

COMITÉ ECUATORIANO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TERRITORIAL - CEDET



PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE VENTANILLAS UNICAS DE TURISMO EN VARIAS CIUDADES DEL ECUADOR

Consultoría desarrollada por: José Naranjo

*La elaboración de esta propuesta contó con el apoyo
del Proyecto Red Productiva de la Agencia de
Cooperación Internacional de los Estados
Unidos (USAID), a través de su
componente de apoyo al CEDET y ADET del Ecuador*

QUITO, JULIO 2010

1. DATOS GENERALES DEL PROYECTO

1.1 Nombre del Proyecto

**PROPUESTA PARA LA CREACION DE VENTANILLAS UNICAS DE
TURISMO EN VARIAS CIUDADES DEL ECUADOR**

1.2 Entidad Ejecutora

MINISTERIO DE TURISMO DE ECUADOR

1.3 Cobertura y Localización

VARIAS CIUDADES ECUATORIANAS

1.4 Monto

USD 100.000,00 POR CIUDAD

1.5 Plazo de Ejecución

MARZO 2010 – DICIEMBRE 2010

1.6 Sector y tipo del proyecto

TURISMO

2. DIAGNÓSTICO Y PROBLEMA

2.1 Descripción de la situación actual del área de intervención del proyecto

Los empresarios del sector turístico deben realizar año a año, un trámite para conseguir la Licencia Única Anual de Funcionamiento, documento necesario para de manera legal poder realizar sus actividades empresariales.

Algunos de los principales problemas que enfrentan los empresarios para el registro y formalización de sus negocios son los siguientes:

1. La ausencia de una ventanilla única en la cual pueda realizar todos sus trámites.
2. La necesidad de cumplir con numerosos formularios, muchos de ellos con información duplicada.
3. La ausencia de coordinación y de intercambio de información entre las instituciones públicas.
4. La ausencia de sistemas de información modernos en casi todas las instituciones.
5. La necesidad de acudir a diferentes lugares para pagar distintas tarifas.
6. La ausencia de plazos de cumplimiento para la aprobación de solicitudes, dejándolos a discreción del funcionario.

Este proceso tan difícil ha dado lugar a muchos actos de corrupción por parte de personas que han aprovechado para cometer abusos en contra de los desesperados empresarios cuando estos buscan conseguir de cualquier manera el cumplimiento de este requisito.

No existe decisión política desde el sector público para innovar los sistemas de tramitación en las instituciones involucradas.

No se han hecho propuestas desde el sector privado que permitan mejorar la relación entre este y las instituciones del sector público.

Estos inconvenientes planteados han desmotivado a nuevos inversionistas para el sector turístico ya que siendo tan complicado el proceso para la consecución de una licencia de funcionamiento prefieren realizar su inversión en otra actividad económica.

Cuando el empresario se encuentra con el problema de la complicada tramitología para la obtención de la LUAF, este prefiere ignorar el proceso y toma la decisión de actuar de manera informal.

2.2 Identificación, descripción y diagnóstico del problema

Para la obtención de la LUAF- licencia única anual de funcionamiento – documento necesario para el funcionamiento de una empresa de servicios turísticos, quienes deben cumplir este requisito, deben pasar por una serie de inconvenientes, producidos especialmente por una mala información, mala atención de quienes atienden en las diferentes oficinas donde deben cumplir con cada trámite.

El tiempo que deben emplear para la obtención de este requisito se convierte en uno de los más terribles inconvenientes ya que el empresario cuando se ve envuelto en este engorroso trámite, muchas veces deja de lado este requisito y como hemos dicho, deja su cumplimiento e inicia su actividad de manera ilegal.

Otro de los problemas que encuentra a su paso es la corrupción que se hace presente cuando ciudadanos, especialmente funcionarios de entidades públicas que se aprovechan de la necesidad que tienen los empresarios y cobran por realizar con más agilidad el trámite. Las actividades de control, registro y categorización se demoran más de lo racional y esto complica aún más el trámite para la obtención de la LUAF.

2.3 Línea Base del Proyecto

Para la elaboración de la línea base del presente proyecto se han cumplido las siguientes actividades.

Revisión de trámites en varias ciudades de Ecuador a fin de conocer cuál es el proceso de que deben seguir los empresarios a la hora de registrar y conseguir la LUAF.

Revisión de experiencias en las ciudades de Ibarra, Quito, Otavalo y Cuenca.

Revisión de documentación sobre la materia, informe de la AME, ordenanzas municipales, entrevistas con actores claves de la actividad en las diferentes ciudades estudiadas.

LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO (LUAF): EMISIÓN DE VALORES Y RECAUDACIÓN EFECTIVA (ESTUDIO REALIZADO POR LA AME EN AL AÑO 2003 A 2005)

Entre las atribuciones que se transfieren con la firma del convenio de transferencia de la competencia de turismo se tiene: “Transferir las atribuciones y funciones relacionadas con el otorgamiento de la Licencia Anual de Funcionamiento de los establecimientos turísticos (LUAF)...”

En muchos de los cantones el LUAF es el único ingreso que perciben los departamentos encargados del desarrollo turístico. A pesar de que el cobro del LUAF es fundamental para enfrentar el proceso de descentralización, éste no se realiza en todos los cantones. De los municipios visitados el 23,7% de éstos no realiza el cobro, siendo más frecuente esta situación en los municipios del oriente (44,4%).

		Cobra LUAF?		
		No	Si	Total
Región a la que pertenece el Municipio	Sierra	6	20	26
		23,1%	76,9%	100,0%
	Costa	3	18	21
		14,3%	85,7%	100,0%
	Oriente	4	5	9
		44,4%	55,6%	100,0%
	Galápagos	1	2	3
		33,3%	66,7%	100,0%
Total		14	45	59
		23,7%	76,3%	100,0%

Fuente: Entrevista Funcionarios UTM's
Elaboración: J. Monsalve. Consultor AME

La mayoría de municipios cobran la LUAF a partir del año 2003, con ciertas excepciones como Atacames, Cañar, Cuenca, Loja, Riobamba, Santa Elena y Guayaquil, que lo hacen a partir del 2002

El valor recaudado durante el período de estudio es de **3'618.308,24** dólares.

La recaudación en los municipios de la sierra, representan el 61% del total recaudado, y la recaudación del Municipio de Quito es el 74,55% de lo recaudado en la región. Realizando el mismo análisis para los municipios de la costa, se tiene que la recaudación de la LUAF en la región representa el 33% del total, y lo recaudado en el Municipio de Guayaquil representa al 56% del agregado regional. Entre los municipios del oriente y de la región insular, su recaudación representa el 6% de la recaudación nacional, y el 74% proviene del Municipio de Santa Cruz.

Valores cobrados por concepto de LUAF por región geográfica: 2003 - 2005

Región a la que pertenece el Municipio	Cantidad cobrada del LUAF en el 2003	Cantidad cobrada del LUAF en el 2004	Cantidad cobrada del LUAF en el 2005
Sierra	816.160,18	683.266,65	707.813,30
Costa	397.844,14	390.414,35	395.130,25
Oriente	5.941,05	22.561,96	20.672,03
Galápagos	61.672,29	52.831,24	64.000,74
Total	1.281.617,66	1.149.074,20	1.187.616,32

Fuente: Cédulas Presupuestarias de Ingresos y Entrevista encargados de las UTM'S
Elaboración: J. Monsalve. Consultor AME

Los valores señalados en el cuadro anterior son las recaudaciones efectivas del LUAF, pero estos valores rara vez son los esperados. Los valores estimados de LUAF se indican en el siguiente cuadro:

Región a la que pertenece el Municipio	Emisiones LUAF 2003	Emisiones LUAF 2004	Emisiones LUAF 2005
Sierra	841.526,08	789.973,75	831.590,24
Costa	540.106,20	477.046,73	494.199,65
Oriente	12.000,00	27.384,05	23.068,11
Galápagos	76.312,14	62.022,98	77.050,11
Total	1.469.944,42	1.356.427,51	1.425.908,11

Fuente: Cédulas Presupuestarias de Ingresos y Entrevista encargados de las UTM'S
Elaboración: J. Monsalve. Consultor AME

Al igual que los valores recaudados por concepto de LUAF, los valores esperados se mantienen constantes en el tiempo. Las variaciones que se producen no son por el cambio del valor de la licencia, si no por variaciones en el catastro turístico y por cambios en la categorización de los establecimientos turísticos.

En lo que respecta a los municipios descentralizados, no tienen la competencia para cobrar la licencia de funcionamiento a los prestadores de servicios turísticos, por lo tanto esta es una atribución que le corresponde al Ministerio de Turismo que no la realiza en la actualidad.

INDICADOR DE EFICIENCIA: RECAUDACIÓN EFECTIVA / VALORES EMITIDOS

La relación entre los valores cobrados y los valores emitidos del LUAF, da como resultado un indicador de la eficiencia del cobro de esta licencia.

Región a la que pertenece el Municipio	Eficiencia cobro LUAF 2003	Eficiencia cobro LUAF 2004	Eficiencia cobro LUAF 2005	Eficiencia cobro LUAF período 2003-2005
Sierra	,83	,81	,80	,81
Costa	,70	,72	,66	,69
Oriente	,50	,91	,90	,77
Galápagos	,54	,61	,90	,70
Total	,74	,77	,75	,75

Durante el período de estudio los municipios de la sierra presentan una mayor eficacia en el cobro del LUAF (81%), este hecho no es sorprendente por la mayor cultura tributaria que existe en la región. Los municipios de la costa son los que presentan la tasa de eficiencia más baja de las regiones, 69%. Las tasas de eficiencia anual se han mantenido constantes para los municipios de la sierra y de la costa. En cambio en el oriente la tasa de eficiencia ha aumentado considerablemente, siendo en el año 2003 igual a 50% y para el año 2005 ésta aumenta a 90%.

No existe al momento un estudio adicional al sobre este tema pero de conformidad con información recibida por parte de los mismos actores consultados por la AME en el caso presentado, la situación se mantiene.

Como se puede observar de los datos tomados de este estudio, el cobro de la LUAF es muy importante y se podría convertir de hacer realidad la

implementación de ventanillas únicas de turismo, en una importante fuente de ingresos de dinero para todos los actores tanto del sector público como privado lo que les permitirá desarrollar su planificación de manera adecuada.

Para el Ministerio de Turismo, este será un importante logro al ser el facilitador de procesos para mejorar el servicio hacia la comunidad.

2.4 Análisis de Oferta y Demanda

Por la experiencia llevada a cabo en la Municipalidad de Ibarra, la gran mayoría de las instituciones municipales con las que se ha compartido la experiencia han demostrado su interés para la aplicación en su institución de proyectos de facilitación como el presente.

Existen en el Ecuador cerca de 74 Municipios a los que se ha transferido la competencia para el cobro de la LUAF pero son muy pocas las experiencias en donde se realiza de manera adecuada el trabajo de cumplimiento de esta competencia, a saber, Ibarra, Cuenca, Quito, Otavalo, es decir, se puede implementar en prácticamente todas las ciudades del Ecuador, la propuesta sería - de acuerdo a trabajo de campo realizado durante el estudio de la presente propuesta - implementar ventanillas en ciudades como Ambato, Esmeraldas, Manta, Tulcán, Portoviejo, Cotopaxi, y otras en las que el Ministerio tenga interés.

2.5. Identificación y Caracterización de la población objetivo

La creación de un sistema de ventanillas únicas para el sector turístico permitirá una serie de beneficios a todos y cada uno de los actores del sector turístico:

EMPRESARIOS.- Son muchos los empresarios que están involucrados dentro de lo que se conoce como actividad turística, Hoteleros, Agentes de Viajes y

Turismo, Restaurantes, Bares, Casinos, etc., etc., todos estos clasificados y categorizados de acuerdo a la Ley de turismo vigente.

Con la implementación de las Ventanillas Únicas de Turismo en 6 cantones del país – en la primera etapa – , se beneficiarán de manera especial ya que en la actualidad por lo tortuoso del trámite en muchos casos se mantienen en la informalidad o prefieren hacer un registro en las intendencias de policía incumpliendo de esta manera lo que manifiesta la ley de Turismo vigente en donde se señala que el Ministerio de Turismo es el único responsable de categorizar y clasificar a los establecimientos de servicios turísticos.

Los empresarios serán los principales beneficiarios de un servicio como el planteado en el presente proyecto ya que verán plasmado uno de sus mas ansiados propósitos, el de hacer sus trámites de manera ágil, centralizada y con una atención de calidad por parte de los involucrados en el trámite de la obtención de la LUAF.

CAMARAS DE TURISMO.- Estas organizaciones del sector privado podrán a través de convenios con los otros actores de este proceso, ofrecer a sus socios un respaldo para la obtención de la Licencia única de funcionamiento. Cuando el socio de una Cámara de Turismo ve este respaldo para su gestión empresarial seguirá respaldando a su organización y cumplirá con los compromisos sociales y la organización podrá seguir funcionando y cumpliendo con los cometidos de apoyo gremial. Al recibir el pago de cuotas por inscripción y aportes mensuales hasta el mes de marzo, estas instituciones podrán contar con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus POA.

MINISTERIO DE TURISMO.- El Ministerio de turismo mantendrá como le corresponde el control adecuado de la actividad turística y se convertirá en el facilitador que el empresario necesita para el correcto funcionamiento de su actividad, respaldará a las otras instituciones o actores involucrados.

MUNICIPIO.- Esta institución podrá asumir el reto que como gobierno local le corresponde para la construcción de proyectos de interés colectivo que respondan a la satisfacción integral de las necesidades de sus ciudadanos. Con el puntual cumplimiento de los trámites por parte de los empresarios en la obtención de la LUAF recibirá los ingresos necesarios para cumplir con los proyectos de apoyo al desarrollo del turismo en su localidad.

Todos los estamentos internos de la municipalidad tendrán correctamente catastrados los prestadores de servicios turísticos y podrá cumplir con los temas relacionados en la planificación de sus departamentos.

OTRAS INSTITUCIONES INVOLUCRADAS.- Podrían estar involucradas de demostrar interés y decisión política instituciones del sector público como el Ministerio de Salud, Ministerio del ambiente, Ministerio de Gobierno a través de las Intendencias de Policía que intervienen en la entrega de “permisos” y que complican aún más el problema para el funcionamiento formal de las empresas del sector turismo ya que en muchos casos se manifiesta que estos permisos son los únicos con los que se debe contar para el funcionamiento, contrariando lo que dice la ley de turismo.

3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

3.1 Objetivo general y objetivos específicos

a. GENERAL propósito marco lógico

Lograr que las instituciones públicas y privadas mantengan un importante nivel de coordinación e intercambio de información necesaria para atender los trámites de LUAF a los empresarios turísticos

b. ESPECIFICOS

- Implementar en 6 municipalidades a elegir una ventanilla única de turismo para trámites de la LUAF
- Desarrollar un sistema informático para el trámite de la LUAF
- Capacitar al personal asignado por las municipalidades las cámaras de turismo y otras instituciones para atender en el trámite de la LUAF de manera coordinada.

3.2 Indicadores de resultado

DESCRIPCIÓN

El Proyecto “ Ventanilla Única de Turismo” desarrollará e implementará un sistema en internet que permita el procesamiento centralizado y estandarizado de los trámites que los empresarios del sector de servicios turísticos y emprendedores turísticos deben realizar para la obtención de la LUAF – Licencia Única Anual de Funcionamiento - .

Esta solución informática permitirá de manera inicial los siguientes trámites:

1. Obtención de Patente municipal
2. Renovación de Patente municipal
3. Obtención de permiso ambiental
4. Renovación de permiso ambiental
5. Obtención de permiso de uso de suelo
6. Otorgamiento de la LUAF
7. Obtención de permiso de bomberos
8. Renovación de permiso de bomberos
9. Obtención de permiso sanitario
10. Renovación de permiso sanitario
11. Pago del 1 x 1000 de los activos fijos
12. Pago por afiliación a la Cámara de Turismo cantonal o provincial

Este proyecto sin lugar a dudas dará valor agregado a los servicios de trámites que se prestan en las instituciones municipales, mejorará sus áreas de atención al público y lo más importante permitirá racionalizar los recursos técnicos y humanos así como las iniciativas de integración con otros servicios públicos. En este proyecto se involucra a instituciones tanto del sector público como privado fuera de la municipalidad, esto le da a la municipalidad donde se desarrollará el proyecto un valor realmente importante como dinamizador de acciones en beneficio de los empresarios e inversores en el área de turismo.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

GENERAL

Lograr que 6 municipalidades ecuatorianas, presten servicios digitales para la obtención de la LUAF – Licencia Única Anual de Funcionamiento – para empresas de servicios turísticos y emprendedores turísticos con el soporte de una plataforma internet.

ESPECIFICOS

- ✚ Desarrollar un sistema informático a través del internet que permita la automatización de los trámites para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento para servicios turísticos.

- ✚ Preparar a las municipalidades ecuatorianas para que adopten la solución informática para trámites de la LUAF.

- ✚ Operar el sistema informático de este proyecto de acuerdo a estándares de eficiencia y calidad de servicio que garanticen la interacción confiable entre las instituciones de la municipalidad, otras instituciones del sector público, cámaras de turismo y empresarios usuarios del sistema.

- ✚ Desarrollar una campaña de difusión de los servicios de la ventanilla única de turismo.
- ✚ Fomentar la adhesión de otras municipalidades al presente proyecto.

ETAPAS DEL PROYECTO

El proyecto “Ventanilla Única de Turismo” será ejecutado por el Ministerio de Turismo en coordinación con las Municipalidades escogidas, las Cámaras de Turismo de cada cantón y se implementará en dos etapas:

Durante la primera etapa se desarrollará y operará el sistema informático que permita centralizar los trámites propuestos en las municipalidades escogidas y será administrado por las direcciones de turismo en cada municipalidad.

Esta etapa será establecida con carácter de piloto en 6 municipios durante el año 2010.

En una segunda etapa y considerando los resultados de la primera, se ampliará a los municipios que demuestren su interés por participar de manera activa de este proyecto.

FINANCIAMIENTO

El proyecto cuenta con las siguientes fuentes de financiamiento:

Presupuesto del Ministerio de Turismo para el desarrollo del sistema informático el mismo que será trabajado en coordinación con los respectivos departamentos de sistemas de cada municipalidad. Se plantea esta coordinación ya que cada municipalidad dispone de sistemas diferentes para

su respectiva administración, no se puede aplicar un solo sistema a menos que se tuvieran similares sistemas informáticos.

El Ministerio dispondrá además de presupuesto para la capacitación del personal que atenderá en la ventanilla única de turismo.

El Ministerio dispondrá de presupuesto para la promoción a nivel local y nacional del proyecto de Ventanilla Única de turismo.

Presupuesto de cada municipalidad la misma que pondrá a disposición del proyecto a personal de sus respectivos departamentos informáticos, equipos y mobiliario para el funcionamiento de la Ventanilla Única y el espacio físico para atención al público.

Presupuesto de las respectivas Cámaras de Turismo provincial o cantonal para la implementación de equipo y mobiliario a más del personal necesario para el funcionamiento de la solución informática.

COMPONENTES

La ventanilla durante la primera etapa del proyecto tendrá los siguientes componentes:

APLICACIÓN WEB

Comprende el análisis, diseño, construcción e implementación de la aplicación informática que a través del internet permitirá procesar y automatizar los trámites en cada municipalidad.

PLATAFORMA DE SOPORTE:

Contratación de los servicios de hosting y operación de la aplicación informática.

PROGRAMA DE CAPACITACION

Se desarrollará un programa de capacitación para el uso de la ventanilla única de turismo para los operadores de dicho servicio en cada una de las municipalidades, cursos de capacitación y manuales de uso del servicio descargables desde las diferentes páginas web de las municipalidades en donde se aplique el proyecto para los usuarios del sistema.

SERVICIO DE AYUDA

Se creará un servicio de ayuda en línea para resolver inquietudes que se presenten a los usuarios de cara a que puedan realizar el trámite respectivo de manera satisfactoria.

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

Desarrollo de un sistema de información que permita a las instituciones participantes del proyecto monitorear el avance del mismo y sobre todo la satisfacción del usuario del servicio.

CAMPAÑA DE PUBLICIDAD

Difusión de la Ventanilla Única de Turismo con la finalidad de posicionarla en la ciudadanía y el sector empresarial como una alternativa efectiva para la realización del trámite para la obtención de la LUAF

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE LAS MUNICIPALIDADES EN DONDE SE APLICARÁ EL PROYECTO DE VENTANILLA UNICA DE TURISMO

Para la selección de los municipios participantes del proyecto se tomarán los siguientes criterios:

- Número de transacciones de los trámites considerados
- Nivel de desarrollo en el uso de la tecnología informática
- Montos de recaudación
- Población
- Voluntad política

BENEFICIOS DEL PROYECTO

Varios de los trámites que se han seleccionado para automatizar en este proyecto son considerados como complejos, su resolución involucra la participación de distintas unidades administrativas dentro de la municipalidad y de otros servicios públicos, esto obliga a los empresarios a realizar largos y tediosos trámites para la obtención de su LUAF – aparte de la exposición de actos de corrupción como tramitadores o cobros indebidos - .

Para resolver esta situación, la Ventanilla única de turismo tendrá la capacidad de comunicarse y operar con los sistemas de los distintos organismos públicos

para intercambiar información de manera segura y rápida, sin necesidad de que sean las personas las que deban realizar estos procesos.

Reducción de tiempos y costos para los empresarios al efectuar un trámite.

La capacidad de integrar la Ventanilla Única de Turismo a las bases de datos e información de otros servicios públicos, permitirá que la resolución de trámites se realice de manera más expedita y con mayor economía para las personas que lo soliciten.

Los empresarios usuarios del sistema cumplirán con sus trámites dentro de los plazos establecidos en las diferentes ordenanzas.

Se podrá contar con empresas funcionando de manera formal y cumpliendo con la ley.

3.3 Matriz de Marco Lógico

Jerarquía de objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
FIN Los empresarios de 6 cantones obtienen su LUAF en un solo sitio de manera ordenada, ágil y eficiente	Todos los empresarios turísticos se encuentran satisfechos porque obtienen su LUAF en un solo sitio de manera ágil y eficiente.	Encuestas, entrevistas de satisfacción a los empresarios.	Las instituciones involucradas brindan un apoyo económico y político al proyecto
PROPÓSITO Las instituciones públicas y privadas mantienen un importante nivel de coordinación e intercambio de información necesaria para atender los trámites de LUAF a los empresarios turísticos	6 municipalidades, 6 Cámaras de turismo y 1 Ministerio, mantienen permanentemente altos niveles de coordinación para facilitar los trámites de legalización de las empresas turísticas.	Catastros turísticos unificados, sistemas informáticos en línea funcionando, documentos únicos para el trámite de la LUAF, inspecciones conjuntas.	Los encargados de cada ventanilla se comprometen a mantener el nivel necesario de coordinación con las instituciones involucradas para la ágil atención a los usuarios del sistema de ventanilla única de turismo
Resultado 1 En cada una de las 6 municipalidades existe una ventanilla única de turismo para trámites de la LUAF	A finales del 2010, 6 municipalidades ecuatorianas disponen de sendas Ventanilla únicas de turismo para atención ágil y eficiente a los empresarios turísticos en el trámite de la LUAF.	Planos, fotografías e Informes de cumplimiento por parte de las instituciones públicas y privadas involucradas en el proyecto.	Las instituciones públicas y privadas mantienen el compromiso y política de trabajar de manera coordinada, ágil y con calidad para la facilitación de trámites a los empresarios turísticos en los 6 cantones.
2 Los 6 municipios han desarrollado un sistema informático para el trámite de la LUAF	Software informático funcionando eficientemente en las 6 municipalidades.	Informe técnico de los departamentos de sistemas de cada municipalidad.	Existe personal técnico altamente capacitado en el área informática que puede desarrollar software.
2 El personal asignado por las municipalidades las cámaras de turismo y otras instituciones están capacitados para atender en el trámite de la LUAF de	El personal atiende, permanentemente, a todos los usuarios de la VUT de manera profesional.	Encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de la VUT	Existen profesionales capaces de capacitar y motivar a personal para atención al público.

manera coordinada.			
ACTIVIDADES	RESUMEN DE PRESUPUESTO		
1.1. Disposición de un espacio para oficinas para funcionamiento de la Ventanilla única de Turismo	Trabajos de adecuación de oficinas para funcionamiento de la VUT USD 5.000,00 c/u	- Contratos	La municipalidad apoya de manera decidida el funcionamiento de la ventanilla
1.2. Las 6 oficinas de Ventanilla Única de Turismo cuentan con todo el equipamiento informático y mobiliario necesario para su funcionamiento	Compra de equipos informáticos y mobiliario para cada oficina USD 10.000,00 c/u	- Contratos	Las asignaciones presupuestarias llegan de acuerdo al cronograma del proyecto.
1.3. Las 6 municipalidades cuentan con un plan de socialización para la obtención de la LUAF por parte de los empresarios turísticos	Diseño de un plan de socialización para el uso de la VUT para las 6 ciudades. USD 5.000,00 c/ ciudad	- Contratos	Se tiene el apoyo del departamento de comunicación de los diferentes municipios para la socialización del proyecto VUT.
2.1. Las 6 municipalidades cuentan con sistema web para trámites.	Diseño de la plataforma web para el trámite de la LUAF USD 5.000,00	- Contratos	El departamento de sistemas mantiene en perfecto funcionamiento la plataforma
2.2. Las 6 municipalidades cuentan con software especial para trámites de la LUAF	Desarrollo de software en cada municipio para el trámite de la LUAF USD 12.000,00	- Contratos	El departamento de sistemas mantiene en perfecto funcionamiento el software.
2.3. Las 6 municipalidades cuentan con hosting para el alojamiento de la página web de trámites de la LUAF.	Contratación del hosting USD 500.00	- Contratos	En el país existen empresas que prestan el servicio de hostig.
3.1. Las municipalidades cuentan con personal capacitado en desarrollos informáticos para atender a los empresarios.	Tres seminarios de 30 horas con profesores especializados USD 3.000,00 en cada ciudad	- Contratos	En la región se cuenta con profesionales para desarrollar la capacitación
3.2. Las municipalidades disponen de personal capacitado para atención al público.	Tres seminarios de 30 horas con profesores especializados USD 3.000,00 en cada ciudad	- Contratos	En la región se cuenta con profesionales para desarrollar la capacitación

4. VIABILIDAD Y PLAN DE SOSTENIBILIDAD

4.1 Viabilidad técnica

En prácticamente todas las ciudades del país existen los técnicos informáticos, empresas con experiencia, con capacidades locales que pueden desarrollar el software, la plataforma web para desarrollar el proyecto.

No todas las municipalidades y eso puede ser una barrera a vencer, cuentan con sistemas informáticos modernos que se adapten fácilmente a proyectos como el presente, se necesita de una decisión política a fin de que se disponga a adaptarse a la técnica necesaria para su funcionamiento.

Así mismo y de acuerdo a información recopilada, en cada municipalidad se cuenta con técnicos informáticos que pueden apoyar a la hora de implementar el proyecto.

Este tema puede ser uno a revisar a la hora de determinar en qué municipalidad aplicar el proyecto.

4.2 Viabilidad Económica y Financiera⁴

El Ministerio de Turismo será quien entregue los recursos necesarios para la implementación de las 6 Ventanilla Únicas de Turismo en el primer año y tendrá dentro de su presupuesto para el año siguiente implementar en los municipios que se adhieran al proyecto.

Cada una de las Municipalidades se hará cargo de la parte administrativa de la Ventanilla Única de Turismo con el personal asignado a las diferentes unidades de turismo ya instaladas y en funcionamiento.

La Ventanilla será implementada en los espacios que para el efecto disponga la institución municipal designada.

4.2.1 Supuestos utilizados para el cálculo

El Ministerio de Turismo, las Municipalidades, las Cámaras y las otras instituciones involucradas firman sendos convenios para la puesta en funcionamiento y mantenimiento de las ventanillas.

El Ministerio hace el aporte inicial para la puesta en funcionamiento de las diferentes ventanillas en las ciudades escogidas.

Los mismos funcionarios de las dependencias turísticas de los municipios se hacen cargo del funcionamiento del servicio de la Ventanilla Única de Turismo

4.2.2 Identificación, cuantificación y valoración de ingresos, beneficios y costos (de inversión, operación y mantenimiento)

Es práctica común en todas las municipalidades que han recibido la transferencia de competencias por parte del Ministerio de Turismo, que los valores que los empresarios pagan por la LUAF de sus empresas es uno de los valores con que cuentan para la implementación de sus actividades de gestión en su territorio.

El empresario no tiene que pagar ningún valor por el trámite por lo que es importante determinar que el servicio de ventanilla única no generará ingresos por prestación del servicio sin embargo los beneficios son muchos frente a la posibilidad que tienen los empresarios de recibir un servicio ágil y sobre todo sin las trabas que el sistema actual tiene para el trámite de la LUAF.

A la hora de determinar los beneficios del funcionamiento del servicio de ventanilla única de turismo en varias ciudades del país no debemos dejar de mencionar los siguientes:

La municipalidad recibe en el primer trimestre la totalidad de los valores que por la obtención de la LUAF deben pagar los empresarios. En el sistema actual

los empresarios no cumplen con puntualidad con este trámite y los ingresos por este concepto se los recibe a lo largo del año con los consiguientes problemas a la hora de no contar con los recursos para la gestión en el área de turismo, además es necesario mencionar los recursos económicos que la municipalidad invierte en movilización de funcionarios inspectores para citaciones, inspecciones, trámites legales, sanciones, etc., que se deben realizar a la hora de actuar para que los empresarios cumplan con esta obligación dispuesta en la ley.

Es necesario presentar como un beneficio importante el que las Cámaras provinciales de Turismo recibirán a la hora de recibir de la misma manera en el primer trimestre de cada año los dineros que le corresponden como aportes sociales de sus socios. Este flujo de recursos le permite a cada cámara cumplir con una planificación adecuada y sobre todo ejecución de dicha planificación.

Los usuarios del sistema se sentirán satisfechos por la agilidad, transparencia y calidad de servicio a la hora de cumplir con un trámite que por mucho tiempo ha sido un permanente dolor de cabeza. Los ciudadanos tienen por derecho recibir el apoyo desde el sector público para la realización de todos sus trámites y esta es una de las formas de hacer realidad este concepto.

4.2.3 Flujos Financieros y Económicos

Para desarrollar en acuerdo con el Ministerio de Turismo

4.2.4 Indicadores económicos y sociales (TIR, VAN y Otros)

Para desarrollar en acuerdo con el Ministerio de Turismo

4.2.5 Análisis de Sensibilidad

Para desarrollar en acuerdo con el Ministerio de Turismo

4.3 Análisis de sostenibilidad

Para realizar un análisis de sostenibilidad, debemos considerar los siguientes:

Sostenibilidad institucional:

- a) A la institución municipal le corresponde realizar todos los esfuerzos que sean necesarios para ser los facilitadores de quienes realizan sus actividades económicas en el cantón al que pertenecen.
- b) Es responsabilidad de la Municipalidad el generar objetivos estratégicos de gestión y planificación en concordancia con su planificación institucional.
- c) Es así mismo una obligación de la Municipalidad la de coordinar acciones con todos los actores sociales y económicos de cara a desarrollar tanto económico como socialmente a su cantón.
- d) Planificación y ejecución de proyectos debidamente financiados.

4.3.1 Sostenibilidad económica-financiera

El proyecto podrá de manera continua mantenerse funcionando por mucho tiempo, una vez implementado en cada municipalidad requiere de muy poca inversión: para el mantenimiento tecnológico cada municipalidad cuenta con sus departamentos o unidades de sistema los mismos que serán los responsables de su mantenimiento y operación; las unidades o departamentos de turismo ya implementadas en cada municipalidad serán las encargadas de la atención a los usuarios del sistema por lo que manifestamos que su sostenibilidad es factible en las mejores condiciones. Esto es factible manifestarlo ya que el funcionamiento durante los últimos tres años de la implementación hecha en la Municipalidad de Ibarra así lo confirma.

4.3.2. Análisis de impacto ambiental y de riesgos

En el presente proyecto no se tendrá absolutamente ningún impacto ambiental negativo, todo lo contrario, al hacer uso de la tecnología para la realización de trámites, se dejará de utilizar gran cantidad de papeles como se lo hace en la actualidad y será este proyecto una contribución especial al movimiento extendido en todo el mundo sobre el no uso de papeles.

4.3.3. Sostenibilidad social: equidad, género, participación ciudadana.

El proyecto contribuirá de manera especial a la formación de recursos humanos para una mejor atención a los futuros usuarios.

La participación ciudadana es de manera clara uno de los objetivos de este proyecto, los empresarios verán en el mismo, un espacio de trabajo conjunto con sus autoridades a través de convenios con las Cámaras Provinciales de Turismo y con las otras instituciones involucradas y las que seguramente se irán incorporando en la medida en que el proyecto sea exitoso.

5. PRESUPUESTO DETALLADO Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO (CUADRO DE FUENTES Y USOS)

TIEMPO ACTIVIDADES	PRESUPUESTO INDIVIDUAL	PRESUPUESTO TOTAL	
Disposición de un espacio para oficinas para funcionamiento de la Ventanilla única de Turismo	5.000,00	30.000,00	
Las 6 oficinas de Ventanilla Única de Turismo cuentan con todo el equipamiento informático y mobiliario necesario para su funcionamiento	10.000,00	60.000,00	
Las 6 municipalidades cuentan con un plan de socialización para la obtención de la LUAF por parte de los empresarios turísticos	5.000,00	30.000,00	
Las 6 municipalidades cuentan con sistema web para trámites.	5.000,00	30.000,00	
Las 6 municipalidades cuentan con software especial para trámites de la LUAF	5.000,00	30.000,00	
Las 6 municipalidades cuentan con hosting para el alojamiento de la página web de trámites de la LUAF.	500,00	3.000,00	
Las municipalidades cuentan con personal capacitado en desarrollos informáticos para atender a los empresarios	3.000,00	18.000,00	
Las municipalidades disponen de personal capacitado para atención al público.	3.000,00	18.000,00	
TOTAL	36.500,00	219.000,00	

6. ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN

6.1 Estructura operativa

En primera instancia el Ministerio de Turismo será quien financie la implementación de las Ventanillas Únicas de Turismo en las municipalidades seleccionadas.

Una vez implementado el proyecto en las diferentes municipalidades, será cada una de estas instituciones las que administrarán el servicio al público a través de cada una de las oficinas de las Unidades de Turismo. Estas cuentan con instalaciones ya establecidas de atención al público y cuentan – la mayoría – con personal dispuesto a atender al público.

6.2 Arreglos institucionales

Para la implementación del presente proyecto, las instituciones harán convenios interinstitucionales para sostener el proyecto de Ventanillas, cada una de las instituciones se comprometerá a trabajar mancomunadamente para el éxito del mismo.

En cada convenio se dispondrán los criterios de actuación de cada una de las instituciones. Lo referente a comunicaciones, a compartir tecnología y sobre todo información hacen de este un proyecto que permitirá atender a la ciudadanía, futuros usuarios del sistema de manera adecuada, ágil, sin pasar por tantos y tortuosos caminos para la consecución de un documento como la LUAF, necesario para implementar y operar un negocio de turismo.

6.3 Cronograma valorado por componentes y actividades

TIEMPO ACTIVIDADES	PRIMER AÑO			PRESUPUEST	PRESUPUEST
	1 TRI.	II TRI.	III TRI.	O	O TOTAL
Disposición de un espacio para oficinas para funcionamiento de la Ventanilla única de Turismo			x	5.000,00	30.000,00
Las 6 oficinas de Ventanilla Única de Turismo cuentan con todo el equipamiento informático y mobiliario necesario para su funcionamiento			X	10.000,00	60.000,00
Las 6 municipalidades cuentan con un plan de socialización para la obtención de la LUAF por parte de los empresarios turísticos			X	5.000,00	30.000,00
Las 6 municipalidades cuentan con sistema web para trámites.		X		5.000,00	30.000,00
Las 6 municipalidades cuentan con software especial para trámites de la LUAF		X	X	5.000,00	30.000,00

Las 6 municipalidades cuentan con hosting para el alojamiento de la página web de trámites de la LUAF.		X	X	500,00	3.000,00
Las municipalidades cuentan con personal capacitado en desarrollos informáticos para atender a los empresarios		X	X	3.000,00	18.000,00
Las municipalidades disponen de personal capacitado para atención al público.		X	X	3.000,00	18.000,00
TOTAL				36.500,00	219.000,00

7. ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

7.1. Monitoreo de la ejecución

Considero de importancia señalar que este proyecto cuenta con el apoyo de las Agencias de Desarrollo Económico Territorial (ADET) agrupadas en el Comité Ecuatoriano de Desarrollo Económico y Territorial (CEDET) las mismas que pueden ser una instancia que permita monitorear la implementación del proyecto de una manera independiente de los actores directos, esto permitirá contar con una visión externa que además tienen experiencia en la implementación de proyectos de desarrollo local, esta es una fortaleza muy especial con que cuenta esta propuesta.

7.2. Evaluación de resultados e impactos

Debe considerarse la creación de un comité de evaluación de cada una de las etapas de la implementación del proyecto y de manera especial una vez implementadas las primeras 6 ventanillas en el presente año. Este comité debe estar conformado por los representantes o encargados de las ventanillas en cada una de las instancias tanto públicos como privados. A este comité se debe sumar el representante de la Agencia de Desarrollo Económico Local correspondiente.