

PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Código: PR-GS-05

Versión:01

Fecha actualización:
30/06/2021

1. OBJETIVO:

Promocionar el Municipio de Itagüí como una ciudad turística, a través del fortalecimiento del talento humano, campañas y eventos culturales; fomentando la economía local y el interés de visitantes, locales, nacionales e internacionales.

2. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Director(a) de Desarrollo Económico y el (la) Asesor(a) de Despacho la puesta en marcha de todas las actividades, para la aplicación, el cumplimiento y actualización de este procedimiento.

3. ALCANCE:

El procedimiento inicia la identificación de eventos o campañas turísticas a realizar con base en el Plan de Desarrollo, incluye la orientación turística a los usuarios y partes interesadas y finaliza con la evaluación de la eficacia en ejecución del mismo e implementación de acciones de mejoramiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Ecoturismo: Turismo que se realiza en zona rurales o en parajes naturales.

Plan Turístico: Es una herramienta que brinda los lineamientos generales para la gestión turística de un determinado territorio, y que orienta las acciones que se deben realizar para lograr un desarrollo turístico sostenible e inclusivo.

Política Turística: La organización mundial del turismo OMT define política turística como la acción que desarrolla el sector público desde el conjunto de administraciones e instituciones que lo componen que afecta de manera relevante a la actividad pública. Otra definición propuesta responde como el conjunto de medidas adoptadas por la Administración Nacional de Turismo ANT para el mayor aprovechamiento de los recursos turísticos.

Registro Nacional de Turismo (RNT): Es un mecanismo de identificación y regulación de los prestadores de servicios turísticos, así mismo, es un sistema de información para el sector turístico.

Tendencias Turísticas: Busca vivir experiencias únicas, turismo consiente y social, tours y actividades de varios días, recorrer la historia de la ciudad a pie, añadirle un sentido a los viajes. La tecnología como protagonista y sin lugar a dudas ir a territorios inexplorados.



PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Versión: PR-GS-05

Código: 01

Fecha actualización:
30/06/2021

Turismo Sostenible: Es aquel turismo que sigue los principios de sostenibilidad, minimizando el impacto sobre el medio ambiente y la cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

5. CONTENIDO:

5.1 Promoción Turística

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
5.1.1 Realizar Diagnostico turístico: El Asesor de Turismo, identifica situaciones positivas y negativas, limitantes y potencialidades que inciden en el proceso de desarrollo turístico tales como la oferta y la demanda existente en el territorio en materia de turismo, las potencialidades de Itagüí como destino turístico; Consolida un inventario de atractivos turísticos, identifica los actores de la industria turística, el tipo de turistas que visitan la ciudad y elabora un diagnóstico, el cual servirá de base para la elaboración o actualización del Plan Turístico Municipal.	Asesor de Turismo	Diagnostico
5.1.2 Elaborar o actualizar el Plan Turístico Municipal: El Asesor de Turismo, periódicamente o de acuerdo a la necesidad, elabora y/o actualiza el Plan Turístico Municipal, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los actores involucrados o interesados, mediante el desarrollo una oferta turística competitiva y sostenible y el fortalecimiento de las capacidades de las entidades vinculadas con la actividad turística, lo cual permitirá potenciar la ciudad de Itagüí como destino turístico, de forma inteligente y sostenible.	Asesor de Turismo	Plan Turístico
5.1.3 Planificar la realización de eventos o campañas de promoción turística y marketing de ciudad: El Asesor de Turismo elabora propuesta para evento o campaña de promoción turística y marketing de ciudad con base en lo establecido en el Plan de Desarrollo y/o en el "Plan Turístico" la presenta al Director(a) de Desarrollo Económico para su aprobación. Nota: Si la propuesta no es aprobada se deben realizar ajustes o cambios requeridos y presentar nuevamente al Director(a) de Desarrollo Económico.	Asesor de Turismo	Propuesta para realización de eventos o campañas.
5.1.3 Gestionar Recursos y/o solicitar apoyo a otras Unidades Administrativas del Municipio entidades de orden regional, departamental o nacional. Una vez la propuesta para realización de eventos o campañas es	Asesor de Turismo	Contratos Convenios Oficios



PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Versión: PR-GS-05

Código: 01

Fecha actualización:
30/06/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
aprobada por parte del Director(a) de Desarrollo Económico, el(la) Asesor(a) de Despacho gestiona los recursos económicos y busca articulación con las Diferentes Unidades Administrativas, Entes Descentralizados, Cajas de Compensación, entre otros; en caso de ser necesario.		
5.1.4 Programar las actividades: El Asesor de Turismo realiza una programación de actividades para el desarrollo de campañas o eventos de promoción turística y marketing de ciudad teniendo en cuenta (Fecha, hora, lugar, público objetivo, logística, talento humano).	Asesor de Turismo	Programación de Actividades
5.1.5 Convocar a las partes interesadas en el evento El Asesor de Turismo con el apoyo a la Secretaría de Comunicaciones realizan la convocatoria y difusión de los eventos o campañas de promoción turística y marketing de ciudad a través de los diferentes medios de comunicación institucional, mínimo (15) quince días antes de la fecha de realización del mismo y teniendo en cuenta el público objetivo.	Asesor de Turismo	Oficio Correo Electrónico Piezas Graficas, Publicaciones
5.1.6 Gestionar y/o confirmar la disposición de los recursos y la logística necesaria para la realización de la campaña o Evento: El Asesor de Turismo previo a la realización del evento se asegura de gestionar y de confirmar los recursos (Humanos, de infraestructura, transporte, insumos, alimentación, entre otros) necesarios para la realización de las actividades del programa o evento. Nota: Si se requiere contratar la adquisición de bienes o servicios, se debe adelantar oportunamente el proceso Contractual, (Previo al inicio de la Actividad o evento) de acuerdo a lo establecido en el Proceso "Adquisiciones"	Asesor de Turismo	Oficios Correos Electrónicos Solicitudes Contratos
5.1.6 Realizar el evento o campaña: El Director de Desarrollo Económico con el Asesor de Turismo instalan y dan inicio al evento o campaña Teniendo en cuenta la programación y este último coordina durante la realización de evento las diferentes actividades, atendiendo los requerimientos o necesidades y resolviendo las situaciones que se presenten durante la ejecución del mismo, para el logro de los objetivos propuestos.	Asesor de Turismo	No Aplica
5.1.7 Evaluar la realización del evento o campaña: el Asesor de Turismo, una vez finalizada la actividad o el evento, siempre que involucre transferencia de conocimiento (académico, lúdico, recreativo, u otro) realiza evaluación del mismo, mediante la aplicación del "FO-GS-07 Evaluación de Eventos".	Asesor de Turismo	FO-GS-07 Evaluación de Eventos
5.1.8 Medir la Percepción del Usuario frente a las	Asesor de	FO-EM-09



PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Versión: PR-GS-05

Código: 01

Fecha actualización:
30/06/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
campañas o eventos realizados: El Asesor de Turismo, posterior a la realización del evento y de manera aleatoria aplica, a una muestra representativa de los asistentes (De acuerdo a lo establecido en el PR-EM-05 Percepción del Usuario o Parte Interesada) e implementa el “FO-EM-09 Encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada” con el fin de analizar la satisfacción de estos con el evento realizado e identificar oportunidades de mejoramiento para futuros eventos.	Turismo	Encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada
5.1.9 Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: El Director de Desarrollo Económico con el Asesor de Turismo, realizan seguimiento a la ejecución y desempeño del procedimiento, detectando desviaciones reales o potenciales en la ejecución del mismo, analizando los resultados de la evaluación del evento y de las encuestas de percepción, definiendo las acciones de mejoramiento (Correctivas, de mejora) pertinentes para corregirlas o documentando el riesgo para evitarlas, de acuerdo a lo establecido en el proceso “Evaluación y Mejoramiento continuo”, diligenciando el “FO-AM-09 Plan de Mejoramiento” y/o en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”.	Director de Desarrollo Asesor de Turismo	FO-AM-09 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos
5.1.10 Aplicar Acciones de Mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas: El responsable definido en el plan de mejoramiento o mapa de riesgos realizan las acciones correspondientes y aplican los controles pertinentes acorde a lo establecido en el “FO-AM-09 Plan de Mejoramiento” y/o en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”, el Director y/o el Líder SIGI verifican la eficacia de las mismas teniendo en cuenta lo dispuesto en el proceso “Evaluación y Mejoramiento Continuo”.	Director de Desarrollo Económico Líder SIGI	FO-AM-09 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos

5.2 Orientación Turística

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
5.2.1. Recepcionar solicitudes relacionadas con Turismo: El Asesor de Turismo recibe a las solicitudes de los usuarios que llegan o se comunican con la Dirección de Desarrollo Económico a través de los diferentes canales o medios dispuestos y los registra en el “FO-GS-03 Registro de Usuarios”.	Asesor de Turismo	FO-GS-03 Registro de Usuarios SIGGED



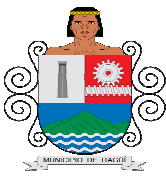
**PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y
ORIENTACIÓN TURÍSTICA**

Versión: PR-GS-05

Código: 01

Fecha actualización:
30/06/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>5.2.2 Identificar necesidades y dar respuesta a los requerimientos: El Asesor de Turismo identifica las necesidades de los usuarios y brinda la orientación o atiende el requerimiento, dando respuesta oportuna a las diferentes solicitudes en materia de Turismo, de acuerdo a lo establecido en el proceso “Gestión de Trámites y Servicios”, dejando evidencia de dicha atención.</p>	Asesor de Turismo	Oficio SISGED
<p>5.2.3 Actualizar la base de datos de actores turísticos de la ciudad: El Asesor de Turismo actualiza el Registro Nacional de Turismo de acuerdo a la información enviada por la Cámara de Comercio.</p>	Asesor de Turismo	Registro Nacional Turismo (RNT)
<p>5.2.4 Mantener actualizada la oferta y demás información o promoción turística de la Ciudad de Itagüí: El Asesor de Turismo, permanentemente monitorea la información y oferta relacionada con turismo, publicada en los diferentes medios y canales de comunicación dispuestos para usuarios internos, externos y partes interesadas, con el fin de mantenerlos actualizados e informados.</p>	Asesor de Turismo	Piezas Graficas, Publicaciones
<p>5.2.5. identificar los aspectos de mayor consulta y Gestionar la socialización o Capacitación respectiva: El Asesor de Turismo mediante las solicitudes o requerimientos de orientación turística analiza los aspectos o temas de mayor consulta y gestiona la socialización o difusión de los mismos, mediante la aplicación del proceso “Comunicación Publica y/o de capacitación o transferencia de conocimientos a través de la implementación del “PR-GS-04 Procedimiento Capacitación en turismo y desarrollo económico” con el fin de atender masivamente dicha necesidad.</p>	Asesor de Turismo	FO-DE-02 Control de asistencia Piezas Graficas Publicaciones
<p>5.2.6 Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: El Director de Desarrollo Económico y el Asesor de Turismo, realizan seguimiento a la ejecución y desempeño del procedimiento, detectando desviaciones reales o potenciales y definiendo las acciones de mejoramiento pertinentes para corregirlas o evitarlas de acuerdo a lo establecido en el proceso “Evaluación y Mejoramiento”, y las documenta en el “FO-AM-09 Plan de Mejoramiento “y/o en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”.</p>	Director de Desarrollo Económico Asesor de Turismo	FO-AM-09 Plan de Mejoramiento FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<p>5.2.7 Aplicar Acciones de Mejoramiento y verificar la Eficacia de las mismas: El responsable de la aplicación de</p>	Director de Desarrollo Económico	FO-AM-09 Plan de Mejoramiento



PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Versión: PR-GS-05

Código: 01

Fecha actualización:
30/06/2021

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
las acciones de mejoramiento realizan las acciones y controles pertinentes acorde a lo establecido en el "FO-AM-09 Plan de Mejoramiento" y/o en el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos" y el Director de Desarrollo Económico o el Líder SIGI verifican la eficacia de las mismas teniendo en cuenta lo establecido en el proceso "Evaluación y Mejoramiento Continuo".	Líder SIGI	FO-DE-11 Matriz de Riesgos

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 136 de 1994: Modernización, organización y el funcionamiento de los municipios
- Ley 300 de 1996: Ley general de turismo.
- Ley 1101 de 2006: Impuesto nacional con destino al turismo.
- Ley 1558 de 2012: Regulación de la actividad turística.
- Plan de Desarrollo.

6. CONTROL DE LOS REGISTROS – INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-GS-03	Registro de Usuarios	Asesor de Turismo	Oficina del Responsable	PC del Responsable/ Carpeta Registro de Usuarios	Archivos de uso exclusivo del responsable	2 Años	Archivo Central
No aplica	Plan Turístico	Director de Desarrollo Económico	Oficina del Responsable	PC del Responsable/ Plan Turístico	Backup's Claves de Acceso	No Aplica	Archivo Central
No aplica	Programación de Actividades	Asesor de Turismo	Oficina del Responsable	PC del Responsable/ Carpeta Turismo por vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 Años	Eliminar
No aplica	Contratos Convenios	Asesor de Turismo	Oficina del Responsable	PC del Responsable/ Carpeta Turismo por vigencia	Archivos de uso exclusivo del responsable	2 Años	Archivo de Contratación
No aplica	Piezas Graficas, Publicaciones	Asesor de Turismo	Oficina del Responsable	PC del Responsable/ Carpeta Turismo por vigencia	Backup's Claves de Acceso	2 Años	Archivo Central



PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Versión: PR-GS-05

Código: 01

Fecha actualización:
30/06/2021

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No aplica	Registro Nacional Turismo (RNT)	Asesor de Turismo	Oficina del Responsable	PC del Responsable RNT	Backup's Claves de Acceso	No aplica	No aplica
FO-DE-02	Control de Asistencia	Asesor de Turismo	Oficina del Responsable	PC del Responsable/ Carpeta Turismo por vigencia	Archivos de uso exclusivo del responsable	2 Años	Eliminar
FO-GS-07	Evaluación de Eventos	Asesor de Turismo	Oficina del Responsable	PC del Responsable/ Carpeta Turismo por vigencia	Archivos de uso exclusivo del responsable	2 Años	Eliminar
FO-EM-09	Encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada	Asesor de Turismo	Carpeta Cubículo (Asesora de Subdirección Turismo)	PC del Responsable/ Carpeta Encuestas de Percepción	Archivos de uso exclusivo del responsable	2 Años	Eliminar
FO-EM-15	Plan de Mejoramiento	Profesional Universitario Líder SIGI	Oficina PC Responsable	PC del Responsable/ Carpeta Fuentes de Mejoramiento	Backup Claves de Acceso	2 Años	Eliminar
FO-DE-11	Matriz de Riesgos						

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/06/2021	Creación del Documento (Acta comité primario N° 2 del 30/06/2021)

9. ANEXOS

FO-GS-03 Registro de Usuarios

FO-GS-07 Evaluación de Eventos

FO-EM-09 Encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada

FO-EM-15 Plan de Mejoramiento

FO-DE-11 Matriz de Riesgos