|

|  |
| --- |
| 1. **OBJETIVO**
 |
| Establecer la prestación del servicio de atención en el Punto de Información Turística presencial, telefónica o virtual, a través de la descripción de actividades que se deben desarrollar en los mismos para garantizar una adecuada atención a los usuarios; residentes y visitantes nacionales o extranjeros.  |
| 1. **ALCANCE**
 |
| Comienza con el estudio de las zonas en las cuales hacen presencia quienes visitan el municipio y finaliza con la satisfacción de quien requiere la información.  |
| 1. **DEFINICIONES**
 |
| **PIT** | Punto de Información Turística, lugar para brindar formación turística a visitantes locales, nacionales o extranjeros. |
| **GUÍA TURÍSTICO** | Persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una titulación específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes. |
| **ITINERARIO** | Descripción de una ruta, camino o recorrido. |
| **TURISMO CULTURAL** | Se refiere aquellos aspectos culturales que oferta un determinado destino turístico, ya sea un pequeño pueblo, una ciudad, una región o un país. |
| **TURISTA** | Cualquier persona que viaja a un lugar diferente al de su residencia habitual. |
| **PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS** | Empresas o personas que participan en actividades turísticas brindando acceso a bienes o servicios turísticos como hoteles, actividades, guías, entre otros. |
| **MEMORIA HISTÓRICA** | Permite designar el esfuerzo consciente de los grupos humanos por establecer vínculos con su pasado, sea este real o imaginado, valorándolo y tratándolo con especial respeto |
| 1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD**
 |
| -Ley 300 de 1996 “Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones” |
| -Decreto 1824 de 2001 “por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.  |
| -Decreto 2395 de 1999 “Por el cual se reglamenta la Ley [300](http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley_0300_1996.htm#1) de 1996 en lo relacionado con la inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los establecimientos gastronómicos, bares y negocios similares de interés turístico. |
| -Decreto 1076 de 1997 “Por el cual se reglamenta el sistema de tiempo compartido turístico” |
| -Decreto 502 de 1997 “Por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996” |
| -Decreto 503 de 1997 “Por el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Guía de Turismo de que trata el artículo 94 de la Ley 300 de 1996” |
| -Decreto 504 de 1997 **“Por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo de que tratan los artículos 61 y 62 de la Ley 300 de 1996”** |
| -Decreto 505 de 1997 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 300 de 1996" |
| 1. **RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO**
 |
| Coordinación de Turismo |
| 1. **RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS**
 |
|  MIS-GT-PC-002-FM-001 Formato Asignación Para La Planeación De Servicios  MIS-GT-MN-001-FM-006 Formato Relación De Eventos de Cajicá MIS-GT-PC-002-FM-002 Formato Inscripción Recorridos Turísticos  MIS-GT-PC-002-FM-003 Formato Registro De Consultas  MIS-GT-PC-002-FM-004 Formato Lista de Chequeo  |
| 1. **DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL INSTRUCTIVO**
 |
| **No.** | **Descripción de la actividad** | **Responsable** | **Punto de control y/o Registro** |
| **Área** | **Cargo** |
|  | Revisar la información disponible sobre zonas turísticas del municipio, atractivos, terminales de transporte municipal e intermunicipal, así como las temporadas de mayor flujo de turistas (eventos culturales y deportivos), para identificar los lugares y momentos en los cuales se requiere estar para que el turista encuentre la información pertinente del municipio cuando la necesite. | Coordinación de turismo | Equipo de Trabajo (Turismo) | -MIS-GT-MN-001-FM-006 Formato Relación De Eventos de Cajicá |
|  | Establecer una estrategia y planes de trabajo con acciones puntuales como ubicación de puntos de información fijos, móviles, virtuales, así como recorridos y acompañamiento a eventos puntuales para entregar información de acuerdo a la demanda y horarios para la prestación de los servicios**.** | Coordinación gestión del turismo | Equipo de Trabajo (Turismo) | Oficina de Coordinación de Turismo |
|  | Implementar las alianzas necesarias para el funcionamiento de los Puntos de Información Turística Físicos y Virtuales de la Información Turística, gestionando la firma de convenios con entidades que busquen ser parte de la promoción del turismo en el municipio de Cajicá. | Dirección Ejecutiva | Coordinador de Turismo y Equipo de Trabajo | Propuestas |
|  | Se reparten responsabilidades en el equipo de información turística de acuerdo a cada uno de los canales que esta cuenta y se realizan las acciones establecidas en la estrategia tales como convenios, contratos u alianzas necesarios para el funcionamiento de los informadores turísticos y su articulación con el municipio, así como cronograma de recorridos y de participación en eventos de Cajicá. | Coordinación de turismo | Coordinador de Turismo y Equipo de trabajo | Informes y/o Actas |
|  | Brindar información a los turistas nacionales y extranjeros de los sitios de interés turístico, atractivos y planes turísticos en la ciudad a través de los diferentes medios de Información Turística con los que se va a contar. | Coordinación de turismo | Equipo de trabajo asignado | Punto de Información turística PIT |
|  | Prestar el servicio de manera pública día a día de acuerdo a la programación. | Coordinación de turismo | Equipo de trabajo asignado | Punto de Información turística PIT |
|  | Realizar seguimiento a la estrategia de la información a través de reuniones periódicas con el equipo de trabajo para revisar avances. | Coordinación de turismo | Equipo de Trabajo (Turismo) | Actas |
| 1. +
 | Realizar seguimiento al desarrollo de cada una de las actividades realizadas por parte de los informadores turísticos y los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente que deben diligenciar los turistas, posterior a la atención por parte de los Informadores y Guías Turísticos.  | Coordinación gestión del turismo | Coordinador | Informes |
|  | Si se llegara a presentar una PQRS a través de la encuesta de satisfacción o en algunos de los PIT, estas solicitudes se direccionarán al correo electrónico jenny.pataquiva@culturacajica.gov.co u gloria.mora@culturacajica.gov.co, quien determinará quien deberá responder el requerimiento | Coordinación gestión del turismo | Coordinador | Correos Electrónicos |
|  | Cuando aplique se realizarán acciones basadas en la retroalimentación.  | Coordinación de turismo | Equipo de Trabajo (Turismo) | Actas de Reuniones |
| 1. **DIAGRAMA DE FLUJO DEL INSTRUCTIVO**
 |
|  |

|  |
| --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** |
| **Fecha** | **Versión** | **Tipo de Cambio** |
| 18/09/2017 | 01 | Se crea el documento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Reviso por:** | **Aprobó por:** | **Adopto por:** |
|  |  |  |  |
| Nombre: Leonardo Nuñez  | Nombre: Gloria Ester Mora  | Nombre: Azucena Villamil Villamil | Nombre: Juan Carlos Mendoza |
| Cargo: ASESOR CAYG | Cargo: Coordinador de turismo | Cargo: Profesional Universitaria  | Cargo: Director  |