

QUITO TURISMO
Calidad y Asistencia Técnica



Calidad y Asistencia Técnica						METAS INTERMEDIAS									OBSERVACIONES 2015	
PROGRAMA	PROYECTO	PRODUCTOS	METAS ANUALES de producto	ACTIVIDADES	Técnico Responsable	MAR	Meta numérica mensual	Avance Mensual	% TÉCNICO x productos ANUAL	% TÉCNICO del proyecto ANUAL	CONTROL Y SEGUIMIENTO ANUAL	Meta numérica Anual 2015	Meta CUMPLIDA anual 2015	MENSUAL MAR		
											28%			80%		
Calidad y Asistencia Técnica	CONTROL DE CALIDAD Y ASISTENCIA TÉCNICA (VERIFICACIONES A NEGOCIOS TURÍSTICOS)	Verificaciones técnicas de establecimientos turísticos realizadas	Verificar la aplicación de la normativa vigente en todos los negocios turísticos de las Zonas Especiales Turísticas de La Mariscal y el Centro Histórico	Contar con una persona natural o jurídica que realice verificaciones técnicas de soporte	David Beltrán				45,29%	45,29%	0,00%	1,00	-			
						Numero de establecimientos verificados en el DMQ (excepto ZETs)	200,00	171,00	9,33%	2.850,00	266,00	95,50%	Se realizaron 171 verificaciones técnicas a establecimientos turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito que no corresponden a Zonas Especiales Turísticas.			
						operativos de control en apoyo a la AMC	3	4,00	53,13%	32,00	17,00	100,00%	Se realizaron 4 operativos de control conjuntamente con la Agencia Metropolitana de Control en la Zona Especial de La Mariscal y Centro Histórico.			
						Numero de establecimientos verificados en las ZETs	250	390,00	45,13%	1.500,00	677,00	100,00%	Se realizaron 390 verificaciones y asesorías técnicas a los establecimientos turísticos ubicados en las Zonas Especiales Turísticas			
						Contar con insumos complementarios para verificaciones	1,00	1,00	100,00%	1,00	1,00	100,00%	Se adquirieron 5 distancímetros que serán utilizados para las verificaciones técnicas a los establecimientos que se encuentren ubicados en las Zonas Especiales Turísticas			
						Contar con uniformes/distintivos para funcionarios	1,00	1,00	100,00%	1,00	1,00	100,00%	Se adquirieron uniformes (chompas, chalecos y gorras) que servirán como distintivo para los funcionarios del área de calidad.			
						Imprimir las actas físicas necesarias para verificaciones técnicas	1,00	-	0,00%	2,00	-	0,00%	Aún existen actas en stock y se deben definir claramente ciertos elementos de las actas con la AMC antes de la impresión.			
						Contar con una persona natural o jurídica que realice notificaciones a establecimientos turísticos y entidades públicas			100,00%	1,00	1,00					
						Digitalizar los expedientes de establecimientos turísticos			0,00%	1,00	-					
						DESARROLLO DE NORMATIVA TURÍSTICA	Nuevas normas desarrolladas	Contar con los insumos necesarios para la elaboración de normas turísticas locales	Desarrollar nuevas normas técnicas turísticas	David Beltrán				25,00%	25,00%	0,00%
Socializar normas técnicas entre actores turísticos	Realizar la socialización de normas técnicas entre actores turísticos	1,00	1,00	50,00%	2,00						1,00	100,00%	Se están realizando los talleres de socialización en las ZET de La Mariscal y Centro Histórico			
ZONAS TURÍSTICAS SEGURAS	City Advisors	Impulsar un nuevo servicio de información turística y preventiva para el turista en las Zonas Especiales Turísticas	Contar con uniformes/distintivos para estudiantes de universidades de programas de Quito Turismo	Patricio Velásquez				0,00%	0,00%	0,00%	1,00	-				
	Espacios públicos seguros	Contar con dispositivos tecnológicos de video de soporte para la vigilancia en los espacios turísticos del espacio	Contar con equipos de vigilancia en zonas de interés turístico													
CAPACITACIÓN TURÍSTICA	Formación de actores turísticos	Promover la especialización en seguridad turística de actores claves directos e indirectos del turismo en el DMQ	Realizar un curso de seguridad turística para actores turísticos	Rocio Layreda					14,73%							
	Personal en el espacio público	Contar con Policías Nacionales y Metropolitanos con mejores conocimientos y habilidades para interactuar, brindar información y asistencia al turista	Capacitar a Policías Nacionales y Metropolitanos					0,00%	35,00	-						
	Personal en los negocios turísticos	Contar con actores turísticos con mejores conocimientos y habilidades para interactuar con el turista y ofrecer servicios de calidad	Capacitar al sector turístico general					0,00%	40,00	-						
	Personal en los negocios turísticos	Contar con actores turísticos con mejores conocimientos y habilidades para interactuar con el turista y ofrecer servicios de calidad	Capacitar al sector turístico operativo		personas capacitadas en cursos cortos	180,00	172,00	58,90%	58,90%	292,00	172,00	95,56%	3 participantes del Curso de Seguridad Alimentaria desertaron del curso, 2 por motivos de salud, y 1 por motivos personales. 4 participantes del Curso de Manejo de Desechos desertaron, 2 por motivos de salida laboral del establecimiento y 2 por problemas con el horario de trabajo. 1 participante de atención al cliente no pudo asistir por motivo del horario de trabajo, y 1 participante realizará curso el próximo mes.			
	Personal de servicios complementarios al turismo	Contar con actores de soporte al turismo con mejores conocimientos y habilidades para interactuar con el turista y ofrecer servicios de calidad	Capacitar al sector operativo complementario al turismo													
	Eventos de entrega de certificados	Realizar un evento formal de entrega de certificados	Realizar eventos de entrega de certificados de capacitación					0,00%		0,00%	1,00	-				
	RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD TURÍSTICA DISTINTIVO Q	Auditorías internas de establecimientos con DQ	Formar auditores internos en las normas necesarias para la adecuada implementación y obtención del DQ en los negocios turísticos		Realizar talleres de formación de auditores internos	Nuevos auditores internos formados para establecimientos en proceso de obtención de Distintivo Q	23,00	23,00	25,00%	8,33%	50,00%	46,00	23,00	100,00%	El pasado 25 y 26 de marzo se realizó el curso de formación de auditores internos de los establecimientos que están en proceso de obtención del Distintivo Q.	
Verificar nuevos establecimientos turísticos bajo la norma DQ												0,00%	46,00	-		
Entrega de Distintivo Q		Eventos de entrega de DQ	Imprimir material para entrega de Distintivo Q				0,00%		0,00%	46,00	-					
Cumplimiento de la norma de DQ		Evaluar el cumplimiento de la norma de DQ en los negocios turísticos que cuentan con el reconocimiento a la calidad turística	Realizar seguimiento de cumplimiento de normas	Seguimiento al cumplimiento de la norma del DQ a establecimientos	10,00	-	4,14%		0,00%	96,00	-	0,00%	Durante el mes de marzo se han mantenido reuniones con tres empresas que ejecutan este tipo de servicio en la ciudad de Quito, sin embargo no cumplen con requisitos mínimos asociados con la Ley de Protección al Consumidor.			
			establecimientos verificados en proceso de renovación del Distintivo Q	12,00	11,00		8,27%	133,00	11,00	91,67%	Por petición de un establecimiento la verificación de renovación se efectuará en el mes de abril debido a cambio de propietario.					

		Normativa DQ para actividades turísticas	Generar nuevas normas de DQ para incorporar nuevas actividades turísticas en la entrega del reconocimiento a la calidad turística	Elaborar nuevas normas de Distintivo Q				0,00%			0,00%	1,00	-		
CAT - CENTROS DE ASISTENCIA AL TURISTA	Adecuaciones, equipamiento y personal para CAT	Mejorar las condiciones de los espacios físicos para la atención y asistencia al turista	Realizar adecuaciones en centros de asistencia al turista	Patricio Velazquez	Mantener operativo Centro Integral de Asistencia al Turista	1,00	1,00	44,13%	44,13%	18,18%	11,00	2,00	100,00%	Desde el lunes 16 de marzo de 2015, se abrió el Centro de Asistencia y Protección al Turista, el cual recibe denuncias de turistas en varios idiomas (español, inglés, alemán, portugués y francés), y se realiza el acompañamiento a los afectados a otras instancias judiciales de ser necesario, este centro cuenta con la presencia y asistencia de los Policias del Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional, y de una funcionaria de Quicho Turismo, contratada específicamente para esta asistencia.	
										33,33%	3,00	1,00			
					Oficinas del SST con provision permanente de servicios básicos	2,00	2,00			25,00%	24,00	6,00	100,00%	Las oficinas que brindan el Servicio de Seguridad Turística en el DMQ, han sido provistas de servicios básicos. Oficina ubicada en la Calle La Ronda, oficina ubicada en Quitumbé.	
					Contar con acompañamiento jurídico para turistas					100,00%	1,00	1,00	100,00%		
					Persona con formación en abogacía	1,00	1,00								
	GASTOS COMUNES DE CALIDAD Y ASISTENCIA TÉCNICA	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO		IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	Pago de IVA	1,00	1,00	25,00%	25,00%	25,00%	12,00	3,00	100,00%	IVA de acuerdo a gasto	