborar el Plan Estratégico de Comunicación, que incluya productos comunicacionales y material promocional para la difusión de contenidos y campañas que promuevan la empresa, con el objetivo de cumplir con su misión institucional;
- b) Elaborar estrategias de comunicación innovadoras para el posicionamiento de la gestión de la empresa;
- c) Analizar y establecer campañas de comunicación en la modalidad Free Press y pagada para potenciar la difusión de la gestión y actividades de Quito Turismo a nivel nacional e internacional;
- d) Optimizar los canales tradicionales y digitales, informativos y herramientas comunicacionales existentes para la difusión interna y externa;
- e) Coordinar, generar y validar materiales e insumos comunicacionales que posicionen la imagen institucional a nivel local, nacional e internacional;
- f) Gestionar la relación con medios de comunicación y coordinar la difusión de información institucional y del destino turístico, incluyendo coberturas en eventos y actividades de Quito Turismo
- g) Dirigir y promover las relaciones públicas con los líderes de opinión y periodistas;
- h) Coordinar acciones referentes a las relaciones públicas y protocolo institucional;

- i) Coordinar y mantener comunicación con representantes de medios de comunicación; de organismos gubernamentales y del sector público e instituciones empresariales y gremiales del sector turístico;
- j) Evaluar el impacto comunicacional que genera la institución con los medios de comunicación y la opinión pública;
- k) Dirigir y desarrollar contenidos editoriales para: web, redes sociales, espacios en los medios de comunicación, boletines informativos, corporativos, entre otros;
- l) Elaborar y gestionar contenidos informativos sobre temas prioritarios, sensibles e importantes de la empresa para su comunicación externa;
- m) Articular acciones de difusión de las actividades internas de la empresa, incluyendo el soporte a las áreas técnicas para dar a conocer su gestión;
- n) Administrar el manejo de canales o herramientas impresas o digitales, para la comunicación interna y externa;
- o) Atender e informar a los ciudadanos desde los canales digitales de Quito Turismo;
- p) Mantener relación directa con la Gerencia General, y autoridades de la empresa con el fin de recopilar, seleccionar, preparar, y difundir información precisa y concreta ante la opinión pública;
- q) Gestionar el manejo de la imagen institucional de acuerdo con las directrices de la entidad rectora de Comunicación del Municipio;
- r) Elaborar insumos informativos sobre el contexto político y mediático para el uso de las autoridades; y,
- s) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:

- Plan estratégico de comunicación
- Programa radial
- Insumos comunicacionales: Boletines, ayudas memoria, líneas discursivas, fotografías, artes, diseños, sitios web, videos, folletos, spots, cuñas, mensajes para redes sociales, guiones, vocativos y fichas para eventos institucionales
- Herramientas y canales de difusión: boletines de prensa en página web, posteo en redes sociales, materiales impresos, participación con vocerías en medios tradicionales
- Plan de Comunicación Interna
- Análisis del impacto de las noticias y publicaciones gratuitas de Quito Turismo en medios nacionales
- Boletines estadísticos

4. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

4.1. Gestión Administrativa Financiera

Misión: Dirigir y controlar la administración de los recursos materiales, financieros y servicios generales de la Empresa, así como la gestión del talento humano, compras públicas y documental, observando la normativa legal vigente aplicable y los mecanismos de control definidos por las instituciones de control competentes y la máxima autoridad de Quito Turismo.

Responsable: Director/a Administrativa Financiera

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Dirigir los procesos de gestión del talento humano, financiera, administrativa, de compras públicas y documental de la Empresa;
- b) Determinar los lineamientos y directrices para la elaboración de planes, programas y proyectos referentes a la gestión del talento humano, financiera, administrativa, de compras públicas y documental de la Empresa;
- c) Asesorar a las autoridades y unidades administrativas internas respecto de la correcta aplicación de las leyes, normas, procedimientos y políticas en la gestión del talento humano, financiera, administrativa, de compras públicas y documental de la Empresa;
- d) Monitorear y evaluar el cumplimiento de las políticas y normas establecidas para la adecuada gestión del talento humano, financiera, administrativa, compras públicas y documental, dentro del marco legal vigente;
- e) Coordinar la administración de servicios básicos y generales que permitan el correcto funcionamiento de la Empresa de acuerdo con las políticas, disposiciones legales y normas establecidas para el efecto;
- f) Velar por la disponibilidad, buen uso y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles y servicios administrativos institucionales, mediante la aplicación de políticas para la adquisición y mantenimiento de estos;
- g) Coordinar con la Dirección de Planificación, la supervisión y monitoreo a la ejecución del presupuesto institucional de conformidad con los planes, programas y proyectos establecidos;
- h) Coordinar y evaluar los procedimientos de contratación pública;
- i) Coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos de gestión de talento humano de la empresa; así como, evaluar sus resultados;
- j) Disponer y controlar la aplicación del régimen disciplinario, acorde a la normativa vigente;
- k) Dirigir la elaboración del proyecto de Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos, Planificación de Talento humano y Manual de Clasificación y Valoración de Puestos de Quito Turismo y sus reformas y presentar a la Gerencia General y posteriormente al Directorio para su aprobación;
- l) Autorizar los gastos de presupuesto de acuerdo con los montos establecidos por la máxima autoridad;
- m) Disponer los mecanismos, instrumentos y procedimientos específicos de control interno y control previo de las unidades administrativas;
- n) Poner en conocimiento de la máxima autoridad para su autorización las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales;
- o) Autorizar la utilización del parque automotor de la empresa, acorde a la legislación vigente;
- p) Coordinar, supervisar y gestionar la implementación de metodologías y lineamientos relacionados con el control de la gestión documental y la asignación de personal de apoyo administrativo y archivístico a las unidades que integran la empresa;
- q) Supervisar la razonabilidad, oportunidad y consistencia de la información generada en los procesos financieros y administrativos de la empresa;
- r) Dirigir los procesos de registro, uso y control de los activos fijos, vehículos, inventarios y demás
- s) Dirigir y controlar la contratación de seguros de bienes y otros;

- t) Proponer estrategias y alternativas de gestión financiera que permitan una adecuada utilización de los recursos económicos de la Empresa;
- u) Dirigir la oportuna transferencia de recursos y pagos en cumplimiento de las obligaciones institucionales;
- v) Supervisar y controlar la emisión de títulos de crédito / órdenes de cobro de obligaciones tributarias y no tributarias;
- w) Emitir certificados de pago de obligaciones tributarias y no tributarias;
- x) Aprobar los actos administrativos derivados de la gestión de los recursos financieros de la empresa, en función de sus competencias; y,
- y) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

4.1.1. Gestión Administrativa

Misión: Gestionar, administrar, controlar los recursos materiales, logísticos, bienes muebles e inmuebles, servicios institucionales, administración documental y gestión de compras públicas de la empresa, a través de procedimientos, normas y regulaciones establecidas, para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Responsable: Jefe/a Administrativo

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Administrar y controlar el uso y manejo de los bienes de larga duración, de control administrativo e inventarios;
- b) Asesorar a las autoridades y a las diferentes unidades administrativas de la empresa en materia administrativa y compras públicas de acuerdo a sus competencias;
- c) Gestionar los contratos que efectúe la empresa en concepto de adquisición de equipos, mobiliario y existencias, arrendamiento de inmuebles, construcciones, mantenimiento y servicios generales, servicios complementarios y programas integrales de seguros, entre otros de acuerdo con sus competencias;
- d) Cumplir con las normas y procedimientos para el manejo y control de los activos fijos de propiedad de la empresa y aquellos entregados en administración;
- e) Administrar los inventarios de suministros y activos observando la normativa vigente;
- f) Administrar, planificar y supervisar el uso adecuado del parque automotor conforme los requerimientos de las unidades administrativas conforme la normativa vigente;
- g) Gestionar los procesos de baja de bienes institucionales conforme la normativa vigente;
- h) Elaborar, ejecutar y controlar el plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de la empresa;
- i) Gestionar y administrar la contratación de las pólizas de seguros generales;
- j) Receptar y distribuir la documentación ingresada a la empresa a cada una de las unidades administrativas;
- k) Asesorar a las diferentes unidades administrativas de la empresa en materia de gestión documental y archivo;
- l) Administrar, custodiar y salvaguardar técnicamente la documentación interna de la empresa de acuerdo con la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo y normativa conexas;

- m) Emitir copias certificadas de los documentos o expedientes que reposan en el archivo activo y pasivo de la empresa;
- n) Gestionar los módulos y/o aplicativos del Sistema Nacional de Contratación Pública Gestionar los procesos de contratación de bienes, obras y servicios, incluidos los de consultorías, conforme los requerimientos de las unidades administrativas;
- o) Gestionar los módulos y/o aplicativos del Sistema Nacional de Contratación Pública;
- p) Mantener una base de datos del estado de los procesos de bienes, servicios, obras y consultoría;
- q) Elaborar, publicar, reformar e informar el Plan Anual de Contratación de acuerdo con el Plan Operativo Anual;
- r) Revisar los documentos de las etapas preparatoria y precontractual en coordinación con las diferentes unidades administrativas conforme los procesos establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y normativa conexas;
- s) Asesorar y coordinar las diferentes etapas de los procesos de contratación pública conforme la normativa vigente;
- t) Presentar informes periódicos del estado de los procesos de contratación pública;
- u) Realizar seguimiento y finalización de los procesos en el Portal de Compras Públicas; y
- v) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:**Servicios Institucionales**

- Plan de mantenimiento de vehículos
- Informe periódico de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos institucionales
- Reporte de verificación de documentos habilitantes vigentes para conducción de vehículos
- Informe de control de vigencia de matrícula vehicular
- Informe de control de infracciones de tránsito
- Informe de novedades de accidentes de tránsito
- Informe de seguimiento y control de servicios básicos, limpieza, vigilancia y arrendamiento

Control de Bienes, Inventarios y Seguros

- Plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles
- Informe de inclusión y exclusión de los bienes en las pólizas de seguros
- Informe de vigencia de las pólizas
- Inventario periódico de bienes y suministros
- Informe de constatación física de bienes y suministros
- Acta de entrega recepción de bienes muebles e inventarios por asignación y descargos a servidores
- Informe de baja de bienes e inventarios institucionales
- Informe de siniestros de bienes de propiedad, planta y equipo, control administrativo e inventarios.

Compras Públicas

- Plan Anual de Contratación
- Informe del estado de los procesos de contratación pública
- Pliegos para la adquisición de bienes, obras y servicios, incluidos los de consultoría alineados al PAC institucional
- Reporte de reformas al Plan Anual de Contratación Pública
- Reporte de certificación PAC
- Informe periódico de los procesos finalizados en el Portal de Compras Públicas
- Registro de administradores de contrato

Gestión Documental

- Inventario consolidado de expedientes, transferencias y baja documental de la documentación institucional
- Cuadro general de clasificación documental y tabla de plazos de conservación
- Registro de préstamos documentales del Archivo
- Informe de bajas documentales
- Informe de gestión documental y archivística

4.1.2. Gestión Financiera

Misión: Administrar, gestionar, y controlar los recursos financieros de Quito Turismo, a efectos de asegurar su sostenibilidad financiera que permita dar continuidad a la gestión institucional, con transparencia, eficiencia, eficacia y calidad del gasto, en sujeción a las normas legales vigentes.

Responsable: Jefe/a Financiera

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Dirigir y supervisar los procesos presupuestarios, contables, y de tesorería de conformidad a las políticas financieras emanadas por el ente rector de las finanzas públicas; así como de organismos de control;
- b) Determinar los mecanismos, instrumentos y procedimientos específicos de control interno y control previo de la unidad dentro del ámbito de su competencia;
- c) Colaborar en la elaboración de la proforma presupuestaria con la Dirección de Planificación Estratégica e Información;
- d) Supervisar de manera coordinada con la Dirección de Planificación Estratégica e Información el cumplimiento del ciclo presupuestario en los programas y proyectos de conformidad a las disposiciones emitidas por el ente rector;
- e) Ejecutar las políticas de programación y ejecución presupuestaria de conformidad con los informes periódicos de ejecución y las directrices emanadas por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y otros entes de control;
- f) Elaborar y suscribir los informes de ejecución y saldos presupuestarios de la empresa;
- g) Cumplir con las fases del ciclo presupuestario y aplicar las leyes, reglamentos y normas de control interno en los procesos de gestión presupuestaria;
- h) Elaborar y suscribir los estados financieros (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo, Estado de Ejecución Presupuestaria, Estado de Cambios en el Patrimonio) de la empresa;

- i) Recaudar y registrar los ingresos aprobados en el presupuesto anual de la empresa para la cancelación oportuna de sus obligaciones y utilización de dichos recursos, de acuerdo con los planes y presupuestos correspondientes;
- j) Autorizar el pago previo delegación expresa de la autoridad competente;
- k) Realizar el control previo tanto al compromiso, al devengado y al pago;
- l) Coordinar la elaboración y la suscripción de las certificaciones presupuestarias presentes y plurianuales;
- m) Realizar la consolidación, registro y aprobación de las reformas dentro del sistema de administración financiera;
- n) Revisar y aprobar los análisis de cuentas, informes contables y conciliaciones bancarias;
- o) Ejercer las facultades tributarias de agente de retención;
- p) Controlar y custodiar la documentación del proceso financiero, registro, renovación y ejecución, de ser el caso, de valores y documentos de garantía;
- q) Elaborar y actualizar el flujo de caja a través del registro y control del movimiento de las cuentas bancarias;
- r) Elaborar informes de forma periódica sobre los resultados de la gestión de la recuperación de valores de obligaciones pendientes de pago (cartera vencida);
- s) Actuar como órgano executor de la potestad coactiva a través de Tesorería;
- t) Emitir liquidaciones y tablas de amortización de obligaciones tributarias y no tributarias a través de Tesorería; y,
- u) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:**Presupuesto**

- Proforma presupuestaria institucional de ingresos
- Informes de ejecución y control presupuestario
- Informe de clausura del presupuesto
- Informe de liquidación presupuestaria anual
- Certificaciones presupuestarias presentes y plurianuales
- Liquidaciones de certificaciones y compromisos presupuestarios
- Comprobantes de compromisos presupuestarios
- Informes de reformas presupuestarias

Contabilidad

- Estados financieros y sus respectivos informes
- Registros contables
- Balances y estados financieros
- Conciliaciones bancarias
- Reportes para declaración de impuestos
- Comprobantes de retención
- Formulario de declaración de impuestos y anexos transaccionales
- Informe de arqueo de caja chica y fondos rotativos

- Comprobantes de pago
- Informe contable de conciliación de la constatación de bienes
- Informe de ajustes contables
- Informe contable de la depreciación de bienes de larga duración
- Hoja de control previo
- Flujos de caja
- Registro de ingresos

Tesorería

- Informe de garantías en custodia (renovación, devolución, ejecución)
- Facturas emitidas
- Reporte de facturación mensual
- Informes de recaudación
- Comprobantes de transferencias
- Expedientes de la documentación sustentatoria de las transacciones financieras al compromiso, devengado y pagado (digital y físico).
- Reporte de la custodia de los expedientes
- Informes de resultados de la gestión de recuperación de valores de obligaciones pendientes de pago (cartera vencida)
- Reporte del registro de los títulos de crédito
- Liquidaciones y tabla de amortización de obligaciones tributarias y no tributarias
- Certificados de pago de obligaciones tributarias y no tributarias

4.1.3. Gestión de Talento Humano

Misión: Administrar, gestionar y controlar el desarrollo e implementación de los subsistemas de talento humano, mediante la aplicación de leyes, reglamentos, normas técnicas, políticas, métodos y procedimientos que permitan mejorar la gestión organizacional del talento humano.

Responsable: Jefe/a de Talento Humano

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Elaborar e implementar el Estatuto Orgánico y demás instrumentos y herramientas de gestión del Talento Humano en concordancia con la normativa vigente;
- b) Elaborar los proyectos de Reglamento Interno de Administración del Talento Humano y Reglamento Interno de Trabajo en concordancia con la normativa vigente;
- c) Elaborar y ejecutar la planificación anual del talento humano institucional sobre la base de la normativa vigente, y gestionar su aprobación;
- d) Proponer y ejecutar el plan de seguridad y salud ocupacional y programas de prevención de riesgos;
- e) Cumplir y hacer cumplir la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), Código del Trabajo, y normativa interna y externa inherente al ámbito de su competencia;
- f) Elaborar y actualizar el Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos;
- g) Elaborar, planificar y ejecutar el plan anual de capacitación;
- h) Ejecutar el proceso de evaluación del desempeño;

- i) Ejecutar los procesos de movimientos de personal, creaciones, supresiones de puestos y jubilaciones con sujeción a la LOEP, CT, normas conexas y resoluciones emitidas por el ente rector en materia de talento humano;
- j) Ejecutar procesos de Reclutamiento y Selección de personal;
- k) Implementar y monitorear el plan anual de clima laboral con acciones para fortalecer la cultura organizacional y promover el bienestar del personal;
- l) Elaborar la nómina mensual y liquidaciones de haberes; así como, administrar las plataformas que permitan el registro de entradas, salidas y variaciones salariales de acuerdo con la normativa vigente;
- m) Ejecutar y aplicar el régimen disciplinario con sujeción a los reglamentos internos; en concordancia con la normativa aplicable para el efecto;
- n) Realizar el control de asistencia durante la jornada laboral; así como, realizar el seguimiento a los reportes presentados por los funcionarios que laboren bajo la modalidad de teletrabajo, en caso de que así lo requieran;
- o) Planificar y coordinar la gestión de riesgos ante amenazas naturales o antropogénicas mediante la implementación y seguimiento de planes de emergencias y desastres, y programas de reducción de riesgos de desastres;
- p) Planificar y ejecutar el Plan Institucional de Buenas Prácticas Ambientales; y,
- q) Ejercer las atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.

Entregables:**Talento Humano**

- Plan anual del talento humano
- Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos
- Estatuto Orgánico por Procesos y sus reformas
- Plan de Capacitación institucional
- Informe de Evaluación del Desempeño
- Plan de Clima Laboral
- Informe de viabilidad para vinculación de personal
- Acción de Personal, Contratos de Trabajo, Contratos de Servicios Personales
- Reglamento Interno de Talento Humano
- Código de Ética
- Nómina de remuneración mensual
- Liquidación de haberes del personal
- Reporte de Movimientos de Personal (contrataciones, licencias, vacaciones, desvinculaciones, comisiones de servicios, cambios administrativos, subrogaciones, encargos)
- Plan anual de vacaciones
- Informe de Control de Asistencia
- Registro de Cauciones
- Informe de aplicación de régimen disciplinario

Seguridad y Salud Ocupacional

- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- Matriz de riesgos laborales
- Plan de vigilancia de Salud
- Plan de seguridad y salud ocupacional
- Programas de prevención de riesgos
- Acta de conformación de organismos paritarios
- Informe anual de actividades del Comité Paritario
- Reporte anual de accidentabilidad
- Matriz de grupos de atención prioritaria y de vulnerabilidad

Riesgos y Desastres

- Plan Institucional de Emergencias y Desastres
- Análisis de estimación riesgos
- Plan de reducción de riesgos de desastres
- Acta de conformación de brigadas
- Plan Institucional de Buenas Prácticas Ambientales
- Reporte de consumos (materiales renovables y no renovables, entre otros)
- Informe de estimación de consumos (energía renovables y no renovables, entre otros)
- Informes de simulacros y simulaciones ante Riesgos y Desastres
- Planes de contingencia

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. – El Gerente General, está facultado para expedir la normativa administrativa secundaria que se requiera para la implementación del presente “Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - QUITO TURISMO, mismo que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y por la Estructura Orgánica de la empresa”;

SEGUNDA. - Los servidores y trabajadores de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico tienen la obligación de sujetarse a la jerarquía establecida en el Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - QUITO TURISMO, mismo que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y por la Estructura Orgánica de la empresa; así como, al cumplimiento de las normas, atribuciones, responsabilidades, productos y servicios, determinados en el presente instrumento. Su inobservancia será sancionada de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes.

TERCERA. - El “Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - QUITO TURISMO, mismo que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y por la Estructura Orgánica de la empresa”, es un instrumento de gestión totalmente flexible, adaptable y que de conformidad con el avance del proyecto y las necesidades que de éste se deriven, podrá ser reformado, con el propósito de cumplir con la Misión, Visión y Objetivos de la empresa.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. – La Estructura Orgánica de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - QUITO TURISMO, entrará en vigencia desde el 01 de diciembre de 2024, por lo que los cambios y creaciones dentro del Nivel Jerárquico Superior, entrarán en vigor a partir de la mencionada fecha.

SEGUNDA. - El manual de descripción, clasificación y valoración de puestos, así como, otros instrumentos técnicos pertinentes que viabilicen la implementación total del “Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - QUITO TURISMO, mismo que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y por la Estructura Orgánica de la empresa”, serán aprobados en un plazo máximo de 90 días.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA. - Se deroga cualquier disposición o resolución de igual o menor jerarquía que se oponga al presente “Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - QUITO TURISMO, mismo que está compuesto por el Estatuto Orgánico por Procesos y por la Estructura Orgánica de la empresa”.

DISPOSICIÓN FINAL. - El presente Estatuto, entrará en vigencia a partir del 01 de diciembre de 2024.

Quito, Distrito Metropolitano, a los **29** días del mes de **noviembre** de 2024.

Etzon Romo

GERENTE GENERAL

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

ACCIÓN	NOMBRE	SUMILLA
Revisado	Giselle Narváez	