

## **CARTA DE COMPROMISO ENTRE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO -QUITO TURISMO- Y LA EMPRESA.....(nombre del establecimiento)**

En la ciudad de Quito comparecen a la suscripción de esta Carta de Compromiso por una parte, la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo-, representada legalmente por Luz Elena Coloma Escobar, en su calidad de Gerente General; quien se denominará "QUITO TURISMO" por otra, la empresa .....(incluir nombre del establecimiento) , representada por (incluir nombre del representante legal) a quien se denominará "EL ESTABLECIMIENTO", quienes suscriben la presente carta de compromiso al tenor de las siguientes cláusulas:

### **PRIMERA.- ANTECEDENTES:**

El artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador señala que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- (EPMGDT), es una persona jurídica de derecho público, creada mediante Ordenanza Metropolitana No. 0309, expedida por el Concejo Metropolitano de Quito, sancionada por el Alcalde Metropolitano el 16 de abril de 2010. Uno de sus objetivos es el desarrollo turístico integral del Distrito Metropolitano de Quito.

Distintivo Q, es un proyecto de la EPMGDT que busca diferenciar y reconocer los esfuerzos de pequeños, medianos y grandes empresarios turísticos; quienes implementando sistemas de gestión de turismo sostenible y contando con un equipo humano preparado, permiten elevar la calidad de la oferta turística del DMQ para el mejoramiento de la competitividad del destino Quito.

### **SEGUNDA.- OBJETO:**

El ESTABLECIMIENTO se compromete con QUITO TURISMO, a sumar esfuerzos para hacer de Quito un destino de calidad, a través de la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible y responsabilidad social en su establecimiento turístico.

### **TERCERA.- COMPROMISOS:**

QUITO TURISMO se compromete a:

- a) Entregar un informe de mejoras después de cada verificación que incluye recomendaciones que facilitan la implementación de prácticas sostenibles y monitoreo continuo.
- b) Fomentar talleres de capacitación en normativas regulatorias, buenas prácticas, competencias laborales y otros definidos por Quito Turismo.
- c) Brindar acompañamiento técnico en el proceso de verificación de la Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q.
- d) Promocionar y difundir los establecimientos turísticos con Distintivo Q, a través de los canales establecidos por Quito Turismo.
- e) Fomentar eventos y encuentros de carácter técnico y/o comercial con otros actores turísticos.

El ESTABLECIMIENTO se compromete a:

- a) Notificar por escrito a Quito Turismo o las instituciones autorizadas todas las modificaciones que realice en su negocio y que puedan afectar a la conformidad de los servicios brindados:
  - Modificaciones en sus servicios.
  - Cese o suspensión en la prestación de sus servicios.
  - Cambio de razón social, nombre comercial, propietario, representante legal, entre otros.
  - Variaciones en el número de plazas o aforo.
  - Cambio de dirección.

- b) Facilitar toda la información requerida por Quito Turismo o las instituciones autorizadas para el proceso de verificación de la aplicación de la Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q (o una norma equivalente reconocida por Quito Turismo).
- c) Designar a un responsable del establecimiento como auditor interno para todo el proceso de capacitación y asistencia técnica.
- d) Contar permanentemente en el establecimiento con un auditor interno capacitado en la norma de calidad turística para el Distintivo Q, mientras se encuentre en vigencia este reconocimiento.
- e) Aplicar y difundir la información recibida en las capacitaciones dentro del establecimiento turístico y difundirla a todo el personal.
- f) Implementar las recomendaciones de acuerdo al informe de mejoras que se entregue al auditor interno.
- g) Asistir con responsabilidad y compromiso a todo el programa de capacitación que para el efecto se lleve a cabo.
- h) Implementar las mejoras correspondientes de acuerdo con el informe remitido por QUITO TURISMO para la implementación en el establecimiento.
- i) Difundir entre sus clientes los esfuerzos que el establecimiento está realizando para mejorar los estándares de calidad.

#### **CUARTA.- TERMINACIÓN DE LA CARTA COMPROMISO:**

Las partes podrán dar por terminado el presente acuerdo por las siguientes causales:

- 1. Por haber expirado el plazo para el cual fue suscrito.
- 2. Por haber cumplido el objeto para el cual fue suscrito.
- 3. Por mutuo acuerdo de las partes, para cuyo efecto deberá suscribirse un Convenio de Resiliación en la cual se establezcan las causas que motivan la terminación del mismo; y,
- 4. Por motivos de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Código Civil.

#### **QUINTA.- RELACIÓN LABORAL:**

Las partes están exentas de asumir responsabilidad laboral o de cualquier otra naturaleza jurídica con terceros, tales como reclamos, juicios, recursos, indemnizaciones o cualquier acción legal que pueda surgir o derivarse de las acciones ejecutadas por una de las partes signatarias en la ejecución del presente instrumento.

#### **SEXTA.- SUPERVISIÓN:**

La supervisión del cumplimiento de esta Carta de Compromiso estará a cargo del Director de Calidad y Asistencia Técnica de Quito Turismo ó su delegado.

#### **SÉPTIMA.- DURACIÓN:**

La duración de esta carta compromiso es de un año, contado a partir de la fecha de su suscripción, pudiendo ser renovada por el mismo plazo, en tal razón, cualquiera de las partes podrán solicitar con 30 días de anticipación la renovación de la presente carta de interés, de hallarse interés en la renovación por cualquiera de las dos partes, solo será necesario adjuntar dichas comunicaciones al presente instrumento en calidad de documento habilitantes, sin embargo, de existir cambios sustanciales al contenido de la carta inicial, se deberá suscribir una nueva adjuntando el respectivo informe técnico que recomienda dichos cambios.

#### **OCTAVA.- CONTROVERSIAS:**

Cualquier controversia que surja de la aplicación de estos compromisos, respecto de la interpretación, cumplimiento o ejecución de esta carta, será sometida a un arreglo en forma directa y amistosa, mediante procedimientos de amigable composición, a través de los representantes de las instituciones para este instrumento, en un lapso no mayor a treinta días calendario, contados a partir de la notificación de cualquiera de ellas, señalando la divergencia o controversia surgida.

Si se suscitaren divergencias o controversias en la interpretación o ejecución del presente instrumento, cuando las partes no llegaren a un acuerdo amigable directo, podrán utilizar los métodos alternativos para la solución de controversias en el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado en el Ecuador con sede en la ciudad de Quito.

#### **NOVENA.- COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:**

Todas las comunicaciones y notificaciones entre las partes, se realizarán por escrito a las siguientes direcciones en la ciudad de Quito:

##### **QUITO TURISMO:**

Av. Amazonas N79-39 y Av. de la Prensa (Centro de Eventos Bicentenario)

Telf.: 22993300

##### **EL ESTABLECIMIENTO:**

(Dirección)

Telf.:.....

#### **DÉCIMA.- ACEPTACIÓN Y DECLARACIÓN:**

Las partes declaran de manera expresa ratificar y aceptar en su totalidad, el contenido de todos y cada una las cláusulas establecidas en el presente instrumento, a cuyas estipulaciones se someten, por haber sido elaborado en seguridad de los intereses de cada uno; por lo que se comprometen a su fiel y pleno cumplimiento.

Para constancia, las partes proceden a suscribir esta carta de compromiso por triplicado, en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano al primer día del mes de septiembre de 2014.

Luz Elena Coloma Escobar  
**GERENTE GENERAL**  
**QUITO TURISMO**

(Nombre del representante legal)  
**GERENTE GENERAL**  
**Nombre del establecimiento**