

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 1045-GG-LEC-2015

**LA GERENCIA GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE
DESTINO TURÍSTICO**

Considerando:

Que, mediante Resolución Administrativa N° 398-GG-LEC-2012 de 12 de abril de 2012, la Gerencia General aprobó las Políticas Comerciales del Centro de Convenciones Eugenio Espejo, elaboradas por la Jefatura de Negocios y Comercialización.

Que, mediante Resolución N° 974-GG-LEC-2014 de 5 de agosto de 2014, la Gerencia General, aprobó e incluyó varios rubros en las políticas comerciales de todas las Unidades de Negocio de Quito Turismo.

Que, mediante Resolución N° 1010-GG-LEC-2014 de 28 de octubre de 2015, la Gerencia General, aprueba e incluye, dentro de las políticas comerciales de la empresa, las siguientes condiciones comerciales para el Centro de Convenciones Eugenio Espejo y Centro de Eventos Bicentenario, en el período 2015.

Que, mediante Resolución Administrativa N° 1026-GG-LEC-2015 de 13 de febrero de 2015, se aprueba e incluye condiciones comerciales para el Centro Cultural Itchimbia, Centro de Convenciones Eugenio Espejo y Centro de Eventos Bicentenario, para el período 2015.

Que, con Memorandos N° EPMGDT-COM-CC-232-2015 de 29 de junio de 2015, la Directora de Comercialización solicita a la Gerencia General la aprobación de las Políticas de Venta de Espacios en el Centro de Convenciones Eugenio Espejo.

Que, el numeral 14 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, define al Gerente General, como responsable de la administración y gestión de la Empresa Pública, con deberes y atribuciones, entre otras, el otorgar poderes especiales para el cumplimiento de atribuciones de los administradores de agencias o unidades de negocios, observando para el efecto las disposiciones de la reglamentación interna.

Que, numeral 15 del artículo 11 establece el adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas.

En uso de sus atribuciones legales:



RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar e incluir, políticas de comercialización para venta de espacios en el Centro de Convenciones Eugenio Espejo, bajo las siguientes condiciones:

**POLÍTICAS GENERALES
CENTRO DE CONVENCIONES EUGENIO ESPEJO**

1. OBJETIVO:

Definir los aspectos competitivos con los que cuenta el Centro de Convenciones Eugenio Espejo, con la finalidad de potencializar sus beneficios y trabajar en el mejoramiento del producto final presentado al cliente en cuanto a precio, calidad, y aceptación de los mismos.

2. MARCO LEGAL:

Mediante la Ordenanza No. 309, publicada en el Registro Oficial No. 186 del 5 de mayo 2010, se crea la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo), de derecho público, cuya misión es desarrollar la actividad turística, en el destino Metropolitano de Quito, tales como la generación y reconversión de nuevos productos turísticos, adecuación de la infraestructura turística, capacitación, formación y profesionalización en el sector turístico entre otras.

Los principales objetivos de la Empresa Metropolitana Quito Turismo parten del principio de la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos para el posicionamiento de la ciudad de Quito como destino turístico a nivel nacional e internacional a través de:

- La comercialización de Productos y Servicios relacionados directa e indirectamente a la actividad turística
- Estrategias de innovación y diseño de unidades de negocio rentables para la empresa
- El fomento del Turismo de Calidad
- El diseño y ejecución de acciones orientadas a la promoción nacional e internacional de la oferta turística de la ciudad de Quito
- El fortalecimiento de la competitividad del sector turístico con una articulación Público & Privada y otras alianzas estratégicas, adecuándolos a las nuevas necesidades del mercado.
- Impulsar la colaboración y coordinación de la política turística autonómica en sus relaciones con otras Administraciones públicas y organismos de la finalidad similar en el conjunto del Estado y a nivel Internacional.

Mediante Resolución Administrativa No. 486-GG-LEC-2012 se contempla la creación de la Unidad de Negocio "Centro de Convenciones Eugenio Espejo – CCEE" como un área administrativo – operativa de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, dicha unidad de negocio no goza de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios turísticos de manera descentralizada y desconcentrada.

3. TABLA DE PRECIOS TABLA DE PRECIOS:

Para el año 2015 el CCEE ha establecido nuevo tarifario de sus espacios, que permita realizar una comercialización de los mismos, con precios acorde a la ocupación y costos de los mismos.

9.



Tarifas						
ESPACIO	Cantidad	Superficie (m2)	Capacidad			USD
			Coctel	Teatro	Banquete	
Grandes Salones	6	232	300	275	180	\$ 1386,00
Sala 2	1	170	160	120	80	\$ 880,00
Auditorio	1	113	-	93	-	\$ 550,00
Sala 1	1	62	50	40	-	\$ 220,00
Galería de Cristal (A, PB)	2	228	200	-	-	\$ 809,00
Sala 3, 4,5 / Cafetería	4	85	-	60	-	\$ 286,00
Capilla	1	350	-	120	80	\$ 770,00
Oficina 5	1	46	-	-	-	\$ 110,00
Patio Central	1	440	200	100	80	\$ 275,00
Patio 1,2	2	1000	500	-	-	\$ 550,00
1: Las tarifas NO incluyen el 12% de IVA						
2: La capacidad ha sido calculada en términos generales y dependerá de la carga real de cada espacio y del tipo de evento.						
3: Las tarifas incluyen servicio de parqueadero de acuerdo a la disponibilidad del mismo						

Adicionalmente y con el fin de incrementar el uso de espacios y las ventas, se crearon "Paquetes de Espacios", mismos que se detallan a continuación con el incremento respectivo:

Paquetes de espacios		
Paquetes	Precio	Beneficio
Gran Salón 1 o 2 o 3 o 4 + Galería de Cristal	\$ 1.790,00	Galería de Cristal 50% de descuento
Dos Gran Salones + Galería de Cristal	\$ 2.772,00	Galería de Cristal cortesía
Gran Salón + Auditorio	\$ 1.661,00	Auditorio 50% descuento
Dos Gran Salones + Auditorio	\$ 3.047,00	Auditorio 50% descuento
Gran Salón + Capilla	\$ 1.771,00	Capilla 50% de descuento
Dos Grandes Salones + Sala 2	\$ 3.212,00	Sala 2 50% de descuento
Gran Salón 3 + cafetería	\$ 1.529,00	Cafetería 50% de descuento
Gran Salón + oficina	\$ 1.441,00	Oficina 50% de descuento
Gran Salón + patio central	\$ 1.524,00	Patio Central 50% de descuento
Gran Salón + patio 1 o 2	\$ 1.661,00	Patio 1 o 2 50% de descuento
Gran Salón + Sala 1	\$ 1.496,00	Sala 1 50% de descuento

- Los descuento, beneficios y cortesías dependerán de la disponibilidad de espacios



- En el caso de existir opciones diferentes a las planteadas en la ficha técnica del CCEE y que permitan entregar un buen servicio al cliente, la administración del CCEE aplicará paquetes que considere adecuados y que no afecten a los ingresos proyectados.

4. RESERVACIONES, PAGOS Y GARANTÍAS:

Política de Reservaciones, Pagos y Garantías			
	Depósito	Documentos	Observaciones
Pre Reserva	0%	N/A	La pre reserva no requiere de depósito alguno, sin embargo tendrá una vigencia única de 7 días.
Reserva	50%	Firma de contrato	Se deberá entregar a Quito Turismo el comprobante de depósito/transferencia, voucher o un cheque certificado por el valor correspondiente
Pago Total	50%	N/A	El valor total del servicio debe ser cancelado previo al evento mediante depósito/transferencia, voucher o un cheque certificado
Garantía	100%	Cheque, efectivo o Voucher	La garantía es del 100% del valor del espacio más IVA y debe entregarse previo al evento
Condiciones			
1: La cotización tiene una validez de 7 días			
2: El porcentaje de depósito para la reserva se calculará sobre el precio total del costo del evento, 50 % para la confirmación de la reserva, debiendo alcanzarse el pago del 100% previo al inicio del evento de acuerdo a las condiciones establecidas.			
3: El valor de la garantía será devuelto una vez concluido el evento siempre y cuando no hubiere daños causados en los bienes muebles e inmuebles de los espacios contratados, reportado por el funcionario responsable .			
4: En el caso de existir daños, los clientes tienen la opción de gestionar el arreglo directamente, caso contrario la garantía se efectivizará en 24 horas.			
5: Todas las reservaciones así como los cambios de fecha estarán sujetos a disponibilidad.			
6: En caso de Empresas del sector privado u Organismos Internacionales que por su condición jurídica no tengan la viabilidad de generar el pago previo al evento, será necesaria la firma de una Carta de Compromiso, que incluya el detalle de las condiciones de pago para el evento y responsabilidad sobre posibles daños generados durante el evento. Este deberá contar con la aprobación de la Gerencia General de Quito Turismo para ser considerado como documento habilitante de la reserva .			
8: Para eventos realizados por entidades del sector público, se debe contar con la copia de la certificación presupuestaria y carta de compromiso de pago u orden de trabajo. El seguimiento del proceso de pago estará a cargo del ejecutivo de ventas a cargo de dicho evento mismo.			
9. Los pagos podrán realizarse únicamente a nombre de Quito Turismo en dólares americanos. En caso de transferencias bancarias, los gastos ocasionados por la transferencia tendrán que ser cubiertos por el usuario y únicamente, una vez acreditado el dinero, se confirmará la reserva.			
10. QUITO TURISMO se responsabiliza únicamente por las cotizaciones entregadas formalmente de manera física o electrónica. Una vez que se haya recibido el pago, toda la información contenida en la factura de espacios y servicios de QUITO TURISMO será considerada como correcta; de igual forma, en			



caso de haber realizado abonos a una factura emitida, no se podrá anular la misma.

10. Una vez emitida la factura, cualquier cambio o modificación deberá ajustarse a las políticas de Quito Turismos para tal efecto .

5. CAMBIOS Y/O CANCELACIONES:

Todas las solicitudes de cambios de fecha en una reserva o cancelaciones deberán ser dirigidas a QUITO TURISMO por escrito indicando la fecha del evento, breve descripción del evento, espacios a usarse y el motivo por el cual se solicita el cambio o cancelación. Esta comunicación debe ser enviada al ejecutivo a cargo del evento vía electrónica o de manera física.

En el caso de cambios de fechas, no se aplicarán penalidades, sin embargo estarán sujetas a disponibilidad, mientras que en el caso de cancelaciones las multas que se aplicarán son las siguientes:

Política de Cancelación		
Tiempo de cancelación	Cargo por cancelación	Observaciones
Hasta 12 semanas antes de la fecha del evento	20%	Porcentaje calculado sobre el valor contrato
Entre 12 y 2 semanas anteriores a la fecha de realización del evento	50%	
Menos de 2 semanas a la fecha de realización del evento	100%	
1: Si existiera algún pago realizado a Quito Turismo por un evento y se produce una cancelación, estos valores se podrán utilizar como parte de pago en el caso de que existiesen otras reservas realizadas por el mismo cliente, siempre y cuando Quito Turismo no los haya devuelto y se haya llegado a un acuerdo con el cliente.		
2: Los gastos de cancelación serán automáticamente descontados de los depósitos o pagos realizados.		

6. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

Se puede dar por terminado el Contrato por parte de Quito Turismo, por las siguientes causas:

- No entregar la garantía o pago del evento en los plazos establecidos
- Incumplimiento de las políticas de "Uso de Espacios"
- Por mutuo acuerdo de ambas partes y en base a las políticas establecidas en el numeral 2
- Por uso indebido de los espacios
- Por incumplimiento de Contrato

7. NORMAS DE USO DE ESPACIOS CENTRO DE CONVENCIONES EUGENIO ESPEJO:

Generales:

- Para la realización de todos los eventos, estos deberán ser legalizados mediante la firma del contrato que la empresa maneja para este efecto, o documento habilitante que corresponda.
- El usuario deberá proporcionar los datos de facturación al ejecutivo a cargo del evento, así como los datos del responsable general del evento con sus números e información de

contacto respectiva, una breve descripción del evento y el número de asistentes que se estiman para el mismo.

3. Entregar al Ejecutivo responsable del evento en el CCEE, el cronograma de actividades en el que se contemplen fechas y horarios de montaje y desmontaje, mismos que deben ser respetados durante los días del evento.
4. De ser solicitado por el CCEE, entregar el plano del montaje con los requerimientos eléctricos contemplándose voltaje y carga requerida y en el caso de que las instalaciones no abastecen con los mismos, necesariamente el cliente deberá traer un generador eléctrico.
5. No se permite utilizar el nombre de Quito Turismo sin autorización previa escrita.
6. El personal técnico del Centro de Convenciones deberá aprobar el plano general del montaje, a fin de que el mismo no resulte contrario a las normativas que existen para efectos de seguridad.
7. Quito Turismo se deslinda de cualquier responsabilidad respecto a los servicios o productos que la empresa no haya contratado directamente y que sean ofrecidos por terceros en los espacios alquilados.
En el caso de eventos masivos (más de 1.000 personas), el Usuario deberá entregar a Quito Turismo al menos 3 certificados que avalen su experiencia como organizador en eventos anteriores de similares características, así como el listado de participantes y/o expositores del evento.
8. Entregar todos los permisos para la realización de eventos públicos de acuerdo a las normativas vigentes.
9. Quito Turismo no se responsabiliza por la pérdida de objetos personales durante el montaje, desarrollo y desmontaje de los eventos.

Previo al Montaje:

1. Se entregarán los espacios del Centro de Convenciones Eugenio Espejo al Usuario siempre y cuando se hayan recibido los pagos respectivos, así como la documentación y las garantías requeridas.
2. Realizar la entrega de los espacios en base a un "Check List" que deberá estar debidamente firmado por el organizador del evento y un representante de Quito Turismo.
3. El Responsable General del evento será la única persona encargada en coordinar acciones con los proveedores y asistentes. De igual manera, será el contacto principal con el personal asignado del Centro de Convenciones Eugenio Espejo. El personal del CCEE no permitirá el ingreso o salida de ningún proveedor sin previo aviso del Responsable General del Evento.

Montaje:

1. Coordinar con el Ejecutivo responsable por parte del CCEE el ingreso de proveedores, respetando horarios, rutas de ingreso y circulación de los implementos a utilizarse tanto para el catering, implementación de sillas, sonido, iluminación, flores, etc.
2. No se podrá embodegar mobiliario alguno. El CCEE no se responsabiliza por pérdida o daño de objetos que entregados al personal de seguridad de las instalaciones.
3. No podrán ingresar para inicio de montaje proveedores ni organizadores si no se ha cumplido con los términos del contrato incluida la garantía.



4. El usuario deberá asumir el transporte, carga y descarga de los implementos, para lo cual deberán contar con personal propio. No será responsabilidad del personal de limpieza ni vigilancia.
5. Todo elemento de montaje o decoración ingresará terminado y listo para ser instalado. El Montaje debe ser realizado sin usar elementos tales como pintura, lacas, esmaltes, herramientas, que manchen, rayen, o de alguna manera afecten o destruyan las instalaciones.
6. Si el evento requiere iluminación con velas, las mismas deberán estar colocadas en recipientes de vidrio, metal o afines. Nunca se las colocará directamente sobre los elementos de las instalaciones.
7. Todo elemento del montaje debe ser auto portante, no se pueden utilizar clavos u otro herraje de ningún tipo, no se pueden aplicar adhesivos a las paredes ni columnas que pueda dañar la pintura de las instalaciones. En caso de que suceda, el organizador cubrirá los gastos de arreglo.
8. El lugar en el que se instale el servicio de comidas y bebidas deberá ser acordado entre el coordinador del evento y el ejecutivo responsable del mismo por parte del CCEE y se llevará a cabo protegiendo el área en el que se instale.
9. No es permitido realizar conexiones eléctricas u otras adecuaciones como tomas de corriente fuera de los lugares indicados que no hayan sido autorizados en la inspección previa, Quito Turismo no será responsable de realizar adecuaciones eléctricas en el momento mismo del evento. Se recomienda contar con extensiones eléctricas adecuadas, el CCEE no se responsabiliza por material para cubrir necesidades de conexión de último momento.
10. El cliente deberá contar con una persona responsable del evento que dirija y maneje el montaje del evento y su distribución. El personal de CCEE no se podrá hacer responsable del manejo de proveedores o participantes del evento.

Durante el evento:

1. El organizador o persona a cargo deberá permanecer y cubrir el evento hasta su finalización, chequeando espacios con el delegado del CCEE que estuviera de turno, luego de finalizado el mismo. Se manejará un check list para comprobar los espacios utilizados.
2. Al ser espacio municipal no se pueden realizar eventos de carácter público que promuevan la venta masiva de bebidas alcohólicas o cigarrillos de acuerdo a la ley vigente.
3. Se debe respetar las horas de inicio y término del evento, teniendo en cuenta que la disposición Municipal respecto a la hora máxima para finalización de los eventos es a las 02:00am.
4. No se permite fumar dentro de las instalaciones.
5. El cliente deberá depositar todos los desperdicios en fundas de basura debidamente cerradas y selladas, la cual debe ser colocada en el container ubicado en el área asignada para tal efecto.

f.



Desmontaje/Cierre del Evento:

1. El desmontaje del evento deberá realizarse inmediatamente terminado el mismo y dentro de las fechas establecidas en el Contrato, en caso de requerir días adicionales para dicho desmontaje, se cobrará un 15% sobre el costo diario del espacio.
2. Si no se cumple con el plazo establecido para el desmontaje, La Empresa no será responsable por los bienes no retirados por el usuario.
3. El organizador deberá devolver los espacios a la persona responsable de Quito Turismo, en base al "check list" con el cual se le entregaron los mismos.

8. DESCUENTOS Y GRATUIDADES:

Para solicitar un descuento en espacios el solicitante deberá enviar una carta o un oficio por escrito dirigido a la Gerencia General de Quito Turismo.

1. Del 1% al 20% de descuento podrá ser autorizado por el la Oficial de Eventos del CCEE con la autorización del jefe de comercialización y se lo otorgará a clientes frecuentes, o aquellos clientes que lo soliciten, siempre y cuando no afecte a los ingresos de Quito Turismo.
2. Del 21% al 50% de descuento podrá ser autorizado por el director del área y se lo otorgará principalmente a Clientes Frecuentes, Gobierno Central, Sector Público.
3. El 51% al 100% de descuento del valor del espacio se lo otorgara únicamente a cooperados, eventos municipales o de gobierno que la gerencia general considere que tenga una gratuidad.
4. Para las agencias, organizadores de eventos, Buro de Convenciones de Quito y empresas que por su naturaleza representen un importante canal de venta de los espacios patrimoniales se les otorgará del 1% al 15% de descuento. El descuento podrá ser autorizado por el la Oficial de Eventos del CCEE, el Jefe de Comercialización, el Director de Área o la Gerencia General.

9. AUSPICIOS, CANJES PUBLICITARIOS Y OTROS:

Respecto a los auspicios, canjes publicitarios, cooperados o gratuidades se aplicarán únicamente con autorización de la Gerencia General o su delegado y previo a presentación y aprobación del informe técnico de factibilidad entregada por el área de mercadeo.

El valor de estos acuerdos deberá registrarse como una venta de espacio por un lado y por otro, como la compra del bien o servicio.

10. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS:

El manejo del talento humano estará sujeto a lo estipulado en el capítulo IV, Gestión del Talento Humano, correspondiente Ley Orgánica de Empresas Públicas y el Reglamento Interno de Talento Humano de la EPMGDT.

Q.



11. POLÍTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE:

- Asegurar la satisfacción del cliente
- Personalización máxima en la relación y excelencia en la atención
- Fidelización del cliente
- Entregar un condensado de estas políticas al cliente

12. POLÍTICAS DE COMERCIALIZACIÓN DE ESPACIOS:

- Es responsabilidad de los Ejecutivos de Ventas la comercialización de los espacios para el desarrollo de eventos del CCEE, por lo que debe coordinarse con los clientes, proveedores, personal de logística y otros relacionados, accesos independientes para la operación de cada uno.
- Se debe informar al cliente sobre el uso de otros espacios alrededor de su evento, con el fin de coordinar las acciones para evitar molestias con los otros usuarios en el desarrollo de los mismos.
- No existe exclusividad de uso de espacio **sin cobro del mismo**, por lo tanto se debe informar al cliente que de necesitar utilizar esta figura se deberá pagar por todo los espacios que él requiera independiza.

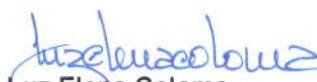
Art. 2.- Para la ejecución de esta resolución, encárguese a la Dirección de Comercialización de la Empresa, con el propósito de que se aplique en forma inmediata.

Art. 3.- Se dispone al funcionario responsable de la página web www.quito-turismo.gob.ec proceda con la publicación de la presente resolución con todos sus anexos en el portal institucional.

Art. 4.- Se deroga cualquier disposición o resolución que se contraponga a la presente.

Art.5.- Se determina la vigencia del presente acto administrativo a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el portal institucional.

Quito, 8 de julio de 2015.



Luz Elena Coloma
Gerente General

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico
Quito Turismo

