

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 1054-GG-LEC-2015

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

Considerando:

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas define a las Agencias y Unidades de Negocio como áreas administrativo - operativas de la empresa pública, dirigidas por un administrador con poder especial para el cumplimiento de las atribuciones que le sean conferidas por el representante legal de la referida empresa, que no gozan de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada;

Que, el numeral 8 del artículo 34 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas señala que las agencias y unidades de negocio deberán contar con su Plan Operativo aprobado por el Gerente General de la empresa pública. Las contrataciones para la ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, que requiera realizar la agencia o la unidad de negocio de la empresa pública, cuya cuantía se encuentre dentro de los límites establecidos por el Directorio, serán responsabilidad del administrador de la respectiva agencia o unidad de negocio. Las contrataciones para la ejecución de obras y adquisición de bienes o prestación de servicios declaradas emergentes en los términos previstos en la ley, de la cuantía que fueren, requieren la autorización previa y favorable del Gerente General de la empresa pública, en caso contrario generarán responsabilidad personal del administrador que autorizó dicha contratación. Los Administradores de las agencias o unidades de negocio de las empresas públicas, siempre que la contratación esté dentro del límite de los montos autorizados por la normativa interna de la empresa, serán responsables de los actos y contratos; y en consecuencia asumirán las responsabilidades que de ello se derive;

Que, el numeral 15 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas señala como un deber y atribución de la Gerencia General, entre otros, 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;

P. P.

Que, el numeral 14 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas señala como un deber y atribución de la Gerencia General, entre otros, 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, mediante Resolución Administrativa N° 294-GG-LEC-2011 de 31 de octubre de 2011, se crea la Unidad de Negocio "El Quinde" 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 se establece para desarrollar actividades o prestar servicios turísticos de manera descentralizada y desconcentrada;

Que, con Memorando N° EPMGDT-COM-CA-0168-2015 de 14 de agosto de 2015, la Dirección de Comercialización, luego del análisis técnico correspondiente, solicita a la Gerencia General la aprobación de la actualización de Políticas y Procesos de la Tienda El Quinde;

En uso de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

Art. 1.- Aprobar la actualización de las políticas y procesos para la Tienda El Quinde

ACTUALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCESOS PARA LA TIENDA EL QUINDE

1. COMITÉ DE COMPRAS

El comité de compras es un organismo interno de selección de proveedores que forma parte del "giro del negocio", este método es un proceso interno amparado en la Resolución Administrativa N° 358-GG-LEC-2012.

La selección de proveedores para mercadería (cuyos precios y calidad no pueden ser comparables por el tipo de productos) se maneja mediante un comité de compras¹, el mismo que se reúne al menos una vez al mes para seleccionar a los proveedores.

¹Para la convocatoria del comité de compras se realiza la invitación a Gerencia General, Dirección General Técnico y demás requeridos en el proceso, siendo prioritaria la presencia de la Dirección de Comercialización o su delegado, la Administración de la Tienda o su delegado y otros requeridos para el proceso.



El comité lo integran:

1. La Gerencia General o su delegado
2. La Gerencia Técnica o su delegado
3. La Dirección de Comercialización o su delegado
4. La Administración de la Tienda
5. La Coordinación Administrativa
6. La Coordinación Comercial
7. La Coordinación Operativa

La reunión podrá desarrollarse con mínimo cuatro de sus miembros, los cuales tomarán las decisiones, además se pondrá invitar a otros funcionarios que sean requeridos con un fin específico.

Los artesanos para participar en el comité de compras deben llenar una ficha técnica (Anexo 1)

Requisitos para ser proveedor (persona natural):

- Copia de cédula de identidad.
- RUC o RISE.
- Certificado bancario (la cuenta debe estar a nombre de la persona registrada en el RUC).
- En caso de ser artesano, debe presentar el certificado de acreditación artesanal.
- Correo electrónico.

Requisitos para ser proveedor (persona jurídica):

- Copia de cédula de identidad del representante legal.
- RUC
- Nombramiento del representante legal.
- Certificado bancario que muestre el número de la cuenta
- Registro activo de la cuenta y constancia con el mismo nombre del RUC.
- Correo electrónico.

Estos documentos se entregan a la administración de la tienda, previo a la presentación de proveedores en la reunión de comité de compras.

R
M
W

1.1 Selección de proveedores

- *Información de nuevos proveedores para presentar a Comité:*

La Administración de la Tienda reúne información de los proveedores a ser presentados en el comité, referente a productos (muestras), precios, experiencia. Para esto, el proveedor debe cumplir con los requerimientos legales y administrativos exigidos por Quito Turismo. (Ficha)

- Todos los proveedores deben ser ingresados de acuerdo a los siguientes datos:

Nombre, Ruc, teléfono, correo electrónico, línea de productos, experiencia rotación; observaciones acerca del proveedor puntualidad, calidad, agrado del cliente,

- *Actualización del archivo de proveedores evaluados en anteriores comités:* la Coordinación Comercial con apoyo de la Administración de la tienda realiza una actualización del archivo de proveedores evaluados en anteriores comités, es decir, se detalla el estatus de cada uno de los proveedores.
- *Convocatoria para reunión de comité de compras:* la Coordinación Comercial convoca a la reunión de comité de compras.

1.2 Selección de productos (abastecimiento):

La última semana de cada mes se reunirá la Coordinación Administrativa, La Coordinación Comercial, la Dirección de Comercialización o Jefatura de Comercialización, y la Administración de la Tienda para definir el reabastecimiento del siguiente mes.

2. POLÍTICAS

2.1 POLITICA DE VENTAS

- Los precios serán fijados de acuerdo a un análisis de costo, y los mismos estarán de acuerdo al mercado.

R. M. W.

- Todos los productos comercializados en la Tienda graban IVA (12%), a excepción de libros e impresos.
- Los descuentos no podrán ser mayores al 15%.
- En ningún caso el precio de venta al público podrá ser por debajo del costo.
- Una vez salida la mercadería no se realizarán cambios ni devoluciones, pasadas las veinte y cuatro horas posteriores a la compra.
- Cambios únicamente por productos que no afecta a códigos ni a precio.

2.1.2 ACUERDOS COMERCIALES

- Toda publicidad o promoción de productos que utilice algún espacio físico o digital en la Tienda deberá tener un valor definido de acuerdo a cada proyecto.
- Se deberá realizar gestiones comerciales a través de alianzas con quías turísticos, tour operadores o similares, con el fin de atraer clientes (Turistas) a la Tienda.

2.2 POLITICAS DE DESCUENTOS

- El esquema de descuentos a clientes se fijará de acuerdo a los siguientes montos de venta:

De 600 USD a 1.000 USD del 2% al 4%

De 1.001 USD a 5.000 USD 5% al 15%

De 5.001 USD en adelante 15%

- Mayores descuentos deberán ser aprobados por la Dirección de Comercialización.
- Los servidores de Quito Turismo podrán realizar sus compras en plazos, mediante descuentos en rol de pagos.

2.3 POLITICAS DE COMPRAS

Compras directas

- Las adquisiciones que se realicen para la Tienda El Quinde, están reglamentadas en la Ley Orgánica de Contratación Pública y su Reglamento.

- En la Resolución Administrativa 358-GG-LEC-2012, del 7 de febrero del 2012, se aprueba como giro de negocio, entre otros, lo siguiente:
 - Contratación de productos elaborados por artesanos ecuatorianos,
 - Productos alimenticios gourmet y aromáticos de calidad producidos en el Ecuador.
- En el caso de productos comestibles estos deberán contar con registro sanitario y con vigencia de hasta máximo un año.
- Los proveedores garantizarán la reposición de los productos deteriorados y caducados.

Compra a consignación

Las compras a consignación tendrán una contratación por un periodo de tres meses, renovables, previo a liquidación y en todo caso al 31 de diciembre no debe existir en inventario ningún producto a consignación.

2.5 POLITICAS DE PAGO AL PROVEEDOR

- Los pagos a los proveedores a consignación se realizarán mensualmente una vez elaborado los reportes de ventas de la mercadería consignada y la factura.
- Los pagos a los demás proveedores se realizarán una vez recibida la mercadería, y la factura.
- Para que cada proveedor reciba el pago, se deberá cumplir con el proceso de pago establecido por la Dirección Financiera.

2.5 POLITICAS DE PROMOCIÓN

- La Tienda el Quinde manejará exposiciones permanentes en las vitrinas.
- Todas las estrategias promocionales se regirán bajo un esquema de marketing responsable.

- La promoción se la realizará de manera directa con:
 - Sector privado: tours operadores, agencias de viajes, asociación de guías, aerolíneas, embajadas, organismos internacionales.
 - Sector Público: red de empresas municipales, instituciones del gobierno central.
- Se utilizarán redes sociales para la promoción de El Quinde, así como el uso de la página web.
- Apalancamiento en los espacios publicitarios y material promocional desarrollado por Quito Turismo

2.6 POLITICAS DE MANEJO DE INVENTARIOS

- La Tienda El Quinde es un punto de comercialización al por menor.
- La recepción de mercadería se realizará un día a la semana
- Se utilizará un software que apoye el manejo de existencias.
- Todos los productos perecibles deben ser manejados con un esquema en el que se controle fechas de expiración a fin de que se pueda realizar la sustitución de los productos que estén por caducar.
- Se realizarán tomas físicas de inventarios de manera semestral.
- Se dará de baja a los productos que tengan una de las siguientes condiciones: defectos, daños o baja rotación (1 año), previa autorización de la Dirección Financiera.
- El deterioro de productos dados por un mal manejo son responsabilidad del personal de la Tienda el Quinde.
- El Departamento Financiero emitirá un informe escrito respecto a los resultados del inventario levantado, en el transcurso de máximo 30 días posteriores a la toma física.

2.7 POLITICAS PARA PRODUCTOS ROBADOS Y/O HURTADOS

- En el caso de productos hurtados, debido a la dinámica del negocio, y su ubicación, se considera como gasto de la Tienda el valor equivalente al 0,3% de la venta anual.
- Para determinar el nivel de responsabilidad sobre los productos robados, la Administración de la Tienda determinará mediante un informe, los productos que por sus características deban considerarse dentro del 0,3% mencionado.

R. H
W

Dicho informe deberá ser aprobado por la Dirección de Comercialización y remitido a la Dirección Financiera y Administrativa para su conocimiento y gestión correspondiente.

- El monto por robos o hurtos que superen el porcentaje establecido, deberán ser asumidos por los funcionarios de la Tienda el Quinde, de acuerdo a las responsabilidades definidas en el memorando N° EPMGDT-GNC-381-2014 del 20 de marzo de 2014, y que forma parte integrante de este documento.
- La liquidación del gasto de la Tienda por concepto de productos hurtados se la realizará de manera mensual, previa presentación del informe correspondiente.

2.8 POLITICAS DE TALENTO HUMANO

- El manejo del recurso humano estará sujeto a la normativa expedida por la Gerencia General de la empresa.

2.9 POLÍTICAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Políticas de servicio y atención al cliente.
- Asegurar la seguridad en la satisfacción del cliente información.
- Personalización máxima en la relación y excelencia en la atención
- Fidelización del cliente



Anexo 1

FICHA DE RECEPCION DE MUESTRA ARTESANAL
TIENDA EL QUINDE 2015

FECHA:

DATOS DE CONTACTO :

NOMBRE:

DIRECCION:

CORREO

ELECTRONICO :

CEDULA/RUC:

TELEFONO :

LINEA DE PRODUCTO :

PRODUCTOS:

EXPERIENCIA PREVIA DEL ARTESANO:

OBSERVACIONES:

RECIBIDO
POR:

ENTREGADO
POR:

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.

Dado, en Quito Distrito Metropolitano a 4 de septiembre 2015.



Patricio Gaybor Sotomayor

Gerente General Subrogante

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico

Q. -Quito Turismo-