

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: PROCESO GESTION DEL DESARROLLO ECONOMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: PRO-GDE-08</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: FOMENTO AL SECTOR TURISTICO</p>	<p>Versión: 02</p>	
<p>Fecha: 2018/10/08</p>			
<p>Página: 1 de</p>			

1. OBJETIVO:

Diseñar e implementar estrategias para fomentar el desarrollo y el crecimiento de la industria turística de la ciudad, a través de la generación de lineamientos estratégicos para el mejoramiento de la productividad, la sostenibilidad y competitividad del sector turístico.

2. ALCANCE:

A través de la articulación con entidades públicas, la academia, el sector empresarial, los gremios económicos y el Gobierno Nacional se desarrollaran estrategias y proyectos sostenibles para el fortalecimiento de la industria turística local y regional con el fin de aumentar el número de turistas en la región con miras a los grandes retos del turismo nacional e internacional.

3. BASE LEGAL:

Ley 300 de 1996 por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones, la Ley 1558 del 2012 por la cual se modifica la ley 300 de 1996 – Ley general de turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

TURISMO: Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros.

SOSTENIBILIDAD: Satisfacer las necesidades de las generaciones actuales, pero sin afectar la capacidad de las futuras, y en términos operacionales, promover el progreso económico y social respetando los ecosistemas naturales y la calidad del medio ambiente.

TURISTA: Aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

GREMIOS: Es la corporación formada por personas que desarrollan una misma profesión, oficio o actividad.

TURISMO SOSTENIBLE: Es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: PROCESO GESTION DEL DESARROLLO ECONOMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: PRO-GDE-08</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: FOMENTO AL SECTOR TURISTICO</p>	<p>Versión: 02</p>	
<p>Fecha: 2018/10/08</p>			
<p>Página: 2 de</p>			

el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

PROMOCION: Campaña publicitaria que se hace de un determinado producto o servicio durante un tiempo limitado mediante una oferta atractiva.

MARKETING: Analiza la gestión comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades.

RUTAS TURISTICAS: Camino o recorrido que se destaca por sus atractivos para el desarrollo del turismo. Estas rutas pueden sobresalir por sus características naturales o por permitir el acceso a un patrimonio cultural o histórico de importancia.

POLITICA PUBLICA: Las políticas públicas son los proyectos/actividades que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública con fines de satisfacer las necesidades de una sociedad.

CALIDAD TURISTICA: Es un reconocimiento a los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer al turista servicios de primer nivel, contando con un equipo humano preparado que permitan elevar la calidad de la oferta turística.

COMERCIALIZACIÓN: En términos generales, los procesos necesarios para llevar los bienes del productor al consumidor.

COMPETITIVIDAD: Capacidad de ser competitivo. Se dice que una empresa o industria tiene competitividad cuando es capaz de competir adecuadamente en el mercado.

FERIAS DE TURISMO: son eventos de carácter público y periódico que tienen como finalidad primordial la exposición, muestra y difusión de la oferta de bienes y servicios del sector turístico, para contribuir a su conocimiento y comercialización.

INVESTIGACIÓN TURÍSTICA: Conjunto de acciones que de acuerdo a una metodología llevan a averiguación, aportación y creación de nuevos conocimientos sobre el turismo.

MARKETING TURÍSTICO: Conjunto de técnicas relativas a la transferencia y servicios turísticos del producto al consumidor. Constituye la política y la demanda con la preparación de producto turístico para su venta con la distribución del mismo, con la satisfacción óptima de necesidades de segmentos determinados de consumidores.

PRESTADORES TURÍSTICOS: toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo.

SERVICIOS TURÍSTICOS: son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: PROCESO GESTION DEL DESARROLLO ECONOMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: PRO-GDE-08</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: FOMENTO AL SECTOR TURISTICO</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/10/08</p>	
		<p>Página: 3 de</p>	

producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.

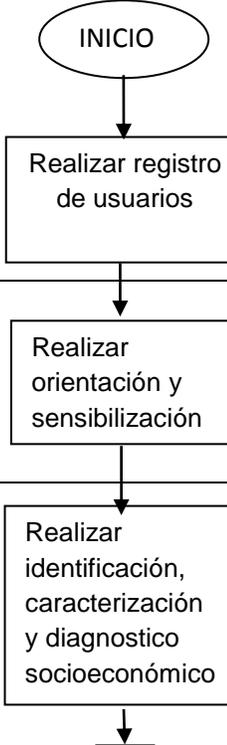
OPERATIVOS DE CONTROL: Son los operativos para la supervisión dentro de los establecimientos del sector, carreteras y demás sitios de interés que permiten buscar lugares donde se trafique con menores de edad y personas en general, estos dejan como resultado la adopción de acciones correctivas.

ATRACTIVO TURISTICO: es un Lugar de interés que los turistas visitan, normalmente por su valor cultural exhibido o inherente, su significancia histórica, su belleza, ofrece ocio, aventura y diversión.

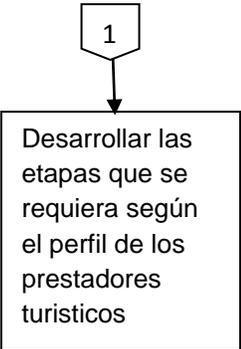
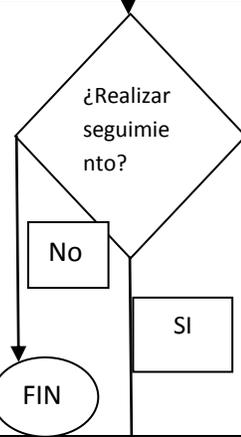
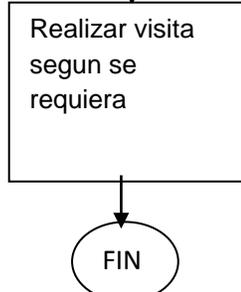
5. CONDICIONES GENERALES

La Secretaria de Cultura Turismo y Comercio adelanta convenios con Cámara de Comercio de Ibagué, FONTUR, COTELCO, Fenalco-Tolima y otras entidades del sector turístico para poder cumplir con la mayoría de actividades que se describen en el flujograma a continuación

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
Revisión base de datos prestadores turísticos (EAH, Agencias de Viaje, Guías, Empresas de Transporte, etc)	Secretaria de Cultura, Turismo y Comercio	Firma del usuario en la planilla de registro	-Base de datos -Planilla asistencia operadores turísticos	
Realizar orientación y sensibilización a los prestadores turísticos	Secretaria de Cultura, Turismo y Comercio	Firma del usuario en la planilla de registro	-Base de datos -Planilla asistencia operadores turísticos	
Realizar identificación, caracterización y diagnóstico socioeconómico	Secretaria de Cultura, Turismo y Comercio	Firma del usuario en la planilla de registro	-Base de datos -Planilla asistencia operadores turísticos	

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: PROCESO GESTION DEL DESARROLLO ECONOMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: PRO-GDE-08</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: FOMENTO AL SECTOR TURISTICO</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/10/08</p>	
		<p>Página: 4 de</p>	

<p>Seleccionar la/las etapa(s) que promueve el programa según competencia, necesidad e interés de los prestadores turísticos, con el fin de desarrollar el requerimiento idóneo.</p> <p>Etapas de apoyo: -Asesoría -Asistencia Técnica -Capacitación y Formación Turística -Fomento sector comercial - Inspección</p>	<p>Secretaria de Cultura, Turismo y Comercio</p>	<p>Firma del usuario en la planilla de registro Registro Fotográfico</p>	<p>Según instructivo: -Base de datos - Planilla asistencia operadores turísticos -Planilla de Asistencia Interna - Planilla de Asistencia Externa - Formato encuesta de satisfacción participación de Ferias.</p>	
<p>Realizar seguimiento según se requiera</p>	<p>Secretaria de Cultura, Turismo y Comercio</p>	<p>Formato Acta</p>	<p>-Registro fotográfico -Planilla de asistencia - Formato visita de control</p>	
<p>Realizar visita a prestadores turísticos según se requiera</p>				

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: PROCESO GESTION DEL DESARROLLO ECONOMICO Y LA COMPETITIVIDAD</p>	<p>Código: PRO-GDE-08</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: FOMENTO AL SECTOR TURISTICO</p>	<p>Versión: 02</p>	
		<p>Fecha: 2018/10/08</p>	
		<p>Página: 5 de</p>	

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	11/12/2015	Primera versión sigami
02	2018/10/08	Segunda versión sigami

Revisó	Aprobó
<p>NOMBRE: Fiorella Rojas Villalba CARGO: Contratista</p>	<p>NOMBRE: Cristina Prada Quiroga CARGO: Secretaria de Cultura, Turismo y Comercio</p>