

# **INFORME DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN**

## **CALIDAD**

### **PERIODO**

**Diciembre 2023**

## A. GESTIÓN DE CALIDAD

### ○ Objetivo:

General:

- Impulsar la calidad turística en toda la cadena de valor del turismo a través de la regularización de los establecimientos, programas de mejora continua, coordinación con las organizaciones municipales y nacionales que trabajan en la regulación y control, asesoramiento técnico a los establecimientos y capacitación a los actores turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.
- La Dirección de Calidad se vincula al Plan Estratégico con la Estrategia E3 "Aumentar y Comunicar los beneficios integrales de la Calidad". Esta estrategia se materializa en un Plan Integral de Calidad Turística."

### ○ Gestión por actividades

#### 1. CAPACITACIÓN TURÍSTICA:

Este programa ejecuta las capacitaciones; para lo cual realiza una planificación anual fundamentada en un sondeo de necesidades de capacitación que se realiza en las siguientes fuentes: encuestas de satisfacción en capacitaciones dictadas, necesidades manifestadas por otras áreas técnicas de Quito Turismo, (Mercadeo, Comercialización, MICE, Desarrollo, Comunicación), sondeos de opinión con gremios y asociaciones.

Además, la Dirección de Calidad con su personal técnico y con el apoyo de una red de profesionales privados imparte charlas y capacita mensualmente a los empresarios turísticos en la aplicación de normas técnicas y temas de interés en aspectos fundamentales para su funcionamiento legal. Estas charlas y capacitaciones se realizan con invitaciones personalizadas a aquellos establecimientos que ejercen actividades turísticas en el DMQ, como también a diferentes actores del sector turístico.

#### Enero:

Durante el mes de enero de 2023, se ejecutaron 06 eventos de capacitación; 05 cursos contratados y 01 charla técnica de autogestión.

Dando cumplimiento a los compromisos de Quito Turismo con la Comisión de Turismo y Fiestas; así como, con la Administración Zonal Tumbaco por motivo de la reapertura del Balneario Municipal "Cununyacu", el 11 de enero se desarrolló una charla técnica en las temáticas "Calidad en la atención al cliente" y "Anfitrión turístico" dirigida a comerciantes autónomos y personal operativo de los Balnearios Municipales: La Moya, Cununyacu y El Tingo. Dentro de los subtemas abordados, se enfatizó en la cordialidad hacia el visitante, actitud de mejora continua y la comunicación no verbal.

| Temática                                                    | Fecha      | Horario       | Dirigido a                                                | No. Participantes | Nombre del expositor                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------|------------|---------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| "Calidad en el servicio al cliente" y "Anfitrión turístico" | 11/01/2023 | 09h30 - 11h30 | Comerciantes y personal de Balnearios Municipales del DMQ | 25                | Juan Francisco Rojas - Instructor independiente<br>Rubén Lara - Coordinador de Promoción Internacional |

Continuando con la ejecución del plan de capacitación 2022-2023, dirigido a personal operativo y administrativo del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito, en el mes de enero se desarrollaron 05 eventos de capacitación contratados en las aulas y talleres propuestos por el contratista y a través de la plataforma virtual Zoom, conforme el siguiente detalle:

| Temática                                                                 | Fecha                    | Dirigido a                              | No. participantes | Nombre del expositor                             |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------|
| Barismo                                                                  | 16 - 19 de enero de 2023 | Establecimientos de alimentos y bebidas | 31                | Jonathan Proaño - Instructor Corporación Líderes |
| Salud y seguridad ocupacional en el desarrollo de eventos y convenciones | 23 - 31 de enero de 2023 | Establecimientos turísticos del DMQ     | 31                | Mario Zorrilla - Instructor Corporación Líderes  |
| Administrador de restaurante                                             | 11 - 27 de enero de 2023 | Establecimientos de alimentos y bebidas | 41                | Daniel Silva - Instructor Corporación Líderes    |

|                                        |                          |                                           |    |                                                        |
|----------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------|
| Administrador de alojamiento turístico | 16 - 31 de enero de 2023 | Establecimientos de alojamiento turístico | 26 | Dora Enríquez - Instructora Corporación Líderes        |
| Calidad en el servicio al cliente      | 12 - 19 de enero de 2023 | Establecimientos turísticos del DMQ       | 38 | Juan Esteban Portilla - Instructor Corporación Líderes |

#### Febrero:

Durante el mes de febrero de 2023, se ejecutaron 11 eventos de capacitación; 05 cursos contratados y 06 charlas técnicas de autogestión.

En coordinación con el Ministerio de Turismo, Ministerio del Interior, Policía Nacional (con sus Unidades especializadas como: Policía Comunitario POLCO, Unidad Nacional de Investigación Antisecuestros y Extorsión UNASE y la Dirección Nacional Antidrogas DNA) y, el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, fueron ejecutadas 06 charlas técnicas en la temática “Seguridad turística” con el fin de asesorar a los representantes de establecimientos turísticos sobre la cartera de servicios de los entes encargados de seguridad en el país; así como, prevenirlos frente a nuevas modalidades de extorsión y delitos de los que pueden ser víctimas. En esta segunda fase, las temáticas en las que se profundizó fueron: la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes.

| Temática                                                                    | Fecha      | Horario       | Dirigido a                                            | No. participantes | Lugar                                                                      | Nombre del expositor                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seguridad turística<br><br>Trata de personas y tráfico ilícito de migrantes | 07/02/2023 | 09h00 – 11h00 | Representantes de establecimientos turísticos del DMQ | 21                | Centro Cultural Benjamín Carrión – La Mariscal                             | Sargento Segundo Lenin Cabrera                                                                       |
|                                                                             | 09/02/2023 | 09h00 – 11h00 |                                                       | 06                | Casa Somos Tumbaco                                                         |                                                                                                      |
|                                                                             | 10/02/2023 | 15h00 – 16h30 |                                                       | 23                | Auditorio Hugo Alemán del Centro Cultural Metropolitano – Centro Histórico | Unidad Contra el Delito de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes, Ministerio del Interior |
|                                                                             | 15/02/2023 | 09h00 – 11h00 |                                                       | 38                | Centro Cultural Benjamín Carrión – La Mariscal                             |                                                                                                      |
|                                                                             | 15/02/2023 | 15h00 – 17h00 |                                                       | 46                | Auditorio Hugo Alemán del Centro Cultural Metropolitano – Centro Histórico |                                                                                                      |
|                                                                             | 16/02/2023 | 09h00 – 11h00 |                                                       | 8                 | Casa Somos Tumbaco                                                         |                                                                                                      |

En el mes de febrero de 2023, continuó la ejecución del plan de capacitación 2022-2023, dirigido a personal operativo y administrativo del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito. Los eventos de capacitación se desarrollaron en las aulas y talleres propuestos por el contratista, y a través de la plataforma virtual Zoom, conforme el siguiente detalle:

| Temática                                           | Fecha                      | Dirigido a                                | No. participantes | Nombre del expositor                                   |
|----------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------|
| Buenas Prácticas de Manufactura                    | 07 – 11 de febrero de 2023 | Establecimientos de alimentos y bebidas   | 37                | Suleny Vega - Instructor Corporación Líderes           |
| Mesero Polivalente                                 | 07 – 24 de febrero de 2023 | Establecimientos de alimentos y bebidas   | 31                | Karina Arroyo - Instructor Corporación Líderes         |
| Recepcionista de Alojamiento Turístico             | 07 – 24 de febrero de 2023 | Establecimientos de alojamiento turístico | 25                | Dora Enríquez - Instructor Corporación Líderes         |
| Gestión de Sistemas Globales de Distribución (GDS) | 14 – 27 de febrero de 2023 | Establecimientos turísticos del DMQ       | 26                | Roberto Caiza - Instructora Corporación Líderes        |
| Creación de Contenidos para Redes Sociales         | 13 – 17 de febrero de 2023 | Establecimientos turísticos del DMQ       | 21                | Juan Esteban Portilla - Instructor Corporación Líderes |

#### Marzo:

En el mes de marzo de 2023, se ejecutaron 10 eventos de capacitación; 05 cursos contratados y 05 charlas técnicas de autogestión.

De acuerdo con los compromisos adquiridos por Quito Turismo en enero de 2022, se efectúan bimestralmente mesas de trabajo con representantes de las diferentes actividades turísticas que operan en el Distrito Metropolitano de Quito, a fin de rendir cuentas sobre las acciones que realiza la institución, recabar las necesidades específicas que tienen los actores de la industria y mantener una comunicación permanente con gremios y asociaciones. La mesa de trabajo correspondiente al mes de marzo de 2023, se desarrolló en modalidad virtual conforme el siguiente detalle:

| Temática                                 | Fecha               | Hora          | Dirigido a                          | No. de participantes | Nombre del expositor            |
|------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| Conversatorio con la industria turística | 09 de marzo de 2023 | 15h00 – 16h30 | Establecimientos turísticos del DMQ | 41                   | Ing. María Cristina Rivadeneira |

En coordinación con la Concentración Deportiva de Pichincha y con base en los requerimientos de la industria turística en materia de seguridad, se impartieron 03 talleres en la temática “Defensa personal básica” dirigido a personal de servicio de los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.

| Temática                | Fecha      | Horario       | Dirigido a                                                | Lugar                                                       | No. de participantes | Nombre del expositor                                                       |
|-------------------------|------------|---------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Defensa personal básica | 09/03/2023 | 09h00 – 11h00 | Personal operativo de establecimientos turísticos del DMQ | Gimnasio de Judo de la Concentración Deportiva de Pichincha | 20                   | Vladimir Añasco<br>Instructor Judo<br>Concentración Deportiva de Pichincha |
|                         | 21/03/2023 |               |                                                           |                                                             | 19                   | Arturo Gavidia<br>Instructor Judo<br>Concentración Deportiva de Pichincha  |
|                         | 28/03/2023 |               |                                                           |                                                             | 27                   | Arturo Gavidia<br>Instructor Judo<br>Concentración Deportiva de Pichincha  |

A pedido de los representantes de establecimientos turísticos ubicados en la Plaza Artesanal Reina Victoria, en proceso de regularización de su actividad, el pasado 24 de marzo de 2023 se llevó a cabo en las instalaciones de Quito Turismo una charla sobre el proceso de obtención del Registro turístico y el cumplimiento de la normativa técnica nacional en materia de turismo.

| Temática                                                | Fecha               | Horario       | Dirigido a                                                  | Lugar                           | No. de participantes | Nombre del expositor                                  |
|---------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------|
| Proceso de regulación y aplicación de normativa técnica | 24 de marzo de 2023 | 09h00 – 12h30 | Establecimientos turísticos, Plaza Artesanal Reina Victoria | Sala de reuniones Quito Turismo | 11                   | Ing. Vanessa Pinto<br>Especialista 2<br>Quito Turismo |

Durante el mes de marzo de 2023, continuó la ejecución del plan de capacitación 2022-2023, dirigido a personal operativo y administrativo del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito. Se desarrollaron 05 eventos de capacitación en las aulas y talleres propuestos por el contratista y a través de la plataforma virtual Zoom, conforme el siguiente detalle:

| Temática                                           | Fecha                             | Dirigido a                                        | No. de participantes | Nombre del expositor                                    |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------|
| Marketing digital para establecimientos turísticos | 06 – 13 de marzo de 2023          | Establecimientos turísticos del DMQ               | 36                   | Juan Esteban Portilla<br>Instructor Corporación Líderes |
| Diseño de experiencias turísticas (Pacto)          | 13,14,15,16 y 20 de marzo de 2023 | Emprendedores turísticos de la parroquia de Pacto | 27                   | Lotty Lizarzaburo<br>Instructora Corporación Líderes    |
| Camarero de Alojamiento Turístico                  | 08 – 24 de marzo de 2023          | Establecimientos de alojamiento turístico         | 21                   | Dora Enríquez - Instructor<br>Corporación Líderes       |
| Organizador de bodas                               | 14 – 24 de marzo de 2023          | Establecimientos turísticos del DMQ               | 22                   | Lotty Lizarzaburo<br>Instructora Corporación Líderes    |
| Inglés con enfoque de servicio                     | 09 al 29 de marzo de 2023         | Establecimientos turísticos del DMQ               | 34                   | Roberto Lozada Instructor<br>Corporación Líderes        |

#### Abril:

Durante el mes de abril de 2023, se ejecutaron 10 eventos de capacitación; 05 cursos contratados y 05 charlas técnicas de autogestión, con un alcance de 329 personas capacitadas.

En coordinación con la Asociación de Cervecerías del Ecuador (ASOCERV), y con el apoyo de la Universidad UTE, fue impartida una charla técnica en la temática “Atención al cliente para establecimientos de alimentos y bebidas” en modalidad presencial. Dicha charla, se desarrolló en el contexto de la Gran Reunión Cervecera 2023.

| Temática                                                         | Fecha               | Hora          | Dirigido a                                | No. de participantes | Nombre del expositor               |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| Atención al cliente para establecimientos de alimentos y bebidas | 31 de marzo de 2023 | 09h00 – 11h00 | Restaurantes, bares y cervecerías del DMQ | 34                   | Msc. Luis Benalcázar – Docente UTE |

Debido a la suspensión temporal de la Plataforma Virtual de Discapacidades entre el 24 de marzo y el 22 de mayo de 2023, con el apoyo del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) se generaron charlas presenciales sobre “Atención al turista con discapacidad” a fin de que los establecimientos turísticos puedan sensibilizar a su personal sobre este trascendental tema.

| Temática                             | Fecha               | Hora          | Lugar                                          | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                   |
|--------------------------------------|---------------------|---------------|------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Atención al turista con discapacidad | 17 de abril de 2023 | 14h30 – 16h30 | Sala de capacitaciones de Quito Turismo        | 44                   | Cristian Prado<br>Asistente de la Unidad de Transversalización y Participación Conadis |
|                                      | 24 de abril de 2023 | 09h30 – 11h30 | Auditorio del Centro Cultural Benjamín Carrión | 34                   |                                                                                        |

Junto a la Reserva Geobotánica “Pululahua”, se impartió una charla sobre el proceso de obtención de registro turístico y el Reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q, a emprendedores del centro poblado del Pululahua y sus alrededores, a fin de que puedan regularizar su actividad económica.

| Temática                                                                  | Fecha               | Horario       | Lugar                                                                               | No. de participantes | Nombre del expositor                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|
| Regulación turística y Reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q | 21 de abril de 2022 | 11h00 – 12h00 | Auditorio del centro poblado – Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica | 10                   | Ing. Marcos Bueno – Técnico de Calidad 1 Quito Turismo |

Dentro del levantamiento de necesidades realizado a los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, la temática de “Primeros auxilios” ha sido persistentemente solicitado, a fin de suplir esta necesidad manifestada, se programó un evento para el mes de abril de 2023, mismo que se ejecutó conforme el siguiente detalle:

| Temática                  | Fecha               | Horario       | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                            |
|---------------------------|---------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Primeros auxilios básicos | 28 de abril de 2023 | 09h00 – 11h30 | Sala de capacitaciones Quito Turismo | 53                   | Msc. Javier Ocampo, Ing. Andrés Mogro – Unidad de Gestión de Riesgos de la EPMGDT Quito Turismo |

Durante el mes de abril de 2023, culminó el plan de capacitación 2022-2023, dirigido a personal operativo y administrativo del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito. Se desarrollaron 05 eventos de capacitación en las aulas y talleres propuestos por el contratista y a través de la plataforma virtual Zoom, conforme el siguiente detalle:

| Temática                                    | Fecha                     | Dirigido a                          | No. de participantes | Nombre del expositor                                   |
|---------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|
| Diseño y estrategia de branding y packaging | 03 al 12 de abril de 2023 | Establecimientos turísticos del DMQ | 21                   | Juan Esteban Portilla - Instructor Corporación Líderes |

|                                                                            |                              |                                                                                    |    |                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------|
| Técnicas de ventas para empresas turísticas                                | 11 al 18 de abril de 2023    | Establecimientos turísticos del DMQ                                                | 37 | Ing. Bernard Fassett - Instructor Corporación Líderes |
| Buenas prácticas de manufactura                                            | 10 al 14 de abril de 2023    | Establecimientos de alimentos y bebidas                                            | 30 | Suleny Vega - Instructor Corporación Líderes          |
| Desarrollo de habilidades gerenciales para empresas turísticas             | 03 al 12 de abril de 2023    | Establecimientos turísticos del DMQ                                                | 36 | Ing. Pedro Herrera - Instructor Corporación Líderes   |
| Técnicas de auditoría - Reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q | 17, 18 y 19 de abril de 2023 | Establecimientos postulantes al Reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q | 28 | Fernando Beltrán - Instructor Corporación Líderes     |

#### Mayo:

Junto al Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (Conadis) se generaron charlas de sensibilización presenciales sobre “Atención al turista con discapacidad” a fin de sensibilizar a los actores de la industria turística y puedan, además, cumplir con el requisito obligatorio solicitado en la normativa turística vigente.

| Temática                             | Fecha              | Hora          | Lugar                                          | No. de participantes | Nombre del expositor                                                     |
|--------------------------------------|--------------------|---------------|------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Atención al turista con discapacidad | 08 de mayo de 2023 | 09h30 – 11h30 | Sala de capacitaciones de Quito Turismo        | 29                   | Elizabeth Laines<br>Unidad de Transversalización y Participación Conadis |
|                                      | 15 de mayo de 2023 | 14h30 – 16h30 | Auditorio del Centro Cultural Benjamín Carrión | 33                   |                                                                          |

A fin de capacitar al personal operativo y administrativo de los establecimientos turísticos sobre nociones básicas de primeros auxilios que pueden aplicar en sus labores diarias, se han generado talleres impartidos por funcionarios de la Unidad de Gestión de Riesgos de Quito Turismo. En el mes de mayo se llevó a cabo un evento conforme el siguiente detalle:

| Temática                  | Fecha              | Horario       | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                               |
|---------------------------|--------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Primeros auxilios básicos | 22 de mayo de 2023 | 09h00 – 11h00 | Sala de capacitaciones Quito Turismo | 69                   | Msc. Javier Ocampo, Ing. Andrés Mogro –<br>Unidad de Gestión de Riesgos de la EPMGDT Quito Turismo |

En coordinación con la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (Arcsa) y a fin de compartir con los manipuladores de alimentos de los establecimientos turísticos de la ciudad requisitos de higiene y saneamiento de cocinas, control de temperatura de alimentos, entre otros requisitos de la normativa técnica vigente; se generó un cronograma de capacitaciones en esta temática para los meses de mayo y junio de 2023; el evento realizado en el mes de mayo arrojó los siguientes resultados.

| Temática                                                | Fecha              | Horario       | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                               |
|---------------------------------------------------------|--------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Seguridad alimentaria y buenas prácticas de manufactura | 16 de mayo de 2023 | 15h00 – 17h00 | Sala de capacitaciones Quito Turismo | 95                   | Ing. Fernanda Villavicencio<br>Analista Técnica de Alimentos ARCSA |

Los establecimientos que se encuentren en proceso de postulación para la obtención del Reconocimiento a la Calidad Turística “Distintivo Q” deben participar en las charlas técnicas dispuestas para este fin. Para el año 2023 dichos postulantes, además de las charlas nombradas previamente (Primeros Auxilios Básicos, Seguridad alimentaria y buenas prácticas de manufactura y; Atención al turista con discapacidad), fueron invitados a los siguientes eventos:

| Temática                      | Fecha              | Horario       | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                              |
|-------------------------------|--------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Salud y seguridad ocupacional | 10 de mayo de 2023 | 09h00 - 10h00 | Sala de capacitaciones Quito Turismo | 20                   | Alexandra Mantilla - Médico Ocupacional del Ministerio de Trabajo |

|                                                                              |                    |               |  |    |                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|--|----|----------------------------------------------------------------------------|
| Buenas Prácticas Ambientales                                                 | 12 de mayo de 2023 | 09h00 - 10h00 |  | 18 | Xavier Jarrín - Técnico Ambiental<br>Secretaría de Ambiente del DMQ        |
| Producto, promoción turística y MICE                                         | 18 de mayo de 2023 | 09h00 - 11h00 |  | 18 | Gerson Arias, Rubén Lara, Irene Guijarro - Áreas técnicas de Quito Turismo |
| Prevención, mitigación y protección contra incendios; y manejo de extintores | 25 de mayo de 2023 | 08h30 - 11h30 |  | 24 | Marcelo Bazurto - Técnico de Prevención de Incendios CBDMQ                 |

#### Junio:

Durante el mes de junio de 2023, se ejecutaron 10 charlas técnicas de autogestión, con un alcance de 420 personas capacitadas.

En atención a la necesidad manifestada por la franquicia “Yogurt Amazonas”, fueron capacitados los representantes de cada local franquiciado en el Distrito Metropolitano de Quito, en el proceso de obtención del Registro Turístico; así como, sus requisitos e implicaciones. Por otro lado, se explicó en qué consiste el Reconocimiento a la calidad turística “Distintivo Q”, sus beneficios y el proceso de aplicación.

| Temática                                                                                    | Fecha               | Hora          | Lugar                           | No. de participantes | Nombre del expositor                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------------------------|
| Regulación turística y Reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q (Yogurt Amazonas) | 05 de Junio de 2023 | 15h30 – 16h45 | Sala de reuniones Quito Turismo | 06                   | Pablo Arboleda - Jefe de Calidad Quito Turismo |

En coordinación con la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), a fin de compartir con los manipuladores de alimentos de establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, requisitos de higiene y saneamiento de cocinas, control de temperatura de alimentos, entre otros parámetros de la normativa técnica vigente; se ha generado un cronograma de capacitaciones en esta temática para los meses de mayo y junio 2023.

| Temática                                                | Fecha               | Horario       | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Seguridad alimentaria y buenas prácticas de manufactura | 06 de junio de 2023 | 09h00 – 11h00 | Sala de capacitaciones Quito Turismo | 67                   | Ing. Fernanda Villavicencio<br>Analista Técnica de Alimentos ARCSA |

El 08 de junio, Quito Turismo ejecutó una capacitación dirigida a creadores de contenido en redes sociales especializados en comida y viajes; este evento tuvo como objetivo principal brindarles información detallada sobre el programa de calidad turística Distintivo Q; así como, el punto de seguridad turística en el Centro Histórico y la Tienda El Quinde.

Estos personajes fueron reconocidos como embajadores de calidad turística, mostrando así su interés y compromiso con el turismo en Quito. Su participación en esta capacitación es un paso importante para impulsar la calidad y promover los emblemáticos sitios de la ciudad.

| Temática                                                            | Fecha               | Horario       | Lugar                                               | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-----------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capacitación “Distintivo Q, Seguridad Turística y Tienda El Quinde” | 08 de junio de 2023 | 10h00 - 13h30 | Plaza Grande, Palacio Arzobispal y Tienda El Quinde | 11                   | Marco Mena - Auditor de Calidad<br>José Guerra - Coordinador de Promoción Digital<br>Winter Intriago - Técnico de la Dirección de Comercialización |

Como parte de la materia de “Sistemas de Certificación Turística”, los estudiantes de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Agrícolas de la Universidad Central del Ecuador, recibieron una charla técnica sobre el proceso que deben seguir los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, que desean aplicar de manera voluntaria al Programa “Distintivo Q”. En este espacio también se explicaron los criterios que componen la Norma Técnica, y como este reconocimiento propende a mejorar los estándares de calidad de la oferta turística de la ciudad frente a visitantes locales, nacionales y extranjeros.

| Temática                                             | Fecha               | Horario       | Lugar                                                                            | No. de participantes | Nombre del expositor                               |
|------------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------|
| Reconocimiento a la Calidad Turística "Distintivo Q" | 09 de junio de 2023 | 08h30 – 10h30 | Auditorio de la Facultad de Ciencias Agrícolas – Universidad Central del Ecuador | 32                   | Ing. Marco Mena – Auditor de Calidad Quito Turismo |

A fin de capacitar al personal operativo y administrativo de los establecimientos turísticos sobre nociones básicas de primeros auxilios que pueden aplicar en sus labores diarias, se han generado talleres impartidos por funcionarios de la Unidad de Gestión de Riesgos de Quito Turismo. En el mes de junio se llevó a cabo un evento conforme el siguiente detalle:

| Temática                  | Fecha               | Horario       | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                            |
|---------------------------|---------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Primeros auxilios básicos | 13 de junio de 2023 | 09h00 – 11h30 | Sala de capacitaciones Quito Turismo | 62                   | Msc. Javier Ocampo, Ing. Andrés Mogro – Unidad de Gestión de Riesgos de la EPMGDT Quito Turismo |

En busca de capacitar a representantes de establecimientos turísticos de todo el Distrito Metropolitano de Quito sobre cómo manejar una emergencia frente a una amenaza de bomba en sus negocios; así como, compartir con ellos las recomendaciones y medidas de seguridad que deben aplicar frente a un objeto sospechoso, se ejecutaron dos talleres en la temática "Protocolo de actuación ante amenaza de artefactos explosivos en establecimientos turísticos", con el apoyo del Ministerio del Interior y, el Grupo de Intervención y Rescate (GIR) de la Policía Nacional del Ecuador.

| Temática                                                                                     | Fecha               | Horario       | Lugar                                                  | No. de participantes | Nombre del expositor                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|--------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------|
| Protocolo de actuación ante amenazas de artefactos explosivos en establecimientos turísticos | 14 de junio de 2023 | 09h30 – 11h30 | Auditorio del Cuerpo de Bomberos del DMQ – La Mariscal | 34                   | Subtnte. Vásquez - Grupo de Intervención y Rescate (GIR) |
|                                                                                              | 28 de junio de 2023 | 14h30 – 16h30 | Sala de Capacitaciones Quito Turismo                   | 85                   | Teniente Córdor - Grupo de Intervención y Rescate (GIR)  |

A fin de continuar con la capacitación y formación de los actores turísticos del Distrito Metropolitano de Quito y, dando cumplimiento a lo que estipula el Acuerdo Ministerial No. 014 – 2022 publicado en el Registro Oficial No. 069 de 25 de mayo 2022 que contiene el “Código de Conducta para la Prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes para establecimientos de Alojamiento Turístico”, se han planificado una serie de charlas de sensibilización sobre “Prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes para establecimientos de alojamiento turístico”, dirigidos a personal operativo y administrativo de estos negocios.

El primero de estos eventos se realizó con alojamientos turísticos de las Administraciones Zonales Eloy Alfaro, Quitumbe y Los Chillos; y el segundo fue dirigido a establecimientos de la Administración Zonal Eugenio Espejo.

| Temática                                                                                      | Fecha               | Horario       | Lugar                                                                 | No. de participantes | Nombre del expositor                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------|
| Prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en alojamientos turísticos | 19 de junio de 2023 | 09h30 – 11h00 | Auditorio de la Administración Zonal Eloy Alfaro                      | 52                   | Gabriela Suárez - MINTUR<br>Karla Campo - Casa Arupo          |
|                                                                                               | 29 de junio de 2023 | 15h00 – 16h30 | Sala de Uso Múltiple – Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera | 49                   | Jorge Díaz - MINTUR<br>Diana Ocampo - Coordinadora Casa Arupo |

Con el apoyo de la Universidad UTE y el Banco de Alimentos Quito, el martes 20 de junio de 2023 se desarrolló el primer taller de “Reducción de desperdicios en la preparación de alimentos” dirigido a establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad. En este espacio se mostraron alternativas para un manejo eficiente de recursos, como el compostaje, elaboración de alimentos deshidratados y donación de alimentos preparados.

Con este tipo de procesos de sensibilización, la industria turística podrá convertirse en un actor clave para la reducción de desperdicio de alimentos y la disminución de la desnutrición crónica a nivel local y nacional.

| Temática                                                 | Fecha               | Horario       | Lugar                                              | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reducción de desperdicios en la preparación de alimentos | 20 de junio de 2023 | 09h00 – 11h00 | Facultad de Ciencias Gastronómicas Universidad UTE | 22                   | Patricia Pérez, Paola Barreto - Banco de Alimentos Quito<br>Mgs. Luis Benalcázar y Chef Daniel Fierro - Universidad UTE |

#### Julio:

Durante el mes de julio de 2023, se ejecutaron 06 charlas técnicas de autogestión, con un alcance de 238 personas capacitadas.

Junto con el Ministerio de Turismo y la Secretaría de Inclusión Social, se impartieron dos (02) charlas técnicas sobre la “Prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes para establecimientos de alojamiento turístico”.

| Temática                                                                                      | Fecha               | Horario       | Lugar                                          | No. de participantes | Nombre del expositor                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en alojamientos turísticos | 04 de julio de 2023 | 09h30 – 11h00 | Auditorio del Centro Cultural Benjamín Carrión | 62                   | Karla Amador - MINTUR<br>Diana Ocampo - Coordinadora Casa Arupo |
|                                                                                               | 18 de julio de 2023 | 15h00 – 16h30 | Auditorio del Centro Cultural Metropolitano    | 52                   | Karla Amador - MINTUR<br>Diana Ocampo - Coordinadora Casa Arupo |

Con el apoyo de la Universidad UTE y el Banco de Alimentos Quito, el martes 11 de julio de 2023 se desarrolló el segundo taller de “Reducción de desperdicios en la preparación de alimentos” dirigido a establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad.

| Temática                                                 | Fecha               | Horario       | Lugar                                              | No. de participantes | Nombre del expositor                                                              |
|----------------------------------------------------------|---------------------|---------------|----------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Reducción de desperdicios en la preparación de alimentos | 11 de julio de 2023 | 09h00 – 11h00 | Facultad de Ciencias Gastronómicas Universidad UTE | 26                   | Alicia Guevara - Banco de Alimentos Quito<br>Chef Daniel Fierro - Universidad UTE |

Con el fin de mantener a los representantes de agencias de servicios turísticos del Distrito Metropolitano de Quito informados acerca de las implicaciones de la reforma de la Ley Orgánica de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos, en sus negocios; así como, asesorarlos sobre las sanciones a las que están sujetos en caso de incumplimiento de lo que establece la ley, el pasado jueves 06 de julio de 2023 se desarrolló una charla en las instalaciones de Quito Turismo.

| Temática                                                                                                                | Fecha               | Hora          | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| “Nuevas obligaciones de las agencias de servicios turísticos ante la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFFE)” | 06 de julio de 2023 | 14h00 – 16h00 | Sala de capacitaciones Quito Turismo | 54                   | Ab. Andrés Cabrera<br>Gerente General<br>Rigori Services & Compliance |

En cumplimiento a los compromisos con la industria turística, se efectúan bimestralmente mesas de trabajo con representantes de las diferentes actividades turísticas que operan en el Distrito Metropolitano de Quito, a fin de rendir cuentas sobre las acciones que realiza la institución, recabar las necesidades específicas que tienen los actores de la industria y mantener una comunicación permanente con gremios y asociaciones.

| Temática                                 | Fecha               | Hora          | Dirigido a                          | No. de participantes | Nombre del expositor                                            |
|------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Conversatorio con la industria turística | 18 de julio de 2023 | 15h00 – 16h00 | Establecimientos turísticos del DMQ | 16                   | Ing. María Cristina Rivadeneira – Gerente General Quito Turismo |

A fin de compartir con los funcionarios de la EPMGDT – Quito Turismo, las actividades que realiza la Dirección de Calidad, y el proceso de regulación de los establecimientos turísticos de la ciudad, se realizó el 07 de julio de 2023 una charla de acuerdo con la siguiente tabla:

| Temática             | Fecha               | Hora          | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                  |
|----------------------|---------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------|
| Regulación turística | 07 de julio de 2023 | 15h00 – 16h00 | Sala de capacitaciones Quito Turismo | 28                   | Mónica del Valle - Directora de Calidad Quito Turismo |

#### Agosto:

A fin de capacitar a los funcionarios encargados del control de establecimientos turísticos del DMQ, se coordinaron espacios para compartir con este grupo objetivo la normativa vigente en materia de turismo, así como, el adecuado uso del Sistema de Catastros de Establecimientos Turísticos (SICET). Las entidades a las que se impartieron estas charlas fueron Agencia Metropolitana de Control e Intendencia de Policía de Pichincha.

| Temática                                                                           | Dirigido a                                                               | Fecha                | Horario       | Lugar                                   | No. de participantes | Nombre del expositor                                |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|-----------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------|
| Regulación turística y Sistema de Catastros de Establecimientos Turísticos (SICET) | Intendenta y comisarios de la Intendencia de Policía de Pichincha        | 07 de agosto de 2023 | 09h00 – 10h30 | Sala de Capacitaciones de Quito Turismo | 8                    | Pablo Arboleda<br>Vanessa Pinto<br>Mónica del Valle |
|                                                                                    | Inspectores y resolutores de la Agencia Metropolitana de Control del DMQ | 07 de agosto de 2023 | 08h00 – 10h00 |                                         | 11                   | Dirección de Calidad<br><br>Quito Turismo           |
|                                                                                    |                                                                          | 08 de agosto de 2023 |               |                                         | 15                   |                                                     |
|                                                                                    |                                                                          | 09 de agosto de 2023 |               |                                         | 27                   |                                                     |
|                                                                                    |                                                                          | 10 de agosto de 2023 |               |                                         | 19                   |                                                     |

Los días 23 y 30 de agosto de 2023, ejecutamos el Taller "Técnicas de gestión de riesgos y primeros auxilios básicos" dirigido a un total de 80 miembros de la Unidad de Policía Comunitaria y Turismo de la Policía Nacional del Ecuador; y, a 22 miembros del Grupo de Turismo y Protocolo del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano del DMQ.

| Temática                                       | Fecha                | Horario       | Lugar                                                      | No. de participantes | Nombre del expositor             |
|------------------------------------------------|----------------------|---------------|------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------|
| Gestión de riesgos y primeros auxilios básicos | 23 de agosto de 2023 | 09h00 – 12h00 | Salón de Uso Múltiple de la Plataforma Gubernamental Norte | 45                   | Andrés Mogro<br>Javier Ocampo    |
|                                                | 30 de agosto de 2023 |               |                                                            | 57                   | Gestión de Riesgos Quito Turismo |

En coordinación con el Ministerio de Turismo y el Grupo de Intervención y Rescate (GIR) fueron capacitados representantes de establecimientos de alojamiento turístico de las Administraciones Zonales Eloy Alfaro, Quitumbe y Los Chillos. Durante 02 horas, se sensibilizó a los participantes sobre el plan de acción dentro de sus establecimientos en caso de identificar un posible objeto explosivo, así como las señales de alerta.

| Temática                              | Fecha                | Horario       | Lugar                                            | No. de participantes | Nombre del expositor                                                  |
|---------------------------------------|----------------------|---------------|--------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Seguridad turística para alojamientos | 02 de agosto de 2023 | 09h00 – 10h30 | Auditorio de la Administración Zonal Eloy Alfaro | 30                   | Grupo de Intervención y Rescate (GIR)<br>Policía Nacional del Ecuador |

A fin de socializar con representantes de establecimientos turísticos que cuentan con el Reconocimiento a la Calidad Turística “Distintivo Q”, los cursos disponibles en la plataforma de capacitación en línea de la Organización Internacional del Trabajo, enfocados en promover la conducta empresarial responsable, se llevó a cabo una charla virtual en coordinación con Quito Turismo.

| Temática                                                                                              | Fecha                | Horario       | Lugar / Plataforma | No. de participantes | Nombre del expositor                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|--------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Charla de socialización cursos on line OIT - Dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable | 09 de agosto de 2023 | 09h00 – 10h00 | Plataforma Zoom    | 36                   | Carlos Rivera<br>Olga Orozco<br>OIT<br>Benedetta Nobile<br>CIFOIT |

En coordinación con el Ministerio del Interior, Policía Nacional (con sus Unidades especializadas como: Policía Comunitario POLCO, Unidad Nacional de Investigación Antisecuestros y Extorsión UNASE) y, el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, se desarrolló una charla en la temática “Seguridad turística” con el fin de asesorar a los representantes de establecimientos turísticos sobre la cartera de servicios de los entes encargados de seguridad en el país, así como, prevenirlos frente a nuevas modalidades de extorsión y delitos de los que pueden ser víctimas.

| Temática                                             | Fecha                | Horario       | Lugar                                   | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                                                          |
|------------------------------------------------------|----------------------|---------------|-----------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seguridad turística para establecimientos turísticos | 14 de agosto de 2023 | 08h00 – 10h30 | Sala de Capacitaciones de Quito Turismo | 77                   | Myr. Xavier Proaño<br>POLCO<br><br>Tnte. Marce Arce<br>UNASE<br><br>Julio Shenyleck<br>Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 |

A fin de continuar con la capacitación y formación de los actores turísticos del Distrito Metropolitano de Quito y, dando cumplimiento a lo que estipula el Acuerdo Ministerial No. 014 - 2022 publicado en el Registro Oficial No. 069 del 25 de mayo 2022 que contiene el “Código de Conducta para la Prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes para establecimientos de Alojamiento Turístico”, se ejecutó el quinto evento programado de sensibilización, de acuerdo al siguiente detalle:

| Temática                                                                                      | Fecha                | Horario       | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en alojamientos turísticos | 08 de agosto de 2023 | 10h00 – 11h30 | Sala de Capacitaciones Quito Turismo | 29                   | Ministerio del Interior<br>Karla Amador - MINTUR<br>Diana Ocampo -<br>Coordinadora Casa Arupo |

A fin de promover el rescate del patrimonio agroalimentario de la cocina tradicional quiteña y, posicionar al Rosero Quiteño como bebida emblemática del Distrito Metropolitano de Quito; se desarrolló los días 7, 8 y 9 de agosto de 2023, el taller “Origen y elaboración tradicional del Rosero Quiteño” dirigido a representantes de establecimientos turísticos del DMQ.

| Temática                                                     | Fecha                         | Horario       | Lugar                                                                                                                   | No. de participantes | Nombre del expositor                                                  |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Taller “Origen y elaboración tradicional del Rosero Quiteño” | 07, 08 y 09 de agosto de 2023 | 09h00 – 12h00 | Día 1 y 3:<br>Centro de Formación<br>Hotelero Alberto<br>(CFHA)<br><br>Día 2:<br>Convento de Santa<br>Catalina de Siena | 13                   | Chef Alberto Guzmán<br>Centro de Formación<br>Hotelero Alberto (CFHA) |

A fin de continuar con la preparación y capacitación de la industria turística del DMQ, Quito Turismo generó el taller “Técnicas de prevención de incendios y evacuación”. En este espacio dirigido a la industria turística, se expusieron las principales amenazas que tiene el DMQ en la actualidad, control de incendios, manejo adecuado de extintores y técnicas de gestión de riesgos.

| Temática                                                  | Fecha                | Horario       | Lugar                                                                     | No. de participantes | Nombre del expositor                                              |
|-----------------------------------------------------------|----------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Taller "Técnicas de prevención de incendios y evacuación" | 16 de agosto de 2023 | 09h00 – 12h00 | Sala de capacitaciones Quito Turismo y,<br>Centro de Eventos Bicentenario | 96                   | Andrés Mogro<br>Javier Ocampo<br>Gestión de Riesgos Quito Turismo |

### Septiembre:

Durante el mes de septiembre de 2023, se ejecutaron diez (10) capacitaciones de autogestión, con un alcance de trescientos veinte y cinco (325) personas capacitadas.

En coordinación con la Administración Especial Turística La Mariscal, y con el apoyo de la Agencia Metropolitana de Control y el Ministerio de Trabajo, el día de ayer desarrollamos la charla técnica "Obligaciones en materia laboral para bares y discotecas" en la que se abordaron temas en los que se incluye tipos de contratos, así como, los derechos y deberes de los empleados y empleadores.

| Temática                                                                 | Fecha                    | Horario       | Lugar                                                  | No. de participantes | Nombre del expositor                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Charla técnica "Obligaciones en materia laboral para bares y discotecas" | 12 de septiembre de 2023 | 09h00 – 11h00 | Auditorio del Cuerpo de Bomberos del DMQ (La Mariscal) | 40                   | Ab. Jonatan Almeida - Ministerio de Trabajo<br>Ab. Gabriela Muñoz - AMC |

Con el apoyo del proyecto "Birds and Travel Ecuador" se llevó a cabo un taller con el fin de compartir con la industria turística, conocimientos básicos acerca de los tipos de aves que se encuentran en el área urbana y periurbana del Distrito Metropolitano de Quito, así como recomendaciones y técnicas de avistamiento de aves, patrones de conducta, tipos de ecosistemas, entre otros.

| Temática                                                                     | Fecha                    | Horario       | Lugar                                          | No. de participantes | Nombre del expositor                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Taller teórico "Identificación de aves del Distrito Metropolitano de Quito"  | 13 de septiembre de 2023 | 09h00 - 12h00 | Auditorio del Centro Cultural Benjamín Carrión | 27                   | Jonathan Oña Rodríguez - Director del Proyecto "Birds and travel Ecuador" |
| Taller práctico "Identificación de aves del Distrito Metropolitano de Quito" | 14 de septiembre de 2023 | 09h00 - 12h00 | Parque Arqueológico y Ecológico Rumipamba      | 31                   |                                                                           |

Con el objetivo de capacitar a los funcionarios encargados de brindar información a la ciudadanía a través de los Balcones de Servicios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en sus Administraciones Zonales, así como a los gremios turísticos y otras instituciones municipales relacionadas al proceso de obtención de la LUAE, se generaron 03 charlas presenciales para presentar el funcionamiento de la nueva plataforma en línea, para la obtención de la LUAE y Registro Turístico de manera simplificada, que entrará en funcionamiento a partir del 05 de octubre de 2023.

| Temática                                                                            | Dirigido a                                                                                                                             | Fecha                    | Horario       | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------|
| Charla técnica "Simplificación de trámites, obtención de LUAE y Registro Turístico" | Directores de los Balcones de Servicios de las Administraciones Zonales del DMQ                                                        | 20 de septiembre de 2023 | 08h30 – 10h30 | Sala de Reuniones Quito Turismo      | 9                    | Ing. Vanessa Pinto<br>Especialista 2 Quito Turismo          |
|                                                                                     |                                                                                                                                        | 21 de septiembre de 2023 | 08h30 – 10h30 |                                      | 17                   |                                                             |
|                                                                                     | Gremios turísticos, representantes de MINTUR, Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad y, Secretaría de Territorio Hábitat y Vivienda. | 28 de septiembre de 2023 | 09h30 – 11h00 | Sala de capacitaciones Quito Turismo | 20                   | Dra. Mónica del Valle<br>Directora de Calidad Quito Turismo |

En coordinación con el Ministerio del Interior, Policía Nacional (con sus unidades especializadas como: Policía Comunitario POLCO, Unidad Nacional de Investigación Antisecuestros y Extorsión UNASE) y, el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, se desarrolló una charla en la temática “Seguridad turística” con el fin de asesorar a los representantes de establecimientos turísticos sobre la cartera de servicios de los entes encargados de seguridad en el país, así como, prevenirlos frente a nuevas modalidades de extorsión y delitos de los que pueden ser víctimas.

| Temática                                             | Fecha                    | Horario       | Lugar                                   | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|-----------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seguridad turística para establecimientos turísticos | 19 de septiembre de 2023 | 08h00 – 11h00 | Sala de Capacitaciones de Quito Turismo | 58                   | Myr. Xavier Proaño<br>POLCO<br><br>Myr. Karen Carrera<br>UNPCYT<br><br>Tnte. Marcelo Arce<br>UNASE<br><br>Julio Shenyleck<br>Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 |

En coordinación con el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Nayón, se desarrolló el pasado 19 de septiembre de 2023, una charla dirigida a los establecimientos turísticos que desarrollan su actividad económica en dicha parroquia, con el fin de guiarles sobre el proceso a seguir para la obtención de la LUAE y el Registro Turístico.

| Temática                              | Fecha                    | Horario       | Lugar                                      | No. de participantes | Nombre del expositor                                   |
|---------------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|
| Charla técnica "Regulación turística" | 19 de septiembre de 2023 | 09h00 - 11h00 | Auditorio del Gobierno Parroquial de Nayón | 35                   | Ing. Pablo Arboleda<br>Jefe de Calidad - Quito Turismo |

Quito Turismo, junto a Tippy Tea y con el apoyo de Cervecería Sinners, desarrolló el Taller y cata guiada “Cultura del té”. En esta capacitación se expusieron los tipos de te e infusiones que existen, sus particularidades, origen y beneficios. El objetivo del taller es, diversificar la oferta de los establecimientos de alimentos y bebidas del DMQ y, la oferta de experiencias alrededor del té para los visitantes que arriban a la ciudad.

| Temática                              | Fecha                    | Horario       | Lugar                    | No. de participantes | Nombre del expositor                            |
|---------------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|----------------------|-------------------------------------------------|
| Taller y cata guiada “Cultura del té” | 20 de septiembre de 2023 | 09h00 – 12h00 | Micro Cervecería Sinners | 28                   | Vanina Enciso<br>Gerente de ventas<br>Tippy Tea |

La Dirección MICE, como parte de la estrategia de promoción del Destino Quito, desarrolló una charla magistral sobre las últimas tendencias en la industria MICE y las perspectivas en Norteamérica, cuya ponente fue Tammy Kockaya CMP, CMM - Senior Director, Productor Innovation PCMA, importante figura en la industria de reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones –MICE.

| Temática                                                                                                        | Fecha                    | Horario       | Lugar                              | No. de participantes | Nombre del expositor                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Charla magistral celebrando el mes del Turismo "2023 Trends in the MICE Industry: A North American Perspective" | 20 de septiembre de 2023 | 09h00 - 10h30 | Salón Mont Blanc - Swissotel Quito | 60                   | Tammy Kockaya CMP,<br>CMM - Senior Director, Productor<br>Innovation PCMA |

#### Octubre:

Durante el mes de octubre de 2023, se ejecutaron ocho (08) capacitaciones de autogestión, y dos (02) capacitaciones contratadas, con un alcance de doscientos setenta y seis (276) personas capacitadas.

Con el objetivo de capacitar a los gremios, asociaciones y establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, sobre el sistema en línea para la obtención del Registro Turístico, se generaron 03 charlas virtuales para presentar el funcionamiento de la nueva plataforma en línea vigente desde el 05 de octubre de 2023.

| Temática                                                                               | Dirigido a                                                                                                | Fecha                    | Horario          | Lugar              | No. de participantes | Nombre del expositor                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------------------------------------------------|
| Charla técnica<br>"Simplificación de trámites, obtención de LUAE y Registro Turístico" | Representantes de la<br>Agremiación de<br>Restaurantes de<br>Pichincha (AGREPI)                           | 03 de octubre<br>de 2023 | 16h00 -<br>17h00 | Plataforma<br>Zoom | 34                   | Ing. Vanessa Pinto<br>Especialista 2<br>Quito Turismo      |
|                                                                                        | Representantes de<br>Asociación<br>Gastronómica Huecas<br>del Ecuador                                     | 16 de octubre<br>de 2023 | 15h30 -<br>16h30 |                    | 24                   | Ing. Pablo<br>Arboleda<br>Jefe de Calidad<br>Quito Turismo |
|                                                                                        | Representantes de<br>Asociación Nacional<br>de Operadores del<br>Turismo Receptivo<br>del Ecuador (OPTUR) | 17 de octubre<br>de 2023 | 15h00 -<br>16h00 |                    | 29                   |                                                            |

El evento: Cata y maridaje "Cerveza artesanal con identidad", se desarrolló los días 17 y 18 de octubre de 2023, con el fin de mostrar la extraordinaria combinación entre los sabores de la cocina ecuatoriana y la cerveza artesanal, elaborada en la ciudad de Quito.

| Temática                                                   | Fecha                 | Horario          | Lugar                                     | No. de participantes | Nombre del expositor                                                  |
|------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------|-------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| "Cerveza<br>artesanal con<br>identidad"<br>Cata y maridaje | 17 de octubre de 2023 | 09h30 –<br>12h30 | Restaurante<br>Achiote Ecuador<br>Cuisine | 30                   | Andrés Bermeo<br>Sinners<br>Microcervecería<br>Nelson Calle<br>Abysmo |
|                                                            | 18 de octubre de 2023 | 09h30 –<br>12h30 | Sin Culpa<br>Restaurante                  | 28                   | Carlos Pinos<br>Santa Rosa Cervecería<br>Laura Alvarado<br>Cherusker  |

Junto a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a través de su revista "Lazos Inclusivos", se desarrolló el taller "Mejorando la experiencia turística para todos". En este espacio se expuso el proceso de obtención del Reconocimiento a la Calidad Turística "Distintivo Q", los ámbitos de su norma técnica y su valioso aporte para el fortalecimiento de la oferta turística de la ciudad.

| Temática                                               | Fecha                    | Horario          | Lugar                                                               | No. de participantes | Nombre del expositor                 |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|
| Taller "Mejorando la experiencia turística para todos" | 20 de octubre<br>de 2023 | 10h00 –<br>12h00 | Auditorio 2 de la<br>Pontificia Universidad<br>Católica del Ecuador | 66                   | Andrea Álvarez<br>Técnico de Calidad |

Junto al Laboratorio de reciclaje, dirigido a representantes de establecimientos turísticos de la ciudad, se generaron dos talleres. En estos espacios se abordaron temas como: economía circular, sostenibilidad empresarial, técnicas de bio construcción, consumo responsable y gestión de residuos de todo tipo, a fin de que implementen buenas prácticas ambientales en sus establecimientos y hogares.

| Temática                                              | Fecha                       | Horario       | Lugar                        | No. de participantes | Nombre del expositor                                     |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------|
| Empresas turísticas<br>ambientalmente<br>responsables | 23 de<br>octubre de<br>2023 | 09h00 – 11h00 | Laboratorio del<br>Reciclaje | 23                   | Carolina Saá<br>Directora<br>Laboratorio de<br>Reciclaje |
|                                                       | 30 de<br>octubre de<br>2023 |               |                              | 20                   |                                                          |

Con una periodicidad bimestral, se realiza un conversatorio con la industria turística del Distrito Metropolitano de Quito, con el fin de que le Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico

pueda compartir su planificación, consecución de objetivos e involucrar a los actores de la actividad turística en sus estrategias para el posicionamiento y fortalecimiento de la oferta turística de la ciudad.

| Temática                          | Fecha                 | Horario       | Lugar           | No. de participantes | Nombre del expositor                                                |
|-----------------------------------|-----------------------|---------------|-----------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Conversatorio industria turística | 31 de octubre de 2023 | 10h30 – 11h30 | Plataforma Zoom | 22                   | Ing. María Cristina Rivadeneira<br>Gerente General<br>Quito Turismo |

Los eventos de capacitación contratados, contemplados dentro de la planificación de la Dirección de Calidad no se pueden ejecutar debido a que el proceso de contratación del “Servicio de capacitación turística para el sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito” signado con código SIE-EPMGDT-05-2023, se declaró desierto y archivó a través de Resolución Administrativa No. EPMGDT-GG-CR-2023-055 de 27 de octubre de 2023, debido a una recomendación extendida por el Servicio Nacional de Contratación Pública, remitida a través del oficio Nro. SERCOP-DSP-2023-4476-OF de 20 de octubre de 2023, y notificado mediante correo electrónico el 25 de octubre de 2023. En este documento se concluyó que: *“En virtud de que se han evidenciado observaciones insubsanables, este Servicio Nacional en su capacidad de generar alertas o recomendaciones de cumplimiento obligatorio, recomienda a la entidad contratante declarar “Desierto” el procedimiento de la referencia, de conformidad con el literal c) del artículo 33 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública -LOSNC-.”*

#### Noviembre:

Durante el mes de noviembre de 2023, se ejecutaron siete (07) capacitaciones de autogestión, y tres (03) capacitaciones contratadas, con un alcance de trescientos doce (312) personas capacitadas.

Con fecha 04 de abril del 2023, fue sancionada la Ordenanza Metropolitana Reformativa IV del Título V del Libro III.6 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, que busca simplificar el proceso de obtención de la LUAE con componente de turismo y el Registro Turístico.

Con el objetivo de capacitar a los gremios, asociaciones y establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, tanto a nivel urbano y rural, sobre el sistema en línea para la obtención del Registro Turístico, durante el mes de noviembre de 2023, se generaron 05 eventos presenciales para presentar el funcionamiento de la nueva plataforma en línea vigente desde el 05 de octubre de 2023.

| Temática                                                                            | Dirigido a                                               | Fecha                   | Horario       | Lugar                                                  | No. de participantes | Nombre del expositor                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|--------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------|
| Charla técnica “Simplificación de trámites, obtención de LUAE y Registro Turístico” | Emprendedores turísticos de la parroquia de Nono         | 11 de noviembre de 2023 | 10h00 – 11h00 | Centro de Comercialización de la Parroquia de Nono     | 21                   | Pablo Arboleda<br>Jefe de Calidad<br>Quito Turismo   |
|                                                                                     | Coordinadores de las Casas Somos Quito                   | 14 de noviembre de 2023 | 16h00 – 18h30 | Secretaría de Coordinación Territorial y Participación | 16                   | Karla Plaza<br>Técnico de Calidad 2<br>Quito Turismo |
|                                                                                     | Establecimientos turísticos del DMQ                      | 17 de noviembre de 2023 | 12h00 - 13h00 | Cámara de Comercio Quito                               | 67                   | Vanessa Pinto<br>Especialista 2<br>Quito Turismo     |
|                                                                                     | Representantes de establecimientos turístico (Grupo KFC) | 20 de noviembre de 2023 | 16h00 – 17h30 | Oficinas Grupo KFC                                     | 31                   | Pablo Arboleda<br>Jefe de Calidad<br>Quito Turismo   |
|                                                                                     | Emprendedores turísticos de la parroquia de Lloa         | 22 de noviembre de 2023 | 11h00 – 13h00 | Casa Somos Lloa                                        | 35                   | Vanessa Pinto<br>Especialista 2<br>Quito Turismo     |

En coordinación con el Buró del Centro Histórico y con el apoyo de las Unidades Especializadas de la Policía Nacional (Unidad Nacional de Policía Comunitaria y Turismo y la Unidad Nacional de Investigación Antisecuestros y Extorsión UNASE), se desarrolló una charla en la temática “Seguridad turística” con el fin de asesorar a los representantes de establecimientos turísticos de la Administración Zonal Manuela Sáenz sobre la cartera de servicios de los entes encargados de seguridad en el país, así como, prevenirlos frente a nuevas modalidades de extorsión y delitos de los que pueden ser víctimas.

| Temática                                             | Fecha                   | Horario       | Lugar                                                  | No. de participantes | Nombre del expositor                                                      |
|------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|--------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Seguridad turística para establecimientos turísticos | 21 de noviembre de 2023 | 16h00 – 18h00 | Auditorio Hugo Alemán<br>Centro Cultural Metropolitano | 43                   | Sargento Segundo Diego Parra<br>UNPCYT<br>Capitán Eduardo Flores<br>UNASE |

Con el apoyo de la Cámara Binacional Ecuatoriana Italiana, la Embajada de Italia en Ecuador y, la Universidad UTE, desarrollamos la Master Class “Cocina italiana, un viaje de sabores” a fin de compartir con los establecimientos turísticos los productos emblemáticos de la gastronomía italiana y su influencia en las cocinas del mundo.

| Temática                                            | Fecha                   | Horario       | Lugar           | No. de participantes | Nombre del expositor |
|-----------------------------------------------------|-------------------------|---------------|-----------------|----------------------|----------------------|
| Master Class “Cocina italiana, un viaje de sabores” | 15 de noviembre de 2023 | 10h00 – 12h30 | Universidad UTE | 22                   | Chef Roberto Rabotti |

Con la dirección de la Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad, a través de sus empresas adscritas Empresa de Rastro Quito, y Quito Turismo, se desarrolló el Taller “Cortes de carne Premium” con el fin de que los establecimientos turísticos conozcan la cadena de valor de la carne que se produce en Quito, y oferten carne de calidad a sus comensales. Para ello se desarrollaron tres (03) recorridos en la zona de faenamiento de la Empresa de Rastro Quito, concluyendo con una guía de los principales cortes que pueden comercializarse en los establecimientos turísticos, así como sus métodos de conservación y maduración.

| Temática                         | Fecha                   | Horario       | Lugar                   | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                                 |
|----------------------------------|-------------------------|---------------|-------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Taller “Cortes de carne Premium” | 09 de noviembre de 2023 | 06h00 – 09h00 | Empresa de Rastro Quito | 26                   | Funcionarios Empresa Pública Metropolitano de Rastro Quito<br>Leandro Buratovich - Experto en carnes |
|                                  | 14 de noviembre de 2023 |               |                         | 21                   |                                                                                                      |
|                                  | 16 de noviembre de 2023 |               |                         | 25                   |                                                                                                      |

#### Diciembre:

En coordinación con la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (Arcsa) y a fin de compartir con los manipuladores de alimentos de los establecimientos turísticos de la ciudad requisitos de higiene y saneamiento de cocinas, control de temperatura de alimentos, entre otros requisitos de la normativa técnica vigente.

| Temática                                                   | Fecha                   | Horario       | Lugar                                | No. de participantes | Nombre del expositor                                     |
|------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------|
| Prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos | 05 de diciembre de 2023 | 15h00 – 17h00 | Sala de capacitaciones Quito Turismo | 59                   | Ing. Andrea Arias<br>Analista Técnica de Alimentos ARCSA |

El proyecto “Ruta Francesa de Quito” desarrollado y promovido por la Embajada de Francia, mismo que tiene como objetivo visibilizar en la ciudadanía, las escuelas y los turistas el valor universal y excepcional del patrimonio cultural de Quito; abordando tanto el patrimonio material como el patrimonio histórico e inmaterial existentes, expresado a través de los valores culturales vivos que evoca a su vez los intercambios y la identidad de estas dos sociedades: así como, su relación con el mundo francófono y francófilo.

Como una de las acciones de este proyecto, se consideraron jornadas de inducción dirigidos a guías turísticos certificados que prestan sus servicios en agencias de servicios turísticos legalmente constituidas; así como, miembros del grupo de turismo y protocolo del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito.

| Temática                    | Fecha      | Horario       | Lugar                                                        | No. de participantes | Nombre del expositor                   |
|-----------------------------|------------|---------------|--------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------|
| Jornadas de inducción “Ruta | 07/12/2023 | 15h00 - 17h00 | Aula del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito | 32                   | Luigi Brasa - Investigador Historiador |

|                                  |            |               |                                                                    |    |                                      |
|----------------------------------|------------|---------------|--------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------|
| francesa de Quito – La Condamine | 16/12/2023 | 09h00 - 13h30 | Recorrido desde el Parque “La Alameda” hasta el Museo de la Ciudad | 15 | Representante de la Embajada Francia |
|                                  | 18/12/2023 | 18h00 - 20h30 | Sesión Zoom                                                        | 12 |                                      |

En apoyo a la iniciativa “Bares y barras seguras” de la Secretaría de Salud del DMQ, se llevó a cabo una socialización sobre la “Simplificación de trámites para la obtención de LUAE y Registro Turístico” en la propuesta “Bares y barras seguras”. En dicha charla, participaron 10 representantes de bares y discotecas de la ciudad.

| Temática                                                                                  | Fecha                   | Horario       | Lugar                       | No. de participantes | Nombre del expositor                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------------------------------|
| Socialización “Simplificación de trámites para la obtención de LUAE y Registro Turístico” | 18 de diciembre de 2023 | 14h00 – 15h30 | Secretaría de Salud del DMQ | 10                   | Pablo Arboleda<br>Jefe de Calidad<br>Quito Turismo |

En atención al pedido de Policía Nacional del Ecuador, el 26 de diciembre de 2023, se impartieron las siguientes temáticas a 100 nuevos efectivos que formará parte de la Unidad de Policía Comunitaria y Turismo en el DMQ: "Normativa de Uso del Espacio Público en el DMQ", "Desarrollo de la actividad turística en Quito" y "Reglas técnicas para la prevención de incendios" con la colaboración de la Secretaría General de Seguridad y Gobernabilidad, CACMQ y Cuerpo de Bomberos del DMQ.

| Temática                                              | Fecha                   | Horario       | Lugar                          | No. de participantes | Nombre del expositor                                           |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|--------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------|
| Desarrollo turístico en el DMQ                        | 26 de diciembre de 2023 | 11h30 – 12h45 | Escuela de Formación San Diego | 100                  | Alex Cadena - Especialista en Investigación y Desarrollo Rural |
| Reglas técnicas en materia de prevención de incendios |                         | 14h00 – 16h00 |                                | 100                  | Ing. Miguel Martínez - Analista de prevención CBDMQ            |
| Normativa de uso de espacio público en el DMQ         |                         | 16h20 – 17h20 |                                | 104                  | Inspector Carlos Vega - CACMQ                                  |

Como parte de las actividades de promoción del programa a la Calidad Turística “Distintivo Q” para su posicionamiento y el de sus establecimientos miembros, se llevó a cabo el taller “Experiencias turísticas con sentido”. Este evento tuvo como fin, promover en los diferentes actores, la innovación, creatividad y reinención de la actividad turística, al trabajar con productos emblemáticos del país como: el miske, café del Chocó Andino, vino de altura y cacao.

| Temática                                     | Fecha                   | Horario       | Lugar              | No. de participantes | Nombre del expositor                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|-------------------------|---------------|--------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Taller “Experiencias turísticas con sentido” | 30 de noviembre de 2023 | 15h00 – 18h00 | Casa Agave Ecuador | 45                   | Daniela Alejandra del Pozo Andrade<br>Gerente General<br>Chaupi Estancia<br><br>Diana Salvador Peñaherrera<br>Propietaria<br>Casa Rumisitana<br><br>Paulina Pino y Jaime Freire<br>Propietarios<br>Papá Cacao – chocolate gourmet artesanal<br><br>Diego Mora<br>CEO<br>Casa Ágave |

Es así como, de enero a diciembre de 2023, se han efectuado en total **ciento doce (112)** eventos de capacitación y/o charlas de autogestión, en modalidad presencial, virtual y mixta, capacitando a un total de **tres mil cuatrocientos un (3.878)** actores del sector turístico del Distrito Metropolitano de Quito.

## 2. DISTINTIVO Q

Distintivo Q, es el reconocimiento que otorga el Municipio a través de la Empresa Pública de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo a establecimientos que implementan sistemas de gestión de calidad y turismo sostenible.

### Proceso de renovación 2023

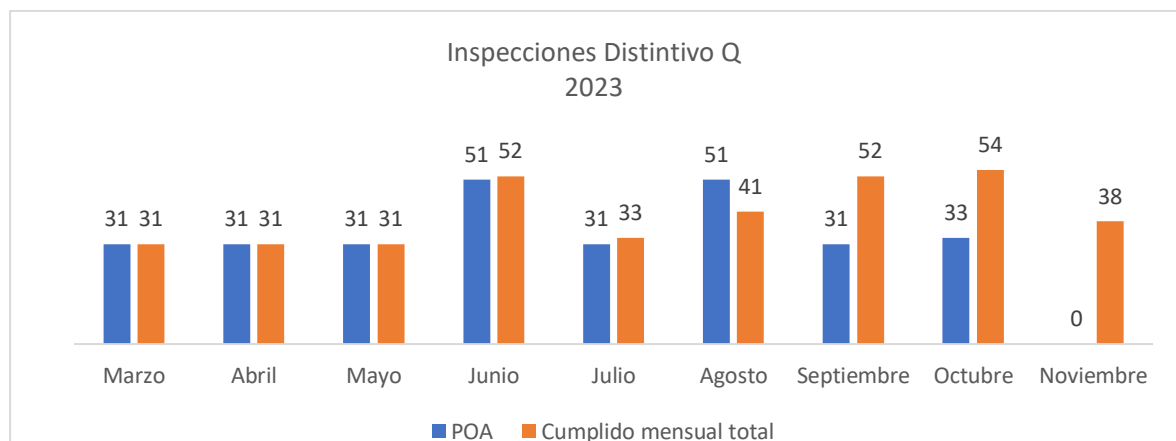
#### Solicitud de “Expresión de Renovación” 2023

En los meses de enero y febrero, desde la Dirección de Calidad se realizó el envío y seguimiento de la solicitud de “Expresión de renovación” tanto por correo electrónico y por mensajes de texto a los establecimientos de las actividades que forman parte del programa.

De esta manera hasta el 28 de febrero del presente año, doscientos ochenta y siete (287) establecimientos han mostrado su interés de continuar en el programa de Calidad Turística Distintivo Q; los cuales, dentro de las acciones de gestión, continuarán fortaleciendo su servicio a través del cumplimiento de los parámetros de la norma técnica y beneficios.

#### Verificaciones; asesorías; y, autoevaluaciones norma técnica Distintivo Q

Una vez recibidas las expresiones de renovación por parte de los establecimientos miembros del programa hasta el mes de febrero, entre los meses de marzo a octubre se realizaron un total de trescientas sesenta y tres (363) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica de Distintivo Q; de los cuales, treinta y nueve (39) verificaciones de renovación; doscientos cincuenta y dos (252) establecimientos remitieron mediante correo electrónico la declaración responsable de cumplimiento de la norma técnica; y, setenta y dos (72) verificaciones a los establecimientos postulantes al reconocimiento.



Fuente: Indicadores Distintivo Q Dirección de Calidad, diciembre 2023

### Reglamento Distintivo Q

#### Reforma del “Reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del Distintivo Q a la Calidad Turística”

Debido a la importancia de mantener el cuerpo normativo acorde con las nuevas tendencias turísticas, realidad nacional, local y en cumplimiento de los objetivos institucionales de la EPMGDT -Quito Turismo, se actualizó y reformó el “Reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del Distintivo Q a la Calidad Turística”.

Este cuerpo normativo se actualizó acorde a las condiciones actuales de un turismo sostenible y enmarcado al cumplimiento del plan estratégico de la ciudad. Así mismo, se alinea al proceso de optimización y eficiencia de trámites administrativos que la Dirección de Calidad de Quito Turismo cumple con el objetivo de simplificar los procesos y trámites administrativos.

Con fecha 18 de abril de 2023, se reformó y expidió el nuevo reglamento del programa Distintivo Q mediante Resolución Administrativa No. EPMGDT-GG-CR-2023-018; en el que se evidencia: la actualización de la norma técnica; incorporación de las actividades turísticas como: Transporte Turístico; y, Bares y Discotecas para fortalecer la cadena de valor del programa; y, se suma a los reconocimientos especiales el “Distintivo Q Sostenible” con el fin de entregar esta distinción a los establecimientos que logren el 100% de calificación

anual en el cumplimiento de los parámetros del ámbito de “Sostenibilidad Turística” de la norma técnica “Distintivo Q”.

De la misma manera, se actualizó en la página web institucional, sección “Calidad Turística” conforme al cumplimiento de la Disposición Final en el que cita “...La presente Resolución, entrará en vigor a partir de su suscripción y será publicada en la página web institucional...”; por lo que, en el siguiente enlace se detalla el cuerpo legal y anexos: <https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/>

#### **Socialización reforma del “Reglamento para la entrega, uso, renovación y aplicación del Distintivo Q a la Calidad Turística”**

Dentro del proceso de socialización del reglamento, en el mes de mayo, se enviaron oficios personalizados a los miembros del programa; así mismo, se capacitó al equipo técnico de la Dirección de Calidad y de Quito Turismo, con el objetivo de dar a conocer el contenido del nuevo reglamento del programa Distintivo Q; en el que se evidencia: la actualización de la norma técnica; incorporación de las actividades turísticas como: Transporte Turístico; y, Bares y Discotecas para fortalecer la cadena de valor del programa; y, se suma a los reconocimientos especiales el “Distintivo Q Sostenible” con el fin de entregar esta distinción a los establecimientos que logren el 100% de calificación anual en el cumplimiento de los parámetros del ámbito de “Sostenibilidad Turística” de la norma técnica “Distintivo Q”.

Así mismo, en el siguiente enlace se encuentra el material remitido a los miembros del programa:

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1AqcCC5ur2MLluAxcpkTbgQmVcq8MF09t>

Para generar un mayor alcance de socialización, se publicó en el boletín estadístico del mes de abril, un informativo del nuevo reglamento del programa.

[https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/LOTAIP%202023/WEB/QUITO%20EN%20CIFRAS%20019%20-%20ABRIL%202023%20\(curvas\)%20\(compressed\).pdf](https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/LOTAIP%202023/WEB/QUITO%20EN%20CIFRAS%20019%20-%20ABRIL%202023%20(curvas)%20(compressed).pdf)

#### **Beneficios**

##### **Actualización información App y web “Visit Quito”**

Como parte de los beneficios con los que cuentan los establecimientos miembros del programa Distintivo Q, el equipo técnico de la Dirección de Calidad ingresó en el mes de enero y febrero la información de los establecimientos que obtuvieron el reconocimiento en el mes de noviembre y a la vez se actualizaron quienes renunciaron de manera voluntaria al programa. De esta manera, en el siguiente enlace se encuentra detallado la información ingresada: [https://visitquito.ec/tipo\\_establecimiento/distintivo-q/](https://visitquito.ec/tipo_establecimiento/distintivo-q/)

#### **Participación de establecimientos Distintivo Q en el “Concurso ‘Fanescas, secretos y tradiciones’ 2023” y actividades Semana Santa Quiteña**

En el mes de marzo, luego de la convocatoria a todos los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas miembros del programa, representantes de la Escuela de Gastronomía de la Universidad UTE visitaron estos hoteles, huecas y restaurantes para calificar la presentación, sabor, técnicas de cocción, temperatura, guarniciones (molo, masitas, plátano, decoraciones), postre (higos con queso, arroz con leche o pristiños) y el uso de la receta estándar con dos tips o secretos.

Los establecimientos reconocidos en la categoría de restaurantes fueron Frutería Monserrate, San Ignacio Restaurante, El Palacio de la Fritada y Pim’s Panecillo; en la categoría hoteles se reconoció a Wyndham Quito Airport, Quito, Mercure Alameda Quito, Sheraton Quito, Río Amazonas, Ibis Quito y Wyndham Garden Quito.

Además, todas las actividades por Semana Santa y la Ruta de la fanesca, se encuentra en el sitio web promocional de la ciudad en:

De la misma manera, en conjunto con la Dirección de Desarrollo, la Universidad UTE y la Empresa Manabí Produce se invitó a los establecimientos miembros del programa: Ceviche 593; Antojo Manabita; Restaurante Comida Típica David; El Pulpo y, los Fogones de Jazmín a participar en una clase demostrativa por parte de cocineras de la provincia de Manabí, quienes mostraron su ímpetu y pasión en la preparación del plato tradicional “Viche”, mismo que se asemeja a la fanesca serrana.

#### **Capacitación a generadores de contenido (influencers)**

En conjunto con la Dirección de Mercadeo, el 08 de junio de 2023 se invitó a una decena de generadores de contenido turísticos y gastronómicos, reconocidos como 'Embajadores de calidad turística', a participar de una capacitación experiencial preparada por Quito Turismo para conocer del programa de calidad turística 'Distintivo Q', los puntos de seguridad e información turística del Centro Histórico y algunos establecimientos de alimentos y bebidas que cuentan con el reconocimiento.

Durante la jornada, los participantes conocieron las medidas implementadas para garantizar la seguridad y bienestar de los turistas. Dentro de la capacitación, se recorrió los siguientes establecimientos: Restaurante 'Sin Culpa', en el que se degustaron platos típicos quiteños como empanadas de viento, seco de chivo, y espumilla; en la cafetería '7 Campanarios' disfrutaron de una experiencia con café de origen; y, en el establecimiento 'Hasta la vuelta señor', compartieron de la bebida "Rosero" y de la pamba mesa.

Finalmente, los invitados visitaron la tienda 'El Quinde', ubicada en los bajos del palacio municipal, en el que conocieron los servicios gratuitos como: casilleros para el resguardo de las pertenencias, servicios higiénicos e información turística que brinda este espacio a los visitantes. Además, realizaron sesiones de fotografía con los productos de la tienda.

#### **Capacitación a estudiantes de la Carrera de Turismo de la UCE**

El 09 de junio de 2023, como parte del trabajo conjunto con la academia, se coordinó con la docente de la materia de Sistemas de Certificación Turística de la Universidad Central, una charla magistral a los estudiantes en la que se explicó el contexto y generalidades del programa de calidad turística y sobre el proceso de reconocimiento y sostenibilidad.

#### **Marca Turística – “Quito, tu historia comienza aquí”**

Los equipos de las direcciones de Comunicación y Mercadeo de Quito Turismo junto a la Secretaría de Comunicación del Municipio de Quito trabajaron de forma articulada para definir la nueva marca ciudad de la capital del Ecuador.

En la nueva marca incluye una modificación de la gráfica, tipo de letra y colores. Se incorporaron elementos modernos y tendencias actuales de diseño. Entre los cambios realizados está la actualización del isologo 'Quito', con una letra, más sencilla y moderna. La primera letra, la 'Q', representa un ícono de geolocalización. Junto a la palabra Quito, está el slogan 'Tu historia comienza aquí', mucho más fácil de retener y que hace referencia a que las experiencias empiezan en el Distrito Metropolitano.

La nueva marca ciudad además tiene la posibilidad de englobar la variedad de servicios y atractivos con los que cuenta la capital, por ejemplo, hay un isologo ajustado a temas gastronómicos, eventos, naturaleza, programas municipales, entre otros.

La nueva marca ciudad se incorporará progresivamente en espacios públicos e instalaciones. Adicionalmente, habrá una difusión a nivel internacional con el propósito de posicionarla en el mercado extranjero y, con ello, fortalecer la presencia de Quito, como destino a nivel mundial.

En tal sentido; así como, la nueva marca fue establecida como nuevo ícono de promoción de la ciudad, el logo del programa de Calidad Turística fue renovada, ajustándose al nuevo logo de la marca turística de la ciudad.

#### **Imagen renovada logo Distintivo Q - Calidad Turística**

Con la nueva imagen promocional de la ciudad "Quito, tu historia comienza aquí", permitirá que la persona quien la admire reconozca en su memoria la bondad que cuenta la ciudad de Quito, como un destino lleno de experiencias principalmente la de servicios de calidad.

Es así como, la Dirección de Calidad puso a consideración una propuesta de isotipo que nace de la marca ciudad promocional vigente, en la que se ve reflejada en un logo para la aplicación dentro del programa Distintivo Q, con el fin de que esta sea utilizada por los miembros exclusivos del programa y por supuesto sea replicada en otros territorios.

La propuesta de construcción del logo Distintivo Q tiene como elementos las siguientes características:

- Letra Q: Expone la letra Q de la ciudad de Quito (como líder generador de la calidad turística); ícono de sitio de interés; y, Quality ("Calidad" en el idioma inglés).
- Círculos que encierran el isotipo: representan ciertas actividades turísticas que forman parte del programa (de color rojo operación turística; amarillo alimentos y bebidas; y, celeste alojamiento correspondientemente).
- Visto dorado: Representa la aprobación de los parámetros de calidad.

Con este antecedente, con fecha 30 de agosto la Dirección de Publicidad de la Secretaría de Comunicación del Municipio de Quito, aprobó la imagen propuesta para proceder con la implementación.

### **Campaña "Yo respeto" – OIT**

#### **Grabación de vídeos**

En cuanto a la campaña "Yo respeto", desde el mes de mayo al mes de julio se coordinó y trabajó conjuntamente con la Dirección de Comunicación, la grabación de vídeos en establecimientos miembros del programa quienes de manera voluntaria accedieron a colaborar en la campaña, la que se encuentra encaminada a mostrar el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y buenas prácticas empresariales en los establecimientos turísticos de la ciudad de Quito.

De la misma manera, una vez aprobado por la agencia OIT de Perú el primer vídeo grabado en el establecimiento "Queso te sirva de experiencia", se encuentra publicado en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=aAVSau6sjus>

Por otro lado, se publicó el segundo vídeo del establecimiento "Polimundo" en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=59aFyO6WOKc>

Hotel Sandmelis: <https://www.youtube.com/watch?v=DoT9rpPyRXw>

Operador Turístico Pachamama Tours: <https://www.youtube.com/watch?v=vNphCQzhspc>

#### **Reunión de trabajo**

El 19 de junio se desarrolló una reunión de trabajo y avance de la Iniciativa "Yo respeto" con el representante de la OIT el señor Carlos Rivera, en la que se determinaron acciones de capacitación de establecimientos turísticos Distintivo Q en cuanto a los derechos laborales.

El 21 de julio se desarrolló una reunión de trabajo con los representantes de la OIT la señora Olga Orozco y el señor Carlos Rivera, en la que se coordinó acciones para la charla con los establecimientos turísticos Distintivo Q. De la misma manera, con el apoyo de la Dirección de Comunicación de Quito Turismo, se envió vía mailchimp a los miembros del programa la invitación a la charla de socialización de la plataforma de capacitaciones que esta organización pone a consideración para el fortalecimiento del equipo de trabajo de su empresa en el marco de las normas internacionales del trabajo en las cadenas de suministros.

Dentro de las acciones conjuntas con la Organización Internacional del Trabajo, el 09 de agosto se llevó a cabo la socialización de los cursos on line de la OIT en la temática "Dimensión laboral de la Conducta Empresarial Responsable".

Como uno de los beneficios que cuenta esta entidad, se difundió a los empresarios miembros del programa Distintivo Q, puedan aprender y aplicar los conocimientos en cuanto al cumplimiento de los derechos humanos y laborales dentro de sus organizaciones.

Las acciones conjuntas son difundidas en los medios de comunicación de Quito Turismo.

En el mes de septiembre dentro de las acciones conjuntas con la Organización Internacional del Trabajo, se solicitó a los participantes remitan los certificados; en este sentido, ocho (08) certificados de participación se receptaron de los empresarios miembros del programa en la temática formación "Empresas responsables".

#### **Campaña Distintivo Q**

Dentro de la campaña promocional del programa de Calidad Turística, el 08 de octubre se desarrolló la activación BTL, en la que Quito Turismo participó en la "Caminata solidaria para el bienestar animal"; en la

cual, establecimientos turísticos con el reconocimiento Distintivo Q fueron promocionados como espacios pet friendly durante esta actividad.

Así mismo; el 17 y 18 de octubre, se desarrolló en las zonas especiales turísticas La Mariscal y Centro Histórico la activación BTL, dentro del taller “Cerveza artesanal con identidad - cata y maridaje” organizado por la institución, en la cual los establecimientos turísticos con el reconocimiento Distintivo Q como: la cervcerías Cherusker, Santa Rosa, Sinners y Abysmo; conjuntamente con los restaurantes: Sin Culpa y Achiote Ecuador Cuisine, mostraron lo mejor de su oferta para el desarrollo del taller. Esta actividad, tuvo como fin de promocionar, animar y difundir los beneficios que cuenta el programa Distintivo Q con otros empresarios turísticos que no cuentan con este reconocimiento.

Los días 09, 14 y 16 de noviembre se desarrolló la activación BTL, en la que Quito Turismo participó en el taller “Cortes de carne premium”; en la cual, establecimientos turísticos con el reconocimiento Distintivo Q (alimentos y bebidas) aprovecharon la información proporcionada por el señor Leandro Buratovich representante de AGREPI quien expuso sobre la importancia de contar con productos cárnicos de calidad; así mismo, dentro de la activación, se recorrió las instalaciones de la Empresa Publica Metropolitana de Rastro Quito; en el cual, funcionarios explicaron acerca del servicio que brinda a los empresarios ganaderos para el procesamiento de muerte de un animal de consumo.

Dentro de las estrategias promocionales del programa de Calidad Turística, en el mes de noviembre se promocionó en diferentes radios que cuentan con alcance nacional y local.

La promoción del programa de Calidad Turística Distintivo Q a través de emisoras de radio, tanto a nivel local como nacional, desempeña un papel crucial en el fortalecimiento y reconocimiento de la excelencia en el sector turístico. En el ámbito local, las emisoras radiofónicas permiten llegar de manera directa a la comunidad, sensibilizando a los habitantes sobre la importancia de mantener altos estándares de calidad en los servicios turísticos locales. Al destacar la participación de negocios y destinos que han obtenido el distintivo, se fomenta el sentido de pertenencia y orgullo en la comunidad, incentivando la mejora continua.

A nivel nacional, la promoción en radios amplifica la visibilidad del programa, atrayendo la atención de turistas potenciales y empresarios del sector. Las emisoras nacionales tienen un alcance masivo, lo que facilita la difusión de mensajes que resalten la calidad y seguridad ofrecidas por aquellos que han obtenido el Distintivo Q. Esta promoción contribuye a construir una reputación positiva para el turismo en el país, generando confianza tanto en el mercado interno como en el internacional, y estimulando la demanda turística de destinos que se destacan por su compromiso con la calidad.

Por otro lado, para potenciar el destino y los servicios de calidad que oferta la ciudad, se promocionó un video promocional en las pantallas del Centro Comercial Caracol; así como, en las pantallas que se encuentran instaladas en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre. Estos sitios fueron escogidos como puntos estratégicos de la ciudad para captar la atención de visitantes locales, nacionales y extranjeros.

El 04 de diciembre, se difundió en el periódico Metro una página completa lado derecho full color con un alcance de 25.000 ejemplares en la ciudad de Quito y un total de 60.000 ejemplares en Quito, Guayaquil y Cuenca por lo que se estima haber tenido un impacto a 75.000 lectores en las principales ciudades antes mencionadas.

Con el fin de promocionar el reconocimiento Distintivo Q, El impacto positivo que genera esta publicación a nivel nacional es justamente plasmar en el imaginario de la industria turística y de los potenciales visitantes que aspiren visitar el Distrito Metropolitano de Quito, gocen de productos y servicios de calidad que ofrece la ciudad.

### **Proceso de aplicación Distintivo Q 2023**

#### **Captación y convocatoria**

Como parte del proceso de aplicación para nuevos establecimientos turísticos que forman parte del catastro de establecimientos turísticos; en el mes de febrero, se inició con la etapa de convocatoria para que los negocios que se encuentren interesados, se integren el programa para el período 2023; en este sentido, se enviaron invitaciones mediante mensaje de texto personalizado.

En el mes de marzo se tomó contacto con los empresarios inscritos, a quienes se les informó sobre la etapa de capacitación en la temática “Técnicas de Auditoría” que se realizará en el mes de abril.

#### **Capacitación “Técnicas de Auditoría”**

Continuando con el proceso de aplicación al programa Distintivo Q para nuevos establecimientos turísticos que forman parte del catastro turístico; se continuó con la etapa de capacitación en la temática “Técnicas de Auditoría”, el cual tuvo una duración de 03 días, 24 horas, en este curso los empresarios se formaron como “Auditores Internos” del programa y desarrollaron conocimientos relacionados con técnicas de auditoría, sistemas de calidad, sostenibilidad y la norma técnica del programa.

#### **Charlas Técnicas**

Dentro del proceso de aplicación al programa Distintivo Q para nuevos establecimientos turísticos que forman parte del catastro turístico, con el trabajo coordinado con el programa de capacitación se realizaron las siguientes charlas técnicas: Atención al turista con discapacidad con el apoyo del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades – Conadis; Salud y seguridad ocupacional con el apoyo Ministerio del Trabajo; Buenas prácticas ambientales con el apoyo de la Secretaría de Ambiente; Prácticas Correctas de Higiene y Manipulación de Alimentos con el apoyo del ARCSA; Producto turístico, Promoción turística y Segmento MICE y Conectividad con el apoyo de funcionarios de Quito Turismo; Primeros Auxilios Básicos con el apoyo de funcionarios de Quito Turismo; y, Prevención, mitigación y protección contra incendios; manejo y uso de extintores con el apoyo de Bomberos de Quito, con el fin de que los empresarios miembros del programa y quienes se encuentran postulando adquieran conocimientos técnicos útiles para que sean aplicados en cada uno de sus negocios.

#### **Verificaciones postulantes primer grupo**

En el proceso de aplicación al programa Distintivo Q para nuevos establecimientos turísticos que forman parte del catastro turístico, en el mes de junio se realizaron verificaciones a los nuevos postulantes, con el fin de que los empresarios apliquen lo aprendido en la etapa de capacitaciones y así cumplan con los parámetros de la norma técnica, misma que servirá para identificar a los negocios aprobados y que recibirán el reconocimiento.

#### **Informes técnicos de resultados**

Dentro del proceso de aplicación al programa Distintivo Q para nuevos establecimientos turísticos que forman parte del catastro turístico, en el mes de julio se notificaron a los establecimientos postulantes del primer grupo, a los cuales se remitió los informes técnicos de resultados, mismos que de los doce (12) establecimientos cumplieron con el porcentaje mínimo requerido; por lo que, se encuentran pre aprobados dentro del programa; así mismo, once (11) establecimientos no alcanzaron el porcentaje mínimo, por lo que se realizará una segunda auditoría de verificaciones a los nuevos postulantes; por otro lado, (03) tres establecimientos solicitaron que la primera visite se realice posteriormente por temas internos; y, 01 (un) establecimiento se retiró de la participación.

Durante el mes de agosto se realizó ocho (08) visitas a los establecimientos postulantes entre primera visitas y segundas visitas, para verificar el cumplimiento de la normativa dentro del proceso de obtención del reconocimiento, cabe mencionar que, dentro de este primer grupo, 04 (cuatro) establecimientos se retiraron de la participación voluntariamente por factores propios.

En el mes de septiembre se realizó una visita a un establecimiento del primer grupo de establecimientos postulantes, para verificar el cumplimiento de la normativa dentro del proceso de obtención del reconocimiento.

#### **Verificaciones postulantes segundo grupo**

En el proceso de aplicación al programa Distintivo Q para nuevos establecimientos turísticos que forman parte del catastro turístico, en el mes de noviembre se realizaron treinta y ocho (38) verificaciones de cumplimiento de la norma técnica Distintivo Q a un segundo grupo de nuevos establecimientos postulantes al reconocimiento, de los cuales, treinta tres (33) aprobaron y alcanzaron el porcentaje requerido.

## Eventos

### a. Reconocimiento a la Calidad Turística Distintivo Q

Con fecha 07 de diciembre, 54 nuevos establecimientos turísticos recibieron el reconocimiento Distintivo Q a los establecimientos turísticos que cumplieron con los parámetros de sostenibilidad y calidad en el año 2023.

El evento participaron el concejales; la gerente de Quito Turismo; la secretaria de Desarrollo Productivo y Competitividad; y otras autoridades municipales; quienes fueron los encargados de entregar los reconocimientos a los establecimientos que se sumaron este año al 'Distintivo Q'; así mismo, a 39 establecimientos que han permanecido por más de nueve años y han cumplido con los estándares técnicos superiores al 90% (reconocimiento "Oro"); también, a 40 negocios que han cumplido con excelencia la normativa del programa de calidad (reconocimiento "Platino"); y, por primera vez a 35 establecimientos que cumplieron con el porcentaje en el ámbito de Sostenibilidad Turística (reconocimiento "Sostenible").

Actualmente 314 establecimientos forman parte del programa Distintivo Q tras un proceso riguroso que contempla una auditoría interna y operativa del establecimiento, capacitación, verificación de cumplimiento de al menos el 80% de la Norma de Calidad Turística y la aprobación por parte de Quito Turismo.

### b. Workshop - rueda de negocios distintivo q 2023

El objetivo del Distintivo Q es reconocer el valor turístico y experiencia única en el que se incentiva a los empresarios a; ofertar y entregar mayor seguridad, garantía y con calidad los productos y servicios; la posibilidad de participar en la mejora continua del negocio utilizando metodologías que procesen quejas, reclamaciones y sugerencias; contar con personal profesional y capacitado; realzar el reconocimiento de la calidad turística frente al sector turístico y la demanda turística; y utilizar el Distintivo Q como un instrumento de promoción nacional e internacional.

En este evento turístico, las empresas tuvieron la posibilidad de adquirir y conocer nuevos mercados e incursionar en ellos, encontrar nuevas oportunidades empresariales y encontrar nuevas formas de desarrollar los productos.

En este sentido, con fecha 11 y 12 de diciembre de 2023, en el hotel Swissotel Quito salón Saint Moritz se desarrolló el Workshop - Rueda de Negocios Distintivo 2023, organizada por la Quito Turismo, en el que se dieron cita los empresarios miembros del programa, en la que buscó mostrar la amplia oferta turística, hotelera, gastronómica y experiencial con la que cuenta la capital.

Durante la jornada, los empresarios establecieron reuniones de negocios con potentes compradores; así como también, con invitados de la industria turística, permitiendo estrechar las relaciones comerciales y creando nuevas oportunidades y alianzas.

## Datos importantes

Resultados Workshop - Rueda de Negocios para establecimientos con el reconocimiento a la Calidad Turística - Distintivo Q.

1. # Stands participantes: 40
2. # Compradores / visitantes: 20
3. # Negociaciones / citas realizadas: 1600

## Distintivo Q en medios

En el mes de marzo el programa, fue difundido y promocionado en la plataforma online Travel2latam el cual se especializa sobre la industria del turismo en Latinoamérica, el Caribe y Florida (USA) y que es traducida en tres idiomas: español, inglés y portugués.

El contenido que se difunde en esta plataforma está desarrollado para los profesionales del mundo turístico incluyendo agencias de turismo, operadores y representantes de los mercados emisores más importantes.

<https://es.travel2latam.com/news-79966-quito-destino-de-calidad-biodiverso-y-sostenible>

Así mismo, por los 12 años del programa de Calidad Turística, en el mes de noviembre se difundió un inserto en la revista Ekos Travel, en la que se incentiva y promociona el reconocimiento Distintivo Q. El impacto positivo que genera esta publicación a nivel nacional es justamente plasmar en el imaginario de la industria turística, que el Distrito Metropolitano de Quito cuenta con su programa líder y que incentiva a los establecimientos turísticos apliquen dentro de sus procesos internos. Sistemas de gestión de calidad, con lo cual reflejan un servicio de calidad.

El 19 de diciembre, el sitio web “Turisec”, publicó un apartado acerca del programa de Calidad Turística, en el que realza la labor y esfuerzo por parte de los empresarios turísticos que son miembros y a quienes obtuvieron el reconocimiento este año 2023. En el siguiente enlace se encuentra la nota completa.

<https://www.turisec.com/el-distintivo-q-sello-de-turismo-en-quito/>

### **Establecimientos con Distintivo Q 2023**

Con corte al 28 de diciembre, trescientos catorce (314) establecimientos forman parte del programa de Calidad Turística Distintivo Q.

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

### **3. REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**

La regulación turística, acapara el noventa por ciento (95%) del personal de la Dirección de Calidad; su misión es atender los trámites de licenciamiento ingresados por los propietarios de establecimientos turísticos a través de las ventanillas municipales para obtener su “LUAE” o a través de la ventanilla de Quito Turismo para obtener su Registro Turístico. Es así que; hasta el 28 de diciembre del año 2023, se contabilizan tres mil doscientos treinta y cinco (3.235) solicitudes de inspección a establecimientos turísticos, de las cuales se atendieron tres mil doscientos treinta y cinco (3.235), cumpliendo el cien por ciento (100%) de solicitudes de inspección; cabe indicar que, el equipo técnico y verificador de esta dirección ha brindado apoyo en distintas actividades como: invitaciones a charlas de socialización de procesos de regulación y/o normativa turística, apoyo a los programas de capacitación y ventanilla de atención al cliente, verificaciones a establecimientos por solicitud del Ministerio de Turismo, verificaciones a establecimientos que no iniciaron procesos de licenciamiento turístico, socialización de proyectos, encuestas realizadas a establecimientos turísticos en feriados, entre otros.

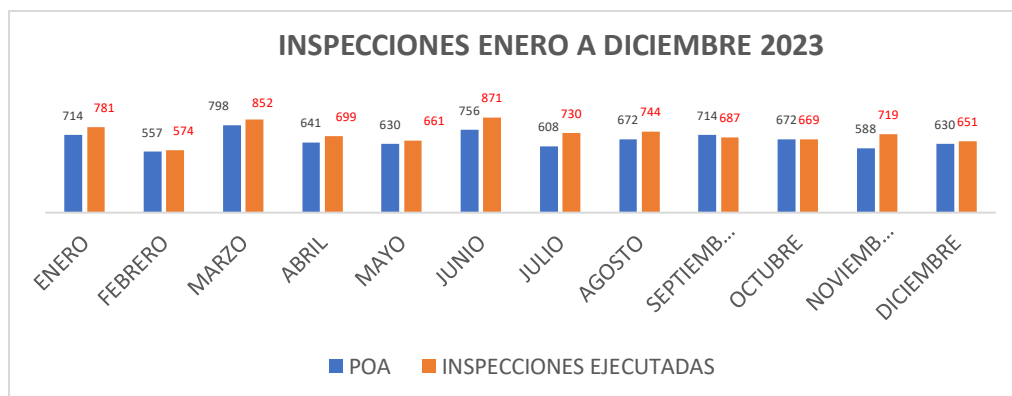
Cabe mencionar que, no se contabilizan los trámites de renovación ya que estos no necesitan de verificaciones por parte del componente de turismo para obtener su autorización administrativa que permite su legal funcionamiento.



*Fuente: Indicadores Regulación Dirección de Calidad, diciembre 2023.*

Así también; a partir del 06 de octubre del presente año, han ingresado un total de dos mil ochocientos cincuenta y ocho (2.858) trámites LUAE al nuevo Sistema de Catastros de Establecimientos Turísticos "SICET"; de los cuales, se han emitido mil ciento ochenta y nueve (1.189) Registros Turísticos por declaración responsable de cumplimiento; es importante mencionar que, ciento cincuenta y seis (156) trámites se encuentran en proceso para realizar su declaración responsable de cumplimiento y mil doscientos cuarenta y nueve (1249) trámites han sido abandonados, abortados, interrumpidos o finalizados por el usuario y por funcionarios de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos o el Cuerpo de Bomberos Quito.

Al 28 de diciembre del presente año, la Dirección de Calidad ha realizado ocho mil seiscientos treinta y ocho (8.638) inspecciones de regulación a establecimientos turísticos, estas verificaciones se realizaron en el Distrito Metropolitano de Quito evidenciando un importante alcance de establecimientos con proceso de regularización además de cumplir con las metas planteadas para este periodo.



*Fuente: Indicadores Regulación Dirección de Calidad, diciembre 2023.*

### Solicitudes de Usuarios

Al 28 de diciembre del presente año, la Dirección de Calidad ha contestado y orientado a siete mil ciento quinientos sesenta y siete (7.567) usuarios que, mediante atención presencial, correo electrónico y/o llamada telefónica, 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.

Al 28 de diciembre del presente año, se atendieron de manera presencial a cinco mil doscientos sesenta y tres (5.263) usuarios en las ventanillas de atención al cliente de la Dirección de Calidad. De los cuales el noventa y nueve puntos cincuenta y ocho por ciento (99.58%) calificó como excelente la información y trato

de las ejecutivas de ventanilla; mientras que, el cero punto cuarenta y dos por ciento (0.42%) calificó la atención como muy buena.

### Catastro Turístico

El catastro turístico, es la base de datos de establecimientos regulados por la EPMGDT - Quito Turismo. Esta base está sujeta a las necesidades de información y regulación del Ministerio de Turismo. Gracias al catastro turístico, Quito Turismo a través de la Gerencia Financiera Administrativa, cuenta con información para la emisión de tasas de turismo y tasas de facilidades turísticas.

Al 28 de diciembre del año 2023, el catastro turístico cuenta con siete mil ciento cincuenta y siete (7.157) establecimientos turísticos.

Así también; en este mes, se han emitido cuatrocientos noventa y un (336) Registros Turísticos, por motivos como:

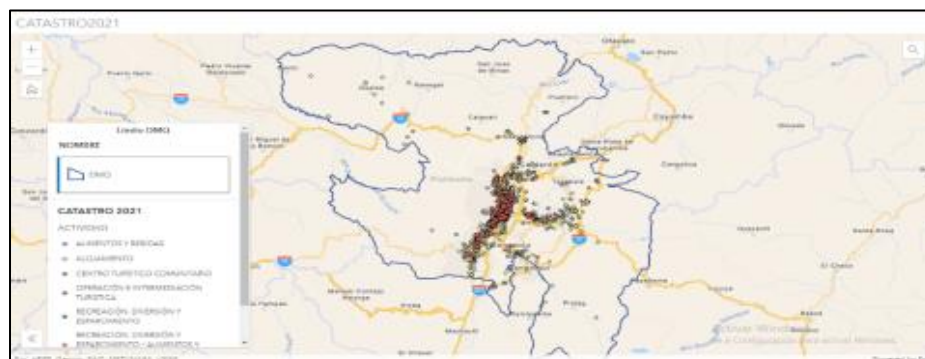
- **Trescientos treinta y seis (332) Registros Turísticos a establecimientos nuevos por medio del sistema en línea.**
- Cuatro (04) Registros Turísticos a establecimientos que realizan actividades contempladas en las categorías CZ1A y CZ1B (bares, discotecas y salas de recepciones).

Es decir que, en el transcurso del año 2023, se han emitido dos mil ciento treinta y cuatro (2.134) Registros Turísticos a establecimientos nuevos; y, quinientos veinte y siete (527) actualizaciones de datos de establecimientos turísticos respecto a Registros Turísticos antiguos. Total: **dos mil seiscientos sesenta y un (2.661) Registros a establecimientos turísticos.**

Además, al 28 de noviembre se inactivaron del Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos "SICET" un total de quinientos cuatro (504) establecimientos que cesaron su actividad económica, de los cuales doscientos sesenta y un (261) establecimientos se encuentran inactivos; y, doscientos cuarenta y tres (243) en espera (no ingresaron la documentación para realizar un cese de actividades formal en las oficinas de Quito Turismo). El incremento a este número se debe a los barridos de actualización de catastros que actualmente se están realizando en la ciudad.

Actualmente la Dirección de Calidad, ha georreferenciado el noventa y nueve por ciento (99%) del catastro de establecimientos turísticos, lo que permite visualizar los sectores con mayor concentración de establecimientos turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito, zonas turísticas y zonas con potencial turístico.

Adicionalmente al adquirir el software ArcGIS, se ha implementado productos como herramienta de gestión para los procesos de regulación como: la georreferenciación a los establecimientos que se encuentran en el Catastro de establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.



*Fuente: Catastro Turístico "georreferenciado" diciembre 2023.*

### Simplificación del proceso de obtención del Registro Turístico y la LUAE.

Mediante Ordenanza Metropolitana No. 054-2023, se aprobó la simplificación de los trámites de licenciamiento de las actividades económicas inmersas en las categorías turísticas, con excepción de las tipologías CZ1A y CZ1B (bares, discotecas y salas de recepciones); permitiendo que las actividades

supeditadas a la inspección previa en los procesos ordinarios de la LUAE, puedan obtener su autorización administrativa en un promedio de 10 minutos; reduciendo los tiempos de manera significativa.

Este cuerpo legal, además determinó un plazo de 6 meses para que el Municipio de Quito articule el sistema de licenciamiento con el sistema encargado del Registro Turístico; es así que, para la correcta aplicación de este cuerpo legal; en conjunto con la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos y la Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se ejecutaron las modificaciones en el sistema informático LUAE y Quito Turismo creó el Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos "SICET"; esto con el fin de que los usuarios puedan realizar su declaración responsable de cumplimiento y obtener inmediatamente su Registro Turístico.

El pasado 06 de octubre de 2024 entró al aire el trámite de licenciamiento turístico en línea; en la cual los usuarios una vez que ingresan su trámite de LUAE en la plataforma municipal, son dirigidos al Sistema de Catastro de Establecimientos Turísticos "SICET"; para que con 05 pasos realicen su declaración responsable de cumplimiento.

A 28 de diciembre de 2023; **Mil ciento ochenta y nueve (1.189)** Registros Turísticos fueron emitidos en línea; cuadruplicando los números de emisión y respuesta por parte del componente de Turismo a los trámites de licenciamiento que se realizaban con la inspección previa.

#### 4. GASTOS COMUNES DE CALIDAD - RECONOCIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y DISTRIBUCIÓN DE FONDOS DEL PRODUCTO CALIDAD

Esta dirección se encuentra en el adecuado proceso para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias, en los procesos de contratación pública planificados para el año 2023.

#### 5. CALIDAD TURÍSTICA

Durante el mes de enero se realizaron las observaciones del borrador "PROYECTO DE ORDENANZA DISTRITAL METROPOLITANA "ORDENANZA DE INFRAESTRUCTURA VERDE – AZUL"; mismas que fueron enviadas a la Alcaldía Metropolitana de Quito y Secretaría Metropolitana de Ambiente.

Durante el mes de enero se realizaron las observaciones del borrador del Acuerdo Ministerial que contiene el Reglamento de Transporte Turístico, de los Centros Turísticos Comunitarios mismas que se remitieron al Ministerio Turismo.

De igual manera con el fin de continuar con el proceso de simplificación para la obtención del Registro Turístico y LUAE, de las actividades turísticas que actualmente se encuentran inmersas en la categoría 2 (proceso ordinario), el 28 de marzo de 2023 el Concejo Metropolitano de Quito, aprobó por unanimidad la Ordenanza Metropolitana No. 054-2023 que contiene a la ORDENANZA METROPOLITANA REFORMATORIA AL CAPÍTULO IV DEL TÍTULO V DEL LIBRO III.6 DEL CÓDIGO MUNICIPAL PARA EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, "DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE LA LUAE; y, que fue sancionada el 04 de abril de 2023.

La Dirección de Calidad en conjunto con la Jefatura de Sistemas, conforme lo establecido en la Ordenanza Metropolitana No. 054-2023, lanzó al aire el Sistema Informático de Catastro de Establecimientos Turísticos SICET, con el fin de que, el usuario externo obtenga su Registro Turístico en línea y los funcionarios de esta Dirección realicen una inspección posterior a la obtención. Cumpliendo con los plazos estipulados, lo establecido en las disposiciones transitorias de la Ordenanza Metropolitana Ut supra.

La Dirección de Calidad trabajó y participó en las mesas de trabajo con Reglamento de bienes inmuebles para uso turístico; liderado por el Ministerio Turismo, es así que el 22 de septiembre de 2023 se publicó el Reglamento de Reglamento de alojamiento turístico en inmuebles habitacionales.

#### 6. CONCLUSIONES:

- Se ejecutaron ocho (08) charlas de autogestión y una (01) capacitaciones contratadas, atendiendo los requerimientos y necesidades de la industria turística de la ciudad, durante el mes de diciembre de 2023.
- A la fecha, trescientos catorce (314) establecimientos forman parte del programa Distintivo Q.

- Dentro de la campaña de promoción del programa Distintivo Q, se difundió en las principales ciudades del país a través de un inserto de prensa reconocido a nivel nacional.
- Se llevaron a cabo dos eventos importantes que Quito Turismo organizó; en la que se premiaron a los establecimientos turísticos quienes cumplieron el proceso de obtención del reconocimiento y además galardones especiales; así mismo, se generó un espacio de negocios y cruce comercial entre empresas turísticas, experiencias y los miembros del programa.
- Se continúa verificando establecimientos que realizan actividades turísticas informales en el DMQ, esto con el fin de generar igualdad de condiciones con los establecimientos que han ingresado solicitud de LUAE y Registro de Turismo.
- Este mes se cumplió con las metas planteadas de verificaciones; y, se continúa realizando las socializaciones en campo respecto al nuevo procedimiento para la obtención del Registro Turístico en línea de acuerdo con lo establecido en la Ordenanza Metropolitana No. 054-2023.
- Se realizaron siete (07) operativos de control.
- Se realizaron cuatro (04) barridos de control.

#### 7. RECOMENDACIONES:

- Receptar las necesidades de capacitación específicas del sector turístico y, cubrirlas mediante charlas de autogestión con expertos en las distintas temáticas, con el apoyo del sector público y privado.
- Trabajar de forma coordinada con la Gerencia Financiera Administrativa, con el fin de que los procesos de contratación de la Dirección de Calidad y la ejecución del presupuesto asignado se desarrollen en los plazos establecidos conforme la planificación anual.
- Solicitar la expresión de renovación 2024 a los establecimientos miembros del programa de Calidad Turística Distintivo Q, que culminan su vigencia en el 2023.
- Continuar con el control y regulación de establecimientos turísticos ilegales mediante barridos de control en los sectores donde se evidencia mayor aglomeración de establecimientos.
- Mantener el trabajo continuo con la Jefatura de Sistemas en la mejora continua del sistema Informático de Catastro de Establecimientos Turísticos SICET.
- Apoyar en intervención y legalización de establecimientos turísticos a través de operativos de control interinstitucionales.
- Continuar verificando establecimientos turísticos en la circunscripción del Distrito Metropolitano de Quito para que así puedan concluir con su proceso de licenciamiento.

#### 8. MEDIOS DE VERIFICACIÓN:

Los documentos originales y detallados como “Medios de verificación” se encuentran en custodia de la Unidad.

- Informe consolidado de capacitaciones diciembre 2023;
- Informe de Gestión Distintivo Q diciembre 2023;
- Informe Operativos de control - Dirección de Calidad diciembre 2023;
- Informe Regulación establecimientos Turísticos – Dirección de Calidad diciembre 2023, (Los informes levantados por los técnicos de calidad reposan en los archivos físicos y digitales de la Dirección de Calidad);
- Informe de Barridos de control - Dirección de Calidad diciembre 2023;
- Resolución Administrativa No. EPMGDT-GG-CR-2023-055 (Proceso desierto);

\\172.16.1.51\Pública\PLANIFICACION\POAs\_QT\QT-POA2023-APROBADO\SEGUIMIENTO MENSUAL\12\_DICIEMBRE

Responsable:

Mónica del Valle  
Directora de Calidad