

INFORME SOBRE LOS AVANCES EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN EMERGENTE PARA LA REACTIVACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Quito, 28 de abril de 2021

1. Antecedentes

1.1. Emergencia sanitaria del Covid-19

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud <<OMS>> declaró oficialmente al COVID-19 como una pandemia.

El 12 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud Pública, por medio del Acuerdo Ministerial Nro. 00126-2020, publicado en el Registro Oficial Nro. 160, declaró el estado de emergencia sanitaria en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud, como consecuencia de la pandemia de coronavirus COVID-19.

El 16 de marzo de 2020, con Decreto Ejecutivo 1017, el Presidente Constitucional de la República declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados, así como suspender el derecho a la libertad de tránsito y el derecho a la asociación o reunión.

El 14 de agosto de 2020 con Decreto Ejecutivo 1126, el Presidente Constitucional de la República renovó el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional por presencia del COVID-19 en el Ecuador.

Mediante Decreto 1217, del 21 de diciembre de 2021, el Presidente de la República declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por el grave incremento en el contagio del covid-19, a causa de las aglomeraciones, así como la exposición a una mutación con mayor virulencia importada desde el Reino Unido.

Mediante el Decreto Ejecutivo 1282, del 1 de abril de 2021, el Presidente de la República dispuso declarar el estado de excepción por calamidad pública en las provincias de: Azuay, Guayas, El Oro, Esmeraldas, Manabí, Pichincha, Loja y Santo Domingo de los Tsáchilas; durante 30 días.

Mediante el Decreto Ejecutivo 1291, del 21 de abril de 2021, el Presidente de la República dispuso declarar el estado de excepción por calamidad pública en 16 provincias del Ecuador y toque de queda durante los fines de semana, desde las 20:00 del 23 de abril hasta las 23:59 del 20 de mayo del 2021, el mismo que está vigente al momento.

1.2. Afectación en la industria turística en el Distrito Metropolitano de Quito

La pandemia mundial del COVID-19 ha generado una crisis sanitaria sin precedentes en el mundo y en nuestro país. Las medidas que se tomaron para evitar la propagación del COVID-19, como el cierre de fronteras, suspensión de tráfico aéreo y terrestre, confinamiento obligatorio de la población y la suspensión de las actividades comerciales no esenciales, fueron adecuadas, como necesarias, sin embargo, esta pandemia ha desencadenado efectos adversos a nivel nacional y mundial en el ejercicio de las diferentes actividades económicas.

Es así que, en el Distrito Metropolitano de Quito el sector turístico se ha visto fuertemente afectado por la crisis sanitaria a nivel mundial. Se estima a la fecha, una afectación de más de 900 millones de dólares en las actividades turísticas de la ciudad, desde marzo del 2020, debido a la caída en las ventas y cierre de negocios como consecuencia de la emergencia sanitaria y a las diferentes restricciones establecidas por las autoridades e instancias nacionales y metropolitanas, en el ejercicio de actividades económicas, entre otras.

2. Primeras medidas para el sector turístico frente a la crisis

2.1. Protocolos de bioseguridad

La crisis sanitaria del Covid-19 afectó a toda la industria turística a nivel mundial, nacional y local. Los destinos turísticos, en los primeros meses de la pandemia, y conforme se iba entendiendo mejor la dinámica de la enfermedad del Covid-19, enfocaron sus esfuerzos a la generación de protocolos de bioseguridad, que permitieran generar confianza en los viajeros, con la finalidad de que los viajes turísticos se sigan manteniendo entre los diferentes países del mundo.

En el caso de Ecuador, desde la máxima autoridad de emergencia frente a la crisis, el COE Nacional, se generaron 25 protocolos, guías y actas para la correcta ejecución de las medidas preventivas, procesos de bioseguridad que han permitido efectivamente la apertura paulatina de los comercios turísticos dentro del país y del DMQ.

Desde el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la EPMGDT-Quito Turismo, se generaron aportes y documentos borrador para varios de esos protocolos y, sobre todo, la difusión, socialización, capacitación y acompañamiento para la implementación de dichos protocolos en las actividades turísticas del DMQ. Los protocolos nacionales en mención son los siguientes:

1. Protocolo de reapertura para establecimientos de Alimentos y Bebidas.
2. Protocolo de reapertura para establecimientos de Alojamiento Turístico.
3. Protocolo de reactivación y operación de servicio de transporte terrestre turístico durante la semaforización.
4. Protocolo para establecimientos de alojamiento turísticos en posibles casos sospechosos de COVID-19.

5. Protocolo embarcaciones de transporte turístico Marítimo Fluvial con Pernoctación a Bordo, para posibles casos de COVID-19.
6. Protocolo para Operadores Turísticos para posibles casos sospechosos de COVID-19.
7. Protocolo de Bioseguridad para Agencias de Servicios Turísticas – Operadores Turísticos, Agencias de Viajes Internacionales, Mayoristas y Duales para su Reapertura.
8. Guía para el uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias en Establecimientos Turísticos en Zonas Rurales como: Haciendas Turísticas, Hosterías, Lodges y Campamentos Turísticos para su Reapertura.
9. Acta de Control Implementación de Protocolo de Alimentos y Bebidas.
10. Acta de Control de Protocolo Alojamiento.
11. MPCEIP Guía y Plan General para el retorno progresivo a las actividades laborales.
12. MPCEIP- Guía de bioseguridad para entregas a domicilio y atención al cliente.
13. Guía y plan General para el Retorno Progresivo para las Actividades Laborales.
14. Medidas de Bioseguridad para guías de montaña ASEGUM / MINTUR.
15. Protocolo de Bioseguridad para embarcaciones de transporte Turístico Marítimo de la Provincia de Galápagos – Tour Diario, al Momento de su Reapertura, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19.
16. Protocolo de Bioseguridad para la Industria de Reuniones (MICE) y Eventos Sociales, su Cadena de Valor, al Momento de la Reapertura, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19.
17. Protocolos para el uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para el Transporte Turístico Marítimo/Fluvial – Tour Crucero Navegable, al Momento de su Reapertura, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID 19.
18. Guía General de Medidas de Bioseguridad para Destinos Turísticos al Momento de su Reactivación, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19.
19. Protocolo General de Bioseguridad para Destinos de Playas.
20. Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Guías de Turismo, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19.
21. Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Turismo Comunitario, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19.
22. Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para para el uso de Piscinas y Áreas Húmedas como Servicio Complementario de Establecimientos de Alojamiento Turístico, al momento de su Reapertura, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19.
23. Protocolo para el Ingreso al País Vía Aérea, Permanencia y Salida de Aislamiento Preventivo Obligatorio.
24. Protocolo de Bioseguridad para Vuelos en Parapente Biplaza.
25. Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: bares y discotecas al momento de su reapertura en el contexto de la pandemia por la COVID 19.

2.2. Comité Turístico de Crisis del DMQ

Entre las primeras acciones que además se desarrollaron a nivel local, frente a la crisis, fue la reactivación del Comité Turístico de Crisis del DMQ, con la participación de representantes de los diferentes gremios turísticos de la ciudad y de entidades municipales y nacionales, con la

finalidad, principalmente, de coordinar la primeras acciones frente a la crisis, y estandarizar la información que se difundía a nivel local, nacional, e internacional, sobre la situación del turismo en la ciudad, de los protocolos y medidas implementadas, y así generar mensajes adecuados a los diferentes mercados.

2.3. Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del DMQ

Quito Turismo definió desde el mes de marzo de 2020, acciones emergentes iniciales para enfrentar la crisis, que después, además por recomendación de la Comisión de Turismo y Fiestas, fueron revisadas, reestructuradas, y ampliadas en el Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del Distrito Metropolitano de Quito, en el mes de julio de 2020, a través de talleres de trabajo, con la participación de representantes de los gremios turísticos de Hoteles Quito Metropolitano HQM, Cámara Provincial de Turismo de Pichincha CAPTUR, Asociación Nacional de Hoteles del Ecuador AHOTEC, Buró del Centro Histórico de Quito BCHQ, Asociación Nacional de Operadores Turísticos OPTUR, Red de Profesionales Turísticos del Ecuador REDPROTUR, Asociación Nacional de Agencias Mayoristas ASOMATUR, Buró de Convenciones e Incentivos de Quito BCIQ; representantes del sector académico de la Universidad Central del Ecuador UCE, Universidad Internacional del Ecuador UIDE, Universidad Técnica Equinoccial UTE, Universidad de las Américas UDLA, Universidad de Especialidades Turísticas UDET; representantes del Ministerio de Turismo MINTUR, Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad SDPC, y la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico - Quito Turismo EPMGDT.

El mencionado plan, incluye 9 estrategias y 34 acciones que tienen como responsables a entidades municipales y nacionales, la academia, gremios turísticos, y empresarios turísticos, considerando además que la reactivación turística depende del esfuerzo conjunto y decidido de todos los actores directos e indirectos del turismo. Cada estrategia considera, en términos generales lo siguiente:

- 1- **Protocolos de Bioseguridad:** Comprende el diseño, asesoría e implementación de protocolos de bioseguridad para las actividades turísticas, los cuales comprenden acciones y herramientas comprobadas científicamente para evitar el contagio del COVID 19. La responsabilidad de la generación de estos protocolos recae sobre el COEN, pero desde el Municipio del DMQ y Quito Turismo, se han difundido e incorporado en los negocios turísticos de la ciudad.
- 2- **Capacitaciones focalizadas:** Consiste en el desarrollo de capacidades locales de la nueva realidad, enfoques y tendencias turísticas post pandemia, con el involucramiento de la academia y de entidades municipales y nacionales.
- 3- **Reestructuración de mercados prioritarios:** Comprende la priorización de mercados para una reactivación del turismo de acuerdo con las proyecciones turísticas a nivel mundial, nacional

y local. Las primeras acciones se han enfocado en la reactivación del turismo interno (local y nacional).

- 4- **Tecnología y nuevas tendencias:** Engloba la optimización de nuevas herramientas tecnológicas para la activación, difusión y promoción de la oferta turística. Se encuentra en proceso de estructuración, la activación de un Observatorio de Turismo en conjunto con la academia.
- 5- **Campañas con nuevos actores:** Comprende el desarrollo de campañas promocionales para la nueva realidad del turismo en el Distrito Metropolitano de Quito, donde se muestren con fuerza las medidas de bioseguridad para brindar confianza a los visitantes.
- 6- **Asistencia para la recuperación de las empresas turísticas:** A través de la generación de créditos para la reactivación, reducción y financiamiento de impuestos y tributos nacionales y municipales y la generación de incentivos para la reapertura de los negocios turísticos (uso del espacio público, por ejemplo).
- 7- **Articulación empresarial:** La integración de un destino comprende la articulación y trabajo en equipo de los actores turísticos y no turísticos, necesaria para impulsar el turismo como actividad dinamizadora de la economía, generando iniciativas y campañas de reactivación productiva.
- 8- **Seguridad Turística:** Fortalecer el espacio público a través de mayor seguridad, aseo, control de la informalidad, señalética, entre otros elementos que permitan el disfrute de los quiteños y turistas en el espacio público.
- 9- **Reconocimiento a la calidad:** Impulsando sellos y reconocimientos públicos y privados como Safe Travels, Local Seguro, Distintivo Q, entre otros, que de igual manera permiten generar confianza en los potenciales turistas nacionales e internacionales.

Las estrategias establecidas en el Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del Distrito Metropolitano de Quito, han constituido principalmente, líneas estratégicas guía para las diferentes acciones que se han venido generando durante el año 2020 y 2021, en el proceso de reactivación del sector turístico del DMQ, en el contexto de la crisis sanitaria mundial por la pandemia del Covid-19.

Cabe indicar que, el alto nivel de incertidumbre que se ha mantenido durante la crisis que atravesamos, y que ha derivado en los diferentes decretos de estado de excepción, resoluciones del COE Nacional, resoluciones de la Alcaldía, resoluciones del COE Metropolitano, entre otros, han incidido directamente en la organización y ejecución de las actividades que se han realizado

a lo largo de los meses, especialmente en aquellas con enfoque en el mercado interno (local y nacional).

3. Ejecución del Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del DMQ

El Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico de Quito establece múltiples actores como responsables de la ejecución de las acciones previstas en dicho plan. A continuación, se detalla la matriz de seguimiento de la ejecución del plan hasta el momento:

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
1.- PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	Desarrollar protocolos de bioseguridad de actividades turísticas (sitios de visita).	Ministerio de Turismo	Desarrollar protocolos a través de la Mesa 6 del COE Nacional.	Se desarrollaron 25 protocolos, guías, actas y otros documentos para definir los parámetros y protocolos de bioseguridad para las diferentes actividades turísticas a nivel nacional desde la Mesa 6 del COE Nacional donde participó el Mintur. Desde QT se generaron insumos para varios protocolos que fueron enviados al Mintur para ser incluidos en la estructuración de los mismos.
	Gestionar la aprobación de protocolos de bioseguridad de actividades turísticas.	Ministerio de Turismo COE Nacional	Aprobar dentro del COE Nacional los protocolos para actividades turísticas	Se aprobaron por parte del COE Nacional 25 protocolos, guías, actas y otros documentos para las actividades turísticas a nivel nacional.
	Asesorar en la implementación de protocolos nacionales vigentes de	Quito Turismo Academia Ministerio de Turismo	Asesor a los establecimientos turísticos de forma virtual y presencial para la	Desde Quito Turismo se han realizado 2290 asesorías in situ en los establecimientos

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
	bioseguridad para las actividades del sector turístico.		implementación de los protocolos de bioseguridad	turísticos; 551 asesorías virtuales personalizadas; 2865 personas capacitadas y 83 webinars grupales.
	Definir la modalidad de conexión del transporte interprovincial	COE Nacional ANT AMT	Definir la forma de transportación interprovincial de acuerdo con la nueva realidad frente al Covid-19	Se definieron lineamientos por parte del COE Nacional para la transportación interprovincial, los que son controlados por la ANT a nivel nacional a través de las entidades de tránsito y por la AMT a nivel local.
2.- CAPACITACIONES FOCALIZADAS	Capacitar en nuevas modalidades turísticas de acuerdo a la realidad actual del turismo	Academia	Definir nuevas carreras y/o especializaciones de acuerdo con la nueva realidad.	No se tiene conocimiento de que existan nuevas carreras y/o especializaciones aún por parte de la Academia frente a la nueva realidad por el Covid-19.
	Desarrollar exposiciones de intercambio de experiencias turísticas con expositores nacionales e internacionales	Academia Ministerio de Turismo Gremios Turísticos Quito Turismo	Capacitaciones al sector turístico con enfoque en el manejo de la crisis y herramientas de reactivación. Gestionar la presencia de líderes comunitarios y/o expertos en turismo.	Desde QT se han realizado 327 webinars; 72.646 personas capacitadas en total; 1.462 personas capacitadas en los mercados municipales; 540 comerciantes autónomos capacitados de los parques metropolitanos de Quito
	Realizar presentaciones sobre temáticas relacionadas al desarrollo e impulso turístico	Academia Ministerio de Turismo Gremios Turísticos Quito Turismo	Charlas sobre los tipos de turismo, y la oferta que se puede hacer en el DMQ.	Desde QT se han realizado presentaciones dirigidas a las 9 Administraciones Zonales y 33 Parroquias rurales; 6 presentaciones entre

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
				La Delicia y Valle de Los Chillos
	Desarrollar capacitaciones relacionadas a la conectividad (protocolos de bioseguridad en aeropuertos)	Ministerio de Turismo Quiport EPMSA	Difundir la información referente a los protocolos de bioseguridad y medidas que se aplican en el aeropuerto.	Desde Quiport y EPMSA han difundido a través de canales digitales principalmente los diferentes protocolos, medidas y resoluciones relacionadas con la operatividad del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre.
3. REESTRUCTURACIÓN DE MERCADOS PRIORITARIOS	Desarrollar una oferta turística para el mercado local y nacional	Quito Turismo Gremios Turísticos	Generación de la oferta y campañas específicas por temporalidades.	Desde QT se han generado eventos y campañas digitales como "Una Semana Santa Distinta", "Quito se está recargando", "Tu Verano comienza en Quito", "Escapadas Quiteñas", "Novena Quiteña", "Turismo Deduce impuestos", "Planifica Tu Viaje", feriado como: 9 de octubre, Finados Quiteños, Fiestas de Quito, Festividades Quiteñas, Carnavalff 2021 (virtual) y Semana Santa Quiteña 2021. Camino de los Andes como una iniciativa entre Quito, Latacunga, Ambato, Riobamba y Cuenca para impulsar el turismo nacional.

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
	Desarrollar una oferta turística para el mercado de Sudamérica	Quito Turismo Gremios Turísticos	Generación de la oferta basada en las preferencias del segmento.	Desde QT se ha promovido la Alianza con Burós de Convenciones de Bogotá, Lima, Sao Paulo y Buenos Aires; gestión de comunicación de crisis enfocado a México, Colombia, Perú y Brasil; participación en rueda de negocios "Ecuador Open for Business"; Participación en Ferias Internacionales Virtuales: E-Beyond South America; Organización de Workshops Virtuales de destino para México, Colombia y Perú, participación de 206 TTOO internacionales, 11 DMC locales y 9 proveedores de experiencias; Red de Destinos Urbanos Latinoamericanos con 9 capitales sudamericanas se creó la campaña "Vive Ciudad Latina"; Campaña en Latam Meetings; Difusión a nivel latinoamericano de Quito Romance; Campaña La Semana De Quito, con más de 73.000 personas en los mercados de México, Perú, Colombia, Argentina y Paraguay; Visitas de Wedding Planners

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
				de los mercados Colombia y México.
	Desarrollar una oferta turística para el mercado de Norteamérica y Europa	Quito Turismo Gremios Turísticos	Generación de la oferta basada en las preferencias del segmento.	Desde QT se ha realizado gestión de comunicación de crisis enfocado a USA, Canadá; Media value de US\$ 7 millones con 738 publicaciones por free press; Participación en Ferias Internacionales Virtuales: Birdfair (UK), Adventure Elevate (US), WTM (UK), USTOA (US), TMLA (US), ITB NOW (AL) y Family Expo (US); Presentación de destino a asociaciones turísticas internacionales ACTA "Association of Canadian Travel Agencies" (CA), TravelKonnections (US); Campaña con Expedia (US & CA) que generó 1,7 millones de impresiones, \$414k de ventas netas y 700 noches en Quito. Tour Radar (US & CA), con alcance de 700.000 impresiones y \$33k en ventas netas.

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
				Participación en la feria virtual IBTM con proyecciones para la ciudad por 700.000 dólares; Participación en la Travel & Mice Forum Business Forum TMB 2020 con 40 citas agendadas.
4.- TECNOLOGÍA Y NUEVAS TENDENCIAS	Diseñar un entorno digital actualizado de la oferta turística del DMQ.	Quito Turismo	Actualizar la página turística oficial de la ciudad de Quito.	Desde QT se actualizó y relanzó www.visitquito.ec con una imagen totalmente renovada, nuevas funcionalidades y contenidos para una mejor difusión del destino turístico Quito; Se incluyó una sección para MICE y una sección B2B; Usuarios: 42.157 / Visitas: 109.522; Nueva APP Turística Oficial de Quito - VISIT QUITO, con información de experiencias, servicios recomendados, información turística y cupones de descuento; Rediseño y organización de la Plataforma Turística Digital de la ciudad.
	Diseñar rutas turísticas virtuales para mostrar los productos y los destinos	Quito Turismo Gremios Turísticos	Generar insumos de las rutas turísticas y difundirlas a través de los canales turísticos oficiales de Quito	Desde QT se realizó la difusión de la oferta reconvertida en productos digitales de colectivos culturales y turísticos a través de los canales digitales turísticos oficiales de la ciudad;

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
				IG lives para mercados regionales sobre Quito Histórico y Moderno, Semana Santa Quiteña y el Quito Biodiverso y Sostenible, registran un engagement de 4% con un alcance de 2.500 personas.
	Optimizar el uso del big data para la toma de decisiones claves para el desarrollo turístico	Quito Turismo Gremios Turísticos	Crear un Observatorio de Turismo en conjunto con la academia para mejorar la generación e interpretación de estadísticas turísticas de la ciudad.	Desde QT y sobre la base del Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Central del Ecuador se definieron los lineamientos para la creación del observatorio.
	Diseñar nuevos productos turísticos de acuerdo a la nueva realidad del turismo (lugares abiertos, naturaleza, leisure, eventos entre otros)	Quito Turismo Gremios Turísticos	Reconversión y nuevos productos con tendencias actuales	Desde QT se ha realizado la asesoría a establecimientos y experiencias turísticas de la ciudad para su reapertura cumpliendo con los protocolos de bioseguridad; se ha incluido esta oferta dentro de las campañas de reactivación turística y turismo interno; Noroccidente: 12 establecimientos de la parroquia de Nanegalito; Valle de Los Chillos: 11 comunas; Norcentro: 2 parroquias Perucho y Puéllaro.
	Impulsar nuevas tendencias como slow food comida orgánica y saludable.	Quito Turismo Gremios Turísticos	Posicionamiento de la gastronomía quiteña a través de eventos especializados.	Desde QT se brindó apoyo en la realización del evento "Quito Gastronómica" que logró un alcance de

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
				más de 30 mil personas; Post Performance "Quito Biodiverso" para impulsar la promoción de productos turísticos sustentables para el segmento lujo, el IG live tuvo un alcance de 1.080 personas.
	Investigaciones y asesoría técnica	Academia	Generación de estudios e investigaciones de soporte para el sector turístico.	Desde la UCE y UIDE generaron estudios sobre el turista nacional y sobre el comportamiento del turista frente al Covid-19 que lo difundieron en el sector turístico.
	Incentivar la digitalización de empresas turísticas	Ministerio de Turismo	Generar mayores facilidades digitales para las empresas turísticas	Desde el Mintur generaron una nueva plataforma denominada Siturin para el registro de establecimientos turísticos a nivel nacional.
5.- CAMPAÑA CON NUEVOS ACTORES	Impulsar la promoción turística a través de testimonios y experiencia de gente local	Quito Turismo	Gestión de testimonios de actores urbanos y rurales	Gestión de 60 testimoniales de "Tu historia comienza en casa" con actores urbanos y rurales; Levantamiento de alrededor de 153 ofertas promocionales con establecimientos de A&B, hoteles, experiencias urbanas, rurales, turismo de romance, distintivo Q para la campaña "Escapadas Quiteñas"
	Promocionar la oferta turística a través de nuevos influencers.	Quito Turismo Gremios Turísticos	Generar mensajes positivos de reactivación a través de influencers	Desde QT se gestionó la visita de influencers y medios como Donde Vamos Eva - España, Alex

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
				Tienda - México, CiaTRIP - Brasil, Chile Sustentable TV, Resto del Mundo- Argentina, Trotamundos - Colombia.
	Desarrollar el programa de embajadores turísticos y anfitriones de experiencias rurales y culturales.	Quito Turismo	Nombrar como embajadores de las campañas de reactivación turística a autoridades y personalidades.	Desde QT a partir de la iniciativa de Camino de los Andes se inició con el programa de embajadores turísticos con representantes de otras ciudades; autoridades del DMQ, entre otros.
6.- ASISTENCIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS	Reducción y financiamiento de impuestos y tasas	Gobierno Nacional Ministerio de Turismo Municipio del DMQ	Reducir y/o financiar las responsabilidades tributarias del sector turístico	El Mintur no cobró el 1x1000 para el año 2021 debido a lo establecido en la Ley de Apoyo Humanitario. El MDMQ redujo la tasa de turismo al 50% (con gestión e informes de la SDPC y QT) para el año 2021 para todos los establecimientos turísticos del DMQ.
	Gestión de créditos con condiciones favorables	Gobierno Nacional Ministerio de Turismo	Oferta de créditos para el sector turístico nacional	El Gobierno Nacional generó una línea de crédito denominada ReactívatEcuador; pocos empresarios turísticos pudieron acceder al mismo.
	Generar incentivos municipales y estatales para la inversión en hoteles o infraestructura turística.	Municipio del DMQ Ministerio de Turismo	Generar incentivos y facilidades para la reactivación del sector turístico.	Desde el Mintur han firmado contratos de inversión para nuevas inversiones turística en el país. Desde el MDMQ se redujo el valor de la regalía para terrazas (con gestión de la

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
				SDPC y STHV) e iniciativas público privadas para la reactivación de terrazas y parquitos.
7.- ARTICULACIÓN EMPRESARIAL	Apoyar a campañas e iniciativas de reactivación económica, con el fin de proteger todo el tejido empresarial.	Secretaría de Desarrollo Productivo	Campañas e iniciativas de reactivación económica	Desde la SDPC han impulsado iniciativas en colaboración público privada como Salvemos Restaurantes para el fortalecimiento de negocios de alimentos y bebidas en el DMQ.
	Promover los programas de asistencia económica del gobierno nacional.	Ministerio de Turismo	Programas de asistencia al sector turístico.	Desde el Ministerio de Turismo implementaron en el portal de servicios MINTUR una sección de "Servicios Empresariales".
	Gestionar la apertura y desarrollo del turismo ante las autoridades de la ciudad y el país	Ministerio de Turismo COE Nacional COE Metropolitano	Reapertura el destino Ecuador y el destino Quito.	Desde junio 2020, con el semáforo amarillo se reabrieron varios servicios y actividades turísticas a nivel nacional; el aeropuerto de Quito reabrió sus vuelos comerciales; se han establecido paulatinamente facilidades para la llegada de turistas extranjeros y nacionales.
8.- SEGURIDAD TURÍSTICA	Controlar el espacio público de sitios turísticos del DMQ. (Presencia de habitantes de calle, trabajadoras sexuales, comercio no regularizado, entre otras).	Agencia Metropolitana de Control Agentes Metropolitanos de Control Secretaría de Seguridad Secretaría de Inclusión Social Policía Nacional	Actividades de control y seguridad en el DMQ.	Desde las entidades de seguridad y control del MDMQ, a la cabeza de la SGG, han establecido planes, estrategias y acciones específicas para la el control y seguridad en la ciudad, con un fuerte enfoque a evitar aglomeraciones y

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
				mayores contagios del Covid-19
	Limpieza y recolección de basura	EMASEO	Asegurar el servicio de recolección de basura en la ciudad y en los espacios turísticos	Emaseo ha mantenido un servicio ininterrumpido de recolección de basura en la ciudad, para evitar que se produzcan focos de contagio del Covid-19 y a través de desinfecciones específicas, reducir las probabilidades de contagio.
	Mantenimiento y adecuación del espacio público	EPMMOP	Mantener los espacios públicos, plazas y parques en condiciones adecuadas.	Epmmop ha mantenido sus cuadrillas de trabajadores activos para mantener en general los espacios públicos, especialmente los espacios abiertos, en condiciones adecuadas para el uso de la ciudadanía y por tanto de turistas.
	Mantenimiento de señalización turística	Quito Turismo	Brindar mantenimiento a la señalética turística instalada en sitios de interés turístico en el DMQ sobre los que QT tiene competencia.	Desde QT se ha dado mantenimiento a 24 tótems con información turística que se colocaron en las calles del Centro Histórico y La Mariscal; 4 paneles de información turística en los miradores del Panecillo, Panecillo

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	ACTIVIDADES A REALIZAR	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
				Sur, San Juan y Guápulo y señalética en parroquias rurales del Noroccidente y Ruta Escondida.
9.- RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD	Impulsar la implementación de la marca Quito Seguro.	Secretaría de Desarrollo Productivo	Generar elementos distintivos o campañas de seguridad frente al Covid-19	Desde el MDMQ a través de la SECOM se han generado constantes campañas dirigidas a la población para promover las prácticas de seguridad frente al Covid-19. Desde QT se gestionó y logró obtener el reconocimiento de Safe Travels para la ciudad de Quito, entregado por el WTTC a los destinos bioseguros.
	Promocionar el sello de seguridad "Local Seguro"	Gremios turísticos	Promover sellos o distintivos específicos de locales que cumplen con medidas de bioseguridad.	Desde la Captur generaron un sello de "Local Seguro" que se implementó en algunos establecimientos del DMQ.
	Fortalecer a los establecimientos del Distintivo "Q"	Quito Turismo	Fortalecimiento del Distintivo Q con parámetros complementarios de bioseguridad.	Desde QT se lanzó una campaña del Distintivo Q que incorpora nuevos parámetros de bioseguridad para generar confianza en los usuarios; 266 establecimientos recibieron el certificado de "Confiable y Saludable".

4. Consideraciones sobre el actual escenario

Se hace necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La situación epidemiológica actual ha mostrado complicaciones de acuerdo con los reportes de las autoridades de Ministerio de Salud Pública del Ecuador, con 371.306 casos confirmados y 18.062 fallecidos en Ecuador al 23 de abril de 2021. El mayor incremento se ha registrado en Pichincha, Bolívar y Loja, en el último mes. La saturación de las salas de hospitalización y de la UCI del sistema sanitario nacional también ha sido reportado por las autoridades pertinentes.
- El Presidente de la República, a través del Decreto Ejecutivo 1291, del 21 de abril de 2021, dispuso declarar el estado de excepción por calamidad pública en 16 provincias del Ecuador y toque de queda durante los fines de semana, desde las 20:00 del 23 de abril hasta las 23:59 del 20 de mayo del 2021. De forma complementaria, el COE Nacional ha definido medidas mucho más restrictivas que incluirá el feriado del Día del Trabajo.
- Las autoridades nacionales han anunciado, que una vez concluido el estado de excepción, se analizará la ampliación de las medidas, u otras de ser el caso, de acuerdo con la evolución de la situación epidemiológica y con la vacunación de la población, lo que podría significar que, a lo largo del año 2021, aún se mantengan medidas restrictivas importantes en el territorio nacional y en la ciudad de Quito.
- Toda planificación, debe permitir un margen de ajuste sobre la marcha, considerando el alto nivel de incertidumbre que aún se percibe en todo el territorio nacional, y más aún en las provincias donde los niveles de contagio del Covid-19 se mantienen altos, y donde las camas disponibles para hospitalización y para cuidados intensivos son cada vez más escasas; sumando además el poco dinamismo en el proceso de vacunación nacional.

5. Acciones frente al actual escenario

Bajo las consideraciones expuestas, la ejecución de las acciones aún pendientes del Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del DMQ incluirá, en términos generales, las siguientes actividades:

- Monitoreo de la evolución epidemiológica y restricciones: Mantener el seguimiento permanente la situación epidemiológica en la ciudad de Quito, del avance del proceso de vacunación, y de las restricciones que determinen las autoridades nacionales y locales a través de decretos, resoluciones, acuerdos, ordenanzas, entre otros, y que

puedan afectar al desenvolvimiento de las actividades turísticas. Se generarán además insumos para dichas autoridades, de ser necesario, que les permitan conocer también la situación del sector turístico, procurando que las medidas que se tomen no generen fuertes impactos en esos negocios.

- Monitoreo de otras entidades responsables del plan: Mantener el seguimiento y comunicación con las otras entidades, públicas y privadas, gremios, academia, y otros responsables, de la ejecución de las estrategias y acciones determinadas en el Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del DMQ, de manera que las mismas puedan cumplirse hasta finales del año 2021, tal como está previsto en el cronograma del mencionado plan.
- Identificación de nuevos incentivos para el sector turístico: En trabajo conjunto con la SDPC, identificar y gestionar nuevas formas de incentivos para los negocios turísticos del DMQ, y que puedan ser aplicados desde el MDMQ, dentro de las competencias que tiene el mismo; de igual manera gestionar con otras entidades del gobierno central (considerando además la coyuntura del cambio de autoridades nacionales que se dará a finales del mes de mayo 2021) para incentivos que puedan ser generados desde el gobierno nacional.
- Fortalecimiento de iniciativas locales: Apoyo en iniciativas y campañas público - privada como “Salvemos Restaurantes”, enfocada a restaurantes y cafeterías, con la finalidad de promover el consumo local tanto en los locales como a través de delivery, para evitar un mayor cierre de los restaurantes y cafeterías de Quito, especialmente de la zona urbana, que han sido afectados fuertemente por las medidas de toque de queda y movilidad establecidas por las autoridades nacionales y que justamente afectan de mayor manera a esta actividad turística en fines de semana, feriados y fechas especiales, que es cuando existe normalmente un mayor consumo.
- Nuevos destinos rurales de Quito: Los resultados de las encuestas realizadas en los recorridos turísticos, confirman la tendencia creciente en el interés del turista interno (local y nacional) y del turista extranjero, en los micro destinos rurales. Se están definiendo acciones específicas de implementación de facilidades turísticas, capacitación y acompañamiento para la ruralidad, en varias parroquias y comunas del Ilaló, Ruta Escondida, Chocó Andino, y otras zonas, con la finalidad de mejorar las condiciones de visita y de servicios turísticos, que permita ampliar la oferta de sitios turísticos para los turistas quiteños, nacionales y extranjeros. Esta nueva oferta generará además un mejor flujo de los turistas locales hacia nuevos espacios del DMQ, que a su vez permiten oportunidades de ingresos para nuevos actores turísticos.

- Fortalecimiento de la promoción local y campañas digitales: Se generarán campañas específicas para el turismo interno, en función de la flexibilización de las restricciones vigentes, con enfoque en el mercado interno (turista local y nacional), a través de los canales oficiales como la página web turística de Quito (www.visitquito.ec) y las redes sociales, medios de prensa, entre otros. Se mantendrá la iniciativa y campaña permanente de Escapadas Quiteñas donde se difunden las promociones de proveedores de servicios turísticos con una validez de 6 meses, pero además sus promociones específicas para feriados, ya que pueden existir ofertas de acuerdo con cada fecha, en especial de tipo gastronómicas (fanesca, colada morada y guaguas de pan, por ejemplo).
- Turismo de proximidad 2H: Atraer a los turistas de ciudades cercanas que se encuentran a 2 horas de distancia por carretera desde Quito, y para la población urbana de Quito, con la finalidad de atraer al turista nacional y local, tanto a los destinos urbanos como rurales. Las actuales restricciones de movilidad si bien restringen la circulación en fines de semana hasta el 20 de mayo, han eliminado a la vez las restricciones por placa entre semana. Si esa medida llega a mantenerse para los próximos meses, puede facilitar los viajes de vacaciones (de lunes a viernes, o de viernes a lunes).
- Camino de Los Andes: reactivación de la iniciativa entre ciudades denominada Camino de Los Andes, que incluye a Quito, Latacunga, Ambato, Riobamba y Cuenca, y que pretende motivar el turismo por carretera entre ciudades. Se espera que, con el avance en el proceso de vacunación de los próximos meses, se genere mayor confianza en los turistas nacionales en empezar a viajar, más cuando llegue la temporada vacacional de la región andina, entre julio y septiembre del 2021; esta iniciativa, que fue lanzada el año anterior, permite demostrar además que la colaboración entre municipios es posible, y además es necesaria, como una estrategia de reactivación turística nacional.
- Recorridos turísticos: Que se retomarán y se podrán organizar siempre y cuando no existan restricciones de actividades presenciales. Desde septiembre del 2020 se han venido organizando y desarrollando estas rutas por parte de Quito Turismo, tanto en la zona urbana como rural, con una acogida importante, por lo que se espera retomarlas una vez que termine el estado de excepción. Estos recorridos han demostrado que se pueden realizar actividades turísticas en los sitios de interés del DMQ, aplicando las medidas de bioseguridad necesarias, y así reactivando localmente la economía de los barrios y micro destinos.
- Convenio con Ecuatoriana Airlines: Se encuentra en proceso de firma un convenio entre la EPMGDT-Quito Turismo y Ecuatoriana Airlines, nueva aerolínea que

empezará sus operaciones dentro de poco, desde el aeropuerto de Quito como su hub de operaciones. La nueva aerolínea, en su primera etapa de operaciones, realizará vuelos domésticos desde Quito a las principales ciudades del país, por lo que se realizarán acciones conjuntas para atraer a los turistas nacionales de ciudades como Guayaquil, Cuenca, Manta, entre otras.

- Nuestros guías muestran Quito a Ecuador y al mundo: Recorridos virtuales con guías de turismo quiteños, quienes mostrarán virtualmente los destinos tradicionales y los nuevos destinos del DMQ, a través de visitas in situ, tanto en la zona urbana como rural, en inglés y en español, para motivar a los turistas locales, nacionales y extranjeros a visitar nuestra ciudad.

Estas acciones, además de guardar relación con el Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del DMQ, están alineadas al Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Quito al 2021 y al Plan Operativo Anual 2021 de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo.

6. Conclusiones y recomendaciones

- El Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del DMQ, ha permitido determinar, en conjunto con actores turísticos, directos e indirectos, estrategias y acciones que a la vez han significado una hoja de ruta durante estos meses de pandemia y crisis sanitaria que está travesando la ciudad de Quito y el país. El cumplimiento de estas medidas, ha permitido determinar actividades puntuales que han ayudado de forma importante, a que el sector turístico del DMQ reabra y reactive paulatinamente sus negocios, dentro de las limitaciones determinadas por las autoridades nacionales a través de decretos de excepción, resoluciones del COE Nacional, entre otras.
- Varias de las medidas que se determinan frente a la pandemia del Covid-19, especialmente por parte de las autoridades nacionales, y que si bien tienen como finalidad evitar un mayor incremento de casos de Covid-19 en el país, a la vez generan impactos negativos en el sector turístico, principalmente por resoluciones de último minuto; a pesar de esto, desde el MDMQ, sus instituciones, como la SDPC y Quito Turismo, y desde otros actores directos e indirectos de la actividad, han buscado la manera de dinamizar el turismo en la ciudad de Quito, dentro de los límites definidos por las restricciones.
- Existe un alto nivel de incertidumbre en la ciudad, en el país y en el mundo, con la situación de la pandemia, con la aparición de nuevas mutaciones del virus del Covid-

19, por lo que las acciones que aún deben cumplirse del Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del DMQ, deben siempre tener un margen de flexibilidad, al igual que las entidades responsables de su cumplimiento.

- Las iniciativas y acciones enfocadas a mantener los negocios turísticos existentes, abiertos y operativos nuevamente, deben mantenerse y fortalecerse, para lo cual es necesario que se sumen otros actores, y sobre todo, que desde las entidades nacionales y locales, se puedan generar y reforzar las condiciones para que eso suceda, a través de la generación de ciertos incentivos que permitan mantener los negocios abiertos y que la economía de la ciudad pueda seguir reactivándose.
- La ruralidad es una tendencia que mantiene su crecimiento, tanto a nivel local, nacional e internacional, ya que los turistas en términos generales, buscan cada vez más espacios abiertos, en la naturaleza, donde pueden además viajar con mayor tranquilidad con sus familias y amigos, por lo que fortalecer la oferta rural es necesario.
- La colaboración entre destinos turísticos del país es fundamental, ya que permite animar a los residentes de las diferentes ciudades a viajar dentro del país, ya sea por vía aérea o terrestre, si varios destinos turísticos generan mensajes positivos simultáneamente, animan a los viajeros a tomar la decisión de viaje y visitar los destinos nacionales. Desde Quito Turismo ya se ha impulsado este tipo de iniciativas en meses anteriores, por lo cual es importante mantener estas prácticas, más aún si también se pueden sumar a otros actores privados como aerolíneas, que permitirían además la llegada de turistas desde ciudades más alejadas de nuestro país. El turismo interno dinamiza la economía, mientras que el turismo internacional permite el ingreso de divisas a la economía de un destino.
- Los meses restantes del año 2021 constituyen sin duda una oportunidad, para seguir promoviendo la reactivación, confiando que la situación de la crisis sanitaria evolucione favorablemente en Quito, en el país y en el mundo, y una vez que concluyan las actuales medidas restrictivas, y que el proceso de vacunación de la población avance rápida y favorablemente.
- Es necesario que las instancias nacionales y municipales, en especial las que guardan relación con las decisiones de salud, movilidad, seguridad y control, comprendan que, si bien es necesario mantener las acciones preventivas y de control frente al Covid-19, es necesario focalizar mejor dichas decisiones y acciones, para permitir que las actividades turísticas, y las actividades económicas en general, puedan reactivarse y de esta forma evitar un mayor cierre de negocios y de empleos en nuestra ciudad.

- Desde Quito Turismo, como se ha realizado hasta el momento, se continuará con la ejecución de las acciones que le correspondan, previstas en el Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del DMQ, siempre y cuando no sucedan eventos extraordinarios que limiten su ejecución. De ser ese el caso, se procederá inmediatamente con acciones alternas, que permitan mantener la promoción y el desarrollo del destino Quito, tanto a nivel local, nacional e internacional, ya que históricamente, el turismo ha demostrado resiliencia y recuperación frente a otras crisis que se han dado a nivel mundial.
- Quito Turismo mantendrá el seguimiento del cumplimiento de las estrategias y acciones previstas en el Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del DMQ, de manera que se pueda asegurar un adecuado cumplimiento del mismo hasta finales del año 2021, tal como está previsto en el cronograma del plan.

La información del presente informe ha sido recopilada y procesada por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, con base en información disponible de las áreas técnicas de la empresa, y de los otros actores responsables del plan.

Elaborado por:

Patricio Velásquez
Gerente Técnico

Adjunto: Plan Emergente para la Reactivación del Sector Turístico del DMQ vigente