	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN 9
	PROCESO: GESTIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	FECHA 03/05/2017
	Caracterización del Proceso	CÓDIGO GIT-C01

RESPONSABLE
Asesor(a) de Observatorio Turístico

OBJETIVO
Producir y analizar información estadística sectorial, mediante procesos estadísticos, metodologías, normas y estándares de calidad, como soporte fundamental para fortalecer la toma de decisiones en la industria turística tendiente al desarrollo económico de la ciudad.

ALCANCE
Inicia con determinar y priorizar las necesidades de información, finalizando con la entrega de cifras oficiales para los diferentes usuarios y entidades del sector turístico de Bogotá.

BASE LEGAL
Véase Normograma.

REQUISITOS NORMATIVOS
 NTD-SIG 001:2011: 4.2.2g, 4.2.2h, 4.2.3a, 4.2.3b, 4.2.3f, 4.2.3g, 4.2.4b, 4.2.5.1e, 4.2.6a, 4.2.6b1, 4.2.6b3, 4.2.6b4, 4.2.6b8, 4.2.6b9, 4.2.6c, 4.2.7d, 5.1a, 5.1b, 5.1d, 5.1e, 5.1g, 5.1h, 5.1i, 5.1j, 5.1k14, 5.1l, 5.2a, 5.2b, 5.3, 5.4, 6.4, 6.5, 6.6, 6.8, 6.13, 6.15, 7.2, 7.3, 7.4.
 NTCGP 1000:2009: 4.1c, 4.1d, 4.1e, 4.1f, 4.1g, 4.2.1d, 5.2, 6.2.2d, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1a, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.
 ISO 9001:2015: 4.2, 4.4.1a, 4.4.1c, 4.4.1d, 4.4.1e, 4.4.1f, 4.4.1g, 4.4.1h, 4.4.2, 5.1.2, 5.3d, 6.1.1b, 6.1.1c, 6.1.1d, 6.1.2, 7.1.5.1, 7.1.6, 7.2a, 7.3, 7.5.1b, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3a, 9.1.3b, 9.1.3d, 9.1.3e, 9.1.3f, 9.1.3g, 10.
 ISO 14001:2015: 7.3
 ISO 18001:2015: 4.4.2a, 4.4.2b, 4.4.2c.
 ISO 27001:2013: 7.3.
 ISO 26000:2010: 4.2, 4.3, 4.5, 4.6, 4.8, 5.3.2, 5.3.3, 6.2.3.2, 6.6.3, 6.8.3, 6.8.9.
 MECI 1000:2014: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.4, 1.2.5, 1.3.2, 1.3.3, 2.1.1, 2.3.1, 3.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Véase numeral 4. Lineamientos o políticas de operación en los documentos asociados al proceso.

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	USUARIO	
Interno	Externo					Interno	Externo
	Organismos y/o entidades internacionales, nacionales, distritales, públicas y/o privadas.	Recomendaciones internacionales para las estadísticas en turismo. Lineamientos y directrices.	Formular y planificar los proyectos de investigación y operaciones estadísticas para la producción de información turística, priorizados a partir de las necesidades identificadas y/o recibidas.	Asesor(a) de Observatorio Turístico. Coordinador(es) Estudios de Investigación.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo. • Metodologías de investigación. • Lineamientos técnicos de las operaciones estadísticas. 		
Direccionamiento Estratégico	Partes interesadas.	Solicitudes.					
Procesos misionales							

Procesos misionales.	Organismos y/o entidades internacionales, nacionales, distritales, publicas y/o privadas.	Información secundaria.	Seleccionar las fuentes de información y gestionar los procesos necesarios para su obtención que son insumos para el procesamiento, análisis y gestión de documentos alternos a las investigaciones propias del área y otras a cargo del Observatorio de Turismo.	Asesor(a) de Observatorio Turístico. Coordinador(es) Estudios de Investigación.	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos e informes de análisis sectorial. • Convenios interinstitucionales. • Acuerdos de buenas voluntades. 	Procesos misionales.	Organismos y/o entidades internacionales, nacionales, distritales, publicas y/o privadas.		
		Metodologías de investigación.							
		Información de oferta turística.	Elaborar y actualizar el directorio de oferta turística y de servicios complementarios.		Directorio turístico y de servicios complementarios.				
		Solicitudes de información específica de oferta turística.							
	Organismos y/o entidades internacionales, nacionales, distritales, publicas y/o privadas.	Información secundaria.	Aplicar las metodologías de investigación, incluyendo la operación estadística y el diseño logístico.	Asesor(a) de Observatorio Turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Formularios digitales y/o físicas diligenciadas. • Bases de datos. 				
		Plan de trabajo				Coordinador(es) Estudios de Investigación.			
		Metodologías de investigación							
		<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo. • Metodologías de investigación. • Lineamientos técnicos de las operaciones estadísticas. 	Revisar el cumplimiento de lo planificado en los proyectos de investigación y operaciones estadísticas.	Asesor(a) de Observatorio Turístico.	Informe de seguimiento a metodologías.				
		<ul style="list-style-type: none"> • Metodología ajustada o validada. • Encuestas digitales y/o físicas diligenciadas. • Bases de datos. 	Procesar, analizar, revisar y georeferenciar (si se requiere).	Asesor(a) de Observatorio Turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de análisis y resultados de estudios e investigaciones. • Anexos estadísticos consolidados. • Información técnica de oferta y demanda. 	Procesos misionales.			
		<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de análisis y resultados de las investigaciones. • Anexos estadísticos consolidados. 		Asesor(a) de Observatorio Turístico.			Publicaciones preliminares.		
					Coordinador(es) Estudios de Investigación.				

Coordinador(es) Estudios de Investigación.	Partes interesadas.	Comentarios y observaciones sobre las publicaciones preliminares.	Verificar y validar la pertinencia de los comentarios y observaciones sobre las publicaciones preliminares.	Asesor(a) de Observatorio Turístico.	Publicación ajustada o verificada.		
		Publicación ajustada o verificada.	Publicar y difundir.	Asesor(a) de Observatorio Turístico.	Publicaciones de las investigaciones.		Partes interesadas.
		<ul style="list-style-type: none"> • Informe de seguimiento a metodologías. • Autocontrol. • Mapa de riesgos. 	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.	Asesor(a) de Observatorio Turístico.	Planes de mejoramiento documentados e implementados.	Evaluación institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Entes de control. • Entes certificadores.
Evaluación institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Entes de control. • Entes certificadores. 	Informes de auditoría.		Coordinador(es) Estudios de Investigación.			

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROCESO

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

- * Comité Directivo.
- * Plan de Gestión Institucional.
- * Proyectos de inversión.
- * Mapa de riesgos.
- * Planes de mejoramiento.

TRÁMITES Y SERVICIOS

No aplica.

ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos - Registros - Caracterización documental - Registro Activos de Información.

REGISTROS ASOCIADOS AL PROCESO

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos - Registros - Tablas de Retención Documental.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

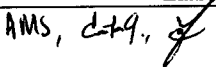
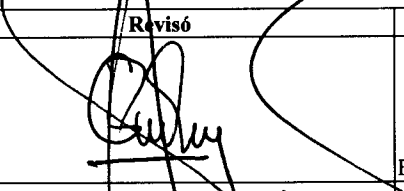
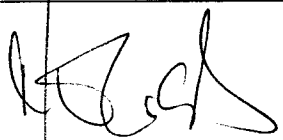
Véase Mapa de riesgos del proceso.

ACCIONES DE MEJORA

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos - Acciones - Plan de mejoramiento del proceso.

RECURSOS

- * Equipo de Estudios de Investigación: se aclara que el equipo corresponde al recurso humano del Observatorio de Turismo asignado por el (la) Asesor(a) según la naturaleza del proyecto.
- * Licencias de programas especializados: SAS y ARCGIS.
- * Aplicativo de capturas de información y Bogodata.
- * Página web www.sitbog.gov.co
- * Página web www.bogotaturismo.gov.co
- * Intranet.
- * Aplicativo mapa de riesgos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
 AMS, dtg, 1/0		
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Ana María Solano, Augusto Aragón, Catalina González, Mauricio Acosta y Mónica Lucía Acero	Nombre: Gabriel José Angulo Anaya	Nombre: Mónica Lucía Acero Bohórquez
Cargo: Contratistas y Asesora Observatorio de Turismo	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Asesora Observatorio de Turismo