

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

1. Antecedentes

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

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

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

La política de turismo, contenida en el Orgánico Funcional de la EPMGDT - Quito Turismo es: *“Promover, gestionar e institucionalizar la vocación turística de Quito, como un factor competitivo de la ciudad, a través del desarrollo de una oferta innovadora de servicios de calidad, la capacitación del talento humano, la promoción diferenciada de la ciudad, la atracción de inversiones, negocios y el posicionamiento de la marca ciudad, en beneficio de sus ciudadanos y visitantes”.*

Dentro de las atribuciones y competencias de la Dirección de Calidad, se destaca el literal f): *“Brindar asistencia técnica sectorial y capacitación para el mejoramiento de la calidad en los servicios turísticos”* y, el literal n): *“Generar lineamientos y mecanismos generales para brindar asistencia técnica sectorial y capacitación para el mejoramiento de la calidad en los servicios turísticos”.*

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

Así mismo, el programa de Calidad Turística “Distintivo Q” es el reconocimiento que otorga el Municipio de Quito a través de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo a los establecimientos turísticos que implementan sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer al turista servicios de primer nivel, contando con un equipo humano preparado que permite elevar la calidad de la oferta turística del Distrito Metropolitano de Quito.

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

2. Principales Actividades

En el ejercicio de inspecciones de regulación realizado por el equipo Técnico y Verificador de la Dirección de Calidad, se revisa el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y administrativos contemplados en la normativa nacional y metropolitana acorde a la actividad turística que ejerce el establecimiento; y,

al finalizar la inspección, conforme a los hechos constatados en la misma, se emite un informe de verificación y ficha técnica que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

❖ **Informes de Verificación**

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

❖ **Fichas Técnicas**

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

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

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

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

Adicionalmente, se realizan permanentemente charlas técnicas con el apoyo de instituciones públicas como: la Agencia de Regulación y Control Sanitario (ARCSA), El Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), Cuerpo de Bomberos del DMQ, ECU 911, fundaciones y profesionales independientes aliados, que con sus conocimientos aportan a satisfacer las necesidades de capacitación y formación de la industria turística de la capital.

Quito Turismo, con el afán de aportar a la profesionalización del sector turístico del DMQ, en coordinación con la academia, busca generar oportunidades de educación continua y formación. Junto a la Universidad Andina Simón Bolívar se estructuró un producto que contempla: una Certificación de Huella de Carbono, Hídrica y Agua; un Diplomado en Administración con Mención en Negocios Turísticos, finalizando con una Maestría en Administración de Negocios (MBA). A través del convenio con la Universidad Andina Simón Bolívar, los representantes de establecimientos turísticos de la ciudad pueden acceder a costos diferenciados a esta oferta y conseguirán adquirir los conocimientos necesarios para la digitalización de sus empresas, innovación en sus procesos y, principalmente, un destacado posicionamiento frente a su competencia.

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

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

3. Logros/Resultados a la fecha

a. Operativos de control conjuntos con la autoridad de control

Del 30 de mayo al 30 de junio de 2024, personal Técnico y Verificador de esta institución participó en doce (12) operativos de control; los que se ejecutaron de acuerdo con lo indicado en el siguiente cuadro:

No.	Fecha	Horario	Administración Zonal	Funcionarios	Locales Intervenido
1	viernes, 31 de mayo de 2024	20H00 a 03H00	La Mariscal	Fernando Guerrero	7
2	miércoles, 5 de junio de 2024	13H30 A 16H30	Eugenio Espejo	Daniela Páez	-
3	jueves, 6 de junio de 2024	17H00 A 20H00	La Mariscal	Andrés Dueñas Karla Plaza Juan Jiménez	5
4	viernes, 7 de junio de 2024	22H00 A 02H00	La Mariscal	Fernando Guerrero	2
5	miércoles, 12 de junio de 2024	09h30 A 11H30	Manuela Sáenz	Daniela Páez	2
6	sábado, 15 de junio de 2024	22H00 A 02H00	La Mariscal	Daniela Páez	6
7	viernes, 14 de junio de 2024	21H00 A 22H00	Tumbaco	Marcos Bueno	-
8	martes, 18 de junio de 2024	13H30 A 16H30	La Mariscal	Daniela Páez	5
9	viernes, 21 de junio de 2024	17H00 A 19H00	Eugenio Espejo	Karla Plaza	-
10	viernes, 21 de junio de 2024	22H00 A 02H00	La Mariscal	Wellington Mestanza	3
11	jueves, 27 de junio de 2024	17H00 A 19H00	La Mariscal	Karla Plaza Juan Jiménez Marcos Bueno	6
12	sábado, 29 de junio de 2024	21H45 A 02H00	Eloy Alfaro	Andrés Dueñas	3

Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\006 JUNIO 2024

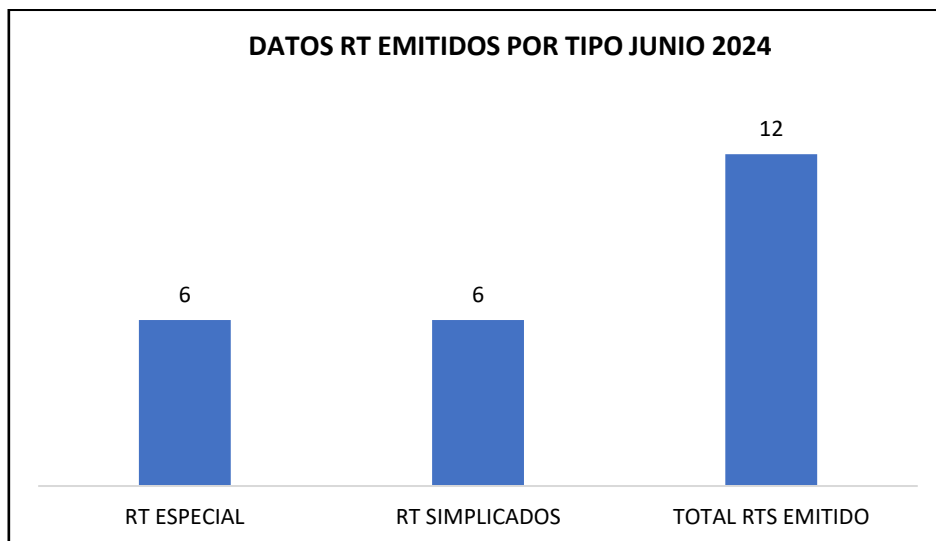
Es así como, de enero al 30 de junio de 2024, el personal Técnico y Verificador de esta institución fue convocado a sesenta y tres (63) operativos de control; esto debido a que, las instituciones gubernamentales y municipales nos han solicitado el acompañamiento del personal técnico de esta institución en los operativos de control que se desarrollan en las diferentes Administraciones Zonales del DMQ.

b. Registros turísticos entregados a establecimientos turísticos

Así también; del 30 de mayo al 30 de junio de 2024, se emitieron doce (12) Registros Turísticos, por motivos como:

- Seis (06) Registros Turísticos a establecimientos nuevos por medio del sistema en línea.

- Seis (06) Registros Turísticos a establecimientos que realizan actividades contempladas en las categorías CZ1A y CZ1B (bares, discotecas y salas de recepciones).



Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\006 JUNIO 2024

Es necesario indicar que, de enero al 30 de junio de 2024, se emitieron dos mil trescientos cuarenta y dos (2.342) Registros Turísticos.

c. Catastros de establecimientos turísticos

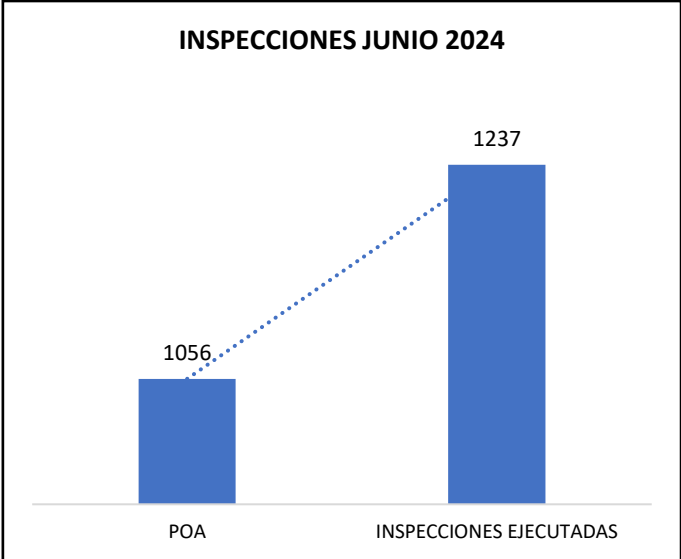
Al 30 de junio 2024, el catastro turístico cuenta con nueve mil ciento treinta y ocho (9.138) establecimientos turísticos, que se distribuyen de acuerdo con las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	ESTABLECIMIENTOS	%
Alimentos y Bebidas	7028	76.91%
Alojamiento	828	9.06%
Centro Turístico Comunitario	1	0.01%
Operación e Intermediación Turística	978	10.70%
Recreación, Diversión y Esparcimiento / Organizadores De Eventos, Congresos y Convenciones	140	1.53%
Recreación, Diversión y Esparcimiento / Parques de Atracciones Estables	23	0.25%
Transporte Turístico	140	1.53%
TOTAL	9138	100.0%

Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\006 JUNIO 2024

d. Verificaciones técnicas en establecimientos turísticos para la LUAE

Para el periodo comprendido entre el 30 de mayo al 30 de junio de 2024, las metas de inspección se establecieron en, mil cincuenta seis (1.056) inspecciones en el Distrito Metropolitano de Quito; sin embargo, el personal técnico de inspección cumplió con mil doscientos treinta y siete (1.237) inspecciones realizadas, de acuerdo con lo establecido en el siguiente cuadro:



Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\006 JUNIO 2024\002 REGULACIÓN

De enero al 30 de junio de 2024 se realizaron seis mil quinientos noventa y ocho (6.598) inspecciones en el Distrito Metropolitano de Quito.

e. Usuarios atendidos por ventanilla

Con la finalidad de atender los requerimientos ciudadanos con respecto a los procesos de regularización de actividades turísticas que se desarrollan en el Distrito Metropolitano de Quito, la EPMGDT-Quito Turismo cuenta en sus instalaciones, con una ventanilla de atención directa al usuario. Es así como, del 30 de mayo al 30 de junio del presente año, la Dirección de Calidad ha contestado y orientado a cuatrocientos setenta y cinco (475) usuarios quienes han solicitado información o requerimientos como:

- Solicitud de información por cese de actividades;
- Solicitud de información sobre tasas de turismo;
- Solicitud de información sobre el estado de trámites LUAE;
- Solicitud de información sobre la emisión del Registro Turístico;
- Consultas varias relacionadas al procedimiento de regulación turística.

Es así que, desde enero al 30 de junio de 2024 se han atendido a tres mil seiscientos cuarenta (3.640) usuarios, lo cual se demuestra en el siguiente cuadro:

USUARIOS ATENDIDOS	
MES	No. USUARIOS
ENERO	666
FEBRERO	514
MARZO	663
ABRIL	697
MAYO	625
JUNIO	475
TOTAL	3.640

Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\006 JUNIO 2024\002 REGULACIÓN

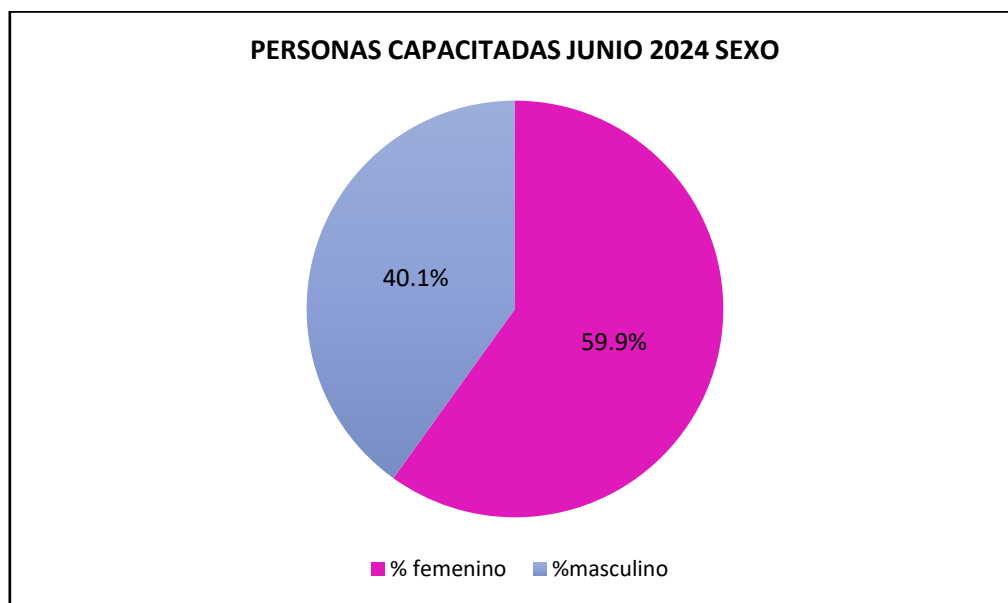
f. Proyectos de capacitación

Durante el mes de junio de 2024, Quito Turismo capacitó a un total de doscientos sesenta y dos (262) personas, a través de diez (10) eventos de capacitación; de ellos, un (01) evento se desarrolló por gestión institucional y nueve (09) fueron contratados.

Mes	Eventos virtuales	Eventos presenciales	Eventos mixtos	Total de eventos	No. de personas capacitadas
Junio	1	6	3	10	262

Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\006 JUNIO 2024\004 CAPACITACIÓN

Durante el período comprendido entre el 01 y el 30 de junio de 2024, se evidenció una participación del 40.1% de individuos, representantes de establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, que se identificaron con el sexo masculino, frente a un 59,9% identificado con el sexo femenino.



Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\006 JUNIO 2024\004 CAPACITACIÓN

Como resultado de la convocatoria realizada, a junio de 2024, se encuentran cursando la Certificación de Huella de Carbono, Hídrica y Agua, un total de veinte (20) actores de la industria turística de la ciudad.

g. Programa de Calidad Turística Distintivo Q

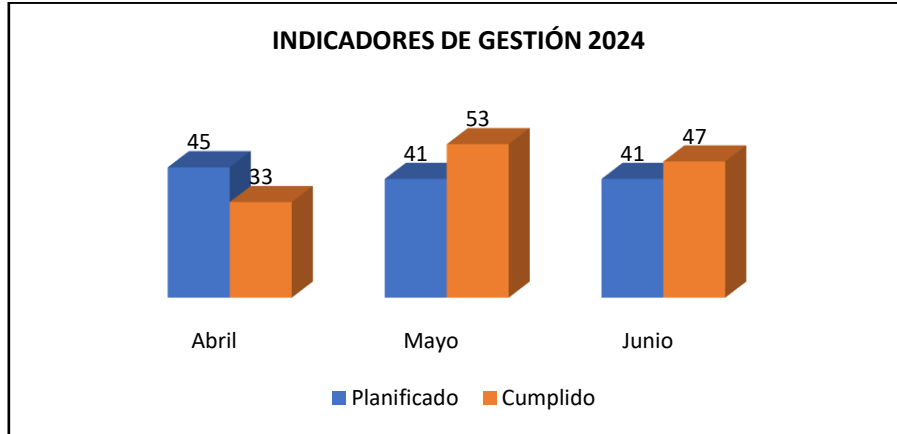
A la fecha, doscientos noventa y cuatro (294) establecimientos forman parte del programa de Calidad Turística Distintivo Q.

- 186 Alimentos y Bebidas
- 42 Alojamientos
- 50 Agencias de servicios turísticos - Operadores Turísticos
- 08 Huecas Patrimoniales
- 03 Sala de recepciones y banquetes
- 02 Centro de convenciones
- 01 Discoteca
- 02 Transportes Turísticos

Desde el mes de abril a junio, se han realizado ciento treinta y tres (133) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q; de estas, cuarenta y un (41) visitas fueron de manera presencial; y, noventa y dos (92) establecimientos remitieron su declaración responsable de cumplimiento de la norma técnica.

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

Verificaciones de norma técnica Distintivo Q 2024



Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\006 JUNIO 2024

4. Impacto en la ciudadanía

A partir del 06 de octubre del año 2023 los propietarios y/o representantes legales de establecimientos turísticos que se encuentran ubicados en la circunscripción del Distrito Metropolitano de Quito excepto los establecimientos con clasificación CZ1A y CZ1B, obtienen su Registro Turístico a través de una declaración responsable de cumplimiento en el Sistema de Catastros de Establecimientos Turísticos "SICET"; lo que, reduce sustancialmente el tiempo para de obtención del Registro de Turismo y la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas "LUAE" con componente de turismo.

Es así como, del 30 de mayo al 30 de junio, seis (06) establecimientos turísticos realizaron su proceso en línea, obteniendo su Registro Turístico y desbloqueo de componente de turismo para la obtención de la LUAE, de manera inmediata, logrando dos mil trescientos once (2.311) establecimientos turísticos con Registro Turístico en línea en lo que va del año 2024.

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

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

El contar con el programa de Calidad Turística Distintivo Q para el DMQ, genera un impacto positivo y significativo en la industria turística, mejorando la competitividad y la reputación de los establecimientos que lo poseen. Este reconocimiento permite que los empresarios apliquen estándares altos de servicio y gestión, atrayendo a turistas más exigentes y fomentando la fidelización de clientes. Las auditorías periódicas a los establecimientos miembros del programa aseguran el cumplimiento continuo de los criterios de calidad, identificando áreas de mejora y promoviendo la adopción de mejores prácticas. Además, estas auditorías incrementan la confianza de los consumidores en los servicios ofrecidos, generando un entorno de transparencia y excelencia. En última instancia, esto contribuye al desarrollo sostenible del sector turístico y al fortalecimiento de la economía local.

5. Conclusiones y recomendaciones

- Participar continuamente en operativos de control interinstitucionales, con el objetivo de verificar el cumplimiento y legalidad de los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.
- Desde el mes de enero al 30 de junio de 2024 se realizaron sesenta y tres (63) operativos de control interinstitucionales.

- Se emitieron dos mil trescientos cuarenta y dos (2.342) Registros Turísticos durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del año 2024.
- Desde el mes de enero al 30 de junio 2024 se realizaron seis mil quinientos noventa y ocho (6.598) inspecciones a establecimientos turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Actualmente, esta dirección cuenta con un vehículo y conductor cuatro días a la semana, razón por la cual el vehículo se distribuye mensualmente entre diecisiete (17) funcionarios; sin embargo, existen establecimientos turísticos ubicados en sectores lejanos y con poca accesibilidad, siendo necesario aumentar la disponibilidad de movilidad para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía.
- Desde el 01 de enero al 30 de junio de 2024, Quito Turismo ha ejecutado un total de cuarenta y cinco (45) capacitaciones, con dos mil trescientos setenta y siete (2.377) beneficiarios de la industria turística de la ciudad.
- A la fecha, doscientos noventa y cuatro (294) establecimientos forman parte del programa de Calidad Turística Distintivo Q.
- Al mes de junio, se han realizado ciento treinta y tres (133) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q.

6. Anexos

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

Así también; las matrices, bases y fotografías reposan en los archivos digitales de la Dirección de Calidad:

- 001.1 ANEXOS OPERATIVOS DE CONTROL ORGÁNICO FUNCIONAL JUNIO 2024

En cuanto al registro fotográfico de los eventos de capacitación desarrollados en este período; los mismos reposan en los archivos digitales de la Dirección de Calidad:

- 001.2 ANEXO INFORME ORGÁNICO FUNCIONAL - CAPACITACIONES JUNIO 2024
- 001.3 Anexo Reporte de Estudiantes Certificación Huella de Carbono

De la misma manera, las acciones y gestión del programa de Calidad Turística Distintivo Q, se encuentran en el siguiente enlace:

- 001.4 Anexo Informe de seguimiento y resultados de actividades Distintivo Q

Elaborado

Revisado

Aprobado

Pablo Arboleda
Jefe de Calidad

Mónica del Valle
Directora de Calidad

Oscar López
Gerente Técnico