



## PROMOCION DEL DESTINO TURISTICO

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Carlos Eduardo Montaña Figueroa	Juan Carlos Ramos Munera	María Nelly Aponte Valencia
Cargo: Técnico Operativo	Cargo: Director Turismo	Cargo: Secretaria de Despacho

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Promoción del Destino Turístico</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 2 de 8</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO .....	4
2. ALCANCE .....	5
4. NORMATIVIDAD.....	24
5. CONDICIONES GENERALES .....	26
6. CONTENIDO.....	34
7. REGISTROS DE CALIDAD.....	40
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	44
9. ANEXOS .....	46

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Promoción del Destino Turístico</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 3 de 8</b>

## **1. OBJETO**

Promocionar al Departamento del Quindío como destino turístico a nivel Nacional e Internacional, a través de diferentes acciones de divulgación y canales de distribución, buscando al mismo tiempo el posicionamiento de la marca “Quindío”.

## **2. ALCANCE**

El procedimiento aplica directamente para la Secretaría de Turismo, Industria y Comercio y la presidencia de la República como autoridades públicas, vinculando además, a municipios del Departamento del Quindío, a empresarios de la cadena productiva del turismo, a gremios y sector agroindustrial, a la comunidad e instituciones del sector.

## **3. DEFINICIONES**

### **3.1 TURISMO.**

Fenómeno resultante de la coincidencia inmediata o mediata de diversos factores que se generan por el desplazamiento temporal de personas, que teniendo entre otros motivos, la recreación y el descanso, visitan lugares diferentes al de su domicilio habitual e intercambian por dinero, bienes y servicios para la realización de actos particulares de consumo.

### **3.2 TURISMO RURAL.**

Actividad turística que se realiza en un espacio rural, fuera del casco urbano, se promueven instalaciones antiguas o caseríos rehabilitados, reformados y adaptados, que suelen estar regentados familiarmente, donde ofrecen un servicio de calidad, en ocasiones por los mismos propietarios. En este sector se promueve el Agroturismo, el turismo Ecológico o Ecoturismo.

### **3.3 MERCADEO.**

Mercadeo es un proceso mediante el cual se realiza la identificación metódica de satisfacción de necesidades y del volumen en que un gremio podría satisfacerlas, a diferentes segmentos de mercado, definido todo en, diseño realizado en función de la situación y tendencias del macro y el microambiente y de la demanda potencial de la Empresa.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Promoción del Destino Turístico</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 4 de 8</b>

### **3.4 MERCHANDISING.**

Proceso mediante el cual se expone un conjunto de técnicas que se aplican en el punto de venta para motivar el acto de compra de la manera más rentable, tanto para el fabricante como para el distribuidor, satisfaciendo al mismo tiempo las necesidades del consumidor.

### **3.5 CANALES DE DISTRIBUCIÓN.**

Es una estructura de negocios y de organizaciones interdependientes que va desde el punto del origen del producto hasta el consumidor.

### **3.6 MERCADO**

Conjunto de transacciones o acuerdos de intercambio de bienes o servicios entre individuos o asociaciones de individuos.

### **3.7 AGROTURISMO**

Son actividades del Turismo en explotaciones agropecuarias, combinando la recreación tradicional en contacto con la vida del predio, conociendo el modo de vida rural, las tradiciones campesinas, y donde uno de los principales motivos de las visitas sea el contacto con la explotación agropecuaria, forestal, acuícola y otras formas de producción del mundo rural.

### **3.8 ECOTURISMO**

En su concepción mas común implica un viaje ambiental responsable a regiones poco perturbada para disfrutar del medio natural y de la cultura de los habitantes de tal medio, para promover las riquezas naturales, culturales y para dar a la conservación un valor monetario tangible, que sirva de argumento para convencer a los visitantes sobre la sostenibilidad de los recursos naturales.

### **3.9 TURISMO URBANO**

Modalidad que se desarrolla dentro del espacio geográfico urbano de una ciudad, englobando todas las actividades que los visitantes realicen, dentro de ella durante su estancia: desde conocer y visitar sus puntos de interés: Plazas, edificios públicos e Históricos, Museos, Monumentos, etc., hasta realizar actividades relacionadas con la profesión y de negocios.

### **3.10 PLANIFICACIÓN TURÍSTICA.**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Promoción del Destino Turístico</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 5 de 8</b>

La planificación turística es el proceso que permite establecer una visión estratégica para esta área que refleje los objetivos y aspiraciones de la comunidad, e implementándolo con la identificación de los criterios preferentes para el mejor uso del territorio según el estilo de desarrollo que se quiere aceptar.

### **3.11 POLÍTICA DEPARTAMENTAL DE TURISMO**

La política Departamental de turismo, es una serie de actividades y proyectos, implementados desde el plan de desarrollo departamental 2012 – 2015, como estrategia de generación de empleo, ingresos, desarrollo del sector turístico y posicionamiento en el entorno mundial del Departamento del Quindío como destino turístico, Dichas estrategias están encaminadas a promover, asesorar y fortalecer lasos de trabajo entre los sectores publico y privado.

### **3.12 PLAN DECENAL ESTRATÉGICO DE TURISMO**

Estrategia que promueve el gobierno departamental, para dejar sentadas las bases de consolidar al Departamento del Quindío como destino turístico sostenible, mediante la competitividad y continua mejora de los productos y servicios ofrecidos, como metas previstas para los próximos 10 años.

### **3.13 CLUSTER TURÍSTICO**

Es una concentración geográfica de empresas con actividades de turismo, interconectadas por relaciones tanto de competencia como de cooperación mutua.

## **4. NORMATIVIDAD**

- Planes Sectoriales de Turismo (2010 – 2014 actual)
- Ley 300 de 1996. (Ley general de turismo)
- Ley 1101 de 2006. (Por la cual se modifica la Ley 300/96)
- Ley 1558 de 2012 (Modificatoria de la Ley de Turismo)
- Documento CONPES 3397
- Política Departamental de Turismo. Ordenanza No. 021 de 2005
- Plan Decenal Estratégico de Turismo. Ordenanza No. 022 de 2005
- Política Departamental de Turismo. Ordenanza N° 031 de 2007
- Política Departamental de Turismo. Ordenanza N° 025 de 2009

## **5. CONDICIONES GENERALES**

### **5.1 CLASIFICACIÓN**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Promoción del Destino Turístico</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 6 de 8</b>

**PROCESO:** Turismo Industria y Comercio

**SUBPROCESO:** Promoción y Calidad Turística.

## 5.2 INTERRELACIONES

**PROVEEDOR:** Ministerio de Comercio, industria y Turismo, vice ministerio de de Comercio Exterior, Vice ministerio de desarrollo Empresarial, Proexport, Bancoldex, Cámara de Comercio de Armenia, Anspe, DPS, Secretaria de Familia Departamental, Ministerio de Salud, Ministerio de trabajo, [Gobernación del Quindío](#), [Asamblea Departamento del Quindío](#), [empresarios de Turismo](#), [Sector Educación](#), los Gremios y la Industria en general.

**CLIENTE:** Empresarios y emprendedores de la cadena turística del departamento, los doce (12) Municipios del Departamento del Quindío, la academia, [la comunidad y/o consumidor final](#).

## 5.3 RIESGOS Y CONTROLES

### 5.3.1 Riesgos

Incumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Departamental 2012 – 2015, en lo concerniente a la generación de ingresos y de competencias laborales a personas afiliadas a la red unidos, adultos mayores y discapacitados.

### 5.3.2 Puntos de control

- Asignación de recursos del presupuesto departamental para la realización de las actividades pertinentes.
- Contratación de personal idóneo para la realización capacitaciones y de los requerimientos en materia de acompañamiento.
- Generación de registros y evidencias y seguimiento permanente por parte del secretario del despacho, el director de industria y comercio y el jefe de empleo, competitividad e innovación, a las actividades realizadas.

## 6. CONTENIDO

	<b>PROCEDIMIENTO</b>			<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Promoción del Destino Turístico</b>			Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
				Página 7 de 8
No.	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Coordinar con los alcaldes y autoridades municipales para la programación de actividades	Plan de Actividades Programadas y Validadas	Secretario de Despacho. Director Jefe Oficina	Continuo
2	Realizar las actividades programadas	Actividades Realizadas	Director Jefe Oficina Profesional Universitario	Continuo
3	Definir compromisos con la comunidad y de acuerdo al plan de desarrollo Departamental y definir el proyecto	Proyecto Formulado	Secretario de Despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario	Continuo
4	Ejecutar el proyecto formulado en asocio con autoridades municipales y grupos de población interesados	Proyecto Ejecutado y Evaluado	Secretario de despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario	Continuo
5	Elaborar informe final del proyecto y elaboración del informe de gestión	Informes Elaborados y Socializados	Secretario de Despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario	Continuo

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Código	Nombre	Recolección	Indización	Clasificación	Personal Autorizado	Tiempo de Retención	Método

		<b>PROCEDIMIENTO</b>				<b>Código: P-TUIC-03</b>	
		<b>Promoción del Destino Turístico</b>				Versión: 02	
						Fecha: 20/12/2014	
				<b>Página 8 de 8</b>			
111.202.01	Informe final del proyecto	Profesional Universitario	Carpeta	Cronológico	-Secretario de Despacho - Director de Turismo - Jefe de Oficina - Profesional universitario	AG 04 Años AC 10 Años	Eliminación
110.136.01	Informe de gestión y resultados	Profesional Universitario	Carpeta	Cronológico	-Secretario de Despacho - Director de Turismo - Jefe de Oficina - Profesional universitario	AG 01 Años AC 10 Años	Eliminación

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 8.1 Plan sectorial de Turismo (2010 – 2014)
- 8.2 Política Departamental de Turismo. Ordenanza N° 021 de 2005.
- 8.3 Plan Decenal estratégico de Desarrollo Turístico (2005 – 2015)
- 8.4 Documento CONPES 3397.
- 8.5 Plan de Desarrollo Departamental 2012 – 2015 Quindío Firme.
- 8.6 [Política Departamental de turismo. Ordenanza N° 031 de 2007](#)
- 8.7 [Política Departamental de turismo. Ordenanza N° 025 de 2009](#)

## 9. ANEXOS

[Plan de actividades programadas y validadas](#)





## FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Carlos Eduardo Montaña Figueroa	Juan Carlos Ramos Munera	María Nelly Aponte Valencia
Cargo: Técnico Operativo	Cargo: Director Turismo	Cargo: Secretaria de Despacho

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Fortalecimiento a la Gestión de Calidad en el Sector Turístico</b>	Versión: 01 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 2 de 9</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	5
3. DEFINICIONES.....	6
4. NORMATIVIDAD.....	22
5. CONDICIONES GENERALES .....	24
6. CONTENIDO.....	33
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	41
9. ANEXOS .....	42

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Fortalecimiento a la Gestión de Calidad en el Sector Turístico</b>	Versión: 01 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 3 de 9</b>

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto desarrollar la política de calidad turística [del Departamento como del destino turístico](#) a partir de los lineamientos consignados en la Política Departamental de Turismo y el Plan Decenal Estratégico de Desarrollo Turístico; por medio de la ejecución de estrategias, actividades, líneas de acción y proyectos consignados en las herramientas de planificación departamental y en coherencia con las políticas nacionales en materia de la gestión de la calidad para los empresarios del sector turístico.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a prestadores de servicios turísticos que conforman la cadena productiva del turismo y se desarrolla con el fin de mejorar los niveles de integración y competitividad del cluster turístico.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1 POLÍTICA DE CALIDAD TURÍSTICA

Conjunto de directrices estratégicas contenidas en las herramientas de planificación del destino (Política y plan sectorial de turismo), desarrolladas a través de estrategias, planes y proyectos y ejecutadas para el fortalecimiento de la competitividad del destino turístico.

### 3.2 COMPETITIVIDAD

Capacidad de generar mayor satisfacción de un cliente o un consumidor frente a un producto o la prestación de un servicio.

### 3.3 CALIDAD

Percepción de un cliente o usuario frente al cumplimiento de los requisitos de un producto o servicio.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Fortalecimiento a la Gestión de Calidad en el Sector Turístico</b>	Versión: 01 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 4 de 9</b>

### **3.4 PROYECTO**

Conjunto de actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo.

### **3.5 CLUSTER TURÍSTICO**

Es un espacio geográfico que tiene los atractivos necesarios para perfilar un producto turístico, dotado, además, con componentes tecnológicos y empresariales que permiten la formación de una cadena de producción. Supone la concertación entre los diversos actores en cada línea de producto de la cadena turística, para el desarrollo de estrategias de calidad, operatividad y mercadeo

### **3.6 CERTIFICACIÓN DE CALIDAD**

Proceso mediante el cual una empresa acreditada da fe a través de un ejercicio de auditoría, de la conformidad de un producto, proceso o servicio debidamente identificado con una norma, y asegura dicha conformidad a lo largo del tiempo.

### **3.7 NORMA TÉCNICA**

Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad

### **3.8 NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES TURÍSTICAS**

Conjunto de normas de calidad para diferentes subsectores de la actividad turística, generalmente de cumplimiento voluntario y que en su totalidad integran el sistema de normalización turística del país.

### **3.9 NORMALIZACION**

Actividad que establece, en relación con problemas actuales o potenciales, soluciones para aplicaciones repetitivas y comunes, con el objeto de lograr un grado óptimo de orden en un contexto dado. En particular consiste en la elaboración, la adopción y la publicación de las normas técnicas

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Fortalecimiento a la Gestión de Calidad en el Sector Turístico</b>	Versión: 01 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 5 de 9</b>

### **3.10 UNIDADES SECTORIALES DE NORMALIZACIÓN**

Organismos reconocidos por el ICONTEC Según directrices fijadas por el [Consejo Nacional de Normas y Calidades](#), encargadas de la preparación de normas propias de un sector, las cuales tienen la posibilidad de ser sometidas al ICONTEC para ser adoptadas y publicadas como [Normas Técnicas Colombianas](#).

### **3.11 NORMA TECNICA COLOMBIANA.**

Norma técnica aprobada o adoptada como tal por el organismo nacional de normalización.

### **3.12 ORGANISMO NACIONAL DE NORMALIZACION.**

Entidad reconocida por el gobierno nacional cuya función principal es la elaboración, adopción y publicación de las normas técnicas nacionales y la adopción como tales de las normas elaboradas por otros entes. El Instituto Colombiano de Normas Técnicas, ICONTEC, continuará siendo el organismo nacional de normalización.

### **3.13 CLUB DE CALIDAD HACIENDAS DEL CAFÉ**

Es un programa de política turística que asesora y promociona, de forma dirigida y tutelada, una parte del subsector de alojamiento para que reviertan beneficios sobre toda la industria turística del destino

### **3.14 FONTUR**

Fondo Nacional de Turismo, antiguo Fondo de Promoción Turística de Colombia.

## **4. NORMATIVIDAD**

- Sistema Nacional de normalización, certificación y metrología (Decreto 2269 de 1993)
- Ley 300 de 1996 (art. 69 y 70)
- Política de calidad turística del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Normas Técnicas Sectoriales de Turismo
- Ley 1558 de 2012 (Modificatoria de la Ley de Turismo, Art. 3 y 5)
- Política Departamental de Turismo. Ordenanza No. 021 de 2005
- Plan Decenal Estratégico de Turismo. Ordenanza No. 022 de 2005

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Fortalecimiento a la Gestión de Calidad en el Sector Turístico</b>	Versión: 01 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 6 de 9</b>

## 5. CONDICIONES GENERALES

### 5.1 CLASIFICACIÓN

**PROCESO:** Turismo, Industria y Comercio

**SUBPROCESO:** Promoción y Calidad Turística

### 5.2 INTERRELACIONES

**PROVEEDOR:** Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Viceministerio de Turismo; Unidades Sectoriales de Normalización, [Departamento del Quindío](#) y la [Asamblea Departamental](#), ICONTEC

**CLIENTE:** Empresarios del sector turístico

### 5.3 RIESGOS Y CONTROLES

#### 5.3.1 Riesgos

Desconocimiento de las políticas de calidad del destino las cuales están orientadas a la implementación de mecanismos de certificación de los prestadores de servicios turísticos.

Presupuesto insuficiente para el apoyo a procesos de certificación de calidad turística dirigidos a empresarios del sector.

Falta de implementación de incentivos que motiven a los empresarios de la cadena turística a emprender procesos de certificación de calidad.

Pérdida de interés de los empresarios en la mejora continua de sus sistemas de calidad y por consiguiente en la recertificación de sus unidades de negocio.

#### 5.3.2 Puntos de control

Seguimiento al cumplimiento de las directrices de la política de calidad turística contenidas en la Política y el Plan Sectorial de Turismo del departamento.

Asignación de recursos del presupuesto departamental para la continuidad de la política de calidad del destino.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Fortalecimiento a la Gestión de Calidad en el Sector Turístico</b>	Versión: 01 Fecha: 20/12/2014
		Página 7 de 9

Generación de una programa de incentivos para el emprendimiento de procesos de certificación de calidad dirigido a empresarios, de acuerdo a la política de calidad del destino.

Formulación de proyectos de certificación de calidad en Normas Técnicas Sectoriales Turísticas.

## 6. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN	PRODUCTOS	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Transferencia Tecnológica del programa Club de Calidad Haciendas del Café a empresarios del sector del alojamiento rural.	Tecnología en Calidad Turística Implementada	Secretario de Despacho. Director Jefe Oficina Profesional Universitario	Continuo
2	Apoyo a procesos de certificación de calidad a empresarios del Club de Calidad y a otros sectores del turismo en Normas Técnicas Sectoriales.	Ciclos de Auditorias de Certificación y/o Seguimiento Apoyados	Secretario de Despacho. Director Jefe Oficina Profesional Universitario	Continuo
3	Formulación y Presentación de Proyectos de Certificación de Calidad ante el FONTUR.	Proyectos Aprobados	Secretario de Despacho. Director Jefe Oficina Profesional Universitario	Continuo
4	Divulgación y Sensibilización de la Política de Calidad del Destino a Empresarios del Sector Turístico.	Procesos de Divulgación y Sensibilización Realizados	Secretario de Despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario.	Continuo

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Código	Nombre	Recolección	Indización	Clasificación	Personal Autorizado	Tiempo de Retención	Método
111.202.01	Informe final Proyecto	Profesional Universitario/	Carpeta	Cronológico	Secretario de Despacho	AG 04 Años AC 10 Años	Eliminación

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-03</b>
	<b>Fortalecimiento a la Gestión de Calidad en el Sector Turístico</b>	Versión: 01
		Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 8 de 9</b>

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director</li> <li>- Jefe de Oficina</li> <li>- Profesional Universitario</li> </ul>		
110-136-01	Informe de Gestión y Resultados	Profesional Universitario/	Carpeta	Cronológico	Secretario de Despacho <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director</li> <li>- Jefe de Oficina</li> <li>- Profesional Universitario</li> </ul>	AG 01-Años AC 10 AÑOS	Eliminación

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 1558 de 2012 (Modificatoria de la Ley de Turismo, Art. 3 y 5)  
 Política Departamental de Turismo. Ordenanza No. 021 de 2005  
 Plan Decenal Estratégico de Turismo. Ordenanza No. 022 de 2005

## 9. ANEXOS


No aplica






## FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Mónica Andrea Rodríguez Gonzales	Jorge Iván Puerta Jaramillo	María Nelly Aponte Valencia
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director	Cargo: Secretaria de Despacho

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Fortalecimiento empresarial</b>	Versión: 02 Fecha: 20/11/2014
		<b>Página 2 de 7</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. NORMATIVIDAD.....	5
5. CONDICIONES GENERALES .....	5
6. CONTENIDO.....	7
7. REGISTROS DE CALIDAD.....	8
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	8
9. ANEXOS .....	8

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Fortalecimiento empresarial</b>	Versión: 02 Fecha: 20/11/2014
		<b>Página 3 de 7</b>

## 1. OBJETO

Crear bases firmes para un crecimiento constante, incluyente, equitativo, y sostenible del sector productivo en el departamento del Quindío, contribuyendo al desarrollo empresarial; teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas, ventajas comparativas, potencialidades y conformación de redes productivas, que favorezcan en tiempo y en espacio esquemas colaborativos, mejoramiento del nivel de vida, generación de empleo, e incursión en mercados internacionales.

## 2. ALCANCE

A este procedimiento se vinculan propuestas de las alcaldías del departamento del Quindío, Mipymes, emprendimientos; como también aquellas unidades productivas que cumplan con requerimientos mínimos indispensables exigibles en los programas de proyección en competitividad, que están definidos en proyectos como: Esquemas colaborativos, incursión en comunidades clúster, promoción del desarrollo industrial del Departamento, competitividad empresarial, redes de negocios e incursión en mercados que promuevan crecimiento económico constante


## 3. DEFINICIONES

### 3.1 FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL:

Estrategias dirigidas al aumento de las capacidades de la empresa, para desarrollar una mejor respuesta en las demandas del mercado. Donde se involucran aspectos como: **I+D+I**: investigación desarrollo e innovación, **Indicador de riesgo**: Indicador en moneda, en porcentajes o niveles que permiten dimensionar la vulnerabilidad y el riesgo. **Oferta**: Cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a ofrecer a un precio dado en un momento determinado, **Demanda**: cantidad de bienes o servicios que solicita un grupo de consumidores. **Plan estratégico**: Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, esto planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa.

### 3.2 EMPRENDIMIENTO:

El emprendimiento suele ser el procedimiento de aplicación de etapas en la que se ejecuta un proyecto que se desarrolla con esfuerzo, recursos y metas

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Fortalecimiento empresarial</b>	Versión: 02 Fecha: 20/11/2014
		<b>Página 4 de 7</b>

específicas, haciendo frente a diversas dificultades, con el ánimo de llegar a un determinado punto o dar solución a un problema, principalmente de índole económico y de generación de desarrollo.

### **3.3 COMPETITIVIDAD**

Es la capacidad de una empresa, unidad productiva u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan.

### **3.4 VENTAJA COMPARATIVA**

Se entiende por ventaja comparativa aquellas habilidades, recursos, conocimientos, atributos, etc., de que dispone una empresa, que hacen mejor que sus competidores y que le facilita la obtención de unos rendimientos superiores a estos.

### **3.5 CALIDAD**

Procedimientos en cualquier unidad productiva que permite una mejora continúa de sus procesos y productos e involucra a todos sus miembros en la organización, proyectándolos en la satisfacción del cliente, tanto interno como externo.


### **3.6 INNOVACION**

Se define innovación como todo cambio basado en conocimiento que genera valor para la empresa en sus productos, servicios y en sus procesos de producción o provisión y que por lo regular son nuevos o significativamente mejorados. En el contexto empresarial, las ideas que generan valor son básicamente de tres tipos: comerciales, gerenciales u organizativas y tecnológicas.

### **3.7 PROYECTO**

Es una unidad productiva, compuesta por un conjunto de actividades, herramientas y recursos, que en la medida en que sean bien implementadas darán una mejor respuesta o solución a un problema u oportunidad.

### **3.8 RED UNIDOS**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Fortalecimiento empresarial</b>	Versión: 02 Fecha: 20/11/2014
		<b>Página 5 de 7</b>

Programa de la Presidencia de la república de Colombia, que tiene como Misión promover acciones coordinadas con los entes territoriales, para reducir significativamente la desigualdad y la pobreza extrema en el país.

### **3.9 ADULTO MAYOR**

Es aquella persona que cuenta con sesenta y dos (62) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen y tienen derecho a servicios de: atención integral, atención primaria, geriatría, gerontología etc.


### **3.10 PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD vs MINUSVALIDO**

Se define en condición de discapacidad, como toda restricción o ausencia, debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano; y la minusvalía, como una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso, en función de su edad, sexo, factores sociales y culturales.

## **4. NORMATIVIDAD**

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1429 de 2010 (formalización empresarial)
- Ley 1014 de 2006 (fomento a la cultura del emprendimiento)
- Ley 100 de 1993
- Ley 1450 de 2011
- Ley 1306 de 2009
- Ley 1171 de 2007
- Ley 1251 de 2008
- Decreto 1500 Julio de 2012
- Decreto 0430 Abril de 2012
- Decreto 1136 Noviembre 2012

## **5. CONDICIONES GENERALES**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Fortalecimiento empresarial</b>	Versión: 02 Fecha: 20/11/2014
		<b>Página 6 de 7</b>

## 5.1 CLASIFICACIÓN

**PROCESO:** Turismo, Industria y Comercio.

**SUBPROCESO:** Promoción, Empleo y Competitividad.

## 5.2 INTERRELACIONES

**PROVEEDOR:** Ministerio de Comercio, industria y Turismo, Vice-Ministerio de Comercio exterior, Vice-Ministerio de Desarrollo Empresarial, Proexport, Bancoldex, [Fondo Nacional de Garantías \(FNG\)](#), Cámara de Comercio de Armenia, Agencia Nacional para la superación de la pobreza extrema (Anspe), [Departamento para la Prosperidad Social \(DPS\)](#), [Ministerio de Trabajo, Gobernación del Quindío, Asamblea Departamental.](#)

**CLIENTE:** [Municipios del Departamento del Quindío](#), Población Red Unidos, Empresarios, Mypimes, Industriales, Emprendedores, Población en condiciones de discapacidad, Población adulto mayor del departamento, Población migrantes, [consumidor de Bienes y servicios.](#)

## 5.3 RIESGOS Y CONTROLES

### 5.3.1 Riesgos


Incumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo en lo concerniente a la generación de ingresos y de competencias laborales a personas afiliadas a la red unidos, adultos mayores y discapacitados.

### 5.3.2 Puntos de control

-Asignación de recursos del presupuesto departamental para la realización de las actividades pertinentes.


-Contratación de personal idóneo para la realización capacitaciones y de los requerimientos en materia de acompañamiento.

-Generación de registros y evidencias y seguimiento permanente por parte del secretario del despacho, el director de industria y comercio y el jefe de empleo, competitividad e innovación, a las actividades realizadas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Fortalecimiento empresarial</b>	Versión: 02 Fecha: 20/11/2014
		<b>Página 7 de 7</b>

## 6. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN	PRODUCTOS	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Coordinar con los alcaldes y autoridades municipales para la programación de actividades.	Plan de actividades programadas y validadas	Secretario de despacho. Director Jefe Oficina	Continuo
2	Realizar las actividades programadas.	Actividades realizadas	Director Jefe Oficina Profesional Universitario	Continuo
3	Definir compromisos con la comunidad y de acuerdo al plan de desarrollo Departamental y definir el proyecto.	Proyecto formulado	Secretario de despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario.	Continuo
4	Ejecutar el proyecto formulados en asocio con autoridades municipales y grupos de población interesados.	Proyecto ejecutado y evaluado	Secretario de despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario.	Continuo
5	Elaborar informe final del proyecto y elaboración del informe de gestión.	Informes elaborados y socializados	Secretario de despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario.	Continuo

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Fortalecimiento empresarial</b>	Versión: 02 Fecha: 20/11/2014
		<b>Página 8 de 7</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Código	Nombre	Recolección	Indización	Clasificación	Personal Autorizado	Tiempo de Retención	Método
111.202.01	Informe final proyecto	Profesional Universitario/	Carpeta	Cronológico	Secretario de Despacho - Director - Jefe de Oficina - Profesional Universitario	AG 04 años AC 10años	Eliminación
110.136.01	Informe de gestión y resultados	Profesional Universitario/	Carpeta	Cronológico	Secretario de Despacho - Director - Jefe de Oficina - Profesional Universitario	AG 01 años AC 10 años	Eliminación

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

8.1 Plan de Desarrollo Departamental

8.2 Plan regional de competitividad

## 9. ANEXOS


No aplica.






## EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Mónica Andrea Rodríguez González Cargo: Profesional Universitario	Jorge Iván Puertas Jaramillo Cargo: Director	Maria Nelly Aponte Valencia Cargo: Secretaria de Despacho

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Empleo y Emprendimiento</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 2 de 7</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. NORMATIVIDAD.....	5
5. CONDICIONES GENERALES .....	5
6. CONTENIDO.....	7
7. REGISTROS DE CALIDAD.....	7
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	8
9. ANEXOS .....	8

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Empleo y Emprendimiento</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 3 de 7</b>

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto brindar asesoría y apoyo Financiero a aquellas iniciativas, ideas Emprendedoras o Unidades Productivas, que en su actividad Económica implementen actividades y proyectos de generación de empleo e ingresos, como complemento a las políticas del Gobierno Regional en favorecimiento al adulto mayor, personas en condición de discapacidad del Departamento y disminución del nivel de pobreza y desempleo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para aquellas propuestas que surjan en el marco del proyecto de generación de ingresos, competencias laborales y nuevos emprendimientos plasmadas en el plan de desarrollo del Departamento del Quindío.


## 3. DEFINICIONES

### 3.1 EMPLEO

Es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en cumplimiento de un contrato de trabajo.

### 3.2 TRABAJO

Es toda actividad humana, siempre y cuando se realice con la existencia de un contrato de trabajo, por tanto, para la legislación laboral, si no hay un contrato de trabajo de por medio [verbal o escrito], cualquier actividad que realice un individuo no se considera trabajo. Resulta obvia esta definición, toda vez que si para efectos laborales se considerara trabajo cualquier actividad humana desarrollada, así fuera sin la existencia de un contrato de trabajo, cualquier persona podría trabajar en la propiedad de otra sin su consentimiento y luego exigir el reconocimiento de su trabajo.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Empleo y Emprendimiento</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 4 de 7</b>

### **3.3 EMPRENDIMIENTO**

Iniciativa de un individuo o grupo de individuos que asume un riesgo económico o que invierte recursos con el objetivo de aprovechar una oportunidad que brinda el Mercado.

### **3.4 COMPETITIVIDAD**

Es la capacidad de una empresa, unidad productiva u organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúan.

### **3.5 CALIDAD**

Procedimientos en cualquier unidad productiva que permite una mejora continúa de sus procesos y productos e involucra a todos sus miembros en la organización, proyectándolos en la satisfacción del cliente, tanto interno como externo.

### **3.6 INNOVACIÓN**

Se define innovación como todo cambio basado en conocimiento que genera valor para la empresa en sus productos, servicios y en sus procesos de producción o provisión y que por lo regular son nuevos o significativamente mejorados. En el contexto empresarial, las ideas que generan valor son básicamente de tres tipos: Comerciales, Gerenciales u Organizativas y Tecnológicas

### **3.7 PROYECTO**

Es una unidad productiva, compuesta por un conjunto de actividades, herramientas y recursos, que en la medida en que sean bien implementadas darán una mejor respuesta o solución a un problema u oportunidad.

### **3-8 RED UNIDOS**

Programa de la Presidencia de la República de Colombia, que tiene como Misión promover acciones coordinadas con los Entes Territoriales, para reducir significativamente la Desigualdad y la Pobreza extrema en el país.

### **3-9 ADULTO MAYOR**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Empleo y Emprendimiento</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 5 de 7</b>

Es aquella persona que cuenta con sesenta y dos (62) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen y tienen derecho a servicios de: atención integral, atención primaria, geriatría, gerontología etc.


### **3-10 PERSONAS EN SITUACION DE DISCAPACIDAD**

Se define la discapacidad, como toda restricción o ausencia, debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano; y la minusvalía, como una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso, en función de su edad, sexo, factores sociales y culturales.

### **4. NORMATIVIDAD**

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1429 de 2010 (formalización empresarial)
- Ley 1014 de 2006 (fomento a la cultura del emprendimiento)
- Ley 100 de 1993
- Ley 1450 de 2011
- Ley 1306 de 2009
- Ley 1171 de 2007
- Ley 1251 de 2008
- Decreto 1500 Julio de 2012
- Decreto 0430 Abril de 2012
- Decreto 1136 de noviembre 2012
- Ley 1607 de 2012
- Ley 1618 de 2013
- Dec 4463 de 2006
- Dec 1192 de 2009
- Ordenanza 016 de 2012
- Resolución 3205 de 2008.
- Resolución 1410 de 2012.
- Documento CONPES 3297 de 2004
- Documento CONPES 3439 de 2006

### **5. CONDICIONES GENERALES**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Empleo y Emprendimiento</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 6 de 7</b>

## 5.1 CLASIFICACIÓN

**PROCESO:** Turismo, Industria y Comercio.

**SUBPROCESO:** Promoción, Empleo y Competitividad.

## 5.2 INTERRELACIONES

**PROVEEDOR:** Ministerio de Comercio, industria y Turismo, Vice-ministerio de Comercio exterior, Vice-ministerio de desarrollo Empresarial, Procolombia, Bancoldex, Cámara de Comercio de Armenia, Anspe, Departamento para la Prosperidad Social (DPS), Ministerio de Trabajo, [Gobernación del Quindío](#), [Asamblea Departamental](#).

**CLIENTE:** Municipios del Departamento del Quindío, [Población Red Unidos](#), Empresarios, [Mypimes](#), [Industriales](#), Emprendedores, Población en condiciones de discapacidad, Población adulto mayor del departamento, Población migrantes, [consumidor de Bienes y servicios](#).

## 5.3 RIESGOS Y CONTROLES

### Riesgos


Incumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Departamental 2012 – 2015, en lo concerniente a la generación de ingresos y de competencias laborales a personas afiliadas a la red unidos, adultos mayores y discapacitados.

Desmotivación del sector empresarial y productivo del Departamento para vincularse a los proyectos implementados por el Gobierno Departamental que apuntan al desarrollo social y económico de la Región.

### Puntos de control

- Asignación de recursos del presupuesto departamental para la realización de las actividades pertinentes.

-Establecer alianzas y celebrar convenios con el Gobierno Nacional y Organismos Nacionales e Internacionales con el fin de mejorar cobertura para el apoyo y acompañamiento a los Empresarios del Departamento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Empleo y Emprendimiento</b>	Versión: 02 Fecha: 20/12/2014
		<b>Página 7 de 7</b>

- Contratación de personal idóneo para la realización capacitaciones.

- Generación de registros y evidencias y seguimiento permanente por parte del Secretario del Despacho, el Director de Industria y Comercio y el Jefe de Empleo, Competitividad e Innovación, a las actividades realizadas.

## 6. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Coordinar con los alcaldes y autoridades municipales para la programación de actividades	Plan de Actividades Programadas y Validadas	Secretario de Despacho. Director Jefe Oficina	Continuo
2	Realizar las actividades programadas	Actividades Realizadas	Director Jefe Oficina Profesional Universitario	Continuo
3	Definir compromisos con la comunidad y de acuerdo al plan de desarrollo Departamental y definir el proyecto	Proyecto Formulado	Secretario de Despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario	Continuo
4	Ejecutar el proyecto formulado en asocio con autoridades municipales y grupos de población interesados	Proyecto ejecutado y Evaluado	Secretario de Despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario	Continuo
5	Elaborar informe final del proyecto y elaboración del informe de gestión	Informes Elaborados y Socializados	Secretario de Despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario	Continuo

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Código	Nombre	Recolección	Indización	Clasificación	Personal Autorizado	Tiempo de Retención	Método

		<b>PROCEDIMIENTO</b>				<b>Código: P-TUIC-04</b>	
		<b>Empleo y Emprendimiento</b>				Versión: 02	
						Fecha: 20/12/2014	
		<b>Página 8 de 7</b>					
111.202.01	Informe final proyecto	Profesional universitario	Carpeta	Cronológico	-Secretario de Despacho - Director/ - Jefe de Oficina - Profesional Universitario	AG 04 Años AC 10 Años	Eliminación
110.136.01	Informe de gestión y resultado	Carpeta	Carpeta	Cronológico	-Secretario de Despacho - Director - Jefe de Oficina - Profesional Universitario	AG 01 Años AC 10 Años	Eliminación

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

8.1 Plan de desarrollo Departamental

8.2 Plan regional de competitividad

8.3 [Datos informe del DANE](#)

## 9. ANEXOS


No aplica






## COMERCIO EXTERIOR ZONA Q

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:  Jorge Iván Puerta Jaramillo	Revisado por:  Jorge Mario Ramírez Quintero	Aprobado por:  Liliana Llano Londoño
Cargo: Jefe de Oficina	Cargo: Director	Cargo: Secretaria de Despacho

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Comercio Exterior Zona Q</b>	Versión: 01 Fecha: 10/12/2012
		<b>Página 2 de 7</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. NORMATIVIDAD.....	4
5. CONDICIONES GENERALES .....	4
6. CONTENIDO.....	6
7. REGISTROS DE CALIDAD.....	7
8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	7
9. ANEXOS .....	7

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Comercio Exterior Zona Q</b>	Versión: 01 Fecha: 10/12/2012
		<b>Página 3 de 7</b>

## **1. OBJETO**

Este procedimiento tiene por objeto brindar asistencia técnica en temas de exportación y tratados de libre comercio a empresarios y productores de los doce Municipios del Departamento.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todas aquellas propuestas exportadoras y para todas las empresas que deseen incursionar en actividades de exportación.

## **3. DEFINICIONES**

### **3.1 EXPORTACIÓN**

Actividad mediante la cual cualquier bien o servicio propios de un país es enviado con fines comerciales a un país extranjero.

### **3.2 COMPETITIVIDAD**

Capacidad de generar mayor satisfacción de un cliente o un consumidor frente a un producto a la prestación de un servicio.

### **3.3 CALIDAD**


Percepción de un cliente o usuario frente al cumplimiento de los requisitos de un producto o servicio.

### **3.4 INNOVACIÓN**

Creación o modificación de un producto y su inmersión en el mercado.

### **3.5 PROYECTO**

Conjunto de actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Comercio Exterior Zona Q</b>	Versión: 01 Fecha: 10/12/2012
		<b>Página 4 de 7</b>

### **3.6 TRATADO DE LIBRE COMERCIO**

Acuerdo comercial regional o bilateral para ampliar el mercado de bienes y servicios entre los países participantes.

### **3.7 EMPRESA**

Entidad que independientemente de su constitución jurídica, ejerza una actividad económica.

### **3.8 EMPRESARIO**

El empresario es la persona física, o jurídica, que con capacidad legal y de un modo profesional combina capital y trabajo con el objetivo de producir bienes y/o servicios para ofertarlos en el mercado a fin de obtener beneficios.

## **4. NORMATIVIDAD**

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1429 de 2010 (formalización empresarial)
- Ley 1014 de 2006 (fomento a la cultura del emprendimiento)
- Ley 100 de 1993
- Ley 1450 de 2011
- Ley 444 de 1967
- Ley 7 de 1991
- Decreto 2685 de 1999
- Decreto 2080 de 2000
- Decreto 1500 Julio de 2012
- Decreto 0430 Abril de 2012
- Decreto 1136 Noviembre 2012


## **5. CONDICIONES GENERALES**

### **5.1 CLASIFICACIÓN**

**PROCESO:** Turismo, Industria y Comercio.

**SUBPROCESO:** Promoción, Empleo y Competitividad.

### **5.2 INTERRELACIONES**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Comercio Exterior Zona Q</b>	Versión: 01 Fecha: 10/12/2012
		<b>Página 5 de 7</b>

**PROVEEDOR:** Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Viceministerio de Comercio Exterior, Viceministerio de Desarrollo Empresarial, Proexport, Bancoldex, Cámara de Comercio de Armenia, Anspe, DPS, Secretaría de Familia Departamental, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo.

**CLIENTE:** Empresarios, emprendedores, Municipios del Departamento.


### **5.3 RIESGOS Y CONTROLES**

#### **5.3.1 Riesgos**

Incumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Departamental 2012 – 2015, en lo concerniente a la generación de ingresos y de competencias laborales a personas afiliadas a la red unidos, adultos mayores y discapacitados.


#### **5.3.2 Puntos de control**

- Asignación de recursos del presupuesto departamental para la realización de las actividades pertinentes.
- Contratación de personal idóneo para la realización capacitaciones y de los requerimientos en materia de acompañamiento.
- Generación de registros y evidencias y seguimiento permanente por parte del secretario del despacho, el director de industria y comercio y el jefe de empleo, competitividad e innovación, a las actividades realizadas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Comercio Exterior Zona Q</b>	Versión: 01 Fecha: 10/12/2012
		<b>Página 6 de 7</b>

## 6. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN	PRODUCTOS	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Coordinar con los alcaldes y autoridades municipales para la programación de actividades.	Plan de actividades programadas y validadas	Secretario de despacho. Director Jefe Oficina	Continuo
2	Realizar las actividades programadas.	Actividades realizadas	Director Jefe Oficina Profesional Universitario	Continuo
3	Definir compromisos con la comunidad y de acuerdo al plan de desarrollo Departamental y definir el proyecto.	Proyecto formulado	Secretario de despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario.	Continuo
4	Ejecutar el proyecto formulado en asocio con autoridades municipales y grupos de población interesados.	Proyecto ejecutado y evaluado	Secretario de despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario.	Continuo
5	Elaborar informe final del proyecto y elaboración del informe de gestión.	Informes elaborados y socializados	Secretario de despacho. Director. Jefe Oficina. Profesional Universitario.	Continuo

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: P-TUIC-04</b>
	<b>Comercio Exterior Zona Q</b>	Versión: 01 Fecha: 10/12/2012
		<b>Página 7 de 7</b>

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Código	Nombre	Recolección	Indización	Clasificación	Personal Autorizado	Tiempo de Retención	Método
No aplica	Informe final proyecto	Profesional Universitario/	Carpeta	Cronológico	Secretario de Despacho - Director - Jefe de Oficina - Profesional Universitario	2 años	Archivo Central
No aplica	Informe de gestión y resultados	Profesional Universitario/	Carpeta	Cronológico	Secretario de Despacho - Director - Jefe de Oficina - Profesional Universitario	2 años	Archivo Central

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 8.1 Plan de Desarrollo Departamental
- 8.2 Tratados de Libre Comercio Vigentes

## 9. ANEXOS

No aplica.