

# **PROPUESTA DE NORMA TECNICA PARA LAS ORGANIZADORAS DE EVENTOS, CONGRESOS Y CONVENCIONES.**

## **INTRODUCCIÓN**

La sociedad está evolucionando rápidamente con alcances importantes y exigentes para los sectores públicos y privados, originando nuevas tendencias en el mercado. En el caso de los eventos, no es la excepción. Latinoamérica se está volviendo en un continente atractivo para realizar reuniones, viajes de incentivos y demás eventos. A su vez se pide la profesionalización de este sector conocido o llamado en otros países como: Sector de reuniones y eventos, Turismo de reuniones, Turismo de negocios y segmento MICE.

La profesionalización del sector se vuelve más exigente y los prestadores de servicios involucrados en la organización de eventos deben alinearse a las exigencias del medio, para de esta manera aplicar estrategias sostenibles para su empresa y que conlleven a la satisfacción del usuario final.

La implementación de una Norma Técnica colabora con la sostenibilidad de este segmento de mercado, asegurando un enfoque duradero, regulado, controlado y equilibrado de la actividad económica. Para esto se requiere que todos los prestadores de servicios identifiquen y comprendan los efectos que conllevan el segmento MICE, agregando valor a cada una de las actividades que realizan.

Es de suma importancia que los prestadores de servicios consideren los impactos que se pueden dar en la organización de un evento, sean estos, sociales, económicos y ambientales; que se dan desde la planeación hasta finalizar el mismo.

### **Artículo....- OBJETO.-**

La presente Norma Técnica define y regula los derechos y obligaciones de los organizadores de Eventos, Congresos y Convenciones, así como la prestación de los servicios que éstas prestan en el territorio ecuatoriano, estableciendo los requisitos mínimos obligatorios a ser cumplidos por los organizadores de Eventos, Congresos y Convenciones, a fin de brindar servicios seguros y de calidad.

### **Artículo....- ALCANCE.-**

Aplica a las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas, que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.

## **Artículo....- DEFINICIONES.-**

**Asamblea:** Reunión formal, estatutaria, ordinaria o extraordinaria de los miembros pertenecientes a una misma empresa o asociación, con el fin de estudiar problemas que afecten a la empresa o asociación, tomar decisiones y aprobar cambios.

### **Conferencia:**

1) Reunión formal, oficial, al nivel más elevado de un cuerpo constitucional donde se estudian problemas de interés nacional o internacional, con el fin de solucionarlos, elaborar acuerdos, tratados y tomar decisiones.

2) Exposición de un tema particular por parte de un experto ante un auditorio, con el fin de compartir el conocimiento y la experiencia de un especialista con asistentes interesados.

**Congreso/Convención:** Reunión generalmente periódica que trata un tema de interés particular, tiene una participación abierta a todo el que le interese, requiere gran cantidad de servicios, alterna dentro de su programa actividades recreativas y turísticas, por lo general trabaja con comités y sesiones generales y su proceso de organización, desarrollo y conclusiones están destinadas a recibir gran publicidad. Su objeto incluye el permitir el intercambio y asimilación de ideas, información y conocimiento técnico entre personas que tienen los mismos intereses.

El término convención es más utilizado con vocación privada, generalmente organizado por una sola empresa. Las convenciones están orientadas a la generación de negocio y lo habitual es que tan solo asistan miembros de la empresa o empresas organizadoras.

El término congreso es más utilizado por miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, etc., que se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas. Entre las características principales podemos destacar: la exposición y debate de múltiples ponencias, asistencia de personas con un alto nivel profesional, intereses comunes, presentaciones de nuevos avances o descubrimientos en determinadas materias, etc.

**Evento:** Término genérico que designa cualquier tipo de reunión de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y de experiencias entre los participantes.

**Exposiciones:** presentación pública de productos o servicios para estimular cuya finalidad es la promoción y comercio de los mismos.

**Feria:** Evento donde se expone bienes y/o servicios por un tiempo determinado en un mismo recinto a un grupo de personas interesadas, con el fin de estimular las relaciones comerciales.

**Foro:** es un lugar físico o virtual que se emplea para reunirse e intercambiar ideas y experiencias sobre diversos temas.

**Seminario:** reunión de estudio y trabajo de un grupo reducido que investiga un tema o pocos temas determinados, en sesiones o reuniones planificadas. Es un grupo de aprendizaje activo, con relación directa entre especialistas y alumnos. Se trata de un evento intensivo. Reunión formal de carácter educativo, asimilable a una práctica de estudio o de perfeccionamiento. Debe ser lo más práctica posible, si el tema lo permite. El fin es impartir conocimiento o beneficiar a los participantes con la experiencia de expertos sobre un tema particular.

**Simposio:** conferencia o reunión en que se examina y discute determinado tema.

**Taller (Workshop):** El concepto de taller se ha desarrollado para compensar los puntos de vista divergentes en una disciplina o en un tema en particular. Incorpora a los elementos que caracterizan al seminario el aspecto práctico con un programa de debate intensivo, destinado a crear destrezas, desarrollar habilidades y a solucionar problemas mediante el esfuerzo y la cooperación integral de facilitadores y participantes

#### **Artículo....- REQUISITOS GENERALES**

Los requerimientos generales se refieren a los requisitos mínimos que las Organizadoras de Congresos, eventos y convenciones, debe cumplir para su funcionamiento, los cuales deben estar vigentes antes, durante y después del evento.

**Artículo....-** Los requisitos generales que las Organizadoras de Congresos, eventos y convenciones, deben cumplir son los siguientes:

- Mantener una dirección comercial, teléfono, correo electrónico, página web y/o red social.
- Poseer RUC y RUP
- Contar con el Registro de Turismo, otorgado por el Ministerio de Turismo o por los Municipios Descentralizados, en caso de haberse transferido esta competencia.
- Poseer Licencia Anual de Funcionamiento Vigente.
- Presentar la última planilla de pago del IESS en vigencia.
- Patente Municipal
- Manual de Funciones por competencias

**Artículo....- REQUISITOS PARA LA COMERCIALIZACION DE SERVICIOS**

Este cuerpo normativo establece los requisitos mínimos que deben cumplir las Organizadoras de Congresos, eventos y convenciones, con el objeto de mantener prácticas comerciales responsables con el mercado y proveer información clara y verás sobre del servicio ofertado al cliente.

**Artículo....-** Las Organizadoras de Congresos, eventos y convenciones, deberán proporcionar y recibir de sus clientes, la siguiente información:

- 1) Previa la contratación debe difundir a su cliente como mínimo lo siguiente información:
  - a) Descripción de sus programas.
    - i) Facilitar un procedimiento que asegure que la información suministrada por el cliente sea la suficiente es decir, que reúna los datos necesarios para la elaboración de la propuesta.
    - ii) Diseñar una propuesta de forma clara y concreta de los servicios ofertados, asegurando la viabilidad de la misma, y presentar un presupuesto referencial que especifique los servicios y/o prestaciones ofertadas.
    - iii) Entregar en forma detallada y clara la descripción del servicio que se oferta, la cual debe incluir los requerimientos formulados por el cliente.
  - b) Políticas de precios y pago de los servicios.
    - i) Detallar una propuesta económica, tiempo de validez de la oferta, y condiciones de contratación por escrito.
    - ii) Informar al cliente el precio final a pagar por el servicio.
    - iii) Informar al cliente las formas de pago aplicables.
    - iv) Previo al pago del servicio, el prestador deberá entregar un informe que indique las actividades ejecutadas antes y durante el evento, para que de esta manera los clientes estén debidamente informados de los conceptos y valores a pagar.
    - v) Entregar al cliente el correspondiente comprobante de venta debidamente autorizado por el servicio de rentas internas (SRI).
  - c) Política de Cancelación de Servicios

- i) Informar por escrito previo a la contratación la política de cancelación de servicios antes de su realización.
- 2) La información mínima que el cliente debe proporcionar a la Organizadora de Congresos, eventos y convenciones es la siguiente:
- a) Nombres y apellidos / RUC del cliente, si aplica.
  - b) Teléfonos / email.
  - c) Nombre de la entidad representada.
  - d) Dirección de la entidad / Cliente
  - e) Denominación del Evento
  - f) Fecha, hora y duración de ocupación.
  - g) Número de Asistentes previstos.
  - h) Requerimientos a incluirse en el evento.
  - i) Dimensión del Evento.
  - j) Objetivos del evento.
  - k) Sede del Evento.
- 3) Suscribir un contrato de prestación de servicios en el que se detalle la información contenida en los literales anteriores.

**Artículo....- PRESTACION DEL SERVICIO.-**

Se establecen los requisitos mínimos que el prestador del servicio de esta actividad debe cumplir para la correcta atención al cliente durante la prestación del servicio.

**Artículo....-** El prestador de los servicios, debe tener un “Plan de Gestión y Ejecución del Servicio” de las actividades a desarrollar, el cual debe contener la siguiente información:

- a. Diseño y armado de la propuesta.
- b. Presentación de la Propuesta.
  - i. Propuesta Técnica.- Presentación de la empresa, diseño, asesoría del evento, certificados de experiencia, estructura organizacional.
  - ii. Propuesta Económica.- Presupuesto, requisitos de contratación.
- c. Acuerdo de Prestación.
- d. Producción
- e. Pre evento
- f. Evento.
- g. Post evento.

**Artículo....-** El organizador deberá contar con una póliza de fiel cumplimiento del contrato, así como también deberá garantizar el registro y control de los asistentes al evento de acuerdo con los requerimientos del cliente.

## **Artículo....- LOCACIÓN**

La organización de Congresos, Eventos y Convenciones debe garantizar que la locación cumpla con los siguientes requisitos:

1. Que las instalaciones físicas de la locación estén en buen estado. Como mínimo debe:
  - a) Tener iluminación que garantice la prestación del servicio en todas las áreas.
  - b) Tener señalización arquitectónica.
  - c) Tener señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia, aprobado por la autoridad competente.
  - d) Tener un sistema de emergencia que garantice la prestación del servicio de energía en las áreas públicas y de acceso.
  - e) Tener tomas eléctricas en todas las áreas.
  - f) Capacidad tecnológica de voz y datos.
  - g) Garantizar el servicio de energía eléctrica, incluyendo planta eléctrica de emergencia, de acuerdo con las necesidades del evento.
  - h) Garantizar condiciones de temperatura entre 18 °C y 23 °C (cuando sea aplicable)
  - i) Contar con baterías sanitarias separadas por género.
  - j) Facilidades de acceso.
  - k) Parqueaderos para automóviles, taxis y transporte terrestre automotor (no es aplicable para zonas insulares)
  - l) Accesibilidad y servicios para personas con discapacidad.
  - m) Zonas de carga, descarga y áreas de bodegaje.
  - n) Acceso a servicios financieros dentro de área de influencia (200 m alrededor de la locación)
  - o) Servicios de alimentos y bebidas conforme a las normas legales vigentes.
  - p) Teléfonos públicos.
  - q) Servicio de apoyo para reservas aéreas y de alojamiento.
  - r) Disponibilidad de oficinas para organizadores.
  - l) Disponibilidad de espacios para la adecuación de cabinas para traducción simultánea.
  - m) Centro de Negocios que cuente como mínimo con: dos equipos de cómputo con programas actuales y vigentes (fax, fotocopidora, teléfono, conexión a internet, impresora).
  - n) Contar con maletero y ropero.
  - o) Contar con aislamiento acústico en salones.
  - p) Áreas específicas para:
    - i. Refrigerios
    - ii. Exhibiciones
    - iii. Registro y acreditación
    - iv. Actividades sociales

2. Que cuente con facilidades técnicas, incluyendo los equipos de audio, iluminación y video y que garantice su funcionamiento tales como:
  - a) Pantallas
  - b) Equipo de Sonido
  - c) Micrófonos alámbricos, inalámbricos y de solapa
  - d) Señalizadores
  - e) Computadores
  - f) Proyectores
  - g) Equipos de traducción simultánea
  - h) Cámaras de video
  - i) Equipos de grabación y audio
  - j) Sistemas de iluminación
  - k) Monitores de audio y video
  - l) Reproductores de video
  - m) Sistemas de videoconferencias
  - n) Circuito cerrado de televisión.
  
3. Debe contar con el siguiente mobiliario de acuerdo con el tamaño del evento y las necesidades del mismo:
  - a) Sillas
  - b) Mesas
  - c) Banderas
  - d) Atriles
  - e) Mantales
  - f) Porta pendones
  - g) Tarimas
  - h) Tableros y papelógrafos
  
4. Equipos para montaje
  - a) Montacargas
  
5. Equipos de comunicación
  - a) Fotocopiadoras
  - b) Teléfonos
  - c) Fax
  - d) Radios de comunicación.
  - e) Impresoras
  - f) Equipos para conexión a internet.

NOTA La locación debe contar con personal técnico, de montaje y administrativo, de acuerdo con las funciones y perfiles previamente establecidos.

Los anteriores ítems se deberán encontrar en buen estado de conservación y presentación, esto es sin peladuras, ralladuras, deterioro, entre otros.

#### **Artículo....- SEGURIDAD**

La organizadora de Congresos, Eventos y Convenciones debe considerar en la seguridad del evento lo siguiente:

- a. Plan de evacuación: elaboración de mapa y comunicación del plan.
- b. Primeros auxilios y emergencias.
- c. Señalización de salidas de emergencia.
- d. Considerar aspectos de higiene y manipulación de alimentos.
- e. Contar con un listado de contactos de emergencias: médicas, servicio de ambulancias, policía, bomberos, cruz roja, defensa civil y otros.
- f. Guardias de Seguridad.
- g. El número de asistentes no puede exceder el máximo de capacidad del establecimiento contratado.
- h. Permiso de bomberos para funcionamiento del local.
- i. Facilitar el servicio de atención médica.

**Artículo....-** La Organizadora de Congresos, Eventos y Convenciones, deberá tomar cursos de capacitación y actualización dentro de su ámbito de prestación del servicio, para lo cual podrá acogerse a las capacitaciones facilitadas por el Ministerio de Turismo a través del Programa Nacional de Capacitación Turística.

#### **Artículo....- INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y GESTION DE LA ACTIVIDAD.**

Los locales donde las Organizadoras de Congresos, Eventos y Convenciones, no podrán ser compartidos con otro tipo de actividad económica ajena a la actividad. Tendrán una superficie mínima de treinta metros cuadrados y contarán con los servicios básicos de luz, agua, teléfono y fax, y una batería de servicios higiénicos, como mínimo.

La Organizadora de Congresos, Eventos y Convenciones no podrá realizar operación turística.

#### **Artículo....- PROVEEDORES**



El prestador del servicio debe definir una política de selección y control de proveedores que garantice el cumplimiento de los servicios contratados y productos adquiridos. Esta política debe incluir la verificación de los servicios y productos ofrecidos por éstos.

Deberá llevar un control sobre los diferentes proveedores que intervienen en la realización del evento, y cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a. Establecer con claridad el tipo de proveedor con el cual se contratará el bien o servicio específico. En caso de proveedores de servicios turísticos, éstos deben estar legalmente registrados en el Ministerio de Turismo y contar con la Licencia Única Anual de funcionamiento y pago del 1x100 al día.
- b. Definir, documentar y verificar la información (solicitud) del cliente y del proceso, antes de comunicarse con el proveedor. Esta información debe ser registrada durante el proceso de realización del evento.
- c. Suministrar por escrito al proveedor la información necesaria para garantizar el cumplimiento del producto y servicio requerido.
- d. Establecer una comunicación clara con el proveedor, y que éste tenga un nombre y número de contacto con el prestador del servicio.
- e. Determinar el estado en que queda la solicitud del bien y servicio (confirmada-estado y especificaciones)
- f. Verificar el bien y servicio contratado según la política establecida por el prestador del servicio.
- g. El prestador del servicio debe contar con un mecanismo para verificar que el proveedor cumple con los requisitos legales vigentes.

#### **Artículo....- ACTIVIDADES PARALELAS**

La organizadora de congresos, eventos y convenciones, debe facilitar las actividades paralelas para acompañantes y participantes de acuerdo con los protocolos establecidos.

#### **Artículo....-REQUISITOS DE PERSONAL**

La organizadora de congresos, eventos y convenciones, debe:

- a. Establecer y documentar los perfiles requeridos para el personal contratado.
- b. Garantizar que el personal contratado cumpla con los perfiles establecidos.

#### **Artículo....- EVALUACION DEL SERVICIO**

El prestador de los servicios, debe implementar un procedimiento interno documentado de atención de quejas, reclamos y satisfacción al cliente que deberá contener como mínimo:

- a. Encuesta de Satisfacción al cliente.
- b. Registro de quejas, reclamos y/o recomendaciones.
- c. Registro de evaluación de las quejas, reclamos y/o recomendaciones.
- d. Registro de ejecución de acciones para responder a las quejas, reclamos y/o recomendaciones.

#### **Artículo....- REGULACIÓN Y CONTROL**

De conformidad con la Ley de Turismo las disposiciones contenidas en la presente Norma Técnica son de cumplimiento obligatorio en el territorio ecuatoriano, sin perjuicio del cumplimiento de las demás normas legales en vigencia.

**Artículo....-** Al tenor de las competencias establecidas en la Ley, el Ministerio de Turismo tendrá a su cargo la regulación y control de la Organizadora de Congresos, Eventos y Convenciones, en virtud de lo cual realizará las inspecciones y verificaciones que estime necesarias, tanto de los prestadores como de la infraestructura y realización de la actividad.

**Artículo....-** En caso de verificarse el incumplimiento de una o más normas contenidas en este instrumento se aplicarán las sanciones legales correspondientes.

#### **DISPOSICION TRANSITORIA**

#### **DISPOSICION FINAL**

La presente norma técnica entrará en vigencia a partir de su publicación en el registro oficial.

Comuníquese y Publíquese.-