

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001:2015
NORMA NTC 5555 – 5581: 2011¹
DECRETO 1072:2015

Responsable	Versión del documento	Fecha de vigencia
Dirección General	13	Febrero 2025

Control de cambios en el documento

Causa del cambio	Cambio realizado
Ajuste con la nueva hoja de ruta	Se actualiza propósito y objetivos estratégicos

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Líder de SGI	Comité de Calidad	Dirección General

¹ Solo aplica a los programas de Educación para el trabajo y el desarrollo humano.

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCION**
- 2. RESEÑA HISTORICA**
- 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
- 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**
- 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**
- 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**
- 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**
- 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA**

PRESENCIA Colombo Suiza - SGC Copia Controlada

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad diseñado e implementado por **PRESENCIA Colombo Suiza** ha documentado el Manual de Gestión de Calidad con el objetivo de generar una cultura de calidad y de seguridad y salud en el trabajo a partir de un enfoque de procesos integrados, la gestión con altos niveles de satisfacción de las partes interesadas, tales como fundadores y órganos directivos, clientes internos y externos, proveedores, empleados y todas aquellas personas que directamente o indirectamente se vean impactado por nuestros procesos.

Así mismo se da cumplimiento a los requisitos de la norma NTC- ISO 9001: 2015 y NTC 5555 y 5581² y decreto 1072 de 2015, **PRESENCIA Colombo Suiza** garantiza a través de un mejoramiento continuo el cumplimiento de la política integral.

2. RESEÑA HISTORICA

PRESENCIA Colombo Suiza, es el sueño de un grupo de ciudadanos suizos y colombianos, que creyeron en la puesta en marcha de un proyecto de atención integral en torno a la educación de niños, niñas y adolescentes.

El 9 de abril de 1983, PRESENCIA se constituyó como una Corporación social, que busca formar individual y socialmente a niños, niñas y adolescentes en condiciones de alto riesgo socioeconómico y psico-afectivo.

Esta iniciativa comenzó en el barrio la Iguaná, comunidad que en ese entonces presentaba altos índices de violencia y pobreza. En el año 1994 la Iguana sufrió un proceso de reubicación, su población fue trasladada a otros barrios de la ciudad como son Limonar, Toscana y Villa Café. Por esta misma época la Corporación empezó a diversificar toda su propuesta de trabajo social, fue así como se crearon otros servicios, uno de ellos fue ampliar su acción al campo de la formación para el trabajo, creando dos Centros de Capacitación Juvenil, ubicados en Robledo y Barrio Antioquia.

Gracias a la experiencia vivida en estos procesos, la Corporación se fue posicionando y aumentando su radio de acción, es así como se activan proyectos y programas en la ciudad de Medellín, el departamento y el país, orientados a procesos de formación y educación a niños, niñas, adolescentes, jóvenes, familia y población vulnerable, adicionalmente se ha trabajado en temas de formación familiar, convivencia social, nutrición, hábitat y emprendimiento.

² Estas normas aplican exclusivamente para los procesos de educación para el trabajo y el desarrollo humano y para los lugares que se encuentran habilitados para dicho servicio.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para facilitar la comprensión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, **PRESENCIA Colombo Suiza** tiene relacionado en cada uno de los procedimientos los **Documentos de Referencia** obligatorios para la prestación del servicio y cumplimiento de los requisitos legales que dan soporte a los procedimientos.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ALCANCE DEL SGC NTC ISO 9001:2015, NTC 5555:2011, DECRETO 1072

“PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO, MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DIRIGIDOS AL DESARROLLO Y BIENESTAR DE LAS PERSONAS Y COMUNIDADES.”

ROCESOS

Para mayor claridad se incluye el resumen de procesos comprendidos en el Sistema de Gestión Integrado

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESOS HABILITADORES	PROCESOS MISIONALES
• GESTIÓN DE CALIDAD • Control de documentos y registros • Atención al cliente • Control de servicio no conforme • Acciones Correctivas y de Mejora • Auditorías internas	• GESTIÓN ADMINISTRATIVA • Archivo y correspondencia • Compras • Mantenimiento de maq. y equipos, infraestructura, muebles y enseres • Elaboración del presupuesto de ingresos, gastos e inversiones • Control de Ingresos • Caja Menor • Gestión Contable	• PROYECCION SOCIAL • Protección y restablecimiento de derechos • Educación para el trabajo y el desarrollo humano • Acompañamiento Educativo en etapa de Primera Infancia • Acompañamiento Educativo en etapa de Infancia y Juventud • Acompañamiento Educativo en Etapa de Preescolar • Acompañamiento Educativo en etapa de Educación Superior
• PLANEACION ESTRATEGICA DEL S.G.C. • Revisión y mejora del SIG • Gestión del Riesgo • Gestión del Cambio • Gestión del Conocimiento	• GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO • Nómina, Prestaciones Sociales y Seg. Social • Gestión del Talento Humano • Seguridad y salud en el trabajo • Prestación de Servicios Independientes	• DISEÑO Y DESARROLLO • Diseño y desarrollo
	• GESTIÓN AMBIENTAL • Gestión ambiental	

La secuencia e interrelación de los procesos están documentados en el **MP-02: Manual de Matrices de caracterización de los procesos y sus interrelaciones.**

En la caracterización de los procesos se establece: el objetivo, el responsable del proceso, entradas (recursos, información), salidas (resultados y/o productos), clientes, proveedores, riesgos, indicadores y flujo de comunicación del proceso.

El proceso responsable del control de la documentación y del SGC es el Proceso Gerencial, a través del subproceso Gestión de Calidad. Para cumplir con los requisitos de control de la documentación y de registros, se han documentado y aplicado.

La estructura del sistema documental de **PRESENCIA Colombo Suiza** consta de: Manuales, procedimientos y registros.

Los Manuales son documentos guías, de libre elaboración pero que cumplen con los requisitos de norma y de control de documentos. Los manuales establecidos son:

MP-01 Manual de Gestión Integrado donde se encuentran todos los procedimientos documentados del SGI, el Alcance y da cuenta de cada uno de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, NTC 5555:2011 y el Decreto 1072:2015

MP-02 Manual de Matrices de Caracterización de Procesos de Proyección Social: en el cual se determinan los requisitos de cada proceso y las interacciones con los demás procesos.

MP-03 Manual de Cargos, Responsabilidades, Autoridades y Rendición de cuentas: en este manual se determina el perfil de cada cargo que conforma la estructura organizacional y se detallan las responsabilidades y autoridades de cada cargo, lo que facilita y guía su accionar dentro de los procesos y la Corporación.

MP-04 Manual de Gestión Ambiental: en este manual se determinan las actividades y procesos básicos para cumplir con el Decreto 1076:2015 en el apartado de gestión ambiental.

MP-05 Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo: en este manual se determinan las actividades y procesos básicos para cumplir con el Decreto 1072:2015 en el apartado de seguridad y salud en el trabajo

PO-01 Política Integrada: es la política que define las intenciones globales y directrices que **PRESENCIA Colombo Suiza** debe seguir para la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión en todos los niveles.

MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRESENCIA Colombo Suiza determina el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y da cuenta de cada uno de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, NTC 5555:2011 y Decreto 1072:2015 a través del **MP-01 Manual de Gestión de Calidad** donde se encuentran todos los procedimientos documentados del SGC

A continuación, se presenta el mapa de procesos corporativo.

Mapa de Procesos



CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

La Corporación cumple con este requisito de norma documentando en el **PGP-02 Control de Documentos y Registros** que determina los requisitos para controlar los cambios de la documentación generada en los procesos, y garantizar la confiabilidad y distribución de la documentación interna y externa; así como establecer los requisitos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Corporación se compromete con la implementación del SGC y la mejora del mismo, mediante la participación de los Empleados, Contratistas, Proveedores y partes interesadas en el proceso, desde la capacitación, documentación, implementación, auditoría y establecimiento de las acciones de mejora. Además se ha definido, documentado y comunicado la política y los objetivos Estratégicos de la Corporación así como la Política Integrada ver **PO-01 Política Integrada**.

ENFOQUE AL CLIENTE

Para la Corporación los Clientes están definidos en cada uno de los contratos celebrados con ellos. Ver Procesos relacionados con el Cliente

POLÍTICA DE CALIDAD

“PRESENCIA COLOMBO SUIZA, SE COMPROMETE CON LA ATENCIÓN INTEGRAL, LA FORMACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, FAMILIAS Y POBLACIÓN VULNERABLE GESTORES DE SU PROPIO DESARROLLO, LA SATISFACCIÓN DE LOS ACUERDOS CON LOS CLIENTES, ASEGURAR EL COMPROMISO Y COMPETITIVIDAD DE LOS COLABORADORES Y LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD”

Para garantizar el direccionamiento de la Corporación, se ha establecido el propósito organizacional que está relacionado directamente con la razón máxima de la existencia de PRESENCIA Colombo Suiza. En esta definición profunda se refleja el valor que se genera para la sociedad. Luego, la Corporación establece su propósito de la siguiente manera:

***“SER presencia donde hay ausencia,
PARA QUE el que nació para ser rosa, sea rosa independiente del contexto,
PORQUE existir para alguien, hace la diferencia.”***

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

MEGA: La meta grande y ambiciosa trazada para PRESENCIA, focalizada en el propósito corporativo y centrado en la propuesta de valor, cuenta con unos objetivos claros y alcanzables que permitirán el desarrollo y cumplimiento de la misma. Es el

norte de la Corporación en los próximos años, que permitirán focalizar las acciones, por ello queremos:

“En 3 años acompañar 500 jóvenes en proceso de germinación en La Bellota”

La Mega debe contar con objetivos en términos de crecimiento, sostenibilidad y rentabilidad, que respalden y aseguren su cumplimiento.

Los objetivos trazados por PRESENCIA que dan soporte a la Mega establecida son:

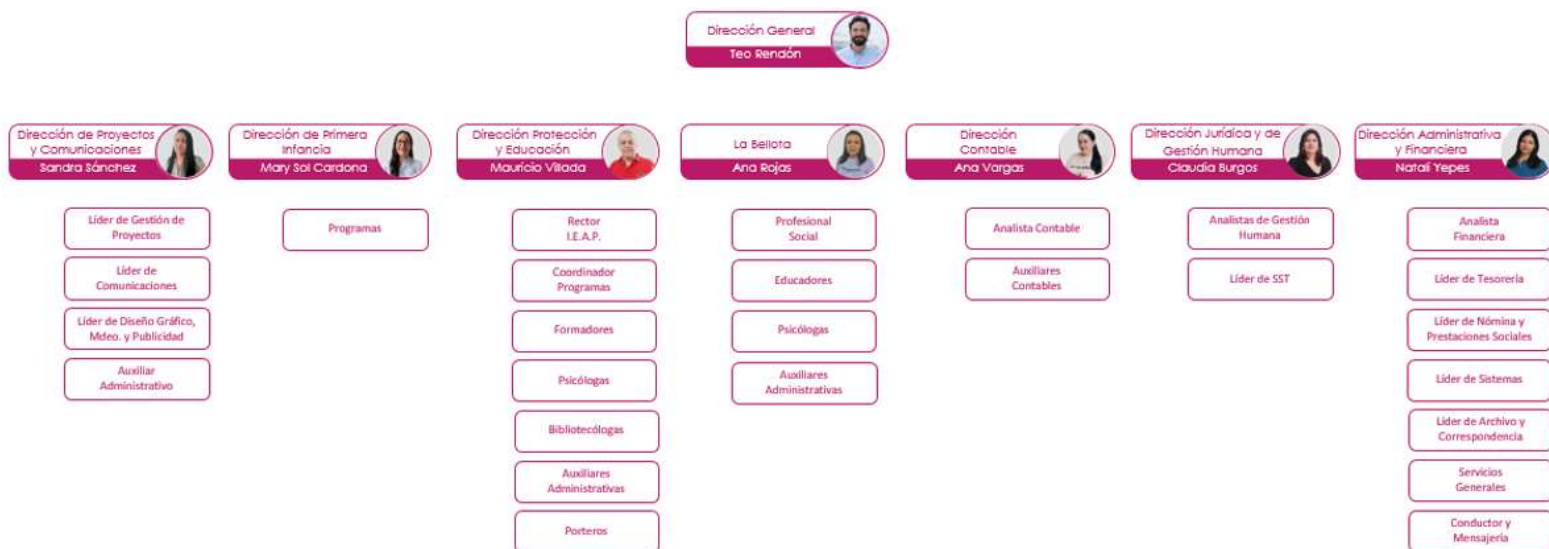
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	
•	Obtener Ingresos por \$ 104,4 mil millones en tres años. *Se ajusta valor anualmente según incrementos del SMLV.
	Lograr un margen superior al 2%

Estos objetivos, requieren de acciones concretas que permitan lograrlos, para ello, se configuran cinco iniciativas, que permitirán avanzar en diferentes líneas que aportarán durante estos tres años, al logro de la MEGA.

Son cinco iniciativas:

1. Formación para el trabajo y el desarrollo humano de manera experiencial como eje transformador del ser.
2. Acompañamiento de niños, jóvenes y adolescentes en procesos de protección y promoción de derechos mediante aliados públicos y privados.
3. Ejecución de estrategias empresariales de trabajo social, focalizadas en ciudades capitales, sector minero energético, infraestructura y cooperación internacional.
4. Generación de eficiencias y nuevas capacidades a partir de la ejecución de contratos públicos y privados como capacidades logísticas, plataformas y modelos de atención.
5. Aprovechamiento de la Infraestructura en Palma Real: este es un gran activo de la organización, el cual con estrategias de articulación con otros actores y desarrollo de espacios puede atraer padrinos y experiencias adicionales para la organización.

PRESENCIA Colombo Suiza, cuenta con la siguiente estructura organizacional:



Planificación y revisión del Sistema de Gestión de Calidad

Para garantizar la planeación y revisión del SGC, la Corporación ha documentado e implementado el **PGP-07 Procedimiento Revisión y Mejora del Sistema de Gestión Integrado** el cual establece como objetivo definir la metodología que permita planificar y ejecutar la revisión del SGC y que favorezca su mejora continua, en el fin de garantizar un efectivo desempeño.

La información obtenida de la Revisión y Mejora del SGC donde queda evidenciado el logro de los objetivos estratégicos, las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios son revisados de forma periódica por el Comité de Calidad.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Los perfiles de los cargos, las responsabilidades y autoridades de los empleados de la Corporación han sido definidos y documentados en el **MP-03 Manual de cargos, responsabilidades, autoridades y rendición de cuentas.**

La Corporación define como líderes del SGC a las personas que facilitan la apropiación de los procesos documentados, además de fortalecer la cultura del sistema y mejora continua en la Corporación.

Estas personas tienen las siguientes responsabilidades y autoridades:

- ✓ Asegurar que se establezcan, implementen, mantengan y dinamicen los procesos asignados dentro del SGC
- ✓ Liderar y garantizar el buen funcionamiento del proceso encomendados
- ✓ Hacer seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y a su eficacia
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora
- ✓ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia del cumplimiento y sugerencias de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Corporación

COMUNICACIÓN INTERNA

El Proceso Gerencial es el responsable de velar por una adecuada comunicación interna con todo el personal de la Corporación y demás partes interesadas.

Se ha definido, documentado e implementado el **PGP-08 Procedimiento Diseño y Comunicaciones**, el cual pretende generar medios y estrategias de comunicación oportuna y clara, que permitan prestar un buen servicio a los empleados de la Corporación y una excelente coordinación de actividades.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PROVISIÓN DE RECURSOS

La Corporación provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los procesos. **PRESENCIA Colombo Suiza** cuenta con la Área contable y Financiera que vela por hacer un manejo adecuado en los gastos. Para ello se cuenta con los siguientes procedimientos:

PAP-04 Procedimiento de Elaboración de Presupuesto de ingresos, gastos e inversiones. Se realiza un presupuesto de acuerdo a contratos y convenios establecidos, donde se estiman los ingresos y gastos de operación necesarios para garantizar la calidad del servicio.

Para garantizar la calidad en la prestación de los servicios se cuenta con otros procedimientos de apoyo como son **PAP-05 Procedimiento Control de Ingresos, PAP-07 Procedimiento Caja Menor, PAP-09 Procedimiento Gestión Contable.** Además se proveen los productos y servicios necesarios para una operación eficaz siguiendo las disposiciones establecidas en el **PAP-02 Procedimiento de Adquisición de bienes y servicios** y el **PAP-11 Procedimiento Mantenimiento De Maquinaria Y Equipos, Sistemas Y Telecomunicaciones, Infraestructura, Vehículos, Muebles Y Enseres.**

Adicionalmente se implementará procedimiento de **PAP-12 Gestión Ambiental** como proceso que facilite la promoción de las prácticas de cuidado y protección del medio ambiente.

RECURSOS HUMANOS

Se tiene definido, documentado e implementado el **PGP-09 Procedimiento Gestión del Talento Humano** y el **PGP-15 Procedimiento Prestación Servicios Independientes** que le permite a la Corporación disponer de un recurso humano competente que preste un servicio con los niveles de calidad exigidos. Adicionalmente se cuenta con los procesos exigidos para dar cumplimiento al Decreto 1072 con el **Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo.**

COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Para garantizar la cualificación del personal, se ha definido, documentado e implementado el **PGP-09 Procedimiento Gestión del Talento Humano** y el **PGP-15 Procedimiento Prestación Servicios Independientes** el cual establece el método para el desarrollo y evaluación de las competencias requeridas por la Corporación y que permita garantizar en las personas el adecuado desempeño de su labor. El cual pretende:

- ✓ Determinar las competencias básicas por cargo en términos de: Educación, Formación (conocimientos específicos), Habilidades y Experiencia
- ✓ Estructurar el plan de formación anual de la Corporación para llevar a la persona al nivel de desarrollo requerido para el cargo y tomar conciencia frente a su responsabilidad en el proceso.
- ✓ Evaluar el desempeño laboral (Habilidades: Aptitudes intelectuales, cualidades personales y efectividad laboral), mediante la evaluación del desempeño, la cual permite conocer el estado actual de desarrollo de cada persona y la medición del impacto de la formación en su desempeño laboral.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales legales de la Corporación, así como el pago de la asignación salarial de los empleados; se ha definido, documentado y aplicado el **PAP-08 Procedimiento de Nómina, Prestaciones Sociales y Seguridad Social.**

INFRAESTRUCTURA

Se ha definido la infraestructura necesaria (instalaciones físicas, muebles, enseres, equipos de cómputo y de comunicación) para garantizar la prestación del servicio y lograr la satisfacción de las necesidades de nuestros empleados, los clientes y partes interesadas.

La Corporación provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los procesos:

- ✓ Espacios de trabajo, material necesario y servicios asociados
 - ✓ Garantiza los mecanismos que aseguran una adecuada y oportuna prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Destina los recursos necesarios para desarrollar actividades permanentes de conformidad con el programa de salud ocupacional, coordinados y controlados por los integrantes del Comité Paritario de Salud Ocupacional – COPASO
 - ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones físicas, muebles, enseres, equipos de cómputo y de comunicación

Para esto se ha definido, documentado y aplicado el **PAP-11 Procedimiento Mantenimiento de Maquinaria y Equipos, Sistemas y Telecomunicaciones, Infraestructura, Vehículos, Muebles y Enseres** y **PAP-12 Gestión Ambiental**

AMBIENTE DE TRABAJO

Para el fundador, la Junta Directiva y el Equipo Directivo, los empleados se constituyen en el mayor activo de la Corporación. El adecuado clima laboral es una prioridad dentro de la gestión administrativa, es por ello que se promueven diferentes acciones que promueven la integración y la armonía en el que hacer institucional.

La Corporación provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz del Reglamento Interno de Trabajo.

En el ambiente laboral además se realizan las acciones pertinentes para dar cumplimiento al Decreto 1072 con todo el tema de seguridad y salud en el trabajo.

Adicionalmente se cuenta con el procedimiento de **PAP-12 Procedimiento Gestión Ambiental** como proceso que facilite la promoción de las prácticas de cuidado y protección del medio ambiente.

Para garantizar la sostenibilidad de la Corporación, se tiene el **PGP-16 Procedimiento Contratación con el Estado** que tiene por objetivo, definir el proceso para la contratación y prestación de servicios al Estado a través de diferentes modalidades por parte de PRESENCIA.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La Corporación planifica y realiza la prestación del servicio de acuerdo a los requisitos pactados con los diferentes clientes internos y externos para lo cual se ha estructurado el Proceso de Proyección Social que tiene los siguientes procedimientos:

PPP-01 Procedimiento de Protección y Restablecimiento de Derechos

PPP-02 Procedimiento de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano

PPP-04 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Infancia, Juventud y Orientación Profesional

PPP-09 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Primera Infancia

PPP-10 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Educación Superior

PAP-06 Gestión del Riesgo

La ejecución de las actividades se realizan siguiendo la descripción de los procedimientos documentados en el Manual de Procedimientos, que además contienen los objetivos y las actividades necesarias para lograr la eficiencia, eficacia, el seguimiento y el control de los procesos. Estos objetivos sirven como base para determinar en forma cuantitativa los resultados deseados (metas).

La estructura de los procesos está definida en el **MP-02 Manual de Matrices de Caracterización**

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE**

Los requisitos del cliente están definidos en el cada uno de los contratos celebrados con ellos así:

NOMBRE Y/O GENERICO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CLIENTE	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	PROCESO ASOCIADO	DOCUMENTO ASOCIADO A LA DEFINICIÓN DE REQUISITOS
APRENDICES	Son los jóvenes y adultos que participan del proceso de formación en el Centro Robledo	Interno	Encuesta de Satisfacción	PPP-02	Matricula Pacto de convivencia
NIÑOS Y JOVENES	Son los niños y jóvenes que hacen parte del programa Acompañamiento Educativo	Interno	Encuesta de Satisfacción	PPP-04 PPP-10	Compromiso Pedagógico
ADOLESCENTES EN MEDIDA DE PROTECCION	Son los y las adolescentes remitidos por el ICBF	Interno	Encuesta de satisfacción de ICBF	PPP-01	Contrato de Cliente externo (ICBF)
FAMILIAS ADOLESCENTES EN MEDIDA DE PROTECCION	Son las familias de los adolescentes remitidos por el ICBF	Externo	Encuesta de satisfacción de ICBF	PPP-01	Contrato de Cliente externo (ICBF)
PADRES DE FAMILIA PRIMERA INFANCIA	Son los acompañantes y responsables de la formación de niños y niñas	Interno	Encuesta de Satisfacción	PPP-09	Compromiso pedagógico Constancia de participación a proceso de inducción
NIÑOS Y NIÑAS	Son los que hacen parte de los programas de primera infancia	Interno	Conversatorios y Relatorías	PPP-09	Compromiso Pedagógico firmado por los padres

ENTIDADES GUBERNAMENTALES	Son entidades del Estado comprometidas con la financiación de procesos misionales.	Externo	Evaluación de gestión (Estos instrumentos son definidos y aplicados por las entidades)	PPP-01 PPP-02 PPP-09	Contratos Convenios
ENTIDADES PRIVADAS	Son entidades como fundaciones, cajas de compensación, uniones temporales u otro tipo de organizaciones que financian los procesos misionales.	Externo	Encuestas de Satisfacción	PPP-02 PPP-04 PPP-09	Contratos Convenios
PADRINOS Y MADRINAS	Son personas naturales que deciden acompañar el proceso de acompañamiento integral a niños, niñas y jóvenes	Externo	Encuestas de Satisfacción	PPP-04	Hoja de vida del apadrinado

REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

El Proceso Gerencial y el proceso de proyección social son los responsables de revisar y establecer los requisitos relacionados con el servicio de Formación, Protección y Acompañamiento educativo en las diferentes etapas. Una vez al año se aplica **PGP-03 Procedimiento de Atención al cliente**. Además, para cumplir con los requisitos de los clientes y de la planificación y realización del servicio, la Corporación cuenta con el Proceso Gerencial (Gestión de calidad, Planeación estratégica del SGI, Gestión del talento humano) y el Proceso de Apoyo (Gestión administrativa, Gestión contable y financiera), los cuales garantizan una adecuada administración y control de recursos físicos, económicos y humanos:

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Corporación tiene definido el **PGP-08 Procedimiento Comunicaciones Corporativas** donde se definen las actividades para mantener el contacto con los clientes. Además **PAP-01 Procedimiento Archivo y Correspondencia** que permite controlar la información interna y externa.

DISEÑO Y DESARROLLO

PRESENCIA Colombo Suiza para dar cumplimiento a este requisito ha elaborado e implementado **PPP-05 Procedimiento Diseño y Desarrollo**. Para prestar el servicio de formación integral a niños, niñas y jóvenes de los programas de educación y atención comunitaria, se diseñan propuestas pedagógicas para el cumplimiento de los objetivos de los procedimientos **PPP-02, PPP-04, PPP-09 y PPP-10**.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La metodología de diseño y desarrollo es utilizada para capitalizar el conocimiento institucional con respecto a las prácticas y procesos. Igualmente se utiliza el proceso de **PAP- 02 Procedimiento de Archivo y correspondencia** para recopilar información relevante del proceso.

COMPRAS

El objetivo fundamental de la estructuración, documentación e implementación del **PAP-02 Procedimiento de Adquisición de Bienes y/o Servicios** es definir los parámetros para la adquisición de productos, insumos y servicios que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas, además con los parámetros de la contratación de servicios, es por ello que se tiene documentado un procedimiento que define el proceso de selección, verificación y evaluación de proveedores.

PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para garantizar la prestación del servicio se ha definido, documentado e implementado los procedimientos que contienen los requisitos especificados por los clientes los procedimientos son:

PPP-01 Procedimiento de Protección y Restablecimiento de Derechos
PPP-02 Procedimiento de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano
PPP-04 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Infancia, Juventud y Orientación Profesional
PPP-09 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Primera Infancia
PPP-10 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Educación Superior

Validación de los procesos de producción

La validación de los procesos se realiza de forma controlada por los Coordinadores y Directores de proceso, ellos son los responsables de hacer seguimiento permanente a través de informes de gestión y de la implementación de los correctivos cuando sea necesario.

Identificación y Trazabilidad

PRESENCIA Colombo Suiza cuenta en cada uno de los procedimientos de proyección social con actividades específicas orientadas a la identificación y seguimiento del proceso de protección, formación y de acompañamiento educativo desarrollado con cada uno de los clientes internos. Ver procedimientos

PPP-01 Procedimiento de Protección y Restablecimiento de Derechos
PPP-02 Procedimiento de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano
PPP-04 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Infancia, Juventud y Orientación Profesional
PPP-09 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Primera Infancia
PPP-10 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Educación Superior

PROPIEDAD DEL CLIENTE

PRESENCIA Colombo Suiza garantiza la propiedad del cliente de la siguiente manera, cuando se trata de infraestructura a través del **PAP-11 Procedimiento Mantenimiento de Maquinaria y Equipos, Sistemas y Telecomunicaciones,**

Infraestructura, Vehículos, Muebles y Enseres y de documentos se controlan de acuerdo a los criterios definidos en el **PAP- 02 Procedimiento de Archivo y correspondencia**, en la Tabla de Control de Documentos y Registros y además en cada uno de los procedimientos de proyección social se tienen mecanismos para la protección y seguridad de la información de los clientes.

PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

El servicio se preserva mediante el control y seguimiento establecido en los procedimientos de proyección social documentados por la Corporación.

PPP-01 Procedimiento de Protección y Restablecimiento de Derechos

PPP-02 Procedimiento de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano

PPP-04 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Infancia, Juventud y Orientación Profesional

PPP-09 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Primera Infancia

PPP-10 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Educación Superior

CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Se aplica a través del procedimiento **PAP-11 Procedimiento Mantenimiento de Maquinaria y Equipos, Sistemas, Telecomunicaciones, Infraestructura, Vehículos, Muebles y Enseres**

8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

La medición del desempeño de los procesos, se realiza mediante el control de los indicadores de gestión establecidos en cada procedimiento.

El análisis de los datos se realiza en cada área de la Corporación, cada líder de proceso hace la recopilación de datos con el equipo de trabajo, los tabula, analiza, grafica y genera las acciones de mejoramiento necesarias. Estos indicadores son llevados al Comité Integrado semestralmente, en este espacio se analizan los resultados de desempeño de los procesos y se oficializan acciones de mejora.

El seguimiento a los indicadores de los procesos se hace mediante el monitoreo permanente al cumplimiento de la meta y de los niveles permisibles establecidos en cada procedimiento. Así mismo, en la Revisión por la Dirección se verifica el desempeño de los procesos y se establecen las acciones para el mejoramiento estructural del Sistema de Gestión de Calidad.

El seguimiento y medición al desempeño de los procesos y la calidad del servicio se hace mediante:

- ✓ Evaluación de procesos
- ✓ Evaluación Institucional anual (balance social y financiero)
- ✓ Nivel de satisfacción de los clientes internos y externos
- ✓ La auditoria interna y externa al desempeño del SGI
- ✓ La revisión anual por la Dirección

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Corporación realiza seguimiento a la información de la percepción del cliente a través del **PGP-03 Procedimiento de Atención al Cliente**, en este procedimiento se recoge la información de todos los clientes tanto internos como externos con respecto a la satisfacción del cumplimiento de los requisitos por parte de la Corporación. Este procedimiento además considera la atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, relacionados con la calidad de servicio.

AUDITORÍA INTERNA

Se ha documentado e implementado el **PGP-06 Procedimiento de Auditorías Internas**, el cual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias para programar, planear y ejecutar las auditorías internas, se tiene en cuenta la metodología definida por la norma ISO 19011:2012. Igualmente se hace seguimiento al logro de los objetivos Estratégicos y a la ejecución efectiva de los procedimientos establecidos en cada uno de los procesos.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Corporación tiene estructurado como metodología de seguimiento a los procesos, la revisión semestral a los indicadores de gestión en la reunión del Comité Integrado y tomar acciones correctivas en los casos que sean necesarias.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

La Corporación mide y hace seguimiento a los procesos mediante:

- ✓ El sistema de evaluación establecido a cada proceso
- ✓ Atención a interventorías, supervisiones y/o evaluaciones de clientes externos
- ✓ Los controles permanentes y el seguimiento a los indicadores de gestión del proceso

CONTROL DE SALIDA NO CONFORME

Se ha documentado e implementado el **PGP-11 Procedimiento de Control de Salida No Conforme**, el cual permite establecer el método para identificar y controlar los servicios no conformes que se presentan durante la ejecución y entrega del servicio de la Corporación, de acuerdo con los requisitos establecidos por la ésta y por los clientes.

ANÁLISIS DE DATOS

Los Líderes de los procesos son los encargados de analizar los datos del desempeño de éstos, presentar sus resultados de Dirección sobre:

- ✓ El nivel de satisfacción de los Clientes internos y externos
- ✓ Evaluación de los procesos
- ✓ Indicadores de desempeño de los procesos

MEJORA

MEJORA CONTINUA

La mejora continua se evidencia con las acciones de mejora efectivamente aplicadas, mediante el uso de la política de calidad, el control a los objetivos Estratégicos, los resultados de las auditorías internas, evaluación de proveedores, acciones correctivas, preventivas y los resultados de la revisión por la Dirección. La mejora continua se documenta a través del procedimiento **PGP-05 Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora**, además se desarrolla el proceso **PAP-06 Gestión del Riesgo**

ACCIÓN CORRECTIVA

Este procedimiento tiene por objeto identificar e implementar las acciones correctivas necesarias para eliminar los problemas que afectan la calidad del servicio en **PRESENCIA Colombo Suiza** y eliminar sus causas. Es por ello que se ha documentado en el **PGP-05 Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora**.

Este procedimiento es transversal a todos los procesos definidos por la Corporación.

UBICACIÓN DE LOS PROCESOS

Dirección	Procesos	Procedimientos
Carrera 50 # 58 – 58 (Medellín Antioquia)	Procesos Gerenciales y procesos administrativos y financieros	Todos
Calle 76 # 89A - 35 Medellín Antioquia)	Procesos de Proyección Social	PPP-01 Procedimiento de Protección y Restablecimiento de Derechos PPP-02 Procedimiento de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano (<i>Técnico Laboral en Mecánica y Electricidad de Motos – Auxiliar Administrativo – Operario de máquinas de confección</i>)
Calle 53 sur # 62D - 39 (Corregimiento San Antonio de Prado, Limonar, Medellín Antioquia)	Procesos de Proyección Social	PPP-04 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Infancia, Juventud y Orientación Profesional PPP-10 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Educación Superior
Carrera 62 D #50 A Sur 09 (Corregimiento San Antonio de Prado, Medellín Antioquia)	Procesos de Proyección Social	PPP-09 Procedimiento de Acompañamiento Educativo en Etapa de Primera Infancia