



PROCEDIMIENTO GESTIÓN TURÍSTICA DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER

CÓDIGO	MI-DSC-PR-30
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	15/06/2023
PÁGINA	1 de 5

PROCESO	Desarrollo Sostenible y Competitivo	SECRETARIA U OFICINA	Cultura y Turismo- Dirección de Cultura, Turismo y Patrimonio
PROCEDIMIENTO	Gestión Turística del Departamento de Santander		
OBJETIVO	Planificar, asesorar, socializar y controlar las diferentes estrategias del sector del turismo.		
ALCANCE	Comprende a todos los actores públicos y privados de la región y cada uno de los municipios del departamento.		

FLUJOGRAMA [No] [Nombre de la Actividad]	ACTIVIDADES [Descripción de la Actividad]	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS [Documento] [Código]
		AREA	CARGO		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[1. Realizar la Recepción de documentos.] A --> B[2. Realizar asignación de las PQRSD] B --> C{1} </pre>	1. Recepción de documentos privados y públicos a través de la ventanilla única integral (forest) y de los correos electrónicos institucionales.	Ventanilla Única integral Secretaría de Cultura y Turismo	Funcionario designado Secretario(a) de Cultura y Turismo	Radicado de Ventanilla Únicade Correspondencia. Revisión diaria del forest y correos institucionales.	Número de radicación Forest. correos electrónicos institucionales.
	2. Realizar la asignación de las PQRSD recepcionadas a través del forest y de los correos electrónicos institucionales.	Secretaría de Cultura y Turismo	Secretario(a) de Cultura y Turismo	Identificar el personal idóneo para atender el PQRSD	Número de radicación Forest. correos electrónicos institucionales



PROCEDIMIENTO GESTIÓN TURÍSTICA DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER

CÓDIGO	MI-DSC-PR-30
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	15/06/2023
PÁGINA	2 de 5

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD Start([1]) --> Decision{3. ¿Competencia de la secretaria?} Decision -- NO --> Action1[Remitir por competencia y/o respuesta al solicitante] Action1 --> End([Fin]) Decision -- SI --> Action2[Dar respuesta en los términos de Ley.] Action2 --> Action3[4. Realizar y preparar asesoría y asistencia técnica.] Action3 --> Next([2]) </pre>	<p>3. El personal asignado realiza la verificación de la PQRSD con el fin de dar respuesta en los términos de ley.</p> <p>Nota: en el caso de la que la PQRSD no sea de competencia de la secretaria se procede a remitir a otra dependencia mediante el proceso forest y si no es competencia de la Secretaria se dará respuesta al interesado comunicándole que no se le puede tramitar su PQRSD.</p>	<p>Dirección de Cultura, Turismo y Patrimonio</p>	<p>Profesional universitario Equipo de Apoyo</p>	<p>Respuesta en los términos de Ley</p>	<p>Registro forest Correo institucional de la Secretaria (documentos)</p>
	<p>4. Realizar y preparar asesoría y asistencia técnica a las diferentes entidades turísticas y municipios del departamento.</p>	<p>Secretaría de Cultura y Turismo Dirección de Cultura, Turismo y Patrimonio</p>	<p>Profesionales Universitarios Equipo de Apoyo</p>	<p>Numero de asesorías y asistencias técnicas</p>	<p>Carta Registro de reunión y/o fotográfico</p>



PROCEDIMIENTO GESTIÓN TURÍSTICA DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER

CÓDIGO	MI-DSC-PR-30
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	15/06/2023
PÁGINA	3 de 5

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
2	5. Convocar a los miembros del Consejo Departamental de Turismo	<p>5. Realizar Convocatoria a los miembros del Consejo Departamental de Turismo para dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.</p> <p>Nota: el consejo Departamental de Turismo tiene como objetivo asesorar en los diferentes planes, programas y proyectos del sector Turismo para el departamento de Santander.</p> <p>Destacando que este consejo realiza la Validación de actividades que competen a la Gobernación de Santander y priorización de tareas para el sector de turismo.</p>	Secretaría de Cultura y Turismo	Secretario(a) de Cultura y Turismo (quien hace las veces de Secretaria Técnica del Consejo)	<p>Convocatoria</p> <p>Asistencia</p> <p>Agenda por desarrollar</p> <p>Sesionar el Consejo de forma cuatrimestral</p>	<p>Carta</p> <p>Acta de Reunión</p> <p>Registro de reunión y/o fotográfico</p>
	6. Convocar al Comité de seguridad turística departamental	<p>6. Convocar al Comité de seguridad turística departamental para establecer las actividades de control y seguimiento del sector turístico, para dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.</p> <p>Nota: este comité ejecuta los lineamientos y actividades para articular con otras instituciones para operativos de control y actividades de seguridad turística.</p> <p>Se realiza la verificación de los resultados mediante informes suministrados por las instituciones que hacen parte del consejo de seguridad turístico.</p>	Secretaría de Cultura y Turismo	Secretario(a) de Cultura y Turismo (quien hace las veces de Secretaria Técnica del Comité)	<p>Convocatoria</p> <p>Asistencia</p> <p>Agenda a desarrollar</p> <p>Sesionar el comité de forma semestral</p> <p>Informes de las instituciones</p>	<p>Carta</p> <p>Acta de Reunión</p> <p>Registro de reunión y/o fotográfico</p>
3						



PROCEDIMIENTO GESTIÓN TURÍSTICA DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER

CÓDIGO	MI-DSC-PR-30
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	15/06/2023
PÁGINA	4 de 5

FLUJOGRAMA		ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No]	[Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
3	7. Desarrollar la promoción y apoyo a los diferentes actores del turismo	7. Desarrollar la promoción y apoyo a los diferentes actores del turismo tanto públicos como privados, en participación de eventos y diseño de estrategia de marketing digital. Nota: en cuanto a los apoyos se realizan mediante propuestas e invitaciones por parte del sector público y privado.	Secretaría de Cultura y Turismo	Profesionales Universitarios Equipo de comunicaciones	Convocatorias Promoción digital Asistencia Propuestas	Convocaría Publicaciones en redes sociales y página web de la gobernación. Registro fotográfico Propuestas
	8. Archivar	8. Toda la documentación que intervino en este procedimiento desde su recepción hasta su respuesta final será registrada y almacenada en el aplicativo de manejo de correspondencia utilizado por la Gobernación de Santander y se archivará de acuerdo con lo dispuesto en el Proceso de Gestión Documental para tal fin.	Secretaría de Cultura y Turismo	Auxiliar administrativo	Tabla de Retención Documental	AP-AI-RG-121 - Hoja de control de expediente AP-AI-RG-120 – Formato único del inventario documental

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Agenda de actividades del Sector Turística Departamental Actas del consejo de departamental de turismo Acta del Comité de seguridad turística departamental Repuestas a las diferentes PQRSD Planes promocionales del sector de turismo en Santander.
DEFINICIONES	Seguridad Turística: La seguridad turística comprende la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras, aspectos que pueden englobarse en: seguridad pública; seguridad social; seguridad médica; seguridad informativa; seguridad económica; seguridad de los servicios turísticos; seguridad en eventos; seguridad vial y del transporte (Manual de Presentación de Proyectos Fontur). Turismo: Conjunto de actividades que realizan las personas turistas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines entre otros de ocio, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios. De acuerdo al desplazamiento de los viajeros, el turismo puede ser: a) Turismo emisor: El realizado por nacionales en el exterior. b) Turismo interno: El realizado por los residentes en el territorio económico del país.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN TURÍSTICA DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER	CÓDIGO	MI-DSC-PR-30
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	15/06/2023
		PÁGINA	5 de 5
	c) Turismo receptivo: El realizado por los no residentes, en el territorio económico del país. (Ley 1558 de 2012) Turismo Náutico: Son Vacaciones activas en contacto con el agua que permiten realizar todo tipo de actividades náuticas en tiempo de ocio: navegación a vela o motor, windsurfing, surf, submarinismo, piragüismo, remo, cruceros, etc.		
OBSERVACIONES	Decreto 945 de 2014, Por el cual se reglamenta la conformación y el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y los Comités Departamentales de Seguridad Turística de que trata el artículo 11 de la Ley 1558 de 2012. Decreto 0134 de 2015, Por el cual se crea y se conforma el Consejo Departamental de Turismo del Departamento de Santander. LEY 2068 DE 2020, Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.		

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISO	APROBO
0	17/07/2017	Creación del Procedimiento	ELIZABETH PEÑA Coordinadora Grupo de Turismo CARLOS LEON Contratista	MARIZ NAYETH SANCHÉZ SECRETARIO DE CULTURA Y TURISMO
1	15/06/2023	Actualización del flujograma, actividades , responsables, puntos de control, registros del documento y observaciones	FERNANDO TOLOZA TOLOZA Director de Cultura, Turismo y Patrimonio WILSON HERNÁNDEZ SANTOYO Profesional Universitario EDGAR ALBERTO VARGAS HERNÁNDEZ Contratista NELLY SERRANO TAMAYO Contratista ERIKA LIZETH ARIZA PINTO Contratista	MERY LUZ HERNANDEZ LOPEZ Secretaria de Cultura y Turismo