



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020
---------------------------	--	-----------------------	---

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Aprobó: Líder de proceso	Aprobó: Jefe Oficina Asesora Planeación
Oscar Sarmiento Ceballos	Oscar Sarmiento Ceballos




	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	5
1. Generalidades Del Manual	6
1.1 Objetivo	6
1.2 Alcance	7
1.3 Exclusiones	7
2. Información Institucional	7
2.1 Reseña histórica	7
2.2 Misión	9
2.3 Visión	9
2.4 Estructura organizacional	9
2.5 Valores de Integridad	10
3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	10
4. Sistema Integrado De Gestión	11
4.1 Sistema de Gestión de la Calidad	12
4.1.1 Operación	12
4.1.1.1 Planificación y control de operación	12
4.1.1.2 Comunicación con el cliente	13
4.1.1.3 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	13
4.1.1.4 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	13
4.1.1.5 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	14
4.1.1.6 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	14
4.1.1.7 Salida no conforme	14
4.2 Sistema de Gestión Ambiental	15
4.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	15
4.4 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	15
5. Mapa de procesos	16
5.1 Interacción de los procesos	17
5.2 Política Integral del Sistema Integrado de Gestión	19

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

5.2.1	Propósito de la Política Integral del Sistema Integrado de Gestión.	19
5.3	5.2.2 Objetivos Integrales del Sistema Integrado de Gestión	20
6.	Requisitos comunes de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión	21
6.1	Liderazgo y Compromiso	21
7.	Roles, responsabilidad y Autoridad en la organización.	22
8.	Enfoque al cliente	24
8.1	8.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidad	24
8.2	Planificación para lograrlos	24
8.3	Planificación de los Cambios	24
9.	Apoyo	25
9.1	Recursos	25
10.	Personas	25
11.	Infraestructura	26
12.	Ambiente para la operación de los procesos	26
13.	Recursos de seguimiento y medición	26
14.	Conocimientos de la organización	26
15.	Competencia	27
16.	Toma de Conciencia	27
17.	Comunicación	27
18.	Información Documentada	28
18.1	Creación, modificación, anulación e inactividad	29
18.2	Control de la información documentada	29
19.	Preparación y Respuesta ante Emergencia	29
20.	Evaluación del Desempeño	29
20.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	29
21.	Auditoria Interna	30
22.	Revisión por la Dirección	31
22.1	Entradas de la revisión por la dirección	31
22.1	Salidas de la revisión por la dirección	32

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
<p>Código DE – M01</p>	<p>Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Versión: 21</p>	<p>Fecha de Aprobación: 17/12/2020</p>

23.	Mejora	32
24.	Otros componentes	32
24.1	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	32
24.2	Índice de Transparencia de Bogotá	33
24.3	Índice de Innovación Pública	34



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020
---------------------------	--	-----------------------	---

Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	14/03/2008	Creación. Esta versión se manejó digitalmente.
2	18/08/2009	Directrices de gestión documental e inclusión de lineamientos del plan estratégico. Esta versión se manejó digitalmente.
3	26/02/2010:	Se incluyen lineamientos ambientales. Esta versión se manejó digitalmente.
4	21/05/2010:	Se incluye la política de comunicaciones. Esta versión se manejó digitalmente.
5	21/02/2011	Ajuste misión, visión, objetivos de calidad e institucionales, mapa de procesos, datos generales y organigrama. Esta versión se manejó digitalmente.
6	14/03/2011	Inclusión política de sistemas. Esta versión se manejó digitalmente.
7	01/04/2011	Ajuste misión y política de calidad. Esta versión se manejó digitalmente.
8	20/06/2011	Eliminación de exclusiones, inclusión alcance en idioma inglés y clientes. Esta versión se manejó digitalmente.
9	24/09/2012	Ajuste alcance del Sistema, inclusión política del SIG, esquema del SIG. Esta versión se manejó digitalmente.
10	17/09/2013	Ajuste misión, visión, datos generales y fotografías. Esta versión se manejó digitalmente.
11	30/09/2014	Ajuste misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, política administración del riesgo y política SIG. Esta versión se manejó digitalmente.
12	16/06/2015	Inclusión nuevo mapa de procesos y capítulo Elaboración y control de Documentos.
13	14/09/2015	Inclusión sellos Cotecna y The Code. Esta versión se manejó digitalmente.
14	06/01/2016	Inclusión sello nueva administración y campo revisó con el Líder del Proceso.




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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020
---------------------------	--	-----------------------	---

Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
15	19/04/2016	Eliminación logo IDT según memo 2016IE27 del 13-04-2016, actualización mapa de procesos e inclusión valores de transparencia y disciplina.
16	27/10/2016	Ajuste mapa de procesos y plataforma estratégica de la entidad.
17	08/08/2018	Se ajusta el manual en el sentido que se incluyó lo relacionado con las Normas ISO:9001 y ISO: 14001: 2015.
18	04/06/2019	Se ajusta el alcance del manual, unificando lo relacionado con la Norma ISO:14001:2015
19	26/12/2019	Se excluye del alcance de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental, el numeral 7.1.5.2. Recursos de seguimiento y medición - trazabilidad de las mediciones y se complementan temas relacionados con MIPG.
20	15/07/2020	Se actualiza el diseño gráfico del mapa de procesos, se modifica el diseño de la estructura organizacional y se señala la definición de los valores institucionales.
21	17/12/2020	Se ajusta la introducción, el objetivo, alcance y exclusiones, se actualiza la misión, visión, objetivos de calidad e institucionales y la política Sistema de Gestión de Calidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

Introducción


Desde el año 2011 la entidad inició el proceso de implementar el Sistema Integrado de Gestión con el fin de mejorar la gestión institucional, evaluando su desempeño y la satisfacción de las partes interesadas con base en la NTD-SIG 001:2011 (Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión, adoptada bajo Decreto 652 de 2011).

Ahora bien, de acuerdo con el marco normativo expedido por el Gobierno Nacional, en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo País”, integró en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con el Sistema Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.

Con base en lo anterior, el Instituto Distrital de Turismo gestionó la transición del Sistema Integrado de Gestión-SIG al nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG ejecutando un plan de adecuación y sostenibilidad y así dar cumplimiento a la normatividad mencionada; su implementación ha permitido mejorar continuamente los procesos, fomentar una cultura de calidad y gestión ambiental.

Mediante Resolución 130 del 20 de julio de 2018 “Por la cual se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional Distrital de Turismo y se establece su reglamento” el Instituto Distrital de Turismo, adoptó la actualización del Modelo integrado de Planeación Gestión.

Siendo así, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es la base estructural y normativa del Sistema Integrado de Gestión, que articula y se complementa con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental, además del Modelo Estándar de Control Interno como herramienta transversal de seguimiento y control, el cual busca unificar criterios y parámetros básicos de control interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

Es importante anotar que en julio de 2019 el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) realizó la verificación del cumplimiento de requisitos bajo dos estándares de normas internacionales ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad) e ISO 14001:2015 (Sistema de Gestión Ambiental), y como producto de esta visita emitió la certificación de los dos sistemas, además en la presente vigencia se realizó el seguimiento a las certificaciones y como resultado el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) recomendó mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión.

Para el caso del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se encuentra en etapa de documentación para su posterior implementación, de acuerdo con lo establecido en las normas ISO 27001.

Respecto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, fundamentado en el Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo y la reglamentación legal vigente, el 25 de noviembre de 2019 se elaboró y aprobó la Política de Seguridad y Salud en el trabajo, además puso en marcha el sistema, el cual implicó la creación de la caracterización del sistema, los procedimientos, formatos y manuales.


Actualmente, de acuerdo con la Función Pública, el Instituto Distrital de Turismo tiene una calificación del 93,7% en el índice del Desempeño Institucional, el cual corresponde al nivel de madurez de las 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional: Talento Humano, Direccionamiento estratégico, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y Control Interno.

De esta manera, el Manual del Sistema Integrado de Gestión contiene el enfoque de los elementos transversales para la planeación, implementación y mejora institucional y se convierte en una herramienta de consulta para las personas involucradas a todos los niveles de la entidad.

1. Generalidades Del Manual

1.1 Objetivo

El manual tiene por objeto integrar los elementos que definen y componen el Sistema Integrado de Gestión del Instituto Distrital de Turismo, con base en los estándares del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las Normas Internacionales vigentes ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001 y la normativa aplicable a cada uno de los sistemas previamente mencionados. Esto con el propósito que funcionarios como los demás colaboradores de la entidad identifiquen su rol, sus

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

responsabilidades y sus deberes frente al Sistema, lo que permitirá garantizar su implementación, mantenimiento y mejora continua.

1.2 Alcance

Diseño y ejecución de políticas, planes y proyectos orientados al desarrollo de un turismo como integrador social, económico y mitigante del impacto ambiental, además de la búsqueda permanente de la satisfacción de las partes interesadas, planeando y elaborando productos de calidad, bajo un enfoque por procesos y el uso eficiente de recursos, conforme a lo establecido en las normas legales aplicables.

1.3 Exclusiones

Se excluye de la Norma NTC ISO 9001: 2015: Numeral 7.1.5.2. trazabilidad de las mediciones, teniendo en cuenta que no es necesario utilizar equipos de seguimiento y medición para proporcionar evidencia de la conformidad de los servicios ejecutados por la entidad.


De la norma NTC ISO 14001: 2015, no aplican exclusiones.

2. Información Institucional

2.1 Reseña histórica

El Instituto Distrital de Turismo inició sus actividades en el año 2007, con una estructura organizacional compuesta por una dirección y tres subdirecciones, y una planta de personal compuesta por dieciséis (16) cargos para el desarrollo de su objeto *“ejecución de políticas, planes y programas para la promoción del turismo y el posicionamiento del Distrito Capital como destino turístico sostenible”*.

Antes de la reforma administrativa dada por el Acuerdo 257 de 2006, la gestión del turismo en la ciudad se adelantaba desde la subdirección de turismo del Instituto Distrital de Cultura y Turismo (IDCT). Con la reforma administrativa, se creó la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte como entidad cabeza del sector cultura, recreación y deporte, y turismo pasó a ser parte del sector de desarrollo económico, creándose el Instituto Distrital de Turismo mediante Acuerdo 275 de 2007 como entidad con autonomía administrativa y financiera adscrita a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020


La decisión del IDCT implicó el traslado de funciones y competencias al nuevo Instituto Distrital de Turismo, sin embargo, el talento humano y el recurso económico trasladado, fue insuficiente para asumir el reto y las funciones de la nueva entidad. Durante sus 9 años de funcionamiento, el instituto ha venido ampliando y redefiniendo sus frentes de trabajo de acuerdo a la dinámica del turismo en la ciudad y atendiendo las funciones asignadas.

En 2010 mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 03 de 2010 se amplió la planta de personal a treinta (30) cargos, sin embargo, el personal de planta sigue siendo insuficiente para cumplir adecuadamente sus funciones por lo cual debe contratar talento humano adicional a través de contratos de prestación de servicios con el fin de atender las responsabilidades asignadas por el Instituto en su misión y para el desarrollo de los planes, programas y proyectos derivados de su planeación estratégica.

En 2016 el Acuerdo No. 008 del 21 de octubre de 2016 modificó la estructura organizacional creando (2) dependencias: la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora Jurídica, asimismo se adicionaron funciones y se modificaron las que fueren necesarias. En 2019 se identificó la necesidad de especificar algunas funciones, por lo tanto, se expide el Acuerdo No. 006 del 26 de diciembre de 2019 el cual modifica parcialmente el acuerdo No. 008 del 21 de octubre de 2016 de la Junta Directiva del Instituto Distrital de Turismo, en el que se adicionaron dos literales a la Dirección General referentes a: dirigir, coordinar y garantizar acciones de comunicación, divulgación y promoción interna y externa de las actividad del Instituto, además liderar la gestión de análisis, investigaciones y evaluaciones del turismo en la ciudad, finalmente se estableció una función adicional a la Oficina Asesora de Jurídica para que esta asesore y adelante actividades y/o procesos precontractuales, contractuales y pos contractuales para la adquisición de bienes y servicios, así como apoyar jurídicamente los trámites para suscripción de convenio y alianzas estratégicas nacionales e internacionales.

Sumando a lo anterior, se expide la Resolución No. 265 del 27 de diciembre de 2019 “Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal del Instituto Distrital de Turismo”.

Con la creación del IDT en 2007, empezó a reconocerse la importancia del turismo como sector potencializador del desarrollo económico y social para Bogotá, en consonancia con la gran apuesta de Colombia para potenciar al turismo como eje de desarrollo económico y sector de talla mundial. La entidad recoge y fortalece los logros que hoy ubican a Bogotá como destino turístico, los cuales se soportan en la evolución positiva de los indicadores de ciudad. Así mismo, se destacan los reconocimientos internacionales alrededor de las cualidades y de la transformación integral de la ciudad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
<p>Código DE – M01</p>	<p>Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Versión: 21</p>	<p>Fecha de Aprobación: 17/12/2020</p>

2.2 Misión

El Instituto Distrital de Turismo promueve el desarrollo integral y fortalecimiento económico de Bogotá, a través del turismo como integrador social, económico y mitigante del impacto ambiental; mediante políticas, planes y proyectos desde las vocaciones locales, la generación de información, la promoción de ciudad a nivel nacional e internacional como destino competitivo, sostenible, seguro, accesible e incluyente, que se articula con la región para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y los actores de la cadena de valor del sector.

2.3 Visión

El Instituto Distrital de Turismo será reconocido en 2026, como la entidad referente en la gestión y la promoción de Bogotá, como destino turístico competitivo líder en Latinoamérica, caracterizándose por tener un talento humano orgulloso, íntegro y comprometido.

2.4 Estructura organizacional

La estructura organizacional ha sido modificada mediante los Acuerdos de Junta Directiva No. 09 de 2007, 01 de 2010 y 08 de 2016. Actualmente la estructura organizacional del Instituto Distrital de Turismo está definida por una junta directiva, una dirección general, tres subdirecciones, dos oficinas asesoras y cuatro asesores(as) así:

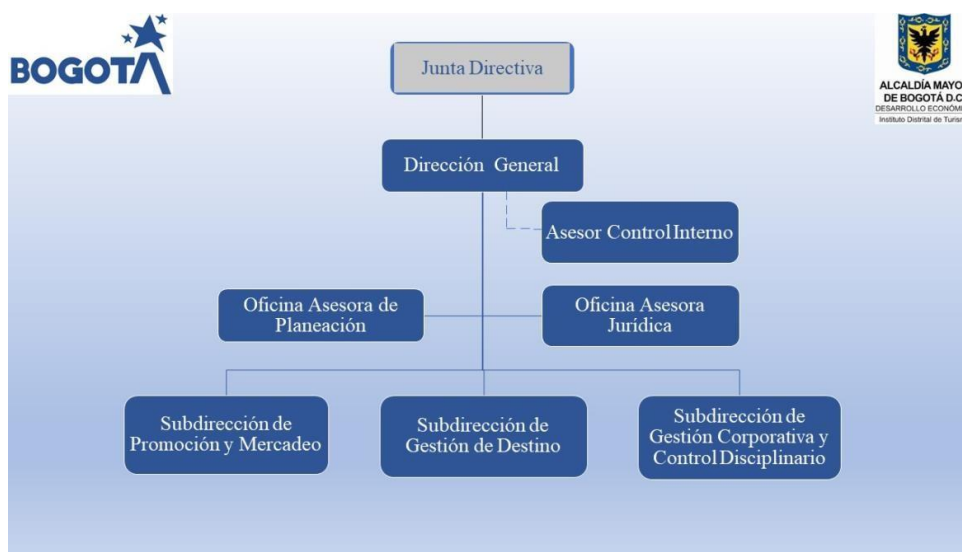



Ilustración 1. Estructura organizacional del Instituto Distrital de Turismo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

2.5 Valores de Integridad


La entidad adoptó el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano con los siguientes Valores del Servicio Público:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y los articula con el Sistema de Control Interno, para hacer los procesos dentro de las entidades más sencillos y eficientes.

Este modelo opera a través de la puesta en marcha de siete dimensiones y el apoyo de 11 entidades. Cada dimensión funciona de manera articulada e intercomunicada, en ellas se agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional por área que permiten que se implemente el Modelo de manera adecuada y fácil, compuesto por las siguientes dimensiones: 1. Talento Humano 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación 3. Gestión con Valores para Resultados 4. Evaluación de Resultados 5. Información y Comunicación 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación 7. Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
<p>Código DE – M01</p>	<p>Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Versión: 21</p>	<p>Fecha de Aprobación: 17/12/2020</p>

En atención a la estructura y componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el Instituto Distrital de Turismo ha adoptado las 18 políticas que lo integran, asociadas a sus respectivas dimensiones así:

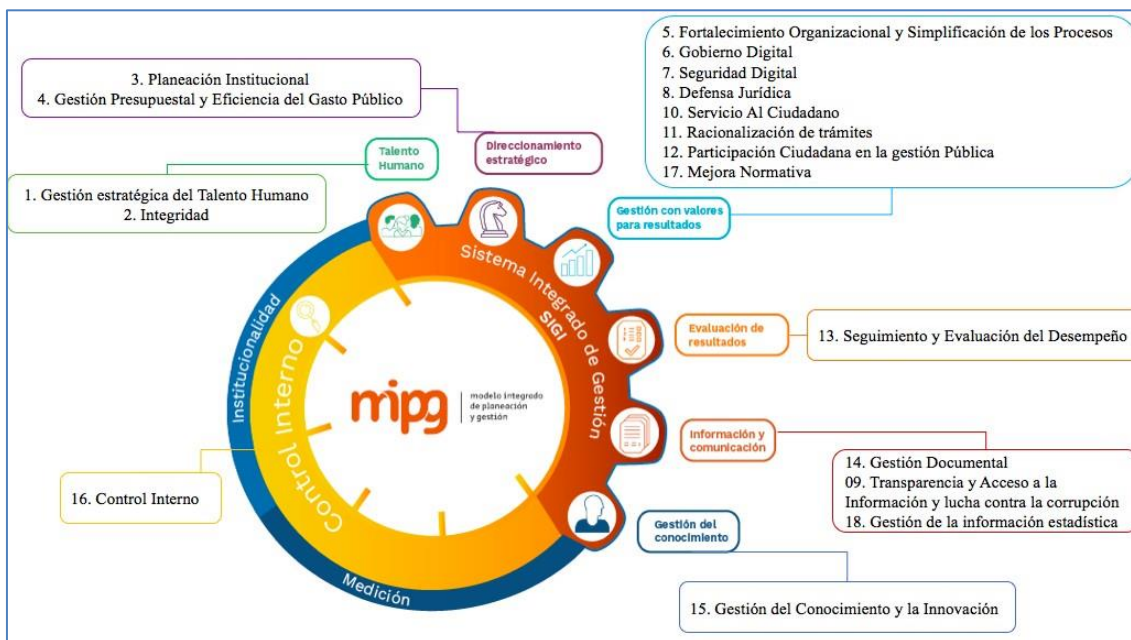



Ilustración 2. Modelo Integrado de Gestión y Planeación - MIPG

El Instituto Distrital de Turismo avanza su implementación a través de sus respectivos autodiagnósticos y planes de acción, mediante seguimientos periódicos.

4. Sistema Integrado De Gestión

El Sistema Integrado de Gestión Distrital está definido “como una herramienta de gestión sistemática y transparente compuesta por el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos que permitan garantizar un ejercicio articulado y armónico, para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades distritales”.

Articula y armoniza, cuatro (4) Subsistemas a saber:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

4.1 Sistema de Gestión de la Calidad

Con base en la Norma Técnica ISO 9001:2015 y lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión y las normas internacionales de calidad.

Esta norma emplea enfoque por procesos, que incorpora el ciclo Planificar, hacer, verificar y actual (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

Los requisitos correspondientes al Sistema de Gestión de la Calidad, se pueden identificar a continuación:

4.1.1 Operación


El Instituto Distrital de Turismo presta servicios para liderar la ejecución de políticas, planes y proyectos orientados a promocionar y posicionar a Bogotá como destino turístico a través del mejoramiento de sus recursos, su infraestructura soporte y el diseño de productos innovadores que contribuyan al desarrollo económico, confianza y felicidad de sus ciudadanos y visitantes.

4.1.1.1 Planificación y control de operación

Par dar cumplimiento a este requisito, la entidad cuenta con la documentación de cada uno de los procesos misionales. Dentro de esta documentación se encuentra:

- Caracterización de procesos: describe las características generales del proceso en cuanto a objetivo, responsable, actividades principales, recursos empleados, documentos y registros asociados, mecanismos de control y seguimiento, entre otros.
- Manuales, procedimientos, instructivos, protocolos, formatos, entre otros: que describen la forma en que se deben llevar a cabo las actividades de los procesos.
- Caracterización de producto: describe las características de los productos o servicios suministrados por los procesos misionales para asegurar que éstos son conformes con los requisitos establecidos y se desarrollan bajo condiciones controladas.

Adicional a lo anterior, la entidad formuló e implementa los siguientes proyectos de inversión: fortalecimiento del sistema turístico de Bogotá Región para responder a las principales tendencias, oportunidades y cambios que inciden en el sector, en Bogotá, implementación de estrategias de mercadeo y promoción para el sector turístico de la ciudad de Bogotá, desarrollo de estrategias para reducir las condiciones que permiten la ocurrencia de delitos asociados a la explotación sexual

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

comercial de niños, niñas y adolescentes, y delitos en contra de turistas y visitantes en la región y en Bogotá, desarrollo de las herramientas tecnológicas de promoción e información turística de Bogotá y mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad institucional del Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, los cuales contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Requisitos para los productos y servicios

4.1.1.2 Comunicación con el cliente

Mediante el proceso de Atención al Ciudadano y el proceso Misional Promoción y Mercadeo Turístico de Ciudad se han establecido los mecanismos para la comunicación con los clientes, de modo que se atiendan sus solicitudes de servicios.

En el IDT se han establecido mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio; se ha desarrollado una estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con las necesidades de información de la población objetivo y se han definido acciones de diálogo que permitan la participación de los grupos de interés caracterizados.

4.1.1.3 Determinación de los requisitos para los productos y servicios


El IDT, ha determinado Los productos y/o servicios a través de su procedimiento “Control de las salidas No Conforme, donde se establecen las actividades y formatos para llevar a cabo la identificación, desarrollo, seguimiento y evaluación a los productos y/o servicios determinados desde los procesos misionales.

Para la definición de los requisitos de los productos y/o servicios se tienen en cuenta:

- Los establecidos por la normatividad vigente y se involucran en los diferentes procesos misionales que la entidad desarrolla para el cumplimiento de su función.
- Las necesidades del usuario del producto o servicio.
- Los identificados por el IDT para el cumplimiento de los anteriores

4.1.1.4 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La revisión de los requisitos y necesidades de los usuarios o ciudadanos, se hacen para los procesos en

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

los cuales se llevan a cabo Servicios y otros procedimientos administrativos OPAS, y se revisa si se está en capacidad de llevar a cabo el servicio de acuerdo con la competencia del IDT, caso en el cual el solicitante deberá cumplir con la documentación correspondiente, de tal forma que se continúe con el mismo y se le informe oportunamente del resultado.

4.1.1.5 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando en los procesos misionales se presentan cambios en la normativa que impactan alguno de los Servicios que tiene identificado el IDT, se realiza la actualización de la documentación relacionada y se comunica a las partes interesadas, a través del SUIT y de la Guía de Trámites de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La planificación de la realización de los productos o prestación de servicios del IDT, así como las actividades de verificación, validación y seguimiento para garantizar los resultados, se fundamentan de manera prioritaria en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable a cada producto y/o servicio y en las necesidades de los clientes.


Los productos y servicios del IDT, los clientes a quienes se dirigen y las características de los mismos que constituyen la promesa de valor de la entidad, se generan y documentan de acuerdo con lo establecido en el documento.

4.1.1.6 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

En los procedimientos de los procesos misionales se indican las etapas del diseño de producto o servicio, asimismo se implementa la ficha de planificación del producto y/o servicio en la cual se describe el producto o servicio, cliente, requisitos del cliente, requisitos legales, requisitos implícitos, requisitos establecidos por el IDT, procedimientos, mecanismo de identificación y trazabilidad, actividades de seguimiento a las características del producto y/o servicio, criterios de aceptación e identificación de la salida / producto no conforme y tratamiento sugerido del producto y /o salida sugerido.

4.1.1.7 Salida no conforme

El objetivo del procedimiento DE - P09 Procedimiento control de salidas no conformes es definir los

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

criterios para identificar y controlar las salidas (productos y/o servicios) no conformes, para prevenir su uso no intencionado, con el fin de tomar acciones necesarias que minimicen la frecuencia de ocurrencia antes y después de su entrega.

El Control del Producto No Conforme se estableció en el procedimiento respectivo y en él se define que el Instituto Distrital de Turismo ejerce la verificación del producto o servicio prestado a través de sus requisitos, al mismo tiempo permite la autoevaluación del responsable y su equipo de trabajo y de la generación de Acciones Correctivas y/o Preventivas, si se requiere.

El procedimiento de Producto no Conforme aplica a procesos misionales de la Entidad, que tienen relación directa con el cliente.

4.2 Sistema de Gestión Ambiental


Con base en la Norma Técnica ISO 14001, entendido como un marco de referencia orientado a mejorar el desempeño ambiental de la entidad, contribuyendo a la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación ambiental por medio de la identificación de aspectos que pueden producir impactos significativos, el establecimiento de controles operacionales que permiten responder a las condiciones ambientales cambiantes de la entidad, mejorando su desempeño en cumplimiento de las obligaciones legales.

4.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Fundamentado en el Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo y la reglamentación legal vigente, enfocado a implementar ambientes de trabajo seguros que permitan el bienestar de las personas, gestionar los riesgos y peligros mediante actividades de prevención de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral, así como la promoción de hábitos de vida saludables.

4.4 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Con base en la Norma Técnica, ISO 27001:2013 y la estrategia de “Gobierno Digital antes Gobierno en Línea” establecido mediante los Decretos 2573 de 2014 y 1078 de 2015, y tiene como objetivo identificar, gestionar y reducir los riesgos a los cuales se expone la información, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma en la entidad, así como la continuidad de las

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020


operaciones del IDT y la consolidación de una cultura de seguridad que permita el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales vigentes. Como herramienta transversal se cuenta con el Sistema de Control Interno, con base en el manual técnico del modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano (MECI), el cual busca unificar criterios y parámetros básicos de control interno.

5. El IDT, a través de la Dirección General, se compromete a destinar los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para el diseño, planeación, ejecución, verificación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión- MIPG. Mapa de procesos

Es la representación gráfica de los procesos que están presentes en la entidad, que se enfocan en lograr un resultado específico, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior, y que a través de una serie de etapas que van agregando valor al producto o servicio, generan satisfacción a sus clientes y grupos de interés.



Ilustración 3. Mapa de procesos del IDT


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

El documento que describe las características generales de cada proceso es la caracterización de proceso, la cual se encuentra publicada en la intranet para cada uno de los procesos definidos en la entidad. El mapa de procesos estos compuestos los procesos estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación.


5.1 Interacción de los procesos

, se describe la interacción entre los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad:

- **Proceso Direccinamiento Estratégico:** este proceso interactúa con los demás procesos, ya que es el encargado de definir el referente estratégico y de la planificación del Sistema Integrado de Gestión para el largo, mediano y corto plazo, a fin de dar cumplimiento a la misión de la entidad.
- **Proceso Comunicaciones:** este proceso interactúa con los demás procesos, ya que brinda asesoraría y apoya en la gestión de las comunicaciones internas y externas, con el fin de posicionar la entidad ante el Sector del Turismo y la opinión pública.
- **Proceso Gestión de Información Turística:** este proceso interactúa de manera directa con los procesos misionales, ya que produce y analiza información estadística sectorial, como soporte fundamental para fortalecer la toma de decisiones en la industria turística tendiente al desarrollo económico de la ciudad. De otra parte, interactúa con los demás procesos, al verificar y validar la pertinencia de los comentarios y observaciones recibidos sobre los documentos difundidos.
- **Proceso Gestión de Destino Competitivo y Sostenible:** este proceso interactúa de manera directa con los procesos misionales, ya que, para mejorar las condiciones de competitividad, sostenibilidad y accesibilidad turística de Bogotá, toma como insumo información proveniente de éstos sobre las necesidades de la oferta y la demanda turística de la ciudad y su entorno regional. De otra parte, interactúa con los demás procesos, al implementar las estrategias definidas para cumplir con su objetivo.
- **Proceso Promoción y Mercadeo Turístico de Ciudad:** este proceso interactúa de manera directa con los procesos misionales, ya que para posicionar a Bogotá local, nacional e internacionalmente como destino turístico atractivo, toma como insumo información proveniente de éstos sobre la oferta y el análisis del sector turístico. De otra parte, interactúa con los demás procesos, al implementar las estrategias para cumplir con su objetivo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

- **Proceso Gestión del Talento Humano:** este proceso interactúa con los demás procesos, ya que se encarga de suministrar el recurso humano competente para el cumplimiento de la misión de la entidad, así como del mejoramiento de la seguridad y la salud de los empleados.
- **Proceso Gestión de Bienes y Servicios:** este proceso interactúa con los demás procesos, ya que se encarga de suministrar los bienes y/o servicios para el cumplimiento de la misión de la entidad, de acuerdo con las necesidades específicas y la disponibilidad de recursos.
- **Proceso Gestión Financiera:** este proceso interactúa con los demás procesos, ya que se encarga de administrar los recursos financieros del Instituto necesarios para la realización de las actividades de la entidad y al cumplimiento de la misión institucional.
- **Proceso Atención al Ciudadano:** este proceso interactúa de manera directa con los procesos estratégicos, misionales y el proceso de apoyo *Gestión jurídica y contractual*, ya que, para garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno, y para promover de forma permanente el control y la participación ciudadana, toma como insumo los lineamientos, estrategias y protocolos de atención y la información necesaria para la Rendición de cuentas y Control Social.
- **Proceso Gestión Jurídica y Contractual:** este proceso interactúa con los demás procesos, ya que se encarga de orientar y asesorar a la entidad en asuntos jurídico-administrativos internos y externos.
- **Proceso Gestión Documental:** este proceso interactúa con los demás procesos, ya que se encarga de suministrar los lineamientos para gestionar, custodiar, preservar y facilitar el acceso y consulta de la memoria y el patrimonio documental de la entidad.
- **Proceso Gestión Tecnológica:** este proceso interactúa con los demás procesos, ya que se encarga de desarrollar, gestionar y administrar los recursos de tecnología informática y los sistemas de información necesarios para la realización de las actividades de la entidad.
- **Proceso Evaluación Institucional:** este proceso interactúa con los demás procesos, ya que se encarga de evaluar y hacer seguimiento a la gestión institucional, para identificar oportunidades de mejora e información clave que facilite la toma de decisiones, la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

- **Proceso Control interno Disciplinario:** este proceso interactúa con los demás procesos, ya que se encarga de adelantar los procesos disciplinarios contra los servidores de la entidad, cuando sea necesario.


5.2 Política Integral del Sistema Integrado de Gestión

El Instituto Distrital de Turismo está comprometido con promover a Bogotá como un destino turístico por excelencia y sostenible, a través de productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que conlleven al mejoramiento armónico de los procesos, con resultados eficientes y transparentes, logrando la mejora continua en pro de la calidad de vida de la ciudadanía y de los actores de la cadena de valor.

5.2.1 Propósito de la Política Integral del Sistema Integrado de Gestión.

Los pilares que desarrollan la Política del Sistema Integrado de Gestión son los siguientes:

- Planificar y desarrollar las actividades, garantizando la integridad de las acciones que hacen parte de los Sistemas asociados al Sistema Integrado de Gestión del IDT.
- Gestionar los riesgos con enfoque preventivo, a partir de la herramienta establecida aplicando controles efectivos de forma que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos y de calidad.
- Diseñar productos innovadores que contribuyan al desarrollo económico, social y ambiental para los ciudadanos y visitantes de Bogotá.
- Gestionar los procesos garantizando la eficacia, eficiencia y sinergia entre los mismos.
- Gestionar el tratamiento y acceso a la información institucional, el manejo adecuado de los datos abiertos y personales, protegiendo su confiabilidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad.
- Valorar y proteger el Talento Humano de la entidad, garantizando su competencia y bienestar, gestionando el conocimiento y promoviendo su integridad.
- Orientar la atención a las partes interesadas bajo principios de legalidad, transparencia, buen gobierno y lucha contra la corrupción.
- Ejercer el adecuado control para garantizar la defensa jurídica de los intereses de la entidad.
- Gestionar actividades y recursos en un ambiente de trabajo saludable, seguro, de manera responsable con las personas y con el medio ambiente.
- Evaluar periódicamente el desempeño institucional, como base para el mejoramiento continuo y la satisfacción de las partes interesadas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

5.2.2 Objetivos Integrales del Sistema Integrado de Gestión

Los objetivos estratégicos y de calidad se encuentran definidos bajo el modelo Balanced Scorecard - BSC aplicado al sector público, lo que permite alinear la misión y visión, con la estrategia en torno a 4 perspectivas. En primer lugar, la perspectiva del cliente se pone en lo más alto del mapa estratégico y es la prioridad hacia donde se dirigen los esfuerzos de la entidad. Dentro de la perspectiva financiera se procura la adecuada asignación de los recursos, para aquellas acciones estratégicas que mayor impacto tengan en el bienestar común. La perspectiva de procesos es fundamental, en tanto permite satisfacer los objetivos y expectativas de los ciudadanos por medio de procesos clave. Por último, la perspectiva del aprendizaje y crecimiento centra su atención en el mejoramiento continuo de las habilidades y desempeño de los servidores públicos y en el mejoramiento de la capacidad institucional para optimizar sus procesos.


A continuación, se relacionan los 10 objetivos así:

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

1. Generar mayores canales de información, servicios institucionales eficientes y trabajo articulado con gremios, prestadores de servicios turísticos y entidades afines al sector, aumentando el reconocimiento de la entidad como ente rector del Turismo en la ciudad.
2. Generar condiciones para el disfrute de la experiencia de visita por parte de turistas nacionales e internacionales.

PERSPECTIVA DE PROCESOS

3. Estructurar, implementar y evaluar los esquemas de gobernanza turística para la ciudad que incluyen la definición de políticas, lineamientos, planes y programas para el desarrollo del turismo en la ciudad.
4. Fortalecer el sistema de información turístico de Bogotá, a través de estudios de oferta y demanda incluyendo mayores fuentes de información secundaria, que permitan una adecuada toma de decisiones.
5. Desarrollar productos turísticos sostenibles acordes con las condiciones de oferta y demanda para la ciudad y la región, que integren de manera efectiva y especializada atractivos y servicios turísticos que pongan en valor las características de la capital.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

6. Generar acciones para el posicionamiento y la puesta en mercado de la oferta turística de Bogotá con criterios prospectivos y con enfoque de sostenibilidad, entendiendo los consumidores.

PERSPECTIVA DEL APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

7. Desarrollar acciones para el mejoramiento continuo de las habilidades y el desempeño de los servidores públicos vinculados al IDT, buscando en cada servidor la promesa de ejercer a cabalidad su labor, aplicando los principios de integridad en sus actuaciones.

8. Robustecer la infraestructura organizacional, física, tecnológica y operativa del IDT, para el desarrollo armónico de los procesos, logrando una gestión más efectiva y transparente para el turismo.

PERSPECTIVA FINANCIERA

9. Gestionar fuentes de financiación, cooperación y alianzas, para la ejecución de programas y proyectos para el fomento de la actividad turística en Bogotá y su posicionamiento global.


10. Lograr una ejecución eficaz y oportuna del presupuesto asignado a la entidad, con un óptimo nivel de giros.

En este marco, durante estos cuatro años el IDT centrarán todos sus esfuerzos en promover el desarrollo integral y fortalecimiento económico de Bogotá, a través del turismo como integrador social, económico y mitigante del impacto ambiental.

6. Requisitos comunes de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión

6.1 Liderazgo y Compromiso

La Alta Dirección del Instituto Distrital de Turismo, adquirió el compromiso de estructurar y mantener un sistema Integrado de Gestión, con el fin de facilitar de manera permanente la mejora en sus procesos para aumentar la satisfacción y percepción de sus partes interesadas. De igual forma, la Alta Dirección del IDT proporciona los recursos necesarios que permiten el cumplimiento de su misión institucional y dirige y controla la gestión sobre los procesos y programas de la entidad, de manera que los elementos de la plataforma estratégica se logren en beneficio de los clientes internos y externos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

Lo anterior, se Transcribe en el cumplimiento primordial de las siguientes actividades:


- Orientar la interpretación y aplicación adecuada e integral de los principios y requisitos incluidos en las normas, marcos de referencia y modelos aplicables al IDT
- Gestionar integralmente los riesgos a los que está expuesta la gestión del IDT, a partir de su la herramienta establecida que aplica a todos los niveles de la entidad, garantizando un nivel de aseguramiento razonable.
- Promover la difusión y entendimiento de las políticas integrales y los objetivos de calidad, en el marco de la plataforma estratégica
- Estimular el desarrollo de las competencias de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de manera que su gestión sea eficaz, eficiente y efectiva, y pueda mejorar continuamente.
- Normalizar y adoptar el Manual del Sistema Integrado de Gestión y demás documentos asociados al Sistema Integrado de Gestión como referentes para el ejercicio de los procesos de la Entidad.
- Realizar la revisión periódica del desempeño del Sistema Integrado de gestión para la toma de decisiones.

7. Roles, responsabilidad y Autoridad en la organización.

La Alta Dirección del IDT, en el marco de la normatividad aplicable, que define la estructura y funciones de la entidad, ha establecido la estructura del Sistema Integrado de Gestión. Esta permite visualizar la manera como han sido definidos los niveles de responsabilidad y autoridad e igualmente ha identificado en sus procesos la autoridad y liderazgo de la ejecución de los mismos, así:

Alta Dirección: Es la máxima autoridad en el sistema. Está conformada por el/la Director(a) General del Instituto Distrital de Turismo, el Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo, el Subdirector(a) de Corporativa y Control Disciplinario, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, el Asesor(a) de Despacho, el Asesor(a) de Observatorio Turístico, el Asesor(a) de Comunicaciones y el Asesor(a) de Control Interno

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Es la instancia donde se presenta el resultado de los elementos que hacen parte integral de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de promover la mejora continua del mismo. Está conformada por el/la Director(a) General del Instituto Distrital de Turismo, el Subdirector(a) de Promoción y Mercadeo, el Subdirector(a) de Corporativa y Control Disciplinario, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, el Asesor(a) de Despacho, el Asesor(a) de Observatorio Turístico, el Asesor(a) de Comunicaciones y el Asesor(a) de Control Interno

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

Representante de la Alta Dirección: Para facilitar el direccionamiento del Sistema Integrado de Gestión, el Director(a) General del Instituto Distrital de Turismo, delega al Jefe de la Oficina Asesora de la Oficina Asesora de Planeación como su representante, que independientemente de otras responsabilidades, está encargado de asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios del Sistema Integrado de Gestión, informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema, y asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas en todos los niveles de la entidad. Adicionalmente, es responsabilidad del representante de la Alta Dirección el trato con partes externas, certificadoras o de control, sobre asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

Administrador del Sistema Integrado de Gestión: Es el apoyo técnico del Representante de la Alta Dirección que está en cabeza del equipo SIG, de la Oficina Asesora de Planeación del IDT. Su labor se resume en asesorar metodológicamente a las dependencias en las herramientas transversales para la planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la planeación de los procesos, productos y servicios, la construcción de mapas de riesgo, la formulación de indicadores de gestión, la formulación de planes de mejoramiento, la elaboración, actualización y publicación de documentos y otras herramientas de seguimiento; y divulgar a través de los canales establecidos los aspectos estratégicos y funcionales del Sistema Integrado de Gestión.


Líder del proceso: Es la máxima autoridad del proceso encargada de la toma de decisiones del mismo y de gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades. Es el responsable de la aprobación del proceso y de los productos y servicios derivados del mismo.

Líder Técnico: Es el conductor operativo de un proceso, encargado de su actualización y socialización cuando se requieran cambios. También será responsable de velar por la ejecución de las actividades, métodos y documentos que rigen su proceso, así como de su seguimiento, medición, análisis y mejora.

Representantes Equipo Gestores Integrales: Son los facilitadores, que actúa como enlace directo entre el Administrador del Sistema Integrado de Gestión, los jefes y demás integrantes. Se encargan de difundir todo lo relacionado con las acciones encaminadas a fortalecer los temas de transparencia e integridad en el IDT.

Coordinador de Auditorías Internas: Es el responsable de programar y coordinar la ejecución de las auditorías internas en la entidad. Esta coordinación está en cabeza de la Asesoría de Control Interno, que actúa con independencia acorde con el ejercicio de auditoría.

Audidores Internos: Son profesionales que laboran en diversas áreas de la entidad, que están capacitados y entrenados para apoyar la realización de las auditorías internas del sistema integrado de gestión bajo las directrices de la oficina de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

8. Enfoque al cliente

El Instituto Distrital de Turismo identifica las necesidades y expectativas de sus clientes, a fin de satisfacerlas oportunamente mediante la gestión de sus recursos y procesos y dentro del marco de referencia de sus poderes legales, a través de diferentes mecanismos, tales como: metodologías de investigación, encuestas digitales y/o físicas, Documentos de análisis y resultados de las investigaciones, PQRSDF, entre otros.

8.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidad

La entidad determina las oportunidades por proceso desde una perspectiva estratégica teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

El Instituto Distrital de Turismo adopta la Política de Administración del Riesgo, en esta se define la metodología para la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos de gestión y corrupción, además se establece que de acuerdo con el análisis de riesgo se califica cuantitativa o cualitativamente el impacto y probabilidad asociados al riesgo, se identifican controles y acciones con el fin de evitar la materialización de los mismos.


8.2 Planificación para lograrlos

Los detalles para la ejecución de los objetivos de calidad se encuentran en los planes institucionales de gestión que se publican en la página de la intranet y web de la Entidad, y al cual se le hace seguimiento en forma mensual desde el proceso de Direccionamiento Estratégico.

8.3 Planificación de los Cambios

Cuando se presentan factores externos o internos que afecten el Sistema Integrado de Gestión del IDT, se estudian y toman en cuenta con el propósito de planificar los posibles cambios que generarían en la Entidad y como entradas para la Revisión por la Dirección.

Luego de analizar estos factores se planifican las acciones necesarias para evaluar en qué grado afectan el desempeño de los Sistemas, y si se requiere actualizar la documentación de acuerdo con los lineamientos del procedimiento Elaboración y Control de Documentos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

9. Apoyo

9.1 Recursos

Generalidades

El Instituto Distrital de Turismo establece los recursos necesarios para desarrollar todas las actividades del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con las capacidades de la Entidad y el presupuesto asignado buscando mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad y aumentar así la satisfacción de los usuarios y grupos de interés.

De otra parte, los procesos del Instituto Distrital de Turismo establecen los recursos necesarios para su operación y han determinado la necesidad de los mismos en los planes institucionales de gestión, con el fin de cumplir los objetivos y las metas previstas.


La planificación y gestión de los recursos para la operación del Sistema Integrado de Gestión y la prestación de los servicios de la Entidad se lleva a cabo desde los procesos de apoyo mediante herramientas tales como: Presupuesto del IDT, Plan Anual de Adquisiciones y Planes Institucionales de gestión.

10. Personas

El Instituto Distrital de Turismo, mediante el proceso de Gestión del Talento Humano, ha determinado y proporcionado el personal necesario para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y la operación de los procesos, detallando las necesidades de personal de acuerdo con la normativa vigente.

A través del proceso de apoyo *Gestión del talento humano*, se suministra el recurso humano competente para el cumplimiento de la misión de la entidad. De igual manera, se proporciona formación para lograr la competencia necesaria a través del Plan Institucional de Capacitación, evaluado en términos de cómo se contribuye al logro de los objetivos institucionales.

Es de anotar, que para asegurar que todo el personal tenga conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades frente al Sistema Integrado de Gestión, se realizan desde el proceso *Direccionamiento estratégico*, actividades que son replicadas por el Equipo Técnico.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

11. Infraestructura

El Instituto Distrital de Turismo ha identificado, proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y el cumplimiento de los requisitos de los servicios, incluyendo edificios, espacios de trabajo adecuados y sus servicios asociados (redes internas de suministro de servicios públicos o cableado estructural, entre otros); herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos y servicios de apoyo (transporte y comunicación).

A través de los procesos de apoyo *Gestión de bienes y servicios* y *Gestión tecnológica*, se suministran los bienes y/o servicios, y se garantiza la infraestructura tecnológica y de comunicaciones necesarios para la realización de las actividades en cumplimiento de la misión de la entidad.

Los recursos tecnológicos relacionados con los aplicativos utilizados por los procesos, se encuentran relacionados en el inventario del proceso de Gestión Tecnológica, el cual considera las diferentes aplicaciones y el acceso de los usuarios.

12. Ambiente para la operación de los procesos


La infraestructura descrita anteriormente permite un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las funciones y el cumplimiento de la Misión del IDT y se apoya en un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual está en desarrollo y es coordinado por el Proceso de Gestión del Talento Humano, en concordancia con la normatividad vigente (Decreto 1072 de 2015 y Resolución 1111 de 2016).

13. Recursos de seguimiento y medición

Dentro de los procesos realizados por el IDT, no se utilizan dispositivos o equipos de medición que requieran de calibración.

14. Conocimientos de la organización

El Instituto Distrital de Turismo ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y ha establecido como estrategias para el mantenimiento de esta información la documentación de las actividades de sus procesos y la realización de actividades de inducción y

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

reinducción del personal, que se gestionan desde el proceso de Talento Humano, y la entrega de puesto de trabajo.

15. Competencia

El Instituto Distrital de Turismo aplica desde el proceso de Gestión del Talento Humano la normatividad vigente con respecto a la administración de personal del Sector Público, a través del Plan de Gestión Institucional, (Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Capacitación y Plan de Bienestar e Incentivos) entre otros.

Cuenta así mismo con un Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales, en donde para cada cargo se encuentra definido el perfil requerido para dar respuesta a sus responsabilidades y autoridades. En cuanto a capacitación y desarrollo se dispone de herramientas y recursos adecuados para tal fin. El Plan Institucional de Capacitación permite mejorar las destrezas, habilidades y competencias para el cumplimiento de las funciones.

Se cuenta con un instrumento de Evaluación del Desempeño Laboral donde inicialmente se realiza la definición de compromisos laborales y competencias comportamentales para luego realizar la respectiva evaluación.


16. Toma de Conciencia

La Alta Dirección es responsable porque todos los servidores públicos del Instituto Distrital de Turismo, mantengan una actitud positiva y un compromiso permanente con el Sistema Integrado de Gestión.

Así mismo, desde los procesos de Direccionamiento Estratégico y Gestión del Talento Humano se desarrollan actividades de sensibilización para promover la toma de conciencia con respecto al cumplimiento de los objetivos de calidad.

17. Comunicación

A través del proceso estratégico *Comunicaciones*, la alta dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

Para la socialización de los diferentes elementos del Sistema Integrado de Gestión, se han desarrollado piezas comunicacionales las cuales se divulgan a través de los medios de comunicación con que cuenta la entidad (correo electrónico institucional, intranet, cartelera, entre otros).

Nota: Cabe resaltar que, para el subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuenta con la documentación correspondiente para que las partes interesadas pertinentes sean consultadas acerca de asuntos relativos a la seguridad y salud en el trabajo.

En la caracterización de los procesos se han indicado las entradas con sus fuentes y las salidas con sus clientes que permiten visualizar las interacciones entre procesos para una adecuada comunicación y en los procedimientos e instructivos se mencionan los mecanismos para trámite y flujo de comunicación durante el desarrollo de las actividades descritas en los mismos.

18. Información Documentada

Generalidades:


El Instituto Distrital de Turismo, ha elaborado el presente manual y otros documentos para apoyar la operación de los procesos y la prestación de los servicios. Dentro de los documentos del Sistema se cuenta con manuales, procedimientos, instructivos, guías, formatos, actas, registros, entre otros, que se encuentran en medios físicos y electrónicos.

También se cuenta con el procedimiento para la elaboración y control de documentos, en el cual se definen las características de los documentos dentro del Sistema Integrado de Gestión, la estructura de la documentación y los lineamientos para su elaboración.

La entidad cuenta con mecanismos de control que le permiten mantener los documentos del Sistema Integrado de Gestión en las versiones vigentes, con las revisiones y aprobaciones requeridas, al igual que se les conserva libres de daños y se previene su pérdida.

Este mecanismo es la página en la intranet, por medio del cual se administra el Sistema Integrado de Gestión.

A través del proceso de Direccionamiento Estratégico y del proceso de apoyo Gestión Documental, se tienen definidos respectivamente los procedimientos DE-P07 Elaboración y control de documentos y AD-P07 Organización documental con base en la Tabla de Retención Documental, para desarrollar y mantener la documentación necesaria que asegura el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

18.1 Creación, modificación, anulación e inactividad

Para llevar a cabo el trámite de creación, modificación, anulación e inactividad de los documentos, se cuenta con el formato listado maestro de documentos, donde se llevan el control de toda la documentación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión del IDT.

18.2 Control de la información documentada

El control de registros y documentos se complementa con la obligación de aplicar las Tablas de Retención Documental, las cuales están bajo la coordinación del proceso de Gestión Documental.

Los recursos tanto físicos como humanos para el control de los documentos del Sistema Integrado de Gestión han sido ubicados en la Oficina Asesora de Planeación, para centralizar el funcionamiento del Sistema y su mejoramiento continuo, a través del procedimiento DE-P07 Crear, modificar o eliminar documentos del SIG- V2.

El Instituto Distrital de Turismo, dentro del aplicativo establecido, cuenta con una herramienta para la consulta y verificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, denominado Listado Maestro de Documentos y el formato seguimiento y control de los documentos, el cual le permite identificar y controlar las versiones de sus documentos y formatos.


19. Preparación y Respuesta ante Emergencia

El IDT dentro del proceso de Gestión del Talento Humano, tiene documentado el manual para la preparación y respuesta ante emergencia con el apoyo de la ARL, Positiva, ha identificado los peligros a los que se encuentra expuesta los servidores públicos y que pueden generar situaciones adversas para la salud.

20. Evaluación del Desempeño

20.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Generalidades

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

El IDT, ha definido los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, con el objeto de lograr un adecuado servicio a los usuarios y un continuo mejoramiento de los procesos en su eficacia, eficiencia y efectividad.

Se han establecido mecanismos de autoevaluación de gestión, autoevaluación de control y evaluación independiente, que permiten el análisis de información de los diferentes procesos, indicadores de gestión, información estadística, listas de chequeo y auditorías internas, soportado en personal competente y procedimientos e instructivos, según se haya definido en el procedimiento correspondiente.

El IDT, desarrolla en cada uno de sus procesos actividades que permiten hacer seguimiento y medición al cumplimiento del objetivo de los mismos a través de: indicadores de procesos, autoevaluación de gestión, autoevaluación de control. planes de gestión institucional. satisfacción del cliente


Para determinar la satisfacción del cliente, el IDT cuenta con el proceso de Atención al ciudadano y el proceso misional de Promoción y Mercadeo Turístico de Ciudad, donde aplican encuestas de satisfacción a los clientes que acuden a los Puntos de Información Turísticos PIT, para conocer la percepción del usuario y los ciudadanos.

En el IDT, lleva a cabo la recopilación, tabulación y análisis correspondiente para el seguimiento a los procesos Misionales para evaluar la satisfacción de los clientes, los indicadores.

21. Auditoría Interna

El IDT, cuenta con un procedimiento documentado de Auditorías Internas en el cual establece claramente la programación, planificación, preparación y ejecución de las auditorías internas.

La coordinación de las Auditorías Internas de Calidad se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y la Asesoría de Control Interno, se lleva a cabo una vez al año con un grupo calificado de auditores internos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

Por otro lado, las Auditorías Internas de Gestión están a cargo de la Asesoría de Control Interno.

22. Revisión por la Dirección


Generalidades

El IDT, realiza mínimo una revisión al año del Sistema Integrado de Gestión, desde el proceso de Direccionamiento Estratégico. Para tal fin, convoca a la Alta Dirección para evaluar el Sistema y determinar las mejoras, las cuales se van revisando durante el año.

22.1 Entradas de la revisión por la dirección

En la revisión por la Alta Dirección se verifican los resultados de:

- El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad
- La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:
 - La satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
 - El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad
 - El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos
 - Los resultados de las auditorías internas
 - Las no conformidades y las acciones correctivas
 - Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición
 - El desempeño de los proveedores externos
 - Se adecuan los recursos
- La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.
- Aspectos Ambientales
- Aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Conclusiones

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

22.1 Salidas de la revisión por la dirección

Como resultado de esta revisión se genera un acta, la cual incluye de acuerdo con la información de entrada y el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, decisiones para:

- Las oportunidades de mejora.
- Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las necesidades de recursos.

23. Mejora

El IDT, cuenta con un procedimiento para determinar, prevenir y eliminar las causas de No Conformidades reales o potenciales denominado EI-P06 Procedimiento Planes de Mejoramiento.

Las acciones pueden originarse entre otras fuentes por:


- Tendencias de las quejas y/o reclamos de los clientes.
- Tendencia de incumplimiento en alguna de las características de productos.
- Auditoría interna de calidad, de gestión independiente o externa.
- Tendencias desfavorables en indicadores.
- Retroalimentación de los clientes.
- Mapa de riesgos.
- Revisión por la Dirección, cumplimiento de políticas de calidad y objetivos

Su consolidación por procesos se hace en el Plan de Mejoramiento por Procesos e Institucional en forma bimensual, a través del aplicativo SIG.

24. Otros componentes

24.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, ha definido la metodología para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

El IDT, elabora una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, a través de los siguientes componentes:

- Componente 1: Gestión del Riesgo
- Componente 2: Racionalización de Trámites - Trámites SUIT
- Componente 3: Rendición de Cuentas
- Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- Componente 5: Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la información
- Componente 6: Iniciativas Adicionales

El IDT, conjuntamente con sus dependencias anualmente, ejecuta este plan, donde se incluyen actividades relacionadas con cada componente en pro de la mejora continua. El seguimiento es realizado por la Asesoría de Control Interno con el fin de verificar la efectividad del mismo en cada vigencia. Estos resultados son publicados en la página WEB de la Entidad, en la sección de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.


El componente de Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, es evaluado por la Procuraduría General de la Nación a través de un aplicativo (ITA), Índice de Transparencia Activa, este año El IDT, obtuvo un resultado fue satisfactorio del 99%.

24.2 Índice de Transparencia de Bogotá

El índice de transparencia de Bogotá, es un instrumento de medición que permite evaluar de manera objetiva los avances de las entidades del Distrito en materia de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción.

La Corporación Transparencia por Colombia mide el Índice de Transparencia de Bogotá en donde la medición correspondiente a 2016 – 2017 se obtuvo una calificación de 66.9 quedando en un nivel de riesgo medio.

Para la medición 2018 – 2019 la metodología establecida para la medición se realizó un proceso de réplica al resultado preliminar (69.9), donde aprobaron 35 observaciones y permitieron que el resultado final subiera 8.2 puntos, quedando así el puntaje final en 78.1 y un nivel de Riesgo Moderado, como oportunidad de mejoramiento del proceso.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código DE – M01	Nombre: Manual del Sistema Integrado de Gestión	Versión: 21	Fecha de Aprobación: 17/12/2020

24.3 Índice de Innovación Pública

La construcción del IIP, a través de la Veeduría Distrital, necesitó de varios pasos para la obtención y análisis de los resultados finales. Primero, se requirió recolectar y validar la información que fue usada para realizar los cálculos pertinentes. Una vez realizado este proceso, se calcularon los indicadores, las variables, los componentes y el valor final del IIP. Con base en el valor final, se establecieron estados de la innovación pública en los cuales las entidades fueron clasificadas. Esto permitió generar recomendaciones para cada categoría, más que un ordenamiento por sí mismo, pues las entidades estaban en diferentes estados de desarrollo para trabajar en temas de innovación pública. Esto estuvo articulado con el objetivo del IIP de generar una “sana competencia” sobre el establecimiento y desarrollo de la innovación pública en el distrito.

Desde el IDT, las áreas misionales contribuyen por medio del fortalecimiento e innovación de los productos turísticos encadenados con las fortalezas del territorio que facilitan la conformación de la oferta turística, como por ejemplo el día del ajiaco con la participación de diferentes actores de la gastronomía como los tradicionales, los futuros profesionales (estudiantes de universidades de gastronomía), que aplican creatividad e innovación sobre el producto.

Otro aspecto importante de la innovación son los eventos que se han realizado conjuntamente con el ministerio de las TIC en el tema de transformación digital como herramienta para mejorar la productividad y competitividad empresarial del sector del turismo.