



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA

**INGENIERIA EN GESTION DE GOBIERNOS
SECCIONALES**

MEMORIA TECNICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**INGENIEROS EN GESTIÓN DE GOBIERNOS
SECCIONALES**

**“PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN TURISTICA
DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA 2005 -
2007”**

CÉSAR AUGUSTO ESCORZA CUELLO

WILLIAN WILFRIDO GADVAY GUACHO

RIOBAMBA – ECUADOR

2008

CERTIFICACIÓN

DERECHOS DE AUTORIA

Nosotros, César Augusto Escorza Cuello y Willian Wilfrido Gadvay Guacho, somos responsables de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

AGRADECIMIENTO

Hoy que hemos culminado uno más de los logros de nuestras vidas, queremos agradecer de manera muy especial a Dios por permitirnos seguir con vida, a nuestros padres, esposas e hijos/as, y dedicarles este esfuerzo.

Gratitud a los maestros, de manera especial al Tutor Ing. Winston

Bolaños.

DEDICATORIA

Queremos dedicar este trabajo a nuestras esposas, Doris y Choli, a nuestros hijos Augusto Patricio y María Augusta Escorza; Jonathan Patricio y Christopher Steven Gadvay, por su amor, tolerancia y apoyo.

De igual forma a nuestras compañeras y amigas incondicionales Luli y Martha.

César y Wilys

ÍNDICE

	Pág.
ASPECTOS PRELIMINARES	
FIRMAS DEL TRIBUNAL	ii
DERECHOS DE AUTORÍA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE	vi
MARCO SITUACIONAL DE LA INSTITUCION	vii
ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS, FIGURAS Y ANEXOS	viii
ANEXOS	ix
LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS	x
RESUMEN Y SUMMARY	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL

GENERALIDADES DE LA INSTITUCION

1.1.- RESEÑA HISTORICA.	1
1.2.- MISION	3
1.3.- VISION	3
1.4.- VALORES CORPORATIVOS	4
1.5.- OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	4
1.6.- ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	6
1.6.1.- ESTRUCTURA ORGANICA	7
1.6.1.1.- Nivel Directivo	7
1.6.1.2.- Nivel Asesor	7
1.6.1.3.- Nivel Operativo	8
1.6.1.4.- Área de Apoyo Operativo	9
1.7.- FUNCION ADMINISTRATIVA	10
1.7.1.- Función del Departamento de Turismo	10

CAPITULO II

MARCO SITUACIONAL DE LA INSTITUCION

2.1.- ANALISIS INTERNO DE LA SITUACION ACTUAL	11
2.2.- ANALISIS EXTERNO	14
2.3.- FODA	14

CAPITULO III

MARCO PROPOSITIVO

3.1.- DATOS INFORMATIVOS	19
3.2.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	19
3.2.1.- Transferencia de Competencia del Ministerio de Turismo a la Ilustre Municipalidad de Riobamba.	20
3.3.- JUSTIFICACION	20
3.4.- OBJETIVOS	21
3.4.1.- Objetivo General	21
3.4.2.- Objetivo Específico	21
3.5.- ANALISIS DE FACTIBILIDAD	21
3.6.- MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA	22
3.6.1.- Etapas de la Propuesta	23
3.6.2.- Trámites Administrativos que se unifican	24
3.6.3.- Proceso de Atención de la Ventanilla Única de Turismo	26
3.7.- ADMINISTRACION DE LA PROPUESTA	26
3.8.- PLAN DE MONITOREO	28

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.- CONCLUSIONES	32
4.2.- RECOMENDACIONES	33
BIBLIOGRAFIA	34
ANEXOS	35

ÍNDICE DE CUADROS, GRAFICOS Y ANEXOS

GRAFICOS

	Pág.
GRAFICO No.- 1 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.	6
GRAFICO No.- 2 FUNCION ADMINISTRATIVA.	10
GRAFICO No.- 3 FLUJOGRAMA ACTUAL PARA OBTENCIÓN DE LA LUAF.	13
GRAFICO No.- 4 PROCESO ACTUAL DE OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA UNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO	22
GRAFICO No.- 5 ETAPAS DE IMPLEMENTACION DE LA VENTANILLA UNICA DE TURISMO	23
GRAFICO No.- 6 FLUJOGRAMA DE IMPLEMENTACION Y ATENCION DE LA VENTANILLA UNICA DE TURISMO.	25

CUADROS

CUADRO No.-1 ATRIBUCIONES ENTREGADAS POR EL MINTUR AL MUNICIPIO DE RIOBAMBA.	11
CUADRO No.-2 VALORES COBRADOS POR LUAF AÑOS 2003 AL 2005.	12
CUADRO No.-3 VALORES COBRADOS POR LUAF AÑOS 2006 AL 2007	12
CUADRO No.-4 ANALISIS FODA.	17
CUADRO No.-5 PLAN DE MONITOREO.	29

ANEXOS

ANEXO 1.- CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE COMPETENCIA, MINTUR- I. MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA, Julio 2001.	35
ANEXO 2.- LEY DE TURISMO: Art. 10.	
ANEXO 3.- ORDENANZA No.-015-2001 TASA LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS	

TURISTICOS, Diciembre 2007.

**ANEXO 4.- PLAN ESTRATÉGICO PARTICIPATIVO DE TURISMO
DEL CANTÓN RIOBAMBA, julio 2001.**

ANEXO 5.- CATASTRO TURISTICO DEL CANTON RIOBAMBA, año 2008.

ANEXO 6.- SOLICITUD DE REGISTRO EN CATASTRO MUNICIPAL

ANEXO 7.- PATENTE MUNICIPAL.

ANEXO 8.- REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTE - SRI.

ANEXO 9.- PAGO PREDIO URBANO.

ANEXO 10.- CERTIFICADO AFILIACION CAMARA DE TURISMO

ANEXO 11.- CERTIFICADO DE CATEGORIZACION – MINTUR.

ANEXO 12.- CARTA DE PAGO DE LA TASA LUAF.

**ANEXO 13.- LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO CANTON
RIOBAMBA.**

**ANEXO 14.- PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE FUNCIONAMIENTO
DE LA VENTANILLA UNICA DE TURISMO**

LISTA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

MINTUR	Ministerio de Turismo.
OMT	Organización Mundial de Turismo.
AME	Asociación de Municipalidades del Ecuador.
IMR	Ilustre Municipalidad de Riobamba.
S.C.	Secretaria de Concejo.
DPTO.	Departamento.
LUAF	Licencia Única Anual de Funcionamiento.
iTur	Oficina de Información Turística.
PEPTR	Plan Estratégico Participativo de Turismo de Riobamba.
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.
MM.	Municipal.
CAPTURCH	Cámara de Turismo de Chimborazo.
DPSCH	Dirección de Saluda Pública de Chimborazo.
ONG,s	Organización No Gubernamental.
ESPOCH	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
ESC.	Escuela.

RESUMEN

La Municipalidad de Riobamba y la Comisión de Turismo asumen con responsabilidad la transferencia de competencias y atribuciones a través del proceso de descentralización. Proceso de importancia que permite vincular a los organismos públicos con los distintos actores de la actividad turística.

El Departamento de Turismo Municipal, a través de la ejecución de varios proyectos, inicia un proceso de fortalecimiento institucional, brindando a los prestadores de servicios turísticos que soliciten la Licencia Única Anual de Funcionamiento, facilidades para la obtención de la licencia en un solo lugar, de manera eficiente e integral, proceso que se desarrollará a través de la Ventanilla Única de Turismo.

El usuario a través de esta ventanilla optimizará tiempo, debido a que el sistema de información enviará a cada uno de los departamentos municipales, y, a las instituciones respectivas información sobre el trámite de otorgamiento o renovación de la LUAF, así como información relacionada con otros trámites.

Cuando todos los requisitos estén cumplidos, el sistema de manera automática emitirá los títulos de crédito y comprobantes de pago. Con estos documentos el usuario deberá acercarse a la ventanilla a cancelar los valores generados, e inmediatamente se imprimirá y entregará títulos respectivos y la Licencia Única Anual de Funcionamiento - LUAF.

Para la implementación y sostenibilidad de este proyecto, deberá la Municipalidad suscribir Convenios con los representantes de los actores públicos y privados para gestionar apoyo técnico y financiero. Este proceso demandará articulación y coordinación entre las unidades administrativas involucradas a fin de unificar los sistemas informáticos de los departamentos e instituciones participantes; la formulación del marco jurídico que garantice el adecuado funcionamiento; y, el desarrollo de la aplicación informática de la Ventanilla Única de Turismo.

Finalmente, existe voluntad política, empoderamiento y talento humano capacitado para brindar a los prestadores de servicios turísticos, un servicio eficiente y de calidad.

INTRODUCCIÓN

El turismo constituye una estrategia de desarrollo económico que combina, la identidad cultural, conservación de la naturaleza y la promoción; por esta razón en el año de 1998 el I. Concejo Cantonal de Riobamba se propuso como reto, constituir a Riobamba en un Municipio Turístico, con el objetivo genérico de convertir a Riobamba en un “Centro de Destino Turístico”.

El Departamento de Turismo, es una dependencia técnica, sus acciones de planificación toman como referencia los lineamientos que provee la Organización Mundial de Turismo (OMT) y las posturas de los distintos sectores de la sociedad.

La Descentralización es una herramienta para consolidar el desarrollo del turismo sostenible en el país al transferir funciones, recursos y competencias del Gobierno Central hacia los Gobiernos Locales. El Municipio de Riobamba en el año 2001 suscribió el Convenio de Transferencia de Competencias con el Ministerio de Turismo. En ese mismo año el personal municipal participó en el Plan Nacional de Capacitación para obtener los lineamientos nacionales y de la Organización Mundial del Turismo OMT para la gestión turística. Paralelamente, se realizó el Plan Estratégico Participativo del Sector Turístico del Cantón Riobamba

Riobamba, es un municipio que ha decidido apostar a la implementación de políticas públicas orientadas a construir un modelo de municipio de bienestar, o dicho de otra forma, a la construcción de lo que realmente debe llamarse gobierno local. Bajo este contexto conviene iniciar un proceso de fortalecimiento institucional a través de acciones de involucramiento de la administración municipal en el tema del Desarrollo Económico Local.

La Municipalidad de Riobamba, a través del Departamento de Turismo debe implementar el Servicio de Ventanilla Única de Turismo para la Concesión de la Licencia Única Anual de Funcionamiento; la misma que según lo establecido en el Convenio de Transferencia de Competencia, es el único documento que permite el funcionamiento de los establecimientos turísticos a nivel del Cantón Riobamba.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL

GENERALIDADES DE LA INSTITUCION

1.1.-RESEÑA HISTÓRICA

Junto a la laguna de Colta, fue el lugar escogido por los españoles para la Fundación de la Primera Ciudad, con el nombre de Santiago de Quito el 15 de agosto de 1534. Pocos días después, el 28 de agosto, se decidió la Fundación de otro centro poblado, San Francisco de Quito, que sería trasladado el 6 de diciembre, a la capital del Reino de Quito.

El sitio de Riobamba quedó habitado por pocas personas. En julio de 1575 se volvió a fundar la Aldea o pueblo de San Pedro de Riobamba; y para 1588 se había convertido en Villa del Villar Don Pardo, cabeza de un Corregimiento.

El 19 de Agosto de 1534 se reúne el Primer Cabildo del Ecuador, en el que se realiza el primer empadronamiento, dando como resultado la presencia de 68 vecinos de la ciudad. Este dato histórico es muy relevante por el nacimiento del Primer Cabildo en el país

Durante los siglos que duró el régimen español, el Corregimiento de Riobamba desarrollo la producción agrícola y ganadera, que llevó a la constitución de obrajes o fábricas de tejidos de lana; la consolidación de un ente social ligado a la Iglesia y apegado a los títulos nobiliarios y a los grados militares; el avance cultural, especialmente en el Siglo XVIII permitió la actuación de las figuras más descollantes del pensamiento y de la acción en la Real Audiencia, como Pedro Vicente Maldonado, Juan de Velasco, Magdalena Dávalos, Isabel Gramesón (de Godín).

Este brillante pasado en lo cultural y urbanístico quedó sepultado en el terremoto del 4 de febrero de 1797, que causó la destrucción de la Villa y la muerte de la mitad de sus habitantes. Se resolvió trasladar la Villa a la Llanura de Tapi su conductor principal fue José Antonio Lizarzaburu. El traslado, que se inició el 1 de abril, concluyó a fines de octubre de 1799.

En Riobamba se dieron los hechos de la Independencia entre 1809 y 1812. La proclamación de la Independencia se hizo el 11 de Noviembre de 1820. La emancipación definitiva se consiguió el 21 de Abril de 1822, convocándose a la elección del nuevo Cabildo el 30 de Abril de 1822. Quedando integrado por José Ignacio Lizarzaburu y Melchor Freire, Alcaldes de Primero y Segundo votos; y por los regidores Agustín Velasco, Ramón Puyol y Jiménez, Fernando Cobo, Manuel Velasco y Orozco, Antonio Chiriboga y León, Daniel Salazar.¹

En los Siglos XIX y primeras décadas del XX el Municipio de Riobamba fue copartícipe de las transformaciones que sufrió la República y fue entidad protagónica de los acontecimientos más relevantes de la Colonia y del Ecuador Republicano. El Cabildo Riobambeño con decisión y la presencia política colocaron a Riobamba en el tercer sitio de las ciudades ecuatorianas, superada únicamente por la capital de la República y de Guayaquil puerto principal. En los albores de la Colonia fue la segunda ciudad.

En nuestra ciudad se construyó la primera y única ciudadela, Bellavista (barrio residencial de familias de alta economía) fueron las residencias vacacionales de las más poderosas familias Guayaquileñas.

El comercio entre Guayaquil y Riobamba, tuvo auge gracias al ferrocarril. Familias del viejo mundo instalaron sus almacenes en nuestra ciudad, elevaron el nivel comercial con el apoyo de la municipalidad. La ciudad se levantaba extraordinariamente, consecuencia de ese desarrollo económico, fue el apareamiento de la Sociedad Bancaria de Chimborazo, años más tarde a raíz de la quiebra de dicha entidad, provocó la migración de personas y de familias a otras ciudades e inclusive al extranjero.

Cuatro décadas duró el estancamiento de la ciudad, en la que la mayor parte de las propiedades se puso en venta. A partir de los años 70 Riobamba cobra un nuevo impulso y empieza una nueva etapa de desarrollo con otras características. Aparecen nuevos protagonistas de la vida social. Se promueve un nuevo urbanismo, con el

¹ ORTIZ Carlos Arrellano Dr. 2001 Investigación Histórica de Riobamba- Departamento de Turismo. Pág. 1-3

mejoramiento de calles y aceras, la construcción de edificios, la formación de nuevas urbanizaciones, plazas y mercados.

Según datos de la Revista Municipal, el último Presidente del Concejo es el Ingeniero Bolívar Chiriboga quien construye el Canal de Riego de Riobamba, le sustituye el Sr. Leonardo Dávalos. En torno a los Alcaldes de la segunda mitad del Siglo XX, el primero de este período fue designado el Sr. Gonzalo Dávalos Valdivieso, le sucede a este el Sr. Alcides López, en el año de 1951 le sustituye el Dr. Daniel León Borja quién cuenta con el apoyo del gobierno central. Transcurrida esta etapa ocupa la Alcaldía el Sr. Fausto Cordovéz Chiriboga a quien lo sustituye el Dr. Humberto Gallegos. En año de 1961 ocupa la Alcaldía el Sr. Ing. Bolívar Chiriboga; le sucede el Ing. Abraham Romero (1era Administración) el que termina sus funciones defenestrado por la nefasta dictadura que derrocó al Dr. Carlos Julio Arosemena Monroy.

En la época de la dictadura militar se designa a varios Alcaldes como por ejemplo: Dr. Arnaldo Merino, Dr. Augusto Alzamora, Dr. Juan Vacacela Gallegos, Dr. Raúl Zapater, Sr. Gonzalo Brito, y Dr. Fernando Guerrero (1ra Administración).

Al final de siglo XX, dentro del Período Constitucional, Riobamba inicia una etapa de cambios en su estructura municipal, con alcaldes como: Dr. Edelberto Bonilla, Lic. José Mancero, Arq. Carlos Castro, Ing. Abraham Romero (2da Administración), Dr. Fernando Guerrero (2da Administración), y el Dr. Ángel Yáñez (actual Alcalde).²

1.2.- MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del Cantón Riobamba, mediante la prestación eficiente de servicios municipales, actuando como institución planificadora, reguladora y facilitadora del desarrollo integral, con el valioso aporte de su recurso humano e involucrando a los actores sociales en la gestión municipal

1.3.-VISIÓN

Ser el mejor gobierno local; ejemplo de equidad, honestidad, trabajo y eficiencia; líder

² QUIROLA Sergio Dr. 1992. Riobamba en el Siglo XX . Pág. 54 - 59

del desarrollo integral de la comunidad riobambeña; pionero en la institucionalización de valores; y, generador de condiciones para elevar la competitividad.

1.4.-VALORES CORPORATIVOS

- Responsabilidad
- Iniciativa
- Puntualidad
- Eficiencia
- Eficacia
- Creatividad
- Transparencia
- Perseverancia
- Objetividad
- Trabajo en Equipo
- Honradez
- Tolerancia

1.5.- OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

- Planificar, programar, coordinar, ejecutar y evaluar las actividades municipales tendientes a impulsar el desarrollo físico y económico del cantón y sus áreas urbanas y rurales.
- Procurar el bienestar de la colectividad y contribuir al fin específico mediante el fomento y protección de los intereses locales.
- Empezar en actividades de evaluación a las actividades y tareas cumplidas por los servidores de las diferentes dependencias de la institución en procura del mejoramiento de los servicios demandados por los contribuyentes.
- Ejecutar obras de infraestructura en beneficio de la colectividad especialmente las relacionadas con la dotación del sistema de Agua Potable y Alcantarillado, construcción y mantenimiento de calles, plazas, parques, avenidas y demás espacios públicos.

- Atender a la ciudadanía y parroquias con obras que beneficien en un mejoramiento del nivel de vida con atención especial de aseo público, manejo de los desechos sólidos y mayor capacitación de agua.³

³ ESPOCH, FADE. 2003. Planificación Estratégica del I. Municipio de Riobamba 2004 – 2010. Pág. 8- 10.

1.6.1.- ESTRUCTURA ORGANICA DEL I. MUNICIPIO DE RIOBAMBA.

Toda institución debe contar con jerarquías y atribuciones asignadas a los miembros o componentes de la misma. En consecuencia se puede establecer que la estructura organizativa de una institución es el esquema de jerarquización y división de las funciones. Jerarquizar es establecer líneas de autoridad a través de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada dependencia y empleados.⁴

La I. Municipalidad de Riobamba, cuenta con una estructura la misma que fue aprobada mediante Ordenanza No.- 009-2007 de fecha 19 de junio de 2007. Herramienta que tiene la finalidad de eliminar procedimientos tradicionales.

Para el cumplimiento de sus funciones, atribuciones y responsabilidades, el Municipio de Riobamba estableció los siguientes niveles administrativos:

- Nivel Directivo.
- Nivel Asesor.
- Nivel Operativo.

1.6.1.1.-NIVEL DIRECTIVO.- Está integrado por el Nivel Legislativo y el Nivel Ejecutivo.

El Nivel Legislativo es el órgano de más alto nivel de autoridad y corresponde al I. Concejo Cantonal, mismo que esta integrado por los Concejales. Su conformación está de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 27 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal Codificada, este nivel se encarga de legislar, formular estrategias y establecer objetivos de la institución.

El Nivel Ejecutivo está representado por el Alcalde del cantón; y, es el responsable de dirigir todas las actividades de la Administración Municipal.

1.6.1.2.- NIVEL ASESOR.- Constituye una instancia de consulta en la toma de decisiones, su función se canaliza a través del Alcalde, quien aprueba los planes y programas e informes que presenten las dependencias que conforman este nivel:

⁴ BAÑON, Rafael y CARRILLO Ernesto "La nueva Administración Pública" México - 1997.

- Comisiones Permanentes.
- Comisiones Especiales.
- Consejos Ciudadanos.
- Dirección de Planificación Territorial con sus Departamentos: Gestión Territorial, Bienes Patrimoniales, Avalúos, Catastros y SIG, Planes, Programas y Proyectos.
- Dirección Jurídica.
- Dirección de Auditoría Interna.
- Departamento de Vinculación con la Comunidad.

1.6.1.3.- NIVEL OPERATIVO.- está integrado por las áreas de apoyo administrativo y operativo.

Área de Apoyo Administrativo.- se encarga de la dotación y administración del Talento Humano, Financieros y Tecnológicos de la institución y realiza funciones para el cumplimiento de las actividades municipales:

- **Comité Permanente de Fiestas.**
- **Secretaría de Concejo.**
- **Dirección Administrativa y Recursos Humanos con los Departamentos de:**
 - Recursos Humanos.
 - Capacitación y Desarrollo Institucional.
 - Servicios Generales.
 - Sistemas.
 - Seguridad y Salud Ocupacional.
- **Dirección Financiera integrada por las secciones de:**
 - Presupuesto.
 - Contabilidad.
 - Rentas.
 - Tesorería.
 - Activos fijos.
 - Bodega.
 - Adquisiciones.

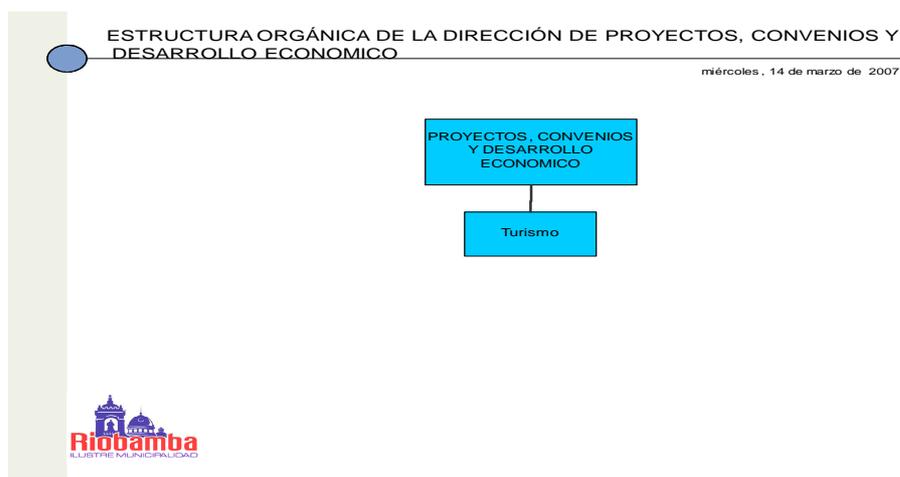
1.6.1.4.- AREA DE APOYO OPERATIVO.- es la encargada de la ejecución de los planes, programas, proyectos y de cumplir los objetivos institucionales.

- **Dirección de Obras Públicas conformada por los Departamentos de:**
 - Fiscalización.
 - Programación y Ejecución.
 - Áreas Verdes y Espacios Saludables.
 - Mantenimiento.
- **Dirección de Higiene, Salubridad y Ambiente, conformada por los Departamentos de:**
 - Gestión Ambiental.
 - Desechos Sólidos.
 - Laboratorio.
 - Camal.
 - Cementerios.
- **Dirección de Educación, Cultura, Recreación y Deportes conformada por los Departamentos de:**
 - Promoción Cultural.
 - Servicios Educativos y Recreacionales.
- **Dirección de Proyectos, Convenios y Desarrollo Económico, conformada por los Departamentos de:**
 - Proyectos y Gestión del Desarrollo.
 - Turismo.
 - Terminales Terrestres.
- **Dirección de Justicia y Vigilancia, integrada por los Departamentos de:**
 - Comisarías Municipales.
 - Policía Municipal y Seguridad Ciudadana.
 - Administración de Mercados

1.7.- FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

GRAFICO No.- 2

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



1.7.1.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE TURISMO.

- Planificar, junto con otras dependencias la infraestructura necesaria para potenciar sitios de atractivo turístico; y programas que garanticen la seguridad del turista en nuestra ciudad.
- Generar alianzas estratégicas que permitan la potenciación del sector en el cantón.
- Coordinar con la Dirección de Educación, Cultura, Recreación y Deportes la realización de actividades culturales, como actividad promotora de turismo.
- Incentivar el turismo en las parroquias rurales del cantón.
- Crear una cultura de respeto y buen trato al turista nacional y extranjero;
- Generar junto con los miembros del sector turístico, indicadores que permitan medir la evolución económica y cualitativa del sector, y que permitan además tomar acciones correctivas;
- Coordinar con las instancias municipales requeridas, acciones que fortalezcan el sector turístico en el cantón.
- Mantener actualizado el catastro del sector.
- Ejecutar las Competencias delegadas por el Gobierno Central a la I. Municipalidad de Riobamba en materia de Turismo.⁵

⁵ Orgánico Estructural de la I. Municipalidad de Riobamba - marzo 2007.

CAPÍTULO II

MARCO SITUACIONAL DE LA INSTITUCION

2.1.- ANÁLISIS INTERNO DE LA SITUACION ACTUAL.

La Municipalidad de Riobamba a partir del año 2001, asumió la Transferencia de Competencias Turísticas de parte del ministerio del ramo. En la actualidad el 80 % de las atribuciones asumidas se han cumplido.

El Departamento de Turismo, es el encargado de otorgar la Licencia Única Anual de Funcionamiento a los establecimientos turísticos y se encuentra ubicado fuera del Edificio Central, lugar donde el Prestador de Servicio Turístico cancela los valores correspondientes a la LUAF,⁶ y además realiza otros trámites. Distancia que ocasiona la indisposición para cumplir con esta obligación. Para la entrega de la Licencia se solicita el pago previo de la Patente Municipal, Predial Urbano, Activos Totales, entre otros conceptos de beneficio municipal.

En el Área de Catastro Turístico se carece de personal técnico capacitado, dando lugar a la deficiencia en la actualización del Catastro Turístico como se evidencia en el “Estudio de Evaluación de la Descripción de la Situación a la Gestión en la Competencia de Turismo a la Municipalidad de Riobamba año 2006”

CUADRO No.- 1

ATRIBUCIONES ENTREGADAS AL MUNICIPIO DE RIOBAMBA

ATRIBUCION	CUMPLIMIENTO
Legislación local de turismo	NO
Actualización Catastro Turístico	NO
Actualización Inventario Turístico	SI
Concesión y Renovación de la LUAF	SI
Conferir Licencias a Operadores Turísticos	SI
Control de calidad de planta turística local	NO
Regulación horario de establecimientos turísticos	SI
Dictar sanciones en coordinación con el Ministerio	SI
Protección y supervisión del Patrimonio Cultural, ambiental y turístico.	SI
Promoción interna del Cantón	SI

Fuente: Entrevista a Jefe de la Unidad de Turismo Municipal.

⁶ De aquí en adelante nos referiremos LUAF, a la Licencia Única Anual de Funcionamiento.

Respecto a la recaudación de la Licencia Anual de Funcionamiento, el mismo estudio determina que existe cartera vencida frente a lo emitido y recaudado, tal como se demuestra a continuación:

CUADRO No.- 2

Valores cobrados por concepto de LUAF en el Cantón Riobamba 2003, 2004 y 2005

Año	Emisiones LUAF	Valor cobrado	Eficiencia en cobro
2003	10.080	7.388	73%
2004	15.894	15.894	100%
2005	18.278	15.658	86%
Eficiencia período			88%

Fuente: Dirección Financiera.

Elaborado por: Arq. Jorge Chancay Técnico del Asociación de Municipalidades del Ecuador-AME-2006.

CUADRO No.- 3

Valores cobrados por concepto de LUAF en el Cantón Riobamba años 2006 y 2007

Año	Emisiones LUAF	Valor cobrado	Eficiencia en cobro
2006	20.159	16.489	81,71%
2007	21.515	17.658	82,01%
Eficiencia período			81.86%

Fuente: Departamento de Turismo.

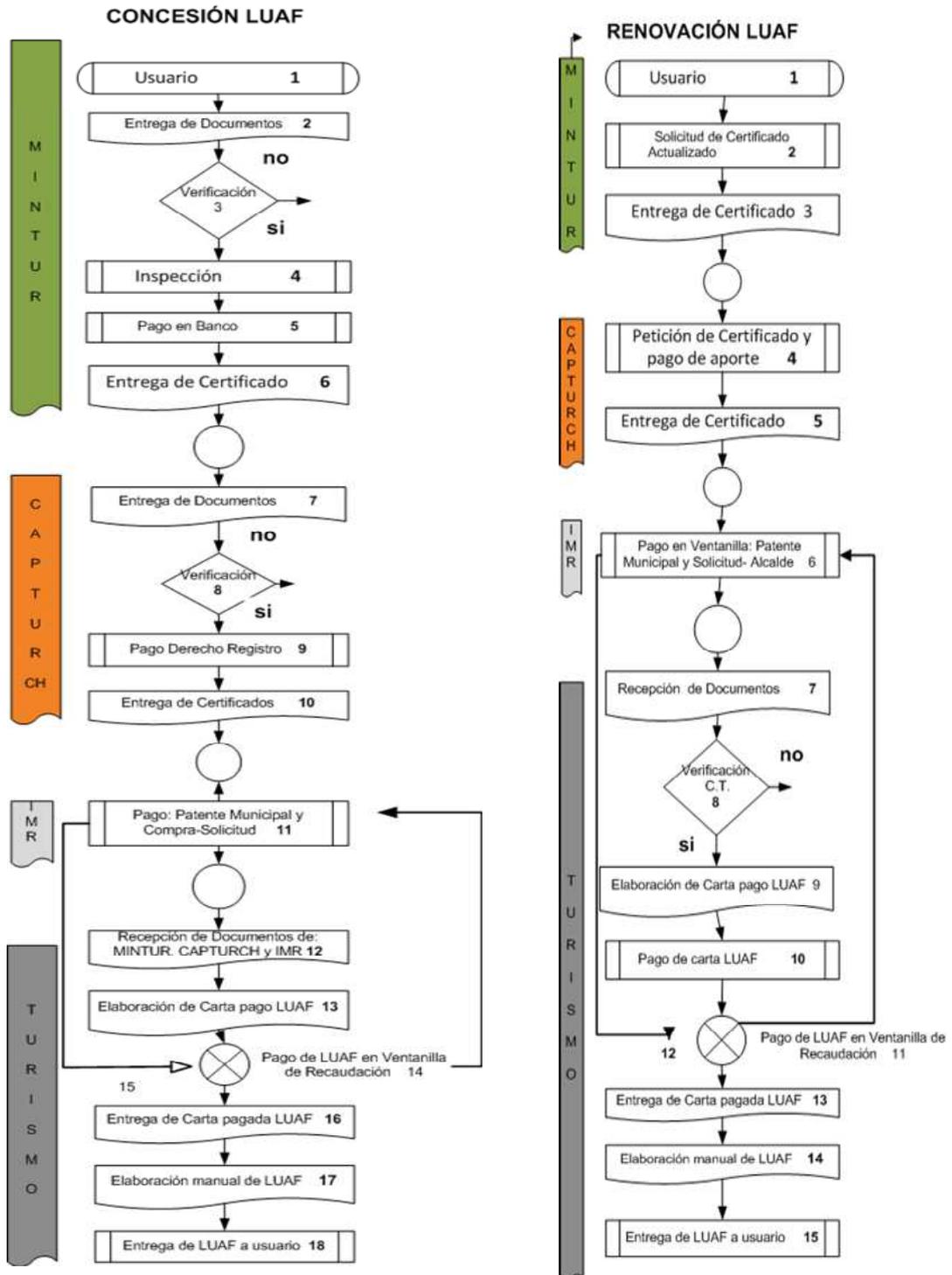
Elaborado por Autores: César Escorza y Willian Gadway.

Por otra parte, el usuario de servicio de la Licencia Única Anual de Funcionamiento tiene que recorrer varias oficinas públicas y privadas para la obtención de las autorizaciones respectivas, que son un requisito previo para la emisión de la LUAF.⁷

⁷Grafico No.- 3 - Flujograma para Concesión y Renovación de la LUAF.

GRAFICO No.- 3

FLUJOGRAMA ACTUAL PARA OBTENER LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO



2.2.- ANÁLISIS EXTERNO DE LA SITUACION ACTUAL.

Si persiste el problema de obtención de la LUAF, el Departamento de Turismo tendrá como resultado que los Prestadores de Servicios Turísticos pierdan interés en cumplir con esta obligación, ocasionando problemas institucionales que se vera reflejado en el presupuesto municipal.

La escasa relación de comunicación entre las dependencias municipales generará mayores deficiencias en el servicio de otorgamiento de la LUAF.

Si continua el personal sin capacitación la prestación del servicio será menos eficiente con consecuencias en la actualización y recaudación del Catastro Turístico.

De no generarse la relación interinstitucional, el Departamento de Turismo y sus áreas a fines Como son: Rentas, Tesorería y Catastro producirán duplicación de esfuerzos en afectación a los intereses de los Prestadores de Servicios Turísticos.

2.3.- FODA

Fortalezas

- Ubicación geográfica.
- Área Municipal Descentralizada (Estructura Orgánico Funcional).
- Personal técnico capacitado.
- Área desconcentrada.
- Ordenanza 015-2001-SC-LÚAF (Tasa para Cobro de Licencia Única Anual de Funcionamiento).
- Convenio Institucional.
- Plan Estratégico Participativo de Turismo del Cantón Riobamba (PEPTR).
- Plan Operativo en el área de turismo.
- Ingreso proveniente de la Concesión y Renovación del Licencia Única Anual de Funcionamiento de los Establecimientos Turísticos (LUAF).
- Presupuesto propio.
- Programa de educación turística.
- Atractivos turísticos.
- Oficina de Información Turística (iTur).

- Participación en eventos y ferias turísticas.
- Inventario y catastro turístico georeferencial.

Debilidades

- Deficiente servicio en los trámites para la obtención de licencia y permiso de funcionamiento.
- Personal técnico sin estabilidad.
- Inseguridad en la Toma de decisiones (Comisión de Turismo).
- Ordenanzas desactualizadas.
- Escaso cumplimiento de normativa.
- Disminución de la capacidad operativa para el cobro de la Licencia.
- Plan Estratégico Participativo de Turismo del Cantón Riobamba (**PEPTR**) parcialmente cumplido.
- Irrespeto al ordenamiento del territorio.
- Insuficiente integración pública, privada y comunitaria.
- Falta de promoción conjunta entre los actores relaciones con el turismo.
- Insuficientes mecanismos de prevención y seguridad para los turistas.
- Escaso manejo ambiental.
- Irreal categorización de los establecimientos turísticos.
- Insuficiente actualización de conocimientos del sector privado turístico.

Oportunidades

- Obtención de capacitación de otros organismos por el Ministerio de Turismo.
- Alianza con la captación internacional de recursos.
- Participación de actores locales en la Planificación Estratégica.
- Incremento de la demanda turística en el cantón.
- Participación de ferias turísticas y eventos internacionales.

Amenazas

- Resistencia para el pago de la Licencia Única Anual de Funcionamiento.
- Aumento de la inseguridad ciudadana.
- Cambio de la normativa del Estado.

- Inestabilidad económica.
- Monopolio del turismo de las principales ciudades.
- Migración a la ciudad (turismo comunitario).
- Pérdida gradual de tradiciones.
- Centralismo de los recursos económicos.
- Presencia de fenómenos naturales (erupción volcán Tungurahua).
- Cambio vertiginoso del uso del suelo.

CUADRO No. 4
ANÁLISIS FODA

INTERNAS EXTERNAS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Convenio de Transferencia de Competencias Turísticas como instrumento que oriente la gestión descentralizada ▪ La planificación como un mecanismo para fortalecer la participación de actores en la gestión turística ▪ Atractivos turísticos a ser promovidos en ferias de turismo. ▪ Facilitación para el trámite de obtención de la LUAF, y mejora de ingresos proveniente de la Concesión y Renovación. ▪ Cooperación internacional para ejecución de Proyectos de mejoramiento urbano (Centro Histórico). ▪ Personal técnico en la Oficina de Información Turística (iTur) para mejorar la demanda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad operativa para el cobro de la LUAF a fin de agilizar los trámites de obtención. ▪ Categorización real de los establecimientos turísticos para mejorar la oferta turística ▪ Descentralización: -Ordenanzas actualizadas, - Capacidad operativa, - Predisposición de pago ▪ Mejoramiento de infraestructura vial y servicios básicos. ▪ Establecer promociones conjuntas entre el sector público y privado para promocionar la ciudad y sus potencialidades turísticas en las ferias. ▪ Respeto al patrimonio mediante políticas de conservación y seguridad.
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer el Área Municipal mejorando los procesos administrativos para aumentar la predisposición de pago de LUAF. ▪ Aprovechar los ingresos provenientes de la (LUAF) para evitar la dependencia de los recursos económicos provenientes del gobierno central. ▪ Aprovechar la ubicación geográfica para la oferta de fenómenos naturales turística (erupción volcán Tungurahua) ▪ Participaciones corporativas en ferias internacionales para promocionar la ciudad, e incidir en monopolio de principales ciudades. ▪ Atractivos turísticos convertidos en producto para mejorar la situación económica del sector. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar el servicio en el trámite para la obtención de LUAF y su recaudación. ▪ Crear mecanismos de seguridad para fomentar el turismo. ▪ Establecer alianzas público privadas para la participación y promoción conjunta en ferias. ▪ Implementación de señalética turística ▪ Centro histórico como alternativa para el desarrollo económico

LINEAS ESTRATEGICAS.

Del análisis de la matriz FODA las líneas, que tienen mayor relevancia están relacionadas con:

- Facilidades para el trámite de la obtención de la LUAF, y mejora de ingresos proveniente de la Concesión y Renovación.
- Fortalecer el Área Municipal mejorando los procesos administrativos para aumentar la predisposición de pago de LUAF.
- Aprovechar los ingresos provenientes de la (LUAF) para evitar la dependencia de los recursos económicos provenientes del gobierno central.
- Capacidad operativa para el cobro de la LUAF a fin de agilizar los trámites de obtención.
- Categorización real de los establecimientos turísticos para mejorar la oferta turística
- Mejorar el servicio en el trámite para la obtención de LUAF y su recaudación.

CAPÍTULO III

MARCO PROPOSITIVO

3.1.- DATOS INFORMATIVOS

Titulo:	Ventanilla Única de Turismo
Institución ejecutora:	I. Municipio de Riobamba.
Beneficiarios:	Prestadores de Servicios Turísticos y la Comunidad.
Ubicación:	Cantón Riobamba
Tiempo estimado para la ejecución:	8 meses
Inicio:	Agosto 2008 Fin: Marzo 2009
Equipo técnico responsable:	Departamento de Turismo
Costo:	\$ 40.000,00

3.2.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Para referirse a la Descentralización del Estado, es indispensable situarse en el ámbito de la centralización dado su carácter ancestral que es consubstancial a la estructura, organización y funcionamiento del Estado hasta la actualidad.

Según Boisier (1989), afirma que en rigor solo debería denominarse descentralización a la transferencia de competencias a organismos públicos con personalidad jurídica, presupuesto propio y normas propias de funcionamiento. Distingue tres formas de descentralización: la funcional, la territorial (ambas hacia autoridades designadas) y la política.

La Descentralización implica una división del poder, entendido este como las atribuciones o competencias a los dominios de acción, como por ejemplo: política económica, bienestar social, educación, salud, tránsito, vialidad, turismo, entre otras. Y las funciones de decidir, ejecutar, asignar recursos y controlar entre el gobierno central y otros niveles de gobierno.⁸

⁸ Curso Taller de Graduación – ESPOCH – AME – Descentralización Ing. Winston Bolaños.

3.2.1.- TRANSFERENCIA DE COMPETENCIA DEL MINISTERIO DE TURISMO A LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA.

La actividad turística puede convertirse en el eje dinamizador de la economía local del cantón Riobamba, en todas las parroquias del cantón es posible encontrar lugares con potencial turístico (cultura, montañas, lagunas, volcanes) que no son explotados en su real dimensión. Actualmente, Riobamba constituye un lugar de paso para los turistas que viajan a otros destinos como Cuenca, Guayaquil o la Amazonía. Esto significa que esta actividad genera pocos ingresos incluso los del Ferrocarril (tramo Riobamba - Nariz del Diablo) que son administrados y aprovechados por operadoras turísticas foráneas.

En el año de de 1998 se crea la Unidad de Turismo del Municipio de Riobamba, con el objetivo de Constituir a Riobamba en un Municipio Turístico y, dentro de este el de Promocionar a Riobamba como Ciudad de Destino. Es una dependencia de carácter eminentemente técnico, y es el ejecutor de la Comisión de Turismo de acuerdo con lo que establece la Ley Orgánica de Régimen Municipal Cap. 2, Art. 15, literal 10 (a): Fomento del Turismo.

El Ministerio de Turismo en el año 2001, determinó que el I. Municipio de Riobamba cumplía con todos requisitos para asumir el Convenio de Transferencia de Competencias, entre ellas la Concesión y Renovación de la Licencia Única Anual de Funcionamiento de los Establecimientos Turísticos del Cantón.

3.3.- JUSTIFICACIÓN.

En base al análisis de la información, se puede manifestar que el problema existente en la aplicación del Convenio de Transferencia de Competencias, se genera en el cobro a la Licencia Única Anual de Funcionamiento. Esta restricción administrativa que se detecta, se debe a la poca predisposición de los Prestadores de Servicios Turísticos para cancelar la Tasa de la LUAF, debido a que esta se realiza en Tesorería Municipal, dependencia que se encuentra ubicada en el Edificio Central que esta distante a las Oficinas del Departamento de Turismo.

La Municipalidad de Riobamba está impulsando cambios estructurales y a la vez incorporando a su planificación la sostenibilidad para el desarrollo económico local. Bajo esta premisa es necesario aprovechar el uso de las tecnologías de información y comunicación para brindar servicios administrativos eficientes y de calidad.

El Departamento de Turismo deberá implementar un nuevo modelo de servicios administrativos, conocido como “Ventanilla Única”, lugar en el cual se brinde, en un solo trámite y por una sola vez, un servicio integral y eficiente a los prestadores de servicios turísticos para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento.

3.4 OBJETIVOS.

3.4.1.- Objetivo General.

- Implantar la Ventanilla Única de Turismo, para ofrecer un eficiente servicio a los prestadores de servicios turísticos y contribuir al desarrollo

3.4.2.- Objetivos Específicos

- Unificar y optimizar los trámites para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento a los prestadores de servicios turísticos en un solo lugar.
- Optimizar el tiempo y el talento humano.
- Fortalecer alianzas públicas y privadas.

3.5.- ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.

Riobamba, al sumir la competencia en turismo inició el proceso de fortalecimiento institucional mediante estrategias que encaminen a solucionar de manera eficaz los problemas estructurales, y la priorización de acciones que tengan relación con el desarrollo local.

La obtención de la LUAF en el Departamento de Turismo, conlleva trasladarse de un lugar a otro. La implementación de la Ventanilla Única contribuirá a realizar una reingeniería de procesos, incorporación de nueva tecnología, capacitación al personal, y la socialización de un servicio ágil a los prestadores turísticos.

Para cumplir con este propósito es necesario obtener el apoyo técnico, político y financiero.

Apoyo Técnico.

- Espacio físico en la Oficina para instalar la Ventanilla Única de Turismo.
- Funcionamiento de los archivos físicos y magnéticos departamentales.
- Adquisición de equipos computacionales para Ventanilla Única de Turismo y dispensadores de turnos.
- Inspector de Establecimientos Turísticos, Recaudador, Técnico de Catastro Turístico.

Apoyo Político

- Convenios Nacionales e Internacionales (AME, Gobiernos Locales y Seccionales, y ONG's).
- Ordenanza de creación de este servicio.⁹
- Reglamento funcional en la que conste las actividades de esta ventanilla.

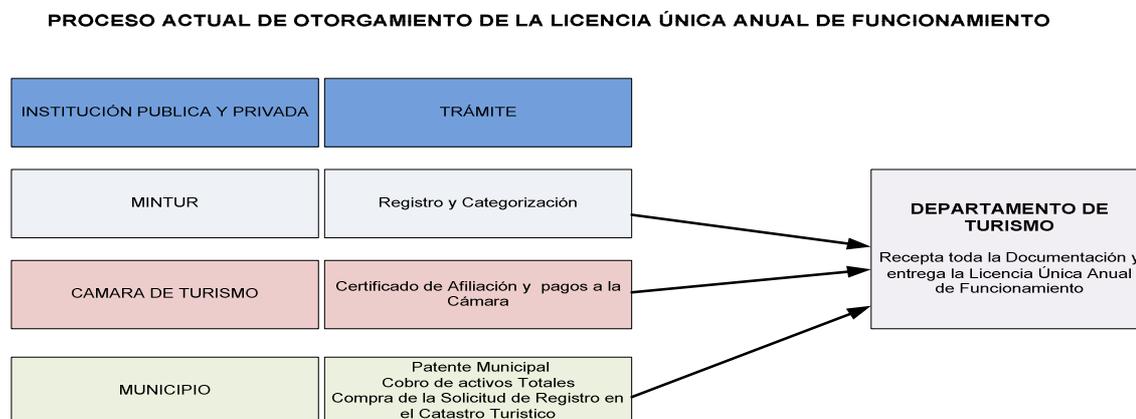
Apoyo Financiero

- Presupuesto del Departamento de Turismo, designando para esta actividad la cantidad de \$ 40.000.00

3.6.- MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.

Actualmente para obtener la LUAF los propietarios de los establecimientos turísticos del cantón Riobamba, deben realizar un proceso engorroso, burocrático, y por separado tal como se demuestra en el gráfico.

GRAFICO No.- 4



⁹ ANEXO No. 14 – Propuesta de Ordenanza de Implementación de Funcionamiento de la Ventanilla Única de Turismo.

3.6.1.- ETAPAS DE LA PROPUESTA.

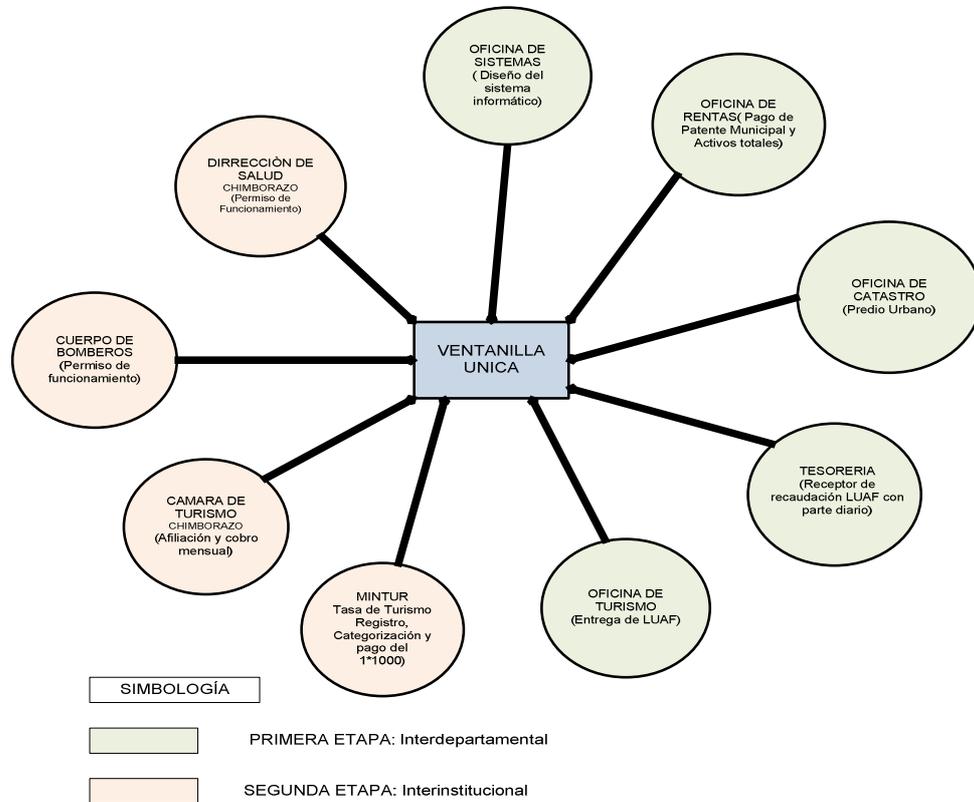
La presente propuesta de servicio municipal se basa en dos etapas:

En la **Primera Etapa** de Implementación, las bases de datos del Catastro Turístico, de Actividades Económicas y de Predio Urbano de los Departamentos de Turismo, Rentas y Catastro Municipal, respectivamente sirven como base para el tratamiento de la información de todo el procedimiento de asignación de la Licencia Única Anual de Funcionamiento que se aplicará desde la Ventanilla Única de Turismo.

En la **Segunda Etapa**, luego de realizar la evaluación correspondiente a la etapa anterior, se integran al proyecto municipal las instituciones públicas y privadas con sus respectivos sistemas de aplicación informático, bases de datos que deberán ser actualizadas, debido a que cada institución posee información diferente de registro y categorización, y que generarán problemas en el control y trámites en general.

GRAFICO No.- 5

VENTANILLA UNICA DE TURISMO
ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN



El proyecto se pondrá en marcha culminando el Octavo mes de la planificación y ejecución de varias actividades. La Primera etapa operativa será interdepartamental, la misma que tendrá un tiempo de aplicación de 5 meses, y se caracterizará por ser un proceso mixto; es decir informático (municipal), y manual (interinstitucional). La Segunda etapa de este proceso, será un trabajo interinstitucional, en el que se aplicará en su totalidad el sistema informático de la Ventanilla Única de Turismo.

3.6.2.- TRAMITES ADMINISTRATIVOS QUE SE UNIFICAN.

El Departamento de Sistemas de la Municipalidad, será el encargado de plantear el nuevo proceso informático para la implementación de la Ventanilla Única de Turismo.

PRIMERA FASE.- Trámites administrativos que se unifican:

- Patente Municipal, Activos Totales.
- Pago Predio Urbano, Tasa de Turismo, Solicitudes de Registro en el Catastro Turístico en el Cantón.
- Licencia Única Anual de Funcionamiento.
- Mas los documentos de las MINTUR, CAPTURCH, CUERPO DE BOMBEROS, DPSCH.

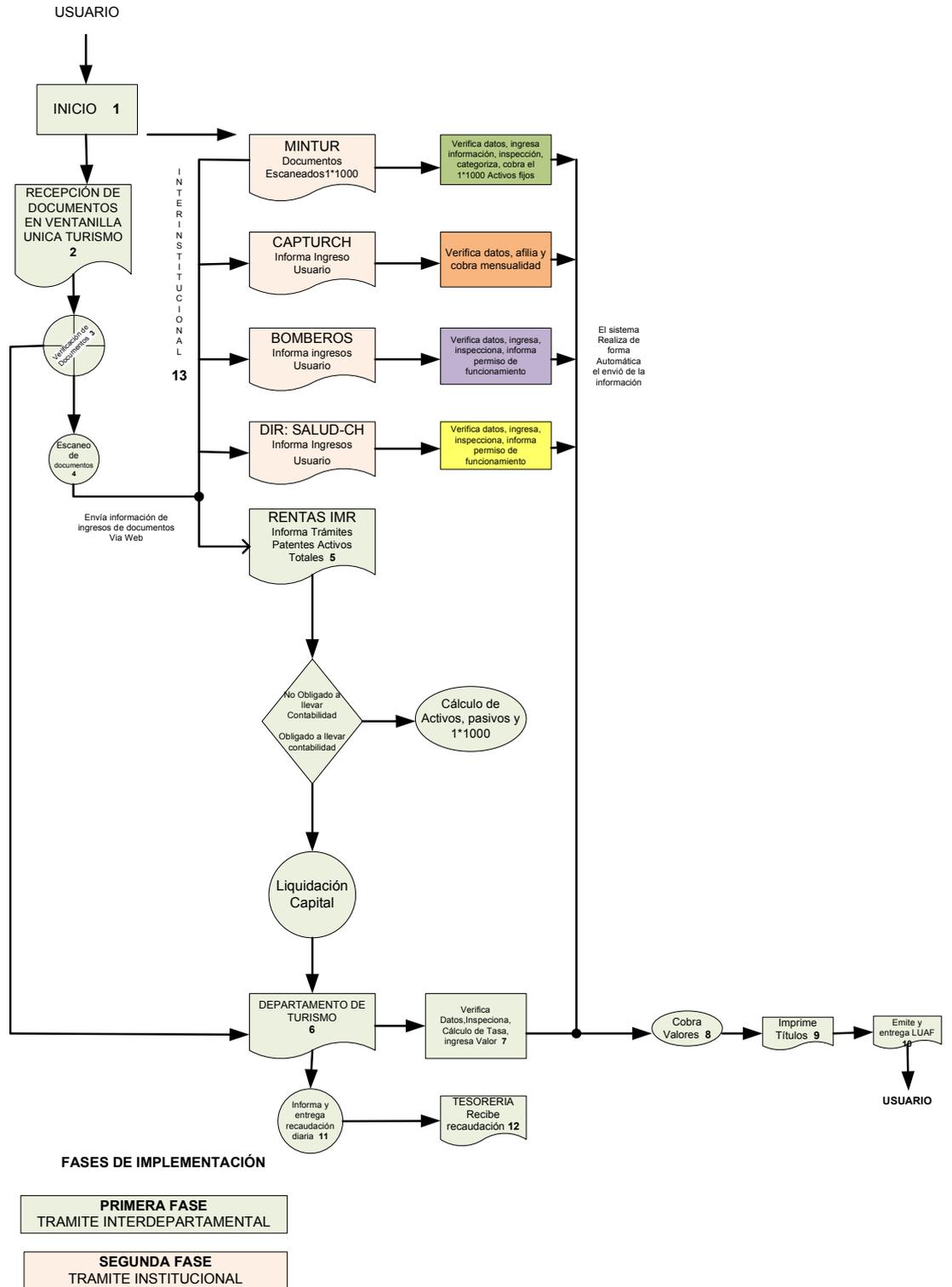
SEGUNDA FASE.- Trámites administrativos que se unifican:

- Registro y Categorización, 1*1000 a los Activos Fijos. MINTUR.
- Afiliación y cobro de aporte mensual de la CAPTURCH.
- Permiso de Funcionamiento - CUERPO DE BOMBEROS.
- Permiso de Funcionamiento – DIRECCION PROVINCIAL SALUD DE CHIMBORAZO.

El funcionamiento de la Ventanilla Única de Turismo se explica en el siguiente flujograma:

GRAFICO No.- 6

FLUJOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y ATENCIÓN EN VENTANILLA ÚNICA DE TURISMO



3.6.3.- PROCESO DE ATENCION DE LA VENTANILLA UNICA DE TURISMO.

El personal responsable de la Ventanilla Única de Turismo realizará las siguientes actividades:

- Ingresar todos los datos del usuario al sistema.
- A través del sistema de información interconectado se envía a cada uno de los departamentos municipales, y a las instituciones intervinientes, respectivamente para que inicien el trámite de Otorgamiento o Renovación de la LUAF.
- Cada Departamento e Institución tiene un tiempo límite en el que realiza los trámites respectivos (inspecciones, registro, categorización, cálculo de impuestos, etc).
- Una vez que cada institución realice los trámites respectivos, ingresa los datos al sistema.
- Cuando todos los requisitos están cumplidos, el sistema de manera automática, emite los Títulos de Crédito y comprobantes de pago en la Ventanilla Única del Turismo.
- El usuario deberá acercarse a la Ventanilla a cancelar los valores generados.
- Una vez cancelados todos los valores adeudados, de manera automática se imprimirá la Licencia Única Anual de Funcionamiento LUAF.
- El usuario recibirá los títulos respectivos y su Licencia.
- Al final del día el responsable de la Ventanilla Única de Turismo, conjuntamente con él o (la) Jefe de Turismo realizarán el parte diario y enviarán a Tesorería Municipal la Recaudación.

3.7. - ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.

La responsabilidad de ejecución de la propuesta está a cargo del o la Jefe de Turismo Municipal, funcionario que deberá cumplir con el perfil y las funciones siguientes:

Perfil:

Ingeniero en: Turismo, Ecoturismo, Administración de Empresas, Gestión en Gobiernos Seccionales, Licenciado(a) en Administración Turística y Hotelera, o a fines.

Funciones:

- Cumplir y hacer cumplir lo que dispone la Ley de Turismo, la Ley Orgánica de Régimen Municipal, las Ordenanzas, Reglamentos, en materia de turismo que se encuentran vigentes.
- Dirigir y planificar la actividad turística en el cantón en materia de investigación, estudios, promoción, capacitación, diseño y gestión de proyectos en atención al público.
- Supervisión e implementación de la Ventanilla Única de Turismo.
- Conocer y resolver sobre planes, programas y proyectos que se refieran a su competencia en el campo turístico.
- Asesorar al nivel directivo de la Municipalidad en el campo turístico.
- Presentar el Plan Operativo Anual, así como los catastros e inventario turístico del cantón ante los organismos competentes.
- Emitir informes en la elaboración de directrices Municipales y planes institucionales en materia turística.
- Controlar que sus subalternos cumplan con las funciones que tiene que realizar cada empleado del Departamento de Turismo (Ventanilla Única de Turismo).
- Calificar las Licencias Únicas Anuales de Funcionamiento para la realización de actividades turísticas.
- Buscar autofinanciamiento para los programas y proyectos de inversión o mejoramiento Turístico en el cantón.
- Todas aquellas que solicite la máxima autoridad y las elabore de acuerdo a su función.

3.8.- PLAN DE MONITOREO.

El Departamento de Turismo será el encargado de realizar el monitoreo y evaluación de las actividades previstas para el desarrollo e implementación y socialización de la Ventanilla Única de Turismo.

Para obtener resultados eficaces y visibles de la propuesta se recomienda realizar las siguientes tareas de monitoreo:

- Reuniones de monitoreo y evaluación mensual.
- Eventos de socialización al inicio de cada una de las fases
- Elaboración y presentación de informes para conocimiento de los actores en forma mensual.
- Establecimiento de contactos a nivel político: Concejo, Alcaldía, Comisión de Turismo.
- Ajustes a la propuesta, producto de la evaluación la misma que se hará por consenso y con la participación de los actores.

CUADRO No. 5

DIRECCION: PROYECTOS
DEPARTAMENTO: TURISMO
PROYECTO: VENTANILLA UNICA DE TURISMO
OBJETIVO: IMPLEMENTAR LA VENTANILLA UNICA DE TURISMO Y UNIFICACION DE TRAMITES PARA OBTENCION DE LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.
POLITICA: SERVICIO DE CALIDAD A LA CIUDADANIA

COMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA								RESULTADO ESPERADO	BENEFICIARIOS	
			Ago 2008	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene 2009	Feb	Mar			
COORDINACIÓN GENERAL	Elaboración de cronograma del proceso para la ejecución de la Ventanilla Única de Turismo.	DPTO. DE TURISMO										Ventanilla Única de Turismo implementada y funcionando en el mes de abril del 2009.	Prestadores de Servicios Turísticos, Dpto. de Turismo.
	Diseño de la línea de base y de los procesos para la obtención de la LUAF	DPTO. DE TURISMO, RENTAS Y SISTEMAS										Proceso en ejecución.	Dpto. de Turismo.
	Identificación de las normas legales	SINDICATURA										Descripción inicial de normas	Dpto. de Turismo.
	Reuniones permanentes con los diversos Departamentos de la Municipalidad	DPTO. TURISMO, SISTEMAS, RECURSOS HUMANOS										Apoyo institucional al proceso de la LUAF: Talento Humano, económico, administrativo.	Municipio de Riobamba
	Reuniones informativas con Sr. Alcalde y la Comisión de Turismo	DPTO. DE TURISMO										Apoyo político al proyecto	Municipio de Riobamba
	Coordinación con instituciones públicas y privadas vinculadas al turismo.	DPTO. DE TURISMO										Inclusión a todas las instituciones relacionadas con la LUAF.	Municipio de Riobamba
	Diseño de herramientas para el proceso	DPTO. TURISMO, SISTEMAS, RENTAS.										Elaboración de formatos y matrices permanentes.	Municipio de Riobamba

	Sistematización del proceso.	SISTEMAS								Automatización del proceso.	Municipio de Riobamba
MARCO JURIDICO	Inventario de la normativa legal y procedimientos referentes a los impuestos de turismo.	SINDICATURA								Descripción de la normativa y procedimiento del turismo.	Municipio de Riobamba
	Elaboración de la Ordenanza de ejecución del nuevo proceso de la LUAF.	SINDICATURA, CONCEJO CANTONAL								Aprobación de la Ordenanza de la LUAF.	Municipio de Riobamba
	Suscripción de Convenios Interinstitucionales	SINDICATURA, DPTO. TURISMO								Suscripción de 4 Convenios Interinstitucionales MINTUR, DPSCH, CAPTURCH, BOMBEROS, ESPOCH	Municipio de Riobamba
ALIANZAS ESTRATEGICAS DEL PROCESO	Relación permanente con las instituciones participantes: MINTUR, CAPTUR, BOMBEROS, DPSCH.	DPTO. DE TURISMO								Involucramiento de las instituciones en la implementación de la Ventanilla Única de Turismo para alcanzar eficiencia en el servicio.	Prestadores de Servicios Turísticos, Municipio de Riobamba.
	Apoyo técnico al Dpto. de Sistemas por parte de la ESPOCH - Escuela de Ing. Informática para implementación de la ventanilla.	DPTO. TURISMO, SISTEMAS, ESPOCH - ESC. DE ING. INFORMATICA.								Operatividad de la Ventanilla Única de Turismo. A través de 10 asistencias técnicas de la ESPOCH.	Municipio de Riobamba
	Desarrollo del Software.	PROVEEDURIA, DPTO. SISTEMAS, ESPOCH - ESC. DE ING. INFORMATICA.								Pruebas del Sistema Operativo de la Ventanilla Única de Turismo.	Municipio de Riobamba
	Adquirir, instalar y puesta en funcionamiento del equipamiento informático	PROVEEDURIA, DPTO. SISTEMAS, ESPOCH - ESC. DE ING. INFORMATICA.								Portal Web de la Ventanilla Única	Municipio de Riobamba

	Revisión y ajuste del Software.	DPTO. TURISMO, SISTEMAS, ESPOCH - ESC. DE ING. INFORMÁTICA.									Aplicación del Software.	Municipio de Riobamba
	Diseño del Modelo de Licencia Única Anual de Funcionamiento.	DPTO. TURISMO Y SISTEMAS.									Impresión de 500 LUAF con codificación.	Municipio de Riobamba
CAPACITACIÓN AL TALENTO HUMANO MUNICIPAL E INSTITUCIONES INVOLUCRADAS EN EL PROCESO.	Capacitación al Talento Humano Municipal e instituciones participantes del proceso Primera y Segunda Etapa.	DPTO. TURISMO, RENTAS, CATASTRO, TESORERÍA, MINTUR, CAPTURCH, BOMBEROS, DPSCH.									100 horas de capacitación para el manejo del Sistema Informático de Ventanilla Única de Turismo, y Simulaciones del funcionamiento.	Personal de los Departamentos Municipales; e instituciones participantes.
	Socialización dirigida a la comunidad (radio, televisión, folletería, trípticos y otros)	DPTO. TURISMO, VINCULACION CON LA COMUNIDAD MM.									Plan de Marketing. Folletos informativos. Centro de información en la Municipalidad comunicando beneficios de Ventanilla Única Turismo a los prestadores de Servicios Turísticos y colectividad.	Prestadores de Servicios Turísticos y comunidad.
	Inauguración oficial del Servicio de Ventanilla Única de Turismo	DPTO. TURISMO, VINCULACION CON LA COMUNIDAD MM.									Entrega al público de la Ventanilla Única de Turismo.	Prestadores de Servicios Turísticos y comunidad. ¹⁰

¹⁰ DEPARTAMENTO DE SISTEMAS IMR. Plan de Monitoreo de la Ventanilla de Atención Ciudadana, febrero 2007.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.- CONCLUSIONES

- En la actual administración existe voluntad política para impulsar nuevos procesos.
- De las Competencias de Turismo transferidas al Municipio de Riobamba, se ha cumplido un 80%.
- Existe escasa predisposición de los Prestadores de Servicios Turísticos para cancelar la Tasa de la LUAF.
- La Municipalidad de Riobamba ha logrado involucrar a la comunidad (instituciones públicas y privadas) en los diferentes proyectos, como lo determina la Ley Orgánica de Régimen Municipal.
- De acuerdo al diagnóstico, identificamos una necesidad real de los prestadores de servicios turísticos.
- Al reformar el Marco Jurídico Institucional, permite unificar eficientes servicios administrativos como es la Ventanilla Única del Turismo.
- Optimización de tiempo y del talento humano a través de alianzas públicas y privadas, entregando un servicio ágil y eficiente.
- Los Convenios y la Coparticipación Interinstitucional permite alcanzar resultados a corto plazo.
- Capacitando al equipo técnico de la Ventanilla Única de Turismo se brindará un servicio eficiente con calidad y calidez.

4.2.- RECOMENDACIONES

- Crear políticas interinstitucionales para promocionar los beneficios de este proyecto.
- Mejorar la capacidad operativa para el cobro de la LUAF a fin de agilizar los trámites de obtención.
- Se garantice estabilidad administrativa al personal técnico - capacitado que atienda la Ventanilla Única de Turismo.
- Se gestione ante organismos nacionales, internacionales e instituciones el apoyo técnico y financiero para garantizar la continuidad del proyecto.
- Concretar en la segunda etapa la participación de las instituciones públicas y privadas que tenga relación con las actividades turísticas.
- Mejorar el marco jurídico de las instituciones involucrada a fin garantizar mayor eficiencia y eficacia del servicio.
- La capacitación al personal de Ventanilla Única de Turismo debe ser permanente.
- Fortalecer los convenios interinstitucionales para la sostenibilidad del proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

1. **BOLAÑOS** Winston, Curso Taller de Graduación Descentralización – ESPOCH – AME- Abril 2008.
2. **CONVENIO TRANSFERENCIA DE COMPETENCIAS**, MINTUR - IMR. Julio 2001.
3. **DEPARTAMENTO DE SISTEMAS IMR**, Plan de Monitoreo de la Ventanilla de Atención Ciudadana, febrero 2007.
4. **ESPOCH**, FADE. 2003. Planificación Estratégica del I. Municipio de Riobamba 2004 – 2010. Pág. 8- 10.
5. **EVALUACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN A LA GESTIÓN** en la Competencia de Turismo a la Municipalidad de Riobamba – AME, 2006.
6. **ORGÁNICO ESTRUCTURAL DE LA I. MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA** - Julio 2007.
7. **ORTIZ** Carlos Arrellano Dr, Investigación Histórica de Riobamba- Departamento de Turismo 2001, Pág. 1-3
8. **PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO CANTONAL DE RIOBAMBA 2020**, febrero 2006.
9. **PLAN ESTRATÉGICO PARTICIPATIVO DE TURISMO DEL CANTÓN RIOBAMBA**, julio 2001.
10. **QUIROLA**, Sergio Dr. 1992. Riobamba en el Siglo XX. Pág. 54 – 59
11. **Otros.**
12. www.ilustremunicipioderiobamba.
13. www.ame.gov.ec
14. www.viveecuador.com
15. www.omt.com.

ANEXOS

- ANEXO 1.-** CONVENIO DE TRANSFERENCIA DE COMPETENCIA,
MINTUR- I. MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA, Julio 2001.
- ANEXO 2.-** LEY DE TURISMO: Art. 10.
- ANEXO 3.-**ORDENANZA No.-015-2001 TASA LICENCIA ANUAL DE
FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS
TURISTICOS, Diciembre 2007.
- ANEXO 4.-** PLAN ESTRATÉGICO PARTICIPATIVO DE TURISMO
DEL CANTÓN RIOBAMBA, julio 2001.
- ANEXO 5.-** CATASTRO TURISTICO DEL CANTON RIOBAMBA, año 2008.
- ANEXO 6.-** SOLICITUD DE REGISTRO EN CATASTRO MUNICIPAL.
- ANEXO 7.-** PATENTE MUNICIPAL.
- ANEXO 8.-** REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTE.
- ANEXO 9.-** PAGO PREDIO URBANO.
- ANEXO 10.-** CERTIFICADO AFILIACION CAMARA DE TURISMO.
- ANEXO 11.-** CERTIFICADO DE CATEGORIZACION – MINTUR.
- ANEXO 12.-** CARTA DE PAGO DE LA TASA LUAF.
- ANEXO 13.-** LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO CANTON
RIOBAMBA.
- ANEXO 14.-** PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE FUNCIONAMIENTO
DE LA VENTANILLA UNICA DE TURISMO.