



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

MANUAL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: DE-M01

VERSIÓN:11

FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

MANUAL

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORÓ	FECHA	VERSIÓN
Primera Versión	Asesor de Planeación y Sistemas	2008-03-14	01
Ajuste del documento a cambios de las directrices de gestión documental e inclusión de lineamientos del plan estratégico de la entidad.	Asesor de Planeación y Sistemas	2009-08-18	02
Se crea el manual del sistema integrado de gestión que incluye lineamientos para calidad ambiental. Se incluye la política ambiental y exclusiones según la norma NTCGP1000:2009.	Asesor de Planeación y Sistemas	2010-02-26	03
Se incluye la política de comunicaciones.	Asesor de Planeación y Sistemas	2010-05-21	04
Se modifica la misión, la visión, los objetivos de calidad e institucionales, el mapa de procesos, datos generales y el organigrama	Asesor de Planeación y Sistemas	2011-02-21	05
Se incluye la política de sistemas del Instituto Distrital de Turismo.	Asesor(a) de Planeación y Sistemas	2011-03-14	06
Se ajusta la misión y la política de calidad de la entidad.	Asesor(a) de Planeación y Sistemas	2011-04-01	07
Se elimina la exclusión, se incluye el alcance en idioma inglés y se incluyen los clientes del IDT.	Asesor(a) de Planeación y Sistemas	2011-06-20	08

CONTROL DE APROBACIÓN

REVISADO:	Vo.Bo.:	APROBADO:
Cargo: Asesor(a) de Planeación y Sistemas	Cargo: Asesor(a) de Planeación y Sistemas	Cargo: Director(a) General



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

MANUAL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: DE-M01

VERSIÓN: 11

FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORÓ	FECHA	VERSIÓN
Ajuste al alcance del Sistema, inclusión de la política del SIG, incorporación del esquema del sistema integrado (Política del Sistema de Gestión Documental y Archivos – SIGA).	Asesor(a) de Planeación y Sistemas	2012-09-24	09
Ajuste a la misión, visión, datos generales y cambio de fotografías.	Olga Lucia Bolaños S. Coordinadora SIG – Contratista	2013-09-17	10
Ajuste a la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad y política administración del riesgo y política del sistema integrado de gestión	Eduardo Navarro T.. Coordinador SIG - Contratista	30-12-2014	11


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: DE-M01
		VERSIÓN: 11
		FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

Tabla de contenido

OBJETIVO	5
ALCANCE	5
RESULTADO ESPERADO	5
DESCRIPCION	5
1.1.DATOS GENERALES.	5
1.2.RESEÑA HISTORICA.	5
1.3.PLANEACION ESTRATÉGICA	6
1.3.1.MISIÓN	6
1.3.2. VISIÓN	6
1.3.3.CLIENTE	6
1.3.4. VALORES INSTITUCIONALES	6
1.3.5. OBJETIVOS INSTICIONALES	7
1.3.6. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	7
1.3.7.POLÍTICA DE CALIDAD	8
1.3.8. OBJETIVOS DE CALIDAD	8
1.3.9. POLÍTICA AMBIENTAL	8
1.3.10. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	9
1.3.11. POLÍTICA DE TALENTO HUMANO	9
1.3.12. POLÍTICA DE COMUNICACIONES	9
1.3.13. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	9
1.3.14. POLÍTICA DE SISTEMAS	9
1.3.15. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	10
1.3.16. EXCLUSIONES NORMAS NTCGP 1000:2009 Y NTC-ISO9001:2008	10



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo


MANUAL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: DE-M01

VERSIÓN: 11

FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

1.3.17. ORGANIGRAMA	10
1.3.18. MAPA DE PROCESOS	11
1.3.19. ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	12
1.3.19. 1. ESTADO DE DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	13
ANEXOS	13

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M01
		VERSIÓN: 11
		FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

OBJETIVO

Describir las directrices y lineamientos del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Distrital de Turismo.

ALCANCE

Inicia con la presentación de la entidad y finaliza con las caracterizaciones de los procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión.

RESULTADO ESPERADO

Sistema Integrado de Gestión que cumpla con los requisitos del cliente, legales y normativos aplicables.

DESCRIPCION

1.1. DATOS GENERALES

Portal Web <http://www.bogotaturismo.gov.co/>

Intranet <http://intranet.bogotaturismo.gov.co>

Dirección Av. Cra. 24 No. 40 - 66


PBX (571) 2 17 07 11

FAX 2 17 07 11 Ext. 142

1.2. RESEÑA HISTORICA

El turismo se ha venido posicionando en el ámbito internacional, como un renglón de servicios atractivos para la generación de desarrollo económico y social; bajo este contexto y el potencial turístico con que cuenta Bogotá, se ha apostado a este sector, para generar más oportunidades de desarrollo para la ciudad. Lo anterior, se ve reflejado en la reforma administrativa para el Distrito Capital, aprobada por el Concejo de Bogotá mediante el Acuerdo 257 de noviembre de 2006, en el cual se incluye el sector de Desarrollo Económico, Industria y Turismo, reconociéndole al turismo su carácter sectorial.

El Instituto Distrital de Turismo (IDT), se crea mediante el Acuerdo 275 de 2007, como un establecimiento público del orden distrital, adscrito a la Secretaría Distrital de Desarrollo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: DE-M01
		VERSIÓN: 11
		FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

Económico, su finalidad es promover el reconocimiento nacional e internacional para Bogotá como destino turístico sostenible.

1.3 PLANEACION ESTRATÉGICA.

1.3.1 MISIÓN

Promocionar y posicionar a Bogotá como destino turístico y gestionar las condiciones de competitividad y sostenibilidad turística del destino, contribuyendo al desarrollo económico y social de la ciudad.

1.3.2. VISIÓN

Ser reconocida como una institución líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de Bogotá como un destino turístico en el 2020.


1.3.3. CLIENTE

Es la persona, empresa u organización que adquiere de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Para el caso del IDT el cliente puede ser el turista, los usuarios o beneficiarios de los programas y las entidades públicas y privadas que utilizan el servicio o productos generados en el IDT.

1.3.4. VALORES INSTITUCIONALES

- Justicia
- Honestidad
- Equidad
- Probidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Servicio

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: DE-M01
		VERSIÓN: 11
		FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

1.3.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES


- Aumentar el flujo de turistas hacia Bogotá especialmente de aquellos con mayor capacidad de gasto, e incrementar su estadía, a fin de garantizar mayores ingresos y bienestar para la ciudad.
- Generar un entorno eficiente y altamente competitivo, a través de la implementación de instrumentos de articulación interinstitucional público-privado y de los demás sectores interesados en el desarrollo del sector.
- Posicionar a Bogotá en el ámbito turístico nacional e internacional mediante estrategias que incrementen los niveles actuales de visitas y el gasto promedio derivado de ellas y maximizando el beneficio de los recursos turísticos disponibles.
- Asegurar la sostenibilidad social del progreso del sector del turismo, como factor clave del desarrollo económico de la ciudad, por medio de la puesta en marcha de estrategias, programas y proyectos pertinentes.
- Incidir favorablemente sobre los indicadores de desarrollo económico de la ciudad, directamente relacionados con las actividades del sector turismo, mediante la aplicación de estrategias que incrementen el nivel de competitividad del sector.
- Consolidar el sistema de gestión turística para la integración de la Región Capital.
- Mejorar continuamente la gestión institucional implementando el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

1.3.6. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Instituto Distrital de Turismo dedicado a Promocionar y posicionar a Bogotá como destino turístico y gestionar las condiciones de competitividad y sostenibilidad turística del destino, contribuyendo al desarrollo económico y social de la ciudad, busca la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, cumpliendo los requisitos legales y organizacionales suscritos frente al Sistema Integrado de Gestión.

Por esto se compromete a:

- Prevenir la contaminación, mitigación y/o compensación de los impactos ambientales.
- Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: DE-M01
		VERSIÓN: 11
		FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

- Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.
- Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional. Para lograr lo anterior promovemos un ambiente de responsabilidad social a la vez que fortalecemos el desarrollo de nuestro personal, la participación de los usuarios y partes interesadas, destinando los recursos necesarios para consolidar nuestra cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

1.3.7. POLITICA DE CALIDAD

Estamos comprometidos con el desarrollo económico de la ciudad, mediante la implementación de los lineamientos estratégicos de la Política Pública Distrital de Turismo, a fin de satisfacer a nuestros clientes.


Para ello el IDT soporta sus procesos en un equipo humano idóneo, un modelo de gestión por procesos y una alta disposición al mejoramiento continuo.

1.3.8. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Establecer las actividades a ejecutar para realizar la identificación, caracterización y seguimiento a los servicios del Instituto Distrital de Turismo (IDT).
- Definir las actividades para asegurar la implementación de acciones correctivas, preventivas y mejora, que sean eficaces y apropiadas, que permitan eliminar las causas de las no conformidades potenciales o reales del SIG.
- Promover la cultura del auto-control entre la comunidad institucional del IDT.
- Actualizar el proceso de Control y Seguimiento con el fin de mejorar los mecanismos de evaluación y propender por la mejora continua.

1.3.9. POLÍTICA AMBIENTAL

El Instituto Distrital de Turismo como entidad pública de la organización sectorial administrativa de la ciudad, y siendo encargada de la ejecución de políticas, planes y programas para la promoción y posicionamiento de Bogotá como destino turístico sostenible, se compromete con el mejoramiento continuo de su sistema de gestión ambiental, el cual está orientado a gestionar la Ecoeficiencia en todas sus actividades misionales y a impactar positivamente la calidad socio – ambiental institucional, del Distrito Capital y del entorno en general, a través de la prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables y otros que suscriba la entidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: DE-M01
		VERSIÓN: 11
		FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

1.3.10. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En cumplimiento del Decreto Nacional 1599 de 2005, literal g, numeral 4.1. de la Norma NTCGP 1000:2009, el instituto Distrital de Turismo, se compromete a identificar los riesgos y acciones para mitigarlos desde cada uno de los procesos mediante el seguimiento constante que permita atender aquellos eventos que puedan amenazar el óptimo desarrollo de los objetivos estratégicos, ajustando los criterios de identificación, valoración y clasificación de riesgos, con el fin de evitar la materialización de los mismos, desde los procesos de Control Interno y el soporte de Planeación y Sistemas, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Guía de Administración de Riesgo del DAFP expedida en septiembre de 2011.

1.3.11. POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

Nos comprometemos a desarrollar integralmente a nuestro talento humano y brindar un clima laboral propicio, mediante planes de bienestar y capacitación adecuados, que fortalezcan la idoneidad y sentido de pertenencia de los servidores públicos.

1.3.12. POLÍTICA DE COMUNICACIONES


Posicionar al Instituto Distrital de Turismo (IDT) ante la opinión pública y ante el sector del turismo, como fuente de información y opinión confiable acerca de las políticas de turismo de Bogotá; y articular, al interior de la institución, mecanismos que permitan interiorizar el direccionamiento de la entidad.

1.3.13. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El Instituto Distrital de Turismo se compromete a garantizar en forma permanente la debida organización y conservación de sus documentos, como un activo y derecho de la comunidad y patrimonio de la ciudad, desde los principios y las técnicas modernas de la administración de documentos y con el debido cumplimiento de la normatividad legal impartida por el Archivo General de la Nación y demás normas aplicables a la entidad, como también las directrices y metodologías establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá. Lo anterior con el fin de apoyar con niveles de eficiencia y transparencia la gestión administrativa del Instituto.

1.3.14. POLÍTICA DE SISTEMAS

Buscamos con este proceso orientar el uso responsable de los sistemas de información del Instituto Distrital de Turismo. Entendiéndose por uso responsable el seguimiento de las normas, políticas y prácticas adecuadas que salvaguarden la seguridad de la información, sistemas de información y los diferentes recursos tecnológicos Institucionales.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: DE-M01
		VERSIÓN: 11
		FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

1.3.15. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Diseño y ejecución de acciones para el fortalecimiento y promoción de las condiciones turísticas del Distrito Capital, a fin de hacer de esta actividad un factor que contribuya a su desarrollo económico, social, competitivo y sostenible.


Design and execution of actions for the strengthening and promotion of touristic conditions of the Capital District, to make this activity contribute to economic, social, competitive and sustainable development.

1.3.16. EXCLUSIONES NORMAS NTCGP 1000:2009 Y NTC-ISO9001:2008

No se identificaron exclusiones aplicables al subsistema de gestión de la calidad.

1.3.17. ORGANIGRAMA



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M01
		VERSIÓN: 11
		FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

1.3.18. MAPA DE PROCESOS

El Instituto Distrital de Turismo se rige por cuatro tipos de procesos que detallan las actividades con las que la entidad le da oportuna respuesta a las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes.




Nota: Para visualizar la interacción de los procesos ver el anexo 1 Caracterizaciones de los procesos.

Procesos Estratégicos

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos de Misionales

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: DE-M01
		VERSIÓN: 11
		FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

Procesos de Apoyo

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.


Procesos de Evaluación

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

1.1.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Conforme a los lineamientos del Decreto 176 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por medio del cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión (SIG) para el Distrito Capital y en concordancia con la Norma Técnica Distrital NTDSIG 001:2011, el Instituto Distrital de Turismo para dar cumplimiento a las disposiciones de desarrollo administrativo viene desarrollando un sistema integrado que se rige bajo el siguiente modelo conceptual y cuenta con una planificación para su implementación (ver numeral 1.3.19.1):



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M01
		VERSIÓN: 11
		FECHA DE VIGENCIA: 30-12-2014

1.1.1.1. ESTADO DE DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El desarrollo y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión es un proceso armónico surtido por etapas planificadas. El Instituto Distrital de Turismo, cuenta con el siguiente esquema para dar cumplimiento al desarrollo del mismo, acorde con las políticas y directrices establecidas en el presente manual.

SUBSISTEMA	REQUISITO(S) APLICABLE(S)	ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN	ACTIVIDADES PROYECTADAS	CERTIFICACIÓN PROYECTADA
Gestión de la calidad.	NTCGP 1000:2009. NTC-ISO 9001:2008.	Certificado (Dic-2011).	Mantenimiento de la certificación (Mejora de los requisitos).	N/A.
Control interno.	Ley 87 de 1993. MECI 1000:2005.	Implementado.	Mejoramiento de los subsistemas del MECI.	N/A.
Gestión ambiental.	NTC-ISO 14001:2004. Normatividad PIGA.	En implementación.	Adecuación de requisitos, auditoría interna, revisión por la Dirección y auditoría externa.	Diciembre 2012.
Seguridad y salud ocupacional.	NTC-OHSAS 18001:2007.	Proyectado para implementación.	Diagnóstico, plan de acción, implementación, auditoría interna y mejora.	Octubre 2014.
Seguridad de la información.	NTC-ISO-IEC 27001:2007:2006.	En implementación.	Adecuación de requisitos, auditoría interna, revisión por la dirección.	Diciembre 2013.
Gestión documental y archivo.	Ley 594 de 2000.	En implementación.	Desarrollo de tablas de retención documental.	Octubre 2013.
Responsabilidad Social.	GTC-180. SA 8000.	Proyectado para implementación.	Adecuación de requisitos, revisión por la Dirección y auditoría externa.	Octubre 2015.

ANEXOS

Anexo 1. Caracterizaciones de los procesos.