MACROPROCESO	Planeación y Direccionamiento Estratégico	**PROCESO**	Gestión de Calidad	**LÍDER DEL PROCESO**	Director(a) Oficina de Planeación
DOCUMENTO DE REFERENCIA	No aplica				

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.

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.

COPIA CONTROLADA PARA CONSULTA GENERAL

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 – DAFP)	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	1. Formular y adoptar metodologías y herramientas técnicas para: • La creación y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad. • La administración de riesgos operacionales. • La gestión del cambio. 2. Planificar ajustes de actualización al Modelo de Gestión y el Sistema de Gestión de Calidad **HACER** 3. 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. 4. 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: • Levantamiento de información y edición de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. • Identificación y valoración de riesgos operacionales asociados a los procesos	Documentos del Sistema de Gestión de Calidad (manuales, caracterización de procesos, procedimientos, guías, formatos, entre otros.) Mapas de riesgos operacional y planes de tratamiento de riesgo residual Reportes de seguimiento a la Administración de Riesgos, Monitoreo de Controles y Eventos de Riesgo Operacional Acciones de mejora Planes de transición para gestión del cambio. Informes de desempeño y adecuación del Sistema de Gestión de Calidad	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Viceministerio de Turismo Fiduciaria Administradora del P.A. FONTUR Proponentes de proyectos e iniciativas Entidades y órganos de control

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
		• 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		

COPIA CONTROLADA PARA CONSULTA GENERAL

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

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**

COPIA CONTROLADA PARA CONSULTA GENERAL