



## PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Código: PR-GS-05

Versión:02

Fecha actualización:  
15/11/2023

### 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) Líder de Programa 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:

**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.

**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.

### 5. CONTENIDO:

#### 5.1 Promoción Turística

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Realizar Diagnostico turístico: El Líder de Programa, identifica situaciones positivas y negativas, limitantes y potencialidades que inciden en el proceso de desarrollo	Líder de Programa	Diagnostico

Revisado por: Asesora Turismo

Aprobado por: Director Desarrollo Económico



## PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Versión: PR-GS-05

Código: 03

Fecha actualización:  
15/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>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.</p>		
<p><b>2. Elaborar o actualizar el Plan Turístico Municipal:</b> El Líder de Programa, 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.</p>	Líder de Programa	Plan Turístico
<p><b>3. Planificar la realización de eventos o campañas de promoción turística y marketing de ciudad:</b> Líder de Programa 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.</p> <p><b>Nota:</b> Si la propuesta no es aprobada se deben realizar ajustes o cambios requeridos y presentar nuevamente al Director(a) de Desarrollo Económico.</p>	Líder de Programa	Propuesta para realización de eventos o campañas.
<p><b>4. Gestionar Recursos y/o solicitar apoyo a otras Unidades Administrativas del Municipio entidades de orden regional, departamental o nacional.</b> Una vez la propuesta para realización de eventos o campañas es aprobada por parte del Director(a) de Desarrollo Económico, el(la) Líder 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.</p>	Líder de Programa	Contratos Convenios Oficios
<p><b>5. Programar las actividades:</b> El Líder de Programa 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).</p>	Líder de Programa	Programación de Actividades
<p><b>6. Convocar a las partes interesadas en el evento</b> El Líder de Programa con el apoyo a la Secretaría de Comunicaciones</p>	Líder de Programa	Oficio Correo



## PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Versión: PR-GS-05

Código: 03

Fecha actualización:  
15/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
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.		Electrónico Piezas Graficas, Publicaciones
<p><b>7. Gestionar y/o confirmar la disposición de los recursos y la logística necesaria para la realización de la campaña o Evento:</b> El Líder de Programa 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.</p> <p><b>Nota:</b> 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”</p>	Líder de Programa	Oficios Correos Electrónicos Solicitudes Contratos
<p><b>8. Realizar el evento o campaña:</b> El Director de Desarrollo Económico con el Líder de Programa 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.</p>	Líder de Programa	No Aplica
<p><b>9. Evaluar la realización del evento o campaña:</b> el Líder de Programa, 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”.</p>	Líder de Programa	FO-GS-07 Evaluación de Eventos
<p><b>10. Medir la Percepción del Usuario frente a las campañas o eventos realizados:</b> El Líder de Programa, 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.</p>	Líder de Programa	FO-EM-09 Encuesta de percepción del Usuario o Parte Interesada
<p><b>11. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Director de Desarrollo Económico con el Líder de Programa, realizan seguimiento a la ejecución y desempeño del procedimiento,</p>	Director de Desarrollo Asesor de Turismo	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento



## PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Versión: PR-GS-05

Código: 03

Fecha actualización:  
15/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
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-EM-15 Plan de Mejoramiento" y/o en el "FO-DE-11 Matriz de Riesgos".		FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<b>12. Aplicar Acciones de Mejoramiento y realizar seguimiento a la eficacia de las mismas:</b> 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-EM-15 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-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos

### 5.2 Orientación Turística

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<b>1. Recepcionar solicitudes relacionadas con Turismo:</b> El Líder de Programa 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".	Líder de Programa	FO-GS-03 Registro de Usuarios  SIGGED
<b>2. Identificar necesidades y dar respuesta a los requerimientos:</b> El Líder de Programa 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.	Líder de Programa	Oficio  SIGGED
<b>3. Actualizar la base de datos de actores turísticos de la ciudad:</b> El Líder de Programa actualiza el Registro Nacional de Turismo de acuerdo a la información enviada por la Cámara de Comercio.	Líder de Programa	Registro Nacional Turismo (RNT)
<b>4. Mantener actualizada la oferta y demás información o promoción turística de la Ciudad de Itagüí:</b> El Líder de	Líder de Programa	Piezas Graficas, Publicaciones



## PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Versión: PR-GS-05

Código: 03

Fecha actualización:  
15/11/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Programa, 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.		
<b>5. Identificar los aspectos de mayor consulta y Gestionar la socialización o Capacitación respectiva:</b> El Líder de Programa 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.	Líder de Programa	FO-DE-02 Control de asistencia  Piezas Graficas Publicaciones
<b>6. Realizar seguimiento al desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento:</b> El Director de Desarrollo Económico y el Líder de Programa, 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-EM-15 Plan de Mejoramiento “y/o en el “FO-DE-11 Matriz de Riesgos”.	Director de Desarrollo Económico Asesor de Turismo	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  FO-DE-11 Matriz de Riesgos
<b>7. Aplicar Acciones de Mejoramiento y verificar la Eficacia de las mismas:</b> El responsable de la aplicación de las acciones de mejoramiento realizan las acciones y controles pertinentes acorde a lo establecido en el “FO-EM-15 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”.	Director de Desarrollo Económico Líder SIGI	FO-EM-15 Plan de Mejoramiento  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.



## PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA

Versión: PR-GS-05

Código: 03

Fecha actualización:  
15/11/2023

- Plan de Desarrollo.
- Plan Turístico 2021-2040

### 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
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	Backup Claves de Acceso	2 Años	Eliminar

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCIÓN Y ORIENTACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>Versión: PR-GS-05</b>
		<b>Código: 03</b>
		<b>Fecha actualización: 15/11/2023</b>

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
FO-DE-11	Matriz de Riesgos			Fuentes de Mejoramiento			

## 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)
02	30/09/2022	<p><b>Se incluyó:</b> Numeral 2: Líder de Programa. Numeral 5: Líder de Programa. Numeral 6: Documentos de Referencia: Plan Turístico 2021-2040</p> <p><b>Se Eliminó:</b> Numeral 2: Asesor (a) Despacho. Numeral 4 Definiciones y Términos: Ecoturismo, Política Turística, Tendencias Turísticas y Turismo Sostenible. Numeral 5: Asesor de Turismo. Se Elimina la Palabra Asesor Líder y se reemplaza por Líder de Programa.</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N°10 del 30/09/2022.</p>
03	31/10/2023	<p><b>Se eliminó:</b> En la sección 5.1 "Promoción Turística" en la actividad 12 y en el registro o información documentada de esta misma actividad el código FO-AM-09</p> <p><b>Se incluyó:</b> En la sección 5.1 "Promoción Turística" en la actividad 12 y en el registro o información documentada de esta misma actividad el código FO-EM-15</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N°11 del 31/10/2023</p>

## 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