 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN 7
	PROCESO PROMOCIÓN Y MERCADEO TURÍSTICO DE CIUDAD	FECHA 31/03/2017
	Caracterización del Proceso	CÓDIGO PMT-C01

RESPONSABLE:

Subdirector (a) de Promoción y Mercadeo.

OBJETIVO

Posicionar a Bogotá local, nacional e internacionalmente como destino turístico atractivo a través de acciones de mercadeo, promoción e información turística de la ciudad, lo que contribuye con su desarrollo económico.

ALCANCE

Inicia con la definición del plan de promoción, mercadeo y fortalecimiento de la red de información turística y finaliza con la evaluación de las actividades desarrolladas.

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.

38

PROVEEDOR		ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS	USUARIO	
Interno	Externo					Interno	Externo
	Entidades nacionales y distritales	Normatividad y lineamientos de promoción y mercadeo turístico.	Planear y establecer la estrategia de promoción turística y mercadeo turístico.	Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Estrategia de Mercadeo. • Documento Estrategia de Promoción (incluye Manual y Licenciamiento de uso de marca). 		
	Clúster de Turismo	Plan de acción.					
	<ul style="list-style-type: none"> • IDT. • Cámara de Comercio. • Invest in Bogotá. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de uso de marca. • Manual de licenciamiento de marca. 					
	Ministerio de Comercio Industria y Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio de Competitividad-Matriz de competitividad. • Plan Estratégico Sectorial. 					
	Procolombia	Estrategia de promoción de país, mercados objetivos, segmentos, perfiles de mercados.					
	ISG, International Strategies Group	Plan de mercadeo.					
	Comité de Mercadeo Ciudad	Estrategia de Mercadeo de Ciudad.					
Gestión de Información Turística		<ul style="list-style-type: none"> • Información Técnica de Oferta y Demanda • Documentos e informes de análisis sectorial. • Documentos de análisis y resultados de las investigaciones. 					
Gestión de Destino Competitivo y Sostenible		Catálogo de productos turísticos.					
Direccionamiento Estratégico		Plan Estratégico.					
	Entidades nacionales y distritales	Normatividad y lineamientos de promoción y mercadeo turístico.	Planear y establecer la estrategia de la Red de Información Turística de la ciudad.	Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo	Estrategia de la Red de Información Turística.		
Direccionamiento Estratégico		Plan Estratégico.					
Gestión de Información Turística		Directorio Turístico y de Servicio Complementarios.					

28

	Entidades nacionales y distritales	Normatividad y lineamientos sectoriales de turismo.					
	FONTUR	Manual de presentación de proyectos a Fontur					
		Estrategias y lineamientos de las áreas de promoción y mercadeo.	Planear, formular y estructurar los proyectos que permitan la financiación de las estrategias del IDT, de acuerdo con las necesidades de la entidad.	Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo	Proyectos y/o iniciativas formulados y estructurados.	Dirección General	Partes interesadas
Gestión de Información Turística		<ul style="list-style-type: none"> • Información Técnica de Oferta y Demanda • Documentos e informes de análisis sectorial. • Documentos de análisis y resultados de las investigaciones. 					
		Documento estrategia de Promoción.	Diseñar el material promocional de la ciudad	Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> • Piezas Promocionales. • Productos Promocionales. • Pautas Digitales • Exhibidores y Displays. • Vitrinas • Stand y Puntos de Información Turística. • Video Promocional de ciudad. 		Usuarios
		<ul style="list-style-type: none"> • Documento estrategia de Mercadeo. • Documento estrategia de Promoción. • Proyecto de Inversión. • Plan de Gestión Institucional. 	Ejecutar, hacer seguimiento y evaluar la estrategia de mercadeo y de promoción.	Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de mercadeo. • Acciones de Promoción: (Piezas Promocionales, Productos Promocionales, Pautas Digitales, Exhibidores, Displays, Vitrinal, Stand y Puntos de Información Turísticas, Video Promocional de ciudad). 		<ul style="list-style-type: none"> • Partes interesadas • Usuarios.
		<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de la Red de Información Turística. • Proyecto de Inversión • Plan de Gestión Institucional. 	Ejecutar, hacer seguimiento y evaluar la estrategia de la Red de Información Turística.	Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios, contratos y/o alianzas. • Participación en eventos y realización de recorridos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Partes interesadas • Usuarios.
		<ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento de la ejecución de las estrategias y proyectos. • Mapa de riesgos. 	Implementar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora correspondientes de ser necesario.	Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramiento documentados e implementados. • Estrategias actualizadas. 	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 Auditorías.					

JP

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROCESO

Véase Intranet - Sistema Integrado de Gestión - Mapa de procesos

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

* Comité Directivo.

TRÁMITES Y SERVICIOS

* Información Turística.

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

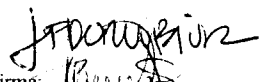
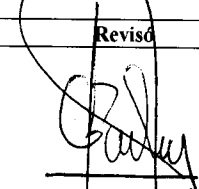

Véase Mapa de riesgos del proceso.

ACCIONES DE MEJORA

Véase Plan de mejoramiento del proceso

RECURSOS

- * Aplicativo Mapa de riesgos.
- * Página web de promoción.
- * Guía Distrital de Trámites.
- * Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Janneth Rocío Sánchez Bobayo Natalia Echavarría Reina  Firma:	 Firma:	 Firma:
Nombre: Janneth Sánchez - Natalia Echavarría - Juan Fernando Rubio Romero - Juan Manuel Castro Rodríguez	Nombre: Gabriel José Angulo Anaya	Nombre: José Andrés Duarte García
Cargo: Profesionales Subdirección de Promoción y Mercadeo	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Subdirector de Promoción y Mercadeo