

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

1. Antecedentes

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

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

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

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

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

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

2. Principales Actividades

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

constatados en la misma, se emite un informe de verificación y ficha técnica que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

❖ **Informes de Verificación**

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

❖ **Fichas Técnicas**

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

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

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

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

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

3. Logros/Resultados a la fecha

a. Operativos de control conjuntos con la autoridad de control

Del 30 de julio al 28 de agosto de 2024, el personal Técnico de esta institución fue convocado a catorce (11) operativos de control; los que se ejecutaron de acuerdo con lo indicado en el siguiente cuadro:

No.	Fecha	Horario	Administración Zonal	Funcionarios	Locales Intervenidos
1	miércoles, 31 de julio de 2024	10h00 a 12h00	Manuela Sáenz	Marcos Bueno y Fernando Guerrero	0
2	miércoles, 31 de julio de 2024	14h00 a 16h00	Manuela Sáenz	Juan Jiménez y Wellington Mestanza	1
3	jueves, 1 de agosto de 2024	19h00 a 02h00	La Mariscal	Fernando Guerrero	2
4	sábado, 3 de agosto de 2024	19h00 a 02h00	Manuela Sáenz	Marcos Bueno	7
5	martes, 6 de agosto de 2024	11h30 a 13h30	La Mariscal	Juan Jiménez	2
6	martes, 6 de agosto de 2024	10h00 a 12h30	Manuela Sáenz	Fernando Guerrero	1
7	miércoles, 14 de agosto de 2024	14h00 a 17h00	La Mariscal	Daniela Páez	9
8	miércoles, 14 de agosto de 2024	14h00 a 17h00	Manuela Sáenz	Juan Jiménez	1
9	sábado, 17 de agosto de 2024	22h00 a 02h00	La Mariscal	Karla Plaza	1
10	sábado, 24 de agosto de 2024	23h50 a 05h00	Calderón	Wellington Mestanza	4
11	miércoles, 28 de agosto de 2024	14h00 a 18h00	Calderón	Daniela Páez	0

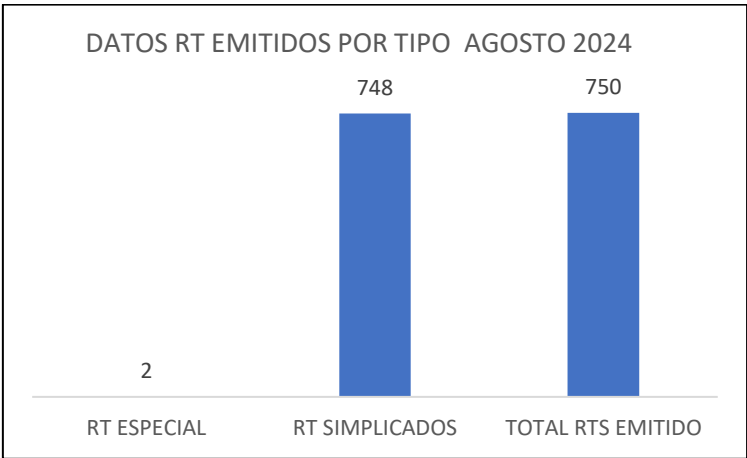
Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\008 AGOSTO 2024\003 OPERATIVOS

Es así como, de enero al 28 de agosto de 2024, el personal Técnico y Verificador de esta institución fue convocado a ochenta y cinco (85) operativos de control; esto debido a que, las instituciones gubernamentales y municipales nos han solicitado el acompañamiento del personal técnico de esta institución en los operativos de control que se desarrollan en las diferentes Administraciones Zonales del DMQ.

b. Registros turísticos entregados a establecimientos turísticos

Así también; del 30 de julio al 28 de agosto de 2024, se emitieron mil setecientos cincuenta (750) Registros Turísticos, por motivos como:

- Setecientos cuarenta y ocho (748) Registros Turísticos a establecimientos nuevos por medio del sistema en línea.
- Dos (2) Registros Turísticos a establecimientos que realizan actividades contempladas en las categorías CZ1A y CZ1B (bares, discotecas y salas de recepciones).



Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\008 AGOSTO 2024\002 REGULACIÓN

Es necesario indicar que, desde el 01 de enero al 28 de agosto de 2024, se emitieron cuatro mil doscientos cincuenta y seis (4.256) Registros Turísticos.

c. Catastros de establecimientos turísticos

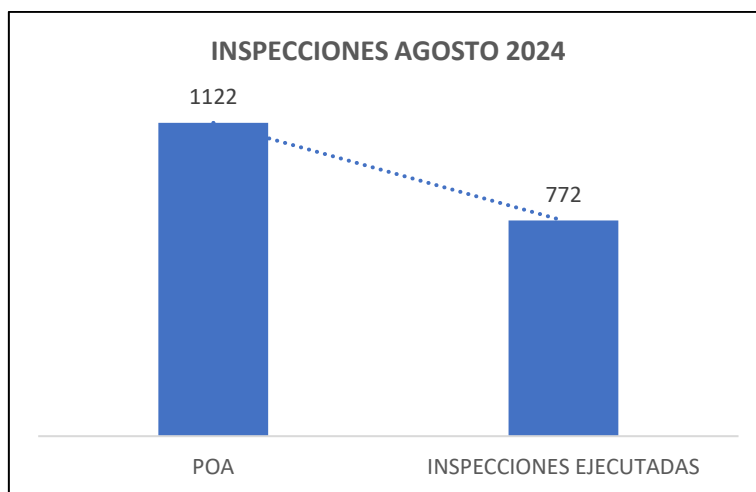
Al 28 de agosto 2024, el catastro turístico cuenta con diez mil ochocientos veinte y ocho (10.828) establecimientos turísticos, que se distribuyen de acuerdo con las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	ESTABLECIMIENTOS	%
Agenciamiento turístico	998	9.22%
Alimentos, bebidas y entretenimiento	8435	77.90%
Recreación, diversión y esparcimiento / Alimentos, bebidas y entretenimiento	200	1.85%
Alojamiento	847	7.82%
Recreación, diversión y esparcimiento / Balnearios, termas y centros de recreación turística	9	0.08%
Balnearios, termas y centros de recreación turística	1	0.01%
Centro de Turismo Comunitario	1	0.01%
Recreación, diversión y esparcimiento / Centros de convenciones, salas de recepciones y salas de banquetes	94	0.87%
Organizadores de eventos, congresos y convenciones, reuniones, incentivos, conferencias, ferias y exhibiciones	75	0.69%
Recreación, diversión y esparcimiento / Parques temáticos y atracciones estables	7	0.06%
Parques temáticos y atracciones estables	14	0.13%
Transporte turístico	147	1.36%
TOTAL	10828	100.0%

Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\008 AGOSTO 2024\002 REGULACIÓN

d. Verificaciones técnicas en establecimientos turísticos para la LUAE

Para el periodo comprendido entre el 30 de julio al 28 de agosto de 2024, las metas de inspección se establecieron en, mil ciento veinte y dos (1.122) inspecciones en el Distrito Metropolitano de Quito; sin embargo, el personal técnico de inspección cumplió con setecientos setenta y dos (772) inspecciones realizadas, de acuerdo con lo establecido en el siguiente cuadro:



Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\008 AGOSTO 2024\002 REGULACIÓN

No se cumplió la meta programada debido a que el equipo de inspección realizó varias actividades extras como inspecciones en campo del programa Distintivo Q; encuestas a establecimientos turísticos; entrega de invitaciones para charlas y socializaciones; apoyo logístico en actividades de las áreas de Quito Turismo; cinco (05) Verificadores de Calidad no

cuentan con equipos tecnológicos y equipos de oficina para cubrir sus necesidades laborales; además, el equipo de inspección se encuentra incompleto ya que no contamos con un verificador debido a la renuncia del mismo.

Sin embargo; desde el 30 de julio al 28 de agosto de 2024 se realizaron ocho mil cuatrocientos sesenta y dos (8.462) inspecciones en el Distrito Metropolitano de Quito.

e. Usuarios atendidos por ventanilla

Con la finalidad de atender los requerimientos ciudadanos con respecto a los procesos de regularización de actividades turísticas que se desarrollan en el Distrito Metropolitano de Quito, la EPMGDT-Quito Turismo cuenta en sus instalaciones, con una ventanilla de atención directa al usuario. Es así como, del 30 de julio al 28 de agosto del presente año, la Dirección de Calidad ha contestado y orientado a quinientos veinte y tres (523) usuarios quienes han solicitado información o requerimientos como:

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

Desde el 01 de enero al 28 de agosto de 2024 se atendieron a cinco mil ciento diecisiete (5.117) usuarios, lo cual se demuestra en el siguiente cuadro:

USUARIOS ATENDIDOS	
MES	No. USUARIOS
ENERO	666
FEBRERO	514
MARZO	663
ABRIL	697
MAYO	625
JUNIO	475
JULIO	954
AGOSTO	523
TOTAL	5117

Fuente: \\172.16.1.52\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\008 AGOSTO 2024\005 VENTANILLA

f. Proyectos de capacitación

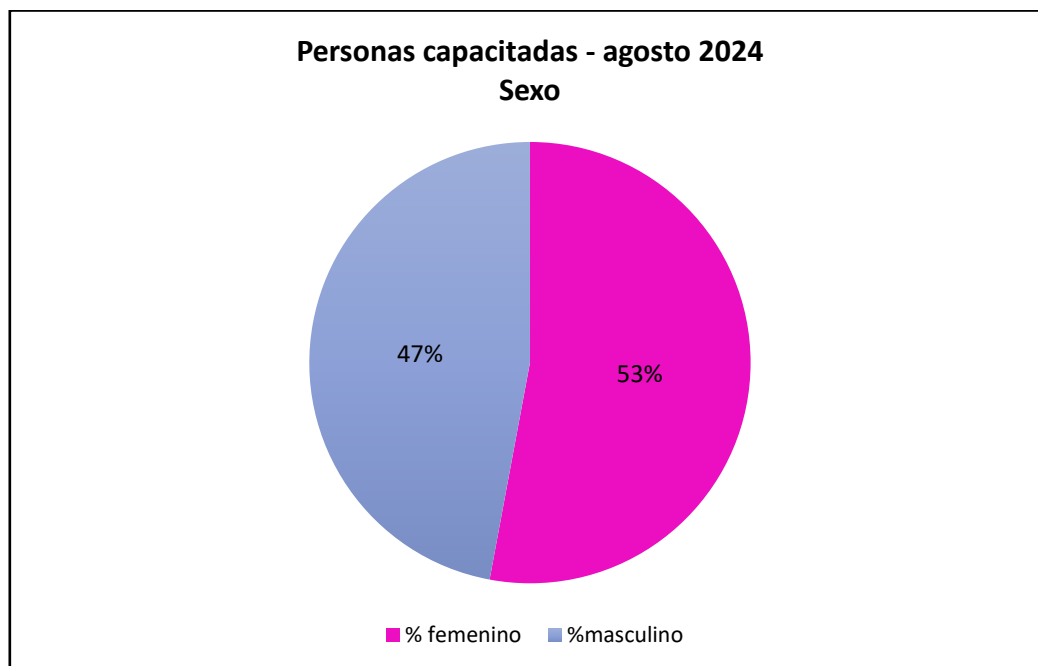
Durante el mes de agosto de 2024, Quito Turismo capacitó a un total de cuatrocientos setenta y dos (478) personas, a través de dieciséis (16) eventos de capacitación; de ellos, nueve (9) eventos se desarrollaron por gestión institucional y siete (7) fueron contratados.

Mes	Eventos virtuales	Eventos presenciales	Eventos mixtos	Total, de eventos	No. de personas capacitadas
Agosto	2	10	4	16	478

Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\008 AGOSTO 2024\004 CAPACITACIÓN

Durante el período comprendido entre el 01 y el 29 de agosto de 2024, se evidenció una participación del 47% de individuos, representantes de establecimientos turísticos del Distrito

Metropolitano de Quito, que se identificaron con el sexo masculino, frente a un 53% identificado con el sexo femenino.



Fuente: \\172.16.1.51\Calidad\001 PROGRAMAS\0007 INDICADORES\2024\008 AGOSTO 2024\004 CAPACITACIÓN

4. Impacto en la ciudadanía

A partir del 05 de octubre del año 2023 los propietarios y/o representantes legales de establecimientos turísticos que se encuentran ubicados en la circunscripción del Distrito Metropolitano de Quito excepto los establecimientos con clasificación CZ1A y CZ1B, obtienen su Registro Turístico a través de una declaración responsable de cumplimiento en el Sistema de Catastros de Establecimientos Turísticos "SICET"; lo que, reduce sustancialmente el tiempo para de obtención del Registro de Turismo y la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas "LUA" con componente de turismo.

Es así como, del 30 de julio al 28 de agosto, setecientos cuarenta y ocho (748) establecimientos turísticos realizaron su proceso en línea, obteniendo su Registro Turístico y desbloqueo de componente de turismo para la obtención de la LUA, de manera inmediata, logrando cuatro mil doscientos veinte y un (4.221) establecimientos turísticos con Registro Turístico en línea en lo que va del año 2024.

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

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

5. Conclusiones y recomendaciones

- Participar continuamente en operativos de control interinstitucional, con el objetivo de verificar el cumplimiento y legalidad de los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito.
- Desde el 01 de enero al 28 de agosto de 2024 Quito Turismo participó en ochenta y cinco (85) operativos de control interinstitucionales.
- Se emitieron cuatro mil doscientos cincuenta y seis (4.256) Registros Turísticos durante el año 2024.
- Desde el 01 de enero al 28 de agosto de 2024 el catastro turístico del DMQ aumento en un 51% (3.671 establecimientos) en comparación al mes de diciembre del año 2023.
- Desde el 01 de enero al 28 de agosto 2024 se realizaron ocho mil cuatrocientos sesenta y dos (8.462) inspecciones a establecimientos turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Para el mes de agosto 2024, no se cumplió con la meta planteada en cuanto al indicador referente al número de inspecciones de regulación a establecimientos turísticos; debido a que el equipo de inspección realizó varias actividades extras como: auditorias en campo del programa Distintivo Q; encuestas a establecimientos turísticos, entrega de invitaciones para charlas y socializaciones; verificación, actualización y propuesta de normativa municipal; apoyo logístico a diferentes áreas; adicional, y el equipo se encuentra con un verificador menos debido a la renuncia de un funcionario.
- Actualmente, esta dirección cuenta con un vehículo y conductor cuatro días a la semana, razón por la cual el vehículo se distribuye mensualmente entre dieciséis (16) funcionarios; sin embargo, existen establecimientos turísticos ubicados en sectores lejanos y con poca accesibilidad, siendo necesario aumentar la disponibilidad de movilidad para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía.
- Desde el 01 de enero al 29 de agosto de 2024, Quito Turismo ha ejecutado un total de ochenta y dos (82) capacitaciones, con tres mil quinientos ochenta y tres (3.589) beneficiarios de la industria turística de la ciudad.

6. Anexos

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

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

- ANEXOS OPERATIVOS DE CONTROL ORGÁNICO FUNCIONAL AGOSTO 2024

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

- 01.2 ANEXO INFORME ORGÁNICO FUNCIONAL - CAPACITACIONES AGOSTO 2024

Elaborado

Revisado

Aprobado

Pablo Arboleda
Jefe de Calidad

Mónica del Valle
Directora de Calidad

Oscar López
Gerente Técnico