

## INFORME DE SEGUIMIENTO Y RESULTADOS DE ACTIVIDADES ORGÁNICO FUNCIONAL Y OTRAS MAYO 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.

### 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;
- 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.

### 3. Logros/Resultados a la fecha

#### a. Operativos de control conjuntos con la autoridad de control

Del 01 al 29 de mayo de 2024, el personal Técnico de esta institución fue convocado a catorce (14) 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   | 2/5/2024  | 22H30 a 01H30 | La Mariscal                | Fernando Guerrero           | 4                   |
| 2   | 4/5/2024  | 23h00 a 02H20 | Tumbaco                    | Juan Jiménez                | 3                   |
| 3   | 9/5/2024  | 20h00 a 21h30 | La Mariscal                | Fernando Guerrero           | 2                   |
| 4   | 9/5/2024  | 13h30 a 16h30 | La Mariscal                | Daniela Páez                | 10                  |
| 5   | 10/5/2024 | 19h00 a 21h30 | La Paz (Eugenio Espejo)    | Daniela Páez                | 16                  |
| 6   | 11/5/2024 | 23h00 a 03h00 | Tumbaco                    | Wellington Mestanza         | 6                   |
| 7   | 17/5/2024 | 17h00 a 19h00 | U Central (Eugenio Espejo) | Karla Plaza / Andrés Dueñas | 1                   |
| 8   | 17/5/2024 | 21H00 a 00h00 | La Ronda (Manuela Sáenz)   | Karla Plaza                 | 5                   |
| 9   | 18/5/2024 | 22H00 a 04h00 | Tumbaco                    | Juan Jiménez                | cancelado           |
| 10  | 18/5/2024 | 21h00 a 02h00 | Calderón                   | Daniela Páez                | 3                   |
| 11  | 22/5/2024 | 13H30 a 16h30 | La Mariscal                | Daniela Páez                | 10                  |
| 12  | 23/5/2024 | 22h00 a 01h00 | La Mariscal                | Marcos Bueno                | 2                   |
| 13  | 24/5/2024 | 23h00 a 02h00 | Eloy Alfaro                | Wellington Mestanza         | 7                   |
| 14  | 29/5/2024 | 13h30 a 16h30 | La Mariscal                | Daniela Páez                | 7                   |

Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\005 MAYO 2024

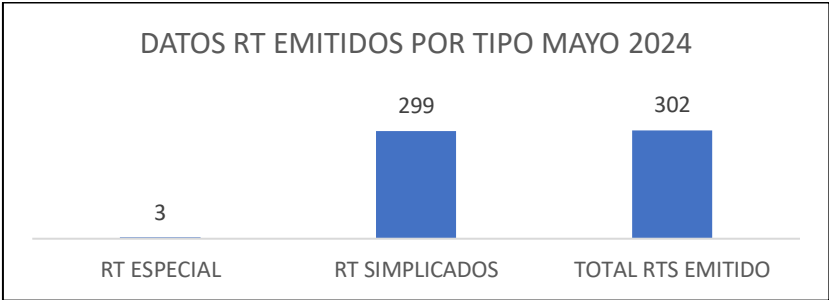
Es así como, de enero al 29 de mayo de 2024, el personal Técnico y Verificador de esta institución fue convocado a cincuenta y un (51) operativos de control; esto debido a que, las instituciones

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 01 al 29 de mayo de 2024, se emitieron trescientos dos (302) Registros Turísticos, por motivos como:

- Doscientos noventa y nueve (299) Registros Turísticos a establecimientos nuevos por medio del sistema en línea.
- Tres (03) 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\005 MAYO 2024

Es necesario indicar que, desde el 01 de enero al 29 de mayo de 2024, se emitieron dos mil trescientos treinta (2.330) Registros Turísticos.

Es importante indicar que la meta programada para el mes de mayo no se cumplió por cuanto se deshabilitó del módulo EMISIÓN por implementación de la Ordenanza PMDOT-PUGS No. 003 – 2024 en el sistema de licenciamiento municipal, conforme lo comunicado por la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos en el oficio No. GADDMQ-DMSC-2024-0830-OF de 15 de mayo de 2024 que en su parte pertinente dice: “(...) En este sentido, con la finalidad de dar cumplimiento a lo estipulado anteriormente, me permito informar que la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos inhabilita hasta el 31 de mayo de 2024 la opción EMISIÓN que permite realizar el ingreso de NUEVAS solicitudes en el módulo LUAE.”

**c. Catastros de establecimientos turísticos**

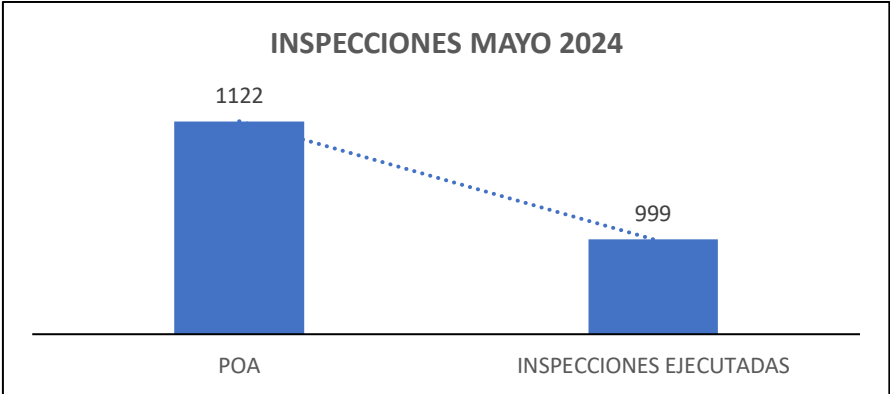
Al 29 de mayo 2024, el catastro turístico cuenta con nueve mil doscientos trece (9.213) establecimientos turísticos, que se distribuyen de acuerdo con las siguientes actividades:

| ACTIVIDAD                                                                                  | ESTABLECIMIENTOS | %             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| Alimentos y Bebidas                                                                        | 7086             | 76.9%         |
| Alojamiento                                                                                | 834              | 9.1%          |
| Centro Turístico Comunitario                                                               | 1                | 0.0%          |
| Operación e Intermediación Turística                                                       | 989              | 10.7%         |
| Recreación, Diversión y Esparcimiento / Organizadores De Eventos, Congresos y Convenciones | 141              | 1.5%          |
| Recreación, Diversión y Esparcimiento / Parques de Atracciones Estables                    | 22               | 0.2%          |
| Transporte Turístico                                                                       | 140              | 1.5%          |
| <b>TOTAL</b>                                                                               | <b>9213</b>      | <b>100.0%</b> |

Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\005 MAYO 2024

d. Verificaciones técnicas en establecimientos turísticos para la LUAE

Para el periodo comprendido entre el 01 al 29 de mayo de 2024, las metas de inspección se establecieron en, mil ciento veinte y dos (1.122) inspecciones en el Distrito Metropolitano de Quito; sin embargo, el personal técnico de inspección cumplió con novecientos noventa y nueve (999) inspecciones realizadas, de acuerdo con lo establecido en el siguiente cuadro:



Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\005 MAYO 2024

No se cumplió la mete programada debido a que el equipo de inspección realizó varias actividades extras como inspecciones en campo del programa Distintivo Q; asistencia a capacitaciones anuales en modalidad virtual en horarios laborales; encuestas a establecimientos turísticos; entrega de invitaciones; además, cinco (05) Verificadores de Calidad no cuentan con equipos tecnológicos y equipos de oficina para cubrir sus necesidades laborales.

Sin embargo; desde el 01 de enero al 29 de mayo de 2024 se realizaron cinco mil trescientos sesenta y un (5.361) 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 01 al 29 de mayo del presente año, la Dirección de Calidad ha contestado y orientado a seiscientos veinte y cinco (625) 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 el 01 de enero al 29 de mayo de 2024 se atendieron a tres mil ciento sesenta y cinco (3.165) usuarios, lo cual se demuestra en el siguiente cuadro:

| USUARIOS ATENDIDOS |              |
|--------------------|--------------|
| MES                | No. USUARIOS |
| ENERO              | 666          |
| FEBRERO            | 514          |
| MARZO              | 663          |
| ABRIL              | 697          |
| MAYO               | 625          |
| TOTAL              | 3165         |

Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\005 MAYO 2024\005 VENTANILLA

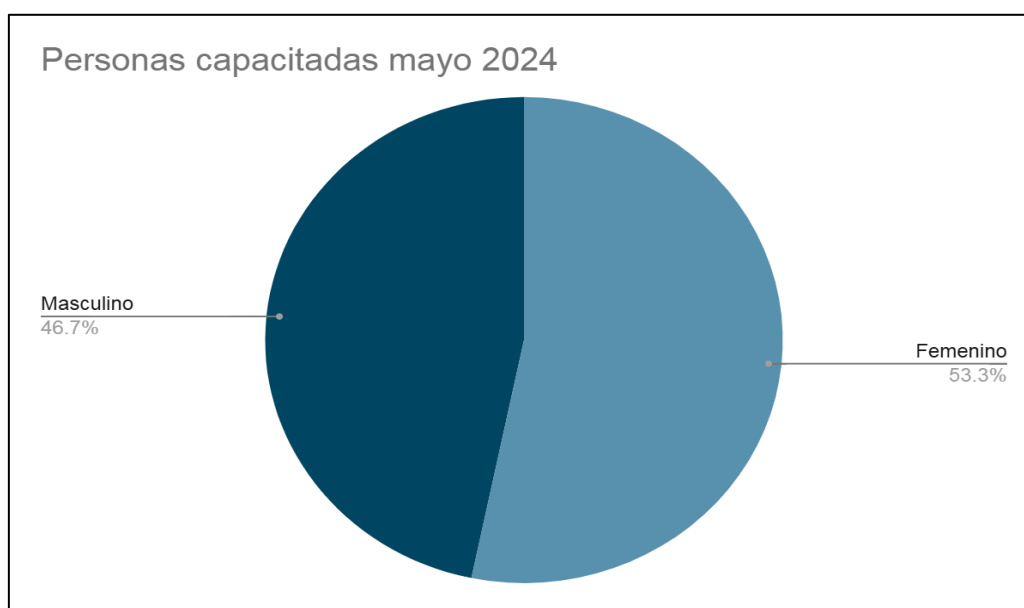
#### f. Proyectos de capacitación

Durante el mes de mayo de 2024, Quito Turismo capacitó a un total de quinientas sesenta y siete (567) personas, a través de diez (10) eventos de capacitación en modalidad presencial. De ellos, ocho (8) eventos se desarrollaron por gestión institucional y dos (2) fueron contratados.

| Mes  | Eventos virtuales | Eventos presenciales | Total, de eventos | No. de personas capacitadas |
|------|-------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------|
| Mayo | 0                 | 10                   | 10                | 567                         |

Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\005 MAYO 2024\004 CAPACITACIÓN

Durante el período comprendido entre el 01 y el 31 de mayo de 2024, se evidenció una participación del 46,74% de individuos, representantes de establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, que se identificaron con el sexo masculino, frente a un 53,26% identificado con el sexo femenino.



Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\005 MAYO 2024\004 CAPACITACIÓN

#### 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 "LUA" con componente de turismo.

Es así como, del 01 al 29 de mayo doscientos noventa y nueve (299) establecimientos turísticos realizaron su proceso en línea, obteniendo su Registro Turístico y desbloqueo de componente de turismo para la obtención de la LUA, de manera inmediata, logrando dos mil trescientos cinco (2.305) establecimientos turísticos con Registro Turístico en línea en lo que va del año 2024.

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

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.

## 5. Conclusiones y recomendaciones

- Participar continuamente en operativos de control interinstitucional, con el objetivo de verificar el cumplimiento y legalidad de los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.
- Desde el 01 de enero al 29 de mayo de 2024 se realizaron cincuenta y un (51) operativos de control interinstitucionales.
- Se emitieron dos mil trescientos treinta (2.330) Registros Turísticos durante los meses de enero, febrero, marzo, abril al 29 de mayo del año 2024.
- Desde el 01 de enero al 29 de mayo de 2024 el catastro turístico del DMQ aumento en un 29% (2.056 establecimientos) en comparación al mes de diciembre del año 2023.
- Desde el 01 de enero al 29 de mayo 2024 se realizaron cinco mil trescientos sesenta y un (5.361) inspecciones a establecimientos turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Del 01 al 29 de mayo 2024, no se cumplió con la meta planteada en cuanto al indicador número de inspecciones de regulación a establecimientos turísticos; debido a que el equipo de inspección realizó varias actividades extras como: las auditorias en campo del programa Distintivo Q; asistencia a capacitaciones anuales en modalidad virtual; encuestas a establecimientos turísticos, entrega de invitaciones, participación en comités de calificaciones de procesos de contratación; y, adicional cinco (05) Verificadores de Calidad no cuentan con equipos tecnológicos y equipos de oficina para cubrir sus necesidades laborales.
- 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 31 de mayo de 2024, Quito Turismo ha ejecutado un total de treinta y cinco (35) capacitaciones, con dos mil ciento quince (2.115) beneficiarios de la industria turística de la ciudad.

## 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:

- \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\005 MAYO 2024  
\\172.16.1.52\Calidad\002 TÉCNICOS Y VERIFICADORES\0008 LICENCIAMIENTO  
TURÍSTICO\2024\FOTOGRAFÍAS

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

- \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\005 MAYO 2024\004  
CAPACITACIÓN

Atentamente,

Mónica del Valle  
**Directora de Calidad**