

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

MACROPROCESO	Planeación y Direccionamiento Estratégico	PROCESO	Gestión de Calidad	LÍDER DEL PROCESO	Director(a) Oficina de Planeación
DOCUMENTO DE REFERENCIA	No aplica				
<p>OBJETIVO Orientar y asesorar de manera metodológica, oportuna y articulada en la creación, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del P.A. FONTUR, de conformidad con la normatividad vigente y las directrices del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, con el fin de estandarizar su operación y satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de valor.</p>					
<p>ALCANCE Integra la creación y control de documentos, la orientación y seguimiento a la administración de riesgos operacionales, y la implementación de metodologías que aporten al cumplimiento del objetivo del proceso.</p>					

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS		PLANEAR		EXTERNOS
Gobierno Nacional Superintendencia Financiera Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Viceministerio de Turismo Fiduciaria Administradora del P.A. FONTUR Organismos nacionales de normalización. (ICONTEC – DAFF)	Marco normativo de FONTUR y la Fiduciaria Administradora Plan Nacional de Desarrollo Plan Estratégico Sectorial Contrato de Fiducia Mercantil o el instrumento jurídico que lo sustituya o modifique Directrices del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Directrices de la Fiduciaria Administradora del P.A. FONTUR Normas técnicas y metodologías para Sistemas de Gestión y Gestión del Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> Formular y adoptar metodologías y herramientas técnicas para: <ul style="list-style-type: none"> La creación y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad. La administración de riesgos operacionales. La gestión del cambio. Planificar ajustes de actualización al Modelo de Gestión y el Sistema de Gestión de Calidad 	<p>Documentos del Sistema de Gestión de Calidad (manuales, caracterización de procesos, procedimientos, guías, formatos, entre otros.)</p> <p>Mapas de riesgos operacional y planes de tratamiento de riesgo residual</p> <p>Reportes de seguimiento a la Administración de Riesgos, Monitoreo de Controles y Eventos de Riesgo Operacional</p> <p>Acciones de mejora</p> <p>Planes de transición para gestión del cambio.</p> <p>Informes de desempeño y adecuación del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Viceministerio de Turismo</p> <p>Fiduciaria Administradora del P.A. FONTUR</p> <p>Proponentes de proyectos e iniciativas</p> <p>Entidades y órganos de control</p>
		HACER		
		<ol style="list-style-type: none"> Socializar a los colaboradores y formar a los responsables designados en las áreas de la Unidad de Gestión del P.A. FONTUR en la implementación de las metodologías y herramientas técnicas del Sistema de Gestión de Calidad. Ejecutar mesas de trabajo con los responsables de las áreas de la Unidad de Gestión del P.A. FONTUR a fin de orientar y estandarizar las actividades de: <ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de información y edición de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Identificación y valoración de riesgos operacionales asociados a los procesos 		

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> Definición y calificación de controles para los riesgos operacionales asociados los procesos. 5. Atender las solicitudes o requerimientos de auditoría interna, los entes de control y otras partes interesadas. 6. Publicar los documentos y riesgos asociados los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. 7. Ejecutar proyectos de actualización del Modelo de Gestión Sistema de Gestión de Calidad. 8. Elaborar informes periódicos y por solicitud sobre la conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión de Calidad.	Actas de reunión o seguimientos	
INTERNOS		VERIFICAR		INTERNOS
Instancias de Gobernanza del P.A. FONTUR – Comité de Gerencia Todos los procesos del P.A. FONTUR	Información de la gestión y el desempeño de los procesos Solicitudes de creación, modificación o eliminación de documentos para los procesos. Marco estratégico del P.A. FONTUR. Solicitudes o requerimientos de informes	9. Revisar la adecuación metodológica de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. 10. Realizar monitoreo de controles y seguimiento a la administración de los riesgos operacionales. 11. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora y planes de transición para gestión del cambio de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.		Instancias de Gobernanza del P.A. FONTUR – Comité de Gerencia Todos los procesos del P.A. FONTUR
		ACTUAR		
		12. Formular planes de acción para la mejora de las metodologías y herramientas del Sistema de Gestión de Calidad		

DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS	
CÓDIGO	NOMBRE
PGCA-001	Creación y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad
PGCA-002	Administración de Riesgos Operacionales en los Procesos del SGC
PGCA-003	Gestión de Riesgos Materializados

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

REGLAMENTACIÓN	RIESGOS DEL PROCESO
	Ver matriz de riesgos

MEDICIÓN			
INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA
Solicitudes del SGC atendidas eficazmente en el periodo	Mide la eficacia en la atención de las solicitudes de creación, modificación, actualización o eliminación de documentos, riesgos, indicadores y acciones de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad de FONTUR, con el fin de registrar y controlar el estado de atención de las necesidades presentadas por los líderes de proceso.	90%	TRIMESTRAL
Plan de implementación y sostenimiento del SGC ejecutado	Mide la eficacia en la ejecución de las actividades previstas para la implementación y sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de FONTUR, con el fin de mantener la integridad del Sistema	100%	TRIMESTRAL

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
08/10/2024	01	Primera versión 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.
Fernando Escobar Mendoza	Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez	Linda Vanessa Gómez González
Profesional Oficina de Planeación	Profesional Oficina de Planeación	Directora Oficina de Planeación