

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ARTICULACIÓN CON GRUPOS DE VALOR

MACROPROCESO	Comunicación estratégica y relacionamiento con grupos de valor	PROCESO	Articulación con grupos de valor	LÍDER DEL PROCESO	Director(a) de la Oficina de Relacionamiento
DOCUMENTO DE REFERENCIA	MPOR-001 Manual Operativo M-DMI-001 Manual para la destinación de recursos y presentación de programas y proyectos del P.A. FONTUR MGJU-01 Manual de Defensa Jurídica.				
<p>OBJETIVO: Dar trámite y respuesta a las solicitudes recibidas por parte de los grupos de valor y de interés, acogiendo los términos y condiciones establecidos en la normatividad vigente, de acuerdo con las competencias y la naturaleza jurídica del P.A. FONTUR; adicionalmente, dar a conocer la oferta institucional del P.A. FONTUR a las entidades territoriales, asociaciones de aportantes de la contribución parafiscal y en general a los proponentes, así como, la gestión de los acuerdos asignados por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en materia de cooperación internacional y/o interinstitucional, que tengan incidencia directa en los programas y proyectos para desarrollo del turismo.</p>					
<p>ALCANCE: Dar trámite y respuesta a las solicitudes recibidas por parte de los grupos de valor y de interés, acogiendo los términos y condiciones establecidos en la normatividad vigente, de acuerdo con las competencias y la naturaleza jurídica del P.A. FONTUR, adicionalmente, dar a conocer la oferta institucional del P.A. FONTUR a las entidades territoriales, asociaciones de aportantes de la contribución parafiscal y en general a los proponentes, así como, la gestión de los acuerdos asignados por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en materia de cooperación internacional y/o interinstitucional, que tengan incidencia directa en los programas y proyectos para desarrollo del turismo.</p>					

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS		PLANEAR		EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> MinCIT Fiduciaria Administradora del P.A. FONTUR Grupos de valor del P.A. FONTUR (proponentes y aportantes) Prospectos de aliados estratégicos 	<ul style="list-style-type: none"> Información Estratégica Normativa: <ul style="list-style-type: none"> Lineamientos institucionales del Patrimonio Autónomo FONTUR. Políticas públicas y regulaciones en turismo, sostenibilidad y gestión socioambiental (nacionales e internacionales). Objetivos estratégicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). PND y Plan Sectorial de Turismo Información socioambiental de los programas y proyectos 	<p>Gestión Socioambiental de Proyectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir lineamientos estratégicos de sostenibilidad para la gestión socioambiental en proyectos. <p>Relacionamiento Interno:</p> <ol style="list-style-type: none"> Caracterizar los grupos de valor del P.A. FONTUR y demás partes interesadas. Determinar las herramientas e instrumentos para brindar orientación sobre los lineamientos que se definan sobre sostenibilidad socioambiental para los programas y proyectos del P.A. FONTUR. <p>Relacionamiento Externo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir la estrategia de relacionamiento interno y externo, alineada con los objetivos institucionales y enfocada en el fortalecimiento de las relaciones con actores clave. Identificar y gestionar oportunidades de alianzas, promoviendo su formalización y consolidación. 	<ul style="list-style-type: none"> Socialización de proyectos, resultados y beneficios esperados a comunidades y grupos de interés. Cronogramas para la implementación de mesas de trabajo internas y consultas previas. Estrategias para fortalecer alianzas estratégicas y promover la cooperación internacional. Indicadores y métricas para evaluar el impacto socioambiental y el cumplimiento de los objetivos de las actividades planificadas. Alianzas estratégicas formalizadas por el área 	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Públicas: <ul style="list-style-type: none"> Ministerios, como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). Proponentes y beneficiarios de los programas y proyectos del P.A. FONTUR. Organismos Internacionales y Cooperación Multilateral <ul style="list-style-type: none"> Organizaciones internacionales interesadas en el desarrollo de proyectos turísticos y sostenibles (PNUD,

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ARTICULACIÓN CON GRUPOS DE VALOR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Actores Clave: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bases de datos de comunidades, gremios y actores relevantes. ○ Mapeo de aliados estratégicos a nivel nacional e internacional. ○ Inventario de entidades públicas, privadas y organismos internacionales con interés en el turismo. • Instrumentos y Metodologías: <ul style="list-style-type: none"> ○ Guías y protocolos institucionales para la gestión social, ambiental y de sostenibilidad. ○ Herramientas para realizar consultas previas y socializaciones con comunidades. ○ Metodologías de seguimiento y evaluación para proyectos en territorio. • Recursos Humanos y Técnicos. • Información Operativa. • Canales de Comunicación. 	<p style="text-align: center;">HACER</p> <p>Gestión Socioambiental de Proyectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear mapas de aliados y diseñar guías metodológicas. 2. Socializar y aplicar los ABC de la gestión social y ambiental en proyectos. 3. Implementar y gestionar el uso del formato de solicitud de acompañamiento socioambiental en proyectos. 4. Apoyar la socialización y, cuando aplique, la consulta previa en proyectos con impacto en comunidades étnicas o territorios colectivos. <p>Relacionamiento Interno:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Coordinar mesas de diálogo interno con las áreas involucradas, con el objetivo de fortalecer la articulación y el intercambio de información en materia socioambiental. 6. Mantener actualizadas las bases de datos de contactos de actores clave internos relacionados con la gestión socioambiental. 7. Construir y actualizar un glosario socioambiental como herramienta de consulta para la gestión y alineación de conceptos. <p>Relacionamiento Externo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Acompañar y divulgar la oferta del P.A. FONTUR en los espacios de promoción autorizados, asegurando una representación adecuada y alineada con la estrategia institucional. 9. Articular con el proceso de Comunicación Externa e Interna para garantizar la coherencia y alineación de los mensajes institucionales en el marco de la estrategia de relacionamiento. 10. Brindar asistencia técnica programada a proponentes, de acuerdo con la estrategia de relacionamiento definida anualmente, asegurando el cumplimiento de lineamientos establecidos. 11. Gestionar alianzas estratégicas con organismos internacionales como PNUD, USAID, entre otros, formalizando acuerdos medibles y alineados con la estrategia de relacionamiento. 	<p>responsable, en coordinación con las partes interesadas, con organismos internacionales y empresas extranjeras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en eventos y ferias. • Mesas de trabajo internas realizadas y avances documentados. • Diagnósticos iniciales consolidados como insumos para la formulación de proyectos. • Alianzas estratégicas establecidas con entidades públicas, privadas y gremios turísticos. • Actas de participación de las comunidades para el apoyo de la gestión socioambiental de los proyectos definidos. • Evaluación de cumplimiento de objetivos socioambientales y de relacionamiento. 	<p>USAID, Swisscontact, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Embajadas y misiones diplomáticas que promuevan la cooperación internacional. ○ Instituciones multilaterales que apoyen iniciativas de desarrollo turístico responsable.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ARTICULACIÓN CON GRUPOS DE VALOR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
INTERNOS		VERIFICAR		INTERNOS
<p>Áreas misionales del P.A. Fontur.</p> <p>Todas las áreas del P.A. FONTUR.</p>	<p>Herramientas de Seguimiento</p> <p>Instrumentos de diagnóstico socioambiental.</p> <p>Guías metodológicas y protocolos.</p> <p>Bases de datos de aliados estratégicos.</p> <p>Informes periódicos con análisis de resultados.</p>	<p>Gestión Socioambiental de Proyectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento periódico a la implementación de los planes socioambientales definidos en la fase de planificación, ejecutados por las áreas responsables de los proyectos, identificando avances, riesgos y oportunidades. Verificar el cumplimiento de los criterios socioambientales definidos, asegurando su correcta aplicación en cada proyecto. <p>Relacionamiento Interno:</p> <ol style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento a la atención de solicitudes relacionadas con el componente socioambiental en proyectos estratégicos, verificando el cumplimiento de los lineamientos y tiempos establecidos. <p>Relacionamiento Externo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento a la ejecución y cumplimiento de las alianzas y acuerdos establecidos, evaluando el impacto y efectividad de las estrategias de comunicación. Monitorear el avance y gestión de las alianzas internacionales, asegurando su sostenibilidad y evaluando el impacto de las iniciativas internacionales. 		<p>Todas las áreas del P.A. FONTUR.</p>
		ACTUAR		

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ARTICULACIÓN CON GRUPOS DE VALOR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
		retroalimentación crítica, fortaleciendo la efectividad en la gestión de aliados. 4. Actualizar la oferta institucional y las estrategias internacionales en función de las experiencias obtenidas, corrigiendo desviaciones y mejorando el impacto.		

DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS	
CÓDIGO	NOMBRE
	Manual para la Gestión de la Sostenibilidad Socioambiental
	Procedimiento para la Formulación, Implementación y Seguimiento de la Estrategia de Relacionamiento
	Procedimiento para la Gestión y Fortalecimiento de Alianzas Estratégicas
PAGV-001	Procedimiento Atención de Requerimientos PQRSDE
	Procedimiento para la Identificación y Caracterización de Grupos de Valor e Interés del P.A. FONTUR

REGLAMENTACIÓN	RIESGOS DEL PROCESO
	MRAGV-001 Articulación con Grupos de Valor 2024-11-07

MEDICIÓN			
INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA
	Ver enlace indicadores P.A. FONTUR		

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
21/03/2025	1	Creación y adopción del documento

RÓTULOS DE APROBACIÓN			
ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
No requiere firma, documento validado por correo electrónico.	No requiere firma, documento validado por correo electrónico.	No requiere firma, documento validado por correo electrónico.	No requiere firma, documento validado por correo electrónico.
Verónica Liceth Daza	Miguel Alfonso Moreno Duarte	Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez	Stella Katherine Castellanos Riaño (E)
Profesional Interinstitucional – Oficina de Relacionamiento	Profesional Oficina de Planeación	Profesional Oficina de Planeación	Directora Oficina de Relacionamiento