

Memorando Nro. EPMGDT-DC-2024-0370

Quito, D.M., 22 de julio de 2024

PARA: Sr. Lcdo. Etzon Enrique Romo Torres
Gerente General
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE
DESTINO TURÍSTICO

ASUNTO: Informe de cumplimiento sobre el Intercambio de Experiencias en Procesos de Legalización y Calidad Turística.

De mi consideración:

Por este medio hago entrega del informe de cumplimiento de tareas oficiales en el exterior y de servicios institucionales realizados durante la comisión de servicios en el Intercambio de Experiencias en Procesos de Legalización y Calidad Turística entre las ciudades de Quito y Medellín realizado del 16 al 17 de julio 2024, más días de viaje.

Hago la entrega de manera física los siguientes documentos:

- Informe de cumplimiento de Tareas Oficiales en el Exterior.
- Informe de Servicios Institucionales
- TKTs vuelos
- Pases abordo
- Factura de hotel

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

QUITO
TURISMO
GERENCIA GENERAL

22 JUL 2024

Recibido por:



Documento firmado electrónicamente

Dra. Mónica Catalina Del Valle Vivanco
DIRECTORA DE CALIDAD
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO
TURÍSTICO - DIRECCIÓN DE CALIDAD

Copia:

Sr. Mgs. Gerson Fredy Arias Díaz
Gerente Técnico, Subrogante
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO -



DEL VALLE VIVANCO
MONICA CAVALIN
Firmado digitalmente por:



GERENCIA TÉCNICA

Memorando Nro. EPMGDT-DC-2024-0370
Quito, D.M., 22 de julio de 2024





Quito
Alcaldía Metropolitana

Quito
Turismo

INFORME DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Nro. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA CUMPLIMIENTO
DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

2024-DC-MDV-001

FECHA DE INFORME

22/07/2024

DATOS GENERALES

APELLIDOS - NOMBRES DE LA O EL SERVIDOR

Mónica Catalina del Valle Vivanco

PUESTO QUE OCUPA:

Directora de Calidad

CIUDAD – PROVINCIA DEL SERVICIO INSTITUCIONAL

Medellín - Colombia

NOMBRE DE LA UNIDAD A LA QUE PERTENECE LA O EL SERVIDOR

DIRECCIÓN DE CALIDAD

SERVIDORES QUE INTEGRAN EL SERVICIO INSTITUCIONAL: Pablo Israel Arboleda Bonilla; Mónica Catalina del Valle Vivanco; Paulina Marisol Rugel Villacís

INFORME DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS ALCANZADOS

Participación en el Intercambio de Experiencias en los procesos de Legalización y Calidad Turística Aplicado a Establecimientos Turísticos 2024.

Lugar: Medellín – Colombia.

Lunes, 15 de julio – Medellín Colombia

Vuelo Quito Medellín Colombia: Salida, 19:20 y Llegada 20:50 a la ciudad de Medellín.

Martes, 16 de julio 2024

- 08:00 a 08:30: Introducción presentación de transformación Ciudad – Oficinas ACI Medellín calle 41 #55-80, Plaza Mayor, Ala Norte, Of. 303;
- 08:30 a 09:30: Reunión plaza mayor (plataforma de desarrollo para la ciudad-región que opera eventos - Oficinas ACI Medellín calle 41 #55-80, Plaza Mayor, Ala Norte, Of. 303.
- 09:30 a 10:30: Reunión BUERAU (fundación privada encargada de promocionar Medellín) Reivindicar la vocación innovadora de la ciudad al pasar de los tradicionales puntos de información turística a hacerlo a través de pantallas interactivas y de todas las posibilidades que tiene la app de Medellín travel. Calle 41 #55-80, Plaza Mayor, Ala Norte, Of. 303.
- 10:30 a 11:00: El Centro de Turismo Inteligente busca reivindicar la vocación innovadora de la ciudad al pasar de los tradicionales Puntos de Información Turística (PITS), a través de los cuales se daba la información al turista de manera física, a hacerlo a través de pantallas interactivas y de todas las posibilidades que tiene la app de Medellín.travel, entre
- 11:00 a 14:00: Almuerzo de trabajo, zona de comidas de Plaza Mayor.
- 15:00 a 17:00: Reunión Universidad Colegio Mayor- Carrera 78 #65 - 46, Colegio Mayor de Antioquia. El Colegio Mayor de Antioquia es una de las tres instituciones de educación superior del Distrito de Medellín, desde su enfoque de investigación y planeación turística han adelantado un estudio de carga turística en el territorio emitiendo unas recomendaciones.

Durante el 16 de julio de 2024, se participó en las reuniones detalladas previamente, las entidades con las cuales se realizó el intercambio de experiencias son aquellas que tienen una relación continua con la industria turística de la ciudad por lo tanto cuentan con información de primera mano respecto a la operación de servicios, marco regulatorio y potenciación de la calidad del destino, estas reuniones aportan de manera positiva al intercambio de conocimientos, fortalecimiento de las relaciones internacionales; así como las estrategias que usa este destino para mejorar continuamente la gestión y desarrollo de oferta y

Tipo de Transporte	NOMBRE DE TRANSPORTE	RUTA	FECHA dd-mm-aaaa	HORA hh:mm
TRANSPORTE				
SALIDA	LLEGADA	NOTA		
FECHA dd-mm-aaaa	HORA hh:mm	FECHA dd-mm-aaaa	HORA hh:mm	

Vuelo de retorno Medellín – Bogotá - Quito salida: 16h18 – llegada: 20:35

Jueves 18 de julio 2024

Medellín.

Además, la delegación participó en el evento MICE de Quito Turismo que se ejecutó con el objeto de dar a conocer a los operadores turísticos; buró de Medellín; Cámara de Comercio de Colombia, entre otros actores, la oferta de venues y atractivos turísticos con los que cuenta el Distrito Metropolitano de Quito; además de promocionar al destino Quito como una opción de viaje para los habitantes de la ciudad de Medellín.

O extranjeros y buena imagen del destino visitado.

Como salida de campo, se visitó el Mercado Mayorista de la ciudad; verificando que el mismo cuenta comuna infraestructura y equipamiento en óptimas condiciones, tanto en el área de carga, venta; y, patio de comidas, este último se caracteriza por realizar buenas prácticas de manufactura, se encontraba en excelentes condiciones de limpieza; información clara de los productos ofertados y calidad en el servicio al cliente; lo que en materia turística genera fidelización de los clientes, sean visitantes locales, nacionales o extranjeros y buena imagen del destino visitado.

En esta reunión se explicó además como fue el proceso de obtención de la certificación como DTI por SEGITTUR, indicando que uno de los puntos en los que se enfocaron su eje de sostenibilidad; aclarando que la normativa aplicada se asentó a la realizada de la región; y, destacando que el reto más fuerte no es la obtención, sino el mantenerse la certificación a través del tiempo, y que el cambio de administraciones no sea un impedimento para continuar con la misma.

Durante el 17 de julio de 2024 se participó en una reunión con personeros de la Secretaría de Turismo, en la que se explicó todas las acciones que realizan como ente rector de la ciudad para el fortalecimiento y promoción del destino, entre las cuales se encontraba la planificación, desarrollo de destino, así como los procesos de legalización de actividades turísticas y el control interinstitucional que se realiza en campo, para garantizar que los servicios que presta la industria de la ciudad; de igual manera explicaron los beneficios que se entregan a los mismos y que se encuentran encaminados en la atracción del turismo nacional e internacional, con la generación de un orgánico institucional con atribuciones propias.

organizadores de eventos.

- 09:10 a 11:30: Reunión Secretaría de Turismo, presentación estrategias de certificación turística. Oficinas Secretaría de Desarrollo Económico, Carrera 53 #42-161., Ed. Plaza de la Libertad, Piso 10. Torre A.
- 11:30 a 13:00: Visita puntos de información al usuario.
- 14:00 a 16:00: Visita de campo Verificación de infraestructura, equipamiento, distribución y servicio del Mercado Mayorista de Medellín.
- 19:20 a 21:30: Evento de promoción Territorial Quito – Quito Turismo, operadores y organizadores de eventos.

Miércoles, 17 de julio 2024

(Aéreo, terrestre, marítimo, otros)						
ÁEREO	AVIANCA	QUITO-MEDELLÍN	15/07/2024	19:20	15/07/2024	20:50
ÁEREO	AVIANCA	MEDELLÍN – BOGOTÁ - QUITO	18/07/2024	16:18	18/07/2024	20:35

NOTA: En caso de haber utilizado transporte público, se deberá adjuntar obligatoriamente los pases a bordo o boletos.

OBSERVACIONES	
FIRMA DE LA O EL SERVIDOR COMISIONADO 	NOTA El presente informe deberá presentarse dentro del término de 4 días del cumplimiento de servicios institucionales, caso contrario la liquidación se demorará e incluso de no presentarlo tendrá que restituir los valores percibidos. Cuando el cumplimiento de servicios institucionales sea superior al número de días autorizados, se deberá adjuntar la autorización por escrito de la Máxima Autoridad o su delegado.
NOMBRES COMPLETOS Y CARGO: MÓNICA CATALINA DEL VALLE VIVANCO DIRECTORA DE CALIDAD	

FIRMAS DE APROBACIÓN	
FIRMA DE LA O EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DEL SERVIDOR COMISIONADO 	FIRMA DE LA O EL JEFE INMEDIATO DE LA O EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD 
NOMBRES COMPLETOS Y CARGO: GERSON ARIAS GERENTE TÉCNICO SUBROGANTE	NOMBRES COMPLETOS Y CARGO: ETZON ROMO GERENTE GENERAL

Informe de Cumplimiento de Tareas Oficiales en el Exterior

Solicitud Nro.		Fecha de Informe	
2024-DC-MDV-001		22/07/2024	
Datos Generales			
Nombres y apellidos del servidor	Mónica Catalina del Valle Vivanco		
Puesto que ocupa	Directora de Calidad		
Ciudad – país de destino	Medellín - Colombia		
Unidad a la que pertenece la o el servidor	Dirección de Calidad		
Servidores que integran la Comisión de Servicios Institucionales			
Pablo Israel Arboleda Bonilla; Mónica Catalina del Valle Vivanco; Paulina Marisol Rugel Villacis			
Informe de actividades y productos alcanzados			
1. Informe de actividades detallado			
Participación en el Intercambio de Experiencias en los procesos de Legalización y Calidad Turística Aplicado a Establecimientos Turísticos 2024. Lugar: Medellín – Colombia. Lunes, 15 de julio – Medellín Colombia Vuelo Quito Medellín Colombia: Salida, 19:20 y llegada 20:50 a la ciudad de Medellín. Martes, 16 de julio 2024 08:00 a 08:30: Introducción presentación de transformación Ciudad – Oficinas ACI Medellín calle 41 #55-80, Plaza Mayor, Ala Norte, Of. 303; 08:30 a 09:30: Reunión plaza mayor (plataforma de desarrollo para la ciudad-región que opera eventos - Oficinas ACI Medellín calle 41 #55-80, Plaza Mayor, Ala Norte, Of. 303. 09:30 a 10:30: Reunión BUERAU (fundación privada encargada de promocionar Medellín) Reivindicar la vocación innovadora de la ciudad al pasar de los tradicionales puntos de información turística a hacerlo a través de pantallas interactivas y de todas las posibilidades que tiene la app de Medellín travel. Calle 41 #55-80, Plaza Mayor, Ala Norte, Of. 303. 10:30 a 11:00: El Centro de Turismo Inteligente busca reivindicar la vocación innovadora de la ciudad al pasar de los tradicionales Puntos de Información Turística (PITS), a través de los cuales se daba la información al turista de manera física, a hacerlo a través de pantallas interactivas y de todas las posibilidades que tiene la app de Medellín.travel, entre 11:00 a 14:00: Almuerzo de trabajo, zona de comidas de Plaza Mayor. 15:00 a 17:00: Reunión Universidad Colegio Mayor- Carrera 78 #65 - 46, Colegio Mayor de Antioquia. El Colegio Mayor de Antioquia es una de las tres instituciones de educación superior del Distrito de Medellín, desde su enfoque de			

planificación, gobernanza, innovación, tecnología; en base a esta experiencia, el Distrito Metropolitano de Quito se puede nutrir y fortalecer las estrategias empleadas en la ciudad y que tienen relación directa con los prestadores de servicios turísticos que realizan sus actividades en la circunscripción territorial del DMQ. Contando con herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo de la calidad turística en la capital.

d) Observaciones y Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo los conocimientos de los personeros de la empresa, a fin que estos puedan ponerse en práctica en el ejercicio de las funciones diarias, con especial énfasis en lo relacionado a la planificación; gobernanza, procesos de asesoría, legalización; control y procesos de mejora de la calidad turística de los prestadores de servicios; así como de su cadena de valor.
- General intercambios de experiencias en materias como la legalización, control, calidad, sostenibilidad de la actividad turística con representantes de destinos que visiten la ciudad de Quito.

e) Rubros que fueron cubiertos directamente por una Institución u Organismo de otro Estado (Marque con una "X")

	Hospedaje
	Alimentación
	Transporte
	Pasaportes
	Visas
	Formularios de Solicitud

f) Rubros cubiertos por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (Marque con una "X")

X	Hospedaje
X	Alimentación
X	Transporte
	Pasaportes
	Visas
	Formularios de Solicitud

Itinerario									
Salida					Llegada				
Fecha					Fecha				
15					07	2024	18	07	2024
Hora					Hora				
19					20			35	
Transporte									
Ruta					SALIDA				
LLEGADA									

Tipo de transporte	Nombre del transporte		Fecha	Hora	Fecha	Hora				
ÁEREO	AVIANCA	QUITO-MEDELLÍN	15/07/2024	19:20	15/07/2024	20:50				
ÁEREO	AVIANCA	MEDLLÍN – BOGOTA – QUITO	18/07/2024	16:18	18/07/2024	20:35				
Observaciones										
Se adjunta formulario de cumplimiento, facturas de hotel, boarding pass.										
Firma del Servidor Comisionado			Nota: El presente informe deberá presentarse en el término de 4 días después de finalizada la comisión de servicios.							
			MÓNICA DEL VALLE DIRECTORA DE CALIDAD							
Firma de Aprobación										
Firma del responsable de la Unidad										
			GERSON ARIAS GERENTE TÉCNICO SUBROGANTE							

