

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 1 de 13	

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos y actividades que permitan identificar y gestionar recursos, para que la fundación permanezca en el tiempo generando resultados financieros orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

2. ALCANCE

Aplica para las actividades de gestión de recursos que requiere la Fundación.

3. DEFINICIONES

✓ **ALIADOS:** Personas u organizaciones cuyo relacionamiento aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Fundación.

✓ **BASE DE DATOS:** Archivo en el cual se almacenan los datos de los aliados o clientes, que tienen una relación con la Fundación.

✓ **CATÁLOGO:** Herramienta física o digital que consolida los productos que ofrece la Fundación a sus aliados o clientes.

✓ **CLIENTES:** Personas u organizaciones que tienen una relación comercial con la Fundación, para la generación de recursos.

✓ **COMERCIALIZACIÓN:** Es una estrategia que permite la gestión de recursos a través de la promoción de productos, servicios y programas de la Fundación y las donaciones en especie o dinero.

✓ **COMUNICACIÓN:** Es una estrategia que apalanca el posicionamiento de la Fundación, a través de diferentes medios como herramientas digitales, piezas gráficas, entre otras.

✓ **COTIZACIÓN:** Es un documento oficial que se elabora con el fin de responder a requerimientos o necesidades solicitados por los clientes o aliados.

✓ **DONACIÓN:** Es una contribución voluntaria en especie o efectivo, que hace un cliente o aliado para beneficiar la operación de la Fundación o, directamente a las poblaciones con las que se realiza intervención social.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Gestor para la Sostenibilidad	Cargo: Coordinador de Programa	Cargo: Director
Fecha: 28/06/2017	Fecha: 01/07/2017	Fecha: 04/07/2017

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 2 de 13	

- ✓ **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:** Herramienta a través de la cual se identifica el nivel de satisfacción u observaciones que tiene el aliado o cliente, con relación a los servicios prestados, durante un periodo de tiempo.

- ✓ **ESTRATEGIA DE MARKETING:** Grupo de acciones encaminadas al desarrollo de la diversificación de mercados y líneas de negocio de la Fundación Niño Jesús, mediante los diversos canales disponibles (Página web y redes sociales).

- ✓ **GESTIÓN DE RECURSOS:** Es un conjunto de actividades y estrategias, desarrolladas con el fin de garantizar diferentes fuentes de ingresos para la Fundación.

- ✓ **LÍNEA DE ACCIÓN:** Son aquellas líneas de orientación de las diversas actividades relacionadas con los campos de acción, de tal forma que se integran y articulan las actividades, de manera ordenada, coherente y sistemática.

- ✓ **MARGEN DE UTILIDAD:** Refleja la rentabilidad del negocio (venta de productos servicios) como resultado de la compra/fabricación del mismo, todos los demás gastos asociados a la comercialización y administración de la empresa. Esta se expresa por lo general en términos porcentuales = $(\text{Utilidad total} / \text{ingresos totales}) * 100$

- ✓ **MODELO DE NEGOCIO:** Base sobre la cual se desarrolla un proceso y/o actividad, el cual puede ser replicable y escalable.

- ✓ **PLAN DE GESTIÓN COMERCIAL:** lineamientos estrategias y tácticas frente a la gestión y promoción de ventas de los productos y servicios de la Fundación partiendo del conocimiento de las necesidades y requerimientos de los stakeholders (clientes-aliados).

- ✓ **PLATAFORMA AMBIENTES VIRTUALES:** Espacios digitales implementados por la Fundación Niño Jesús para la formación y generación de ingresos.

- ✓ **PORTAFOLIO:** Herramienta física o digital que define el qué hacer de la Fundación y sus líneas de acción.

- ✓ **POSICIONAMIENTO:** Es la imagen en la mente que tiene el aliado o cliente de la Fundación, que la hace identificable o diferente a la competencia.

- ✓ **PROPUESTA:** Es un documento oficial que registra una intención de trabajo con un cliente o aliado, orientado por las líneas de acción de la Fundación.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 3 de 13	

✓ **RELACIONAMIENTO:** Es una estrategia que permite generar interacción con los clientes o aliados de la Fundación, para asegurar su satisfacción e incrementar la posibilidad de gestionar nuevos recursos.

✓ **PARTES INTERESADAS:** Individuos o colectivos que se benefician o afectan por las relaciones que establece la Fundación en su entorno, influyendo de manera significativa en las estrategias para la consecución de los objetivos estratégicos.

✓ **SOSTENIBILIDAD:** Es uno de los objetivos estratégicos de la Fundación que busca la satisfacción de las necesidades actuales, en materia de gestión de recursos, para garantizar la permanencia de la organización en el tiempo.

✓ **UTILIDAD:** Resultado de la inversión efectuada por la empresa. Es decir, diferencia entre el precio de venta (sin IVA) y los costos involucrados junto a gastos de administración de la empresa. Esta se expresa en dinero

4. GENERALIDADES

✓ La entrada principal para el desarrollo del subproceso de Gestión para la Sostenibilidad, es la Planeación Estratégica de la organización.

✓ Toda propuesta o cotización elaborada para un tercero, que supere los 9 SMMLV debe ser aprobada por la Dirección mediante manifiesto escrito.

✓ El control y seguimiento de las propuestas y cotizaciones, se realizará en las matrices establecidas para tal fin.

✓ Toda solicitud de elaboración de herramientas digitales, piezas gráficas, entre otras, debe realizarse a través de solicitud escrita a la persona encargada.

✓ La encuesta de satisfacción para los clientes que adquieren productos o servicios con la fundación, se aplicará mensualmente, de acuerdo a la recurrencia de sus solicitudes.

✓ Todos los colaboradores cuentan con la capacidad e información para aportar a la gestión de recursos de la Fundación, cumpliendo con los lineamientos de este procedimiento con apoyo del(a) gestor@ para la sostenibilidad y/o gestor@ de productos y servicios.

✓ Se aclara la diferencia entre ingresos y utilidades entendiendo que los ingresos corresponden a las ventas generadas sin deducir los egresos operacionales y no operacionales; y las utilidades corresponden al resultado del ejercicio después de deducciones.

✓ Todas las propuestas y/o cotizaciones comerciales se deben calcular y presentar antes de impuestos, dejando el registro de esta observación en el documento.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 4 de 13	

✓ La Dirección es la encargada de determinar el destino de los recursos gestionados, según con los objetivos de sostenibilidad que deba cumplir la organización.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN

- ✓ Es responsable de asignar los recursos para dar cumplimiento a las actividades programadas.
- ✓ Es responsable de asignar las metas anuales de gestión de recursos.
- ✓ Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo del subproceso.
- ✓ Es responsable de aprobar las propuestas enviadas a terceros según monto establecido.
- ✓ Gestión comercial y alianzas estratégicas con integrantes de los ápices estratégicos de las organizaciones.

5.2 GESTOR PARA LA SOSTENIBILIDAD

- ✓ Cumplir con el plan de gestión comercial
- ✓ Planear la búsqueda y la gestión con clientes o aliados y su contacto inicial.
- ✓ Planear la metodología para la aplicación de encuestas de satisfacción de clientes o aliados.
- ✓ Elaborar propuestas y/o cotizaciones, según sea el caso y acorde a las necesidades e intereses de los clientes o aliados.
- ✓ Divulgar el Portafolio de Servicios y catálogo de productos, dentro y fuera de la Fundación.
- ✓ Gestionar la prestación del servicio al cliente o aliado, según corresponda y atender sus solicitudes, inquietudes, durante el periodo de ejecución.
- ✓ Aplicar encuestas de satisfacción a los aliados.
- ✓ Hacer seguimiento a las decisiones de los clientes o aliados, según corresponda.
- ✓ Definir e implementar acciones de mejora como resultado del análisis de datos y de hallazgos de auditoría.
- ✓ Implementar mejoras o ajustes al subproceso.
- ✓ Presentar informes de gestión según el plan de trabajo.
- ✓ Alimentar la matriz de Control de Seguimiento a Cotizaciones.

5.3. GESTOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

- ✓ Cumplir con el plan de gestión comercial

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 5 de 13	

- ✓ Planificar los procesos de elaboración o comercialización de artículos manufacturados y/o embalados en los emprendimientos de la Fundación y/o proveedores designados frente a productos específicos.
- ✓ Elaborar propuestas y/o cotizaciones, según sea el caso y acorde a las necesidades e intereses de los clientes o aliados.
- ✓ Gestionar la prestación del servicio al cliente o aliado, según corresponda y atender sus solicitudes, inquietudes, durante el periodo de ejecución.
- ✓ Aplicar encuestas de satisfacción a los aliados.
- ✓ Hacer seguimiento a las decisiones de los clientes o aliados, según corresponda.
- ✓ Definir e implementar acciones de mejora como resultado del análisis de datos y de hallazgos de auditoría.
- ✓ Implementar mejoras o ajustes al subproceso.
- ✓ Presentar informes de gestión según el plan de trabajo.

5.4. WEB MASTER

- ✓ Administrar y mantener actualizada la página web y las redes sociales.
- ✓ Diseñar y actualizar el Portafolio de Servicios y el Catálogo de Productos.
- ✓ Diseñar las piezas comunicativas requeridas por el subproceso.

5.5. (COORDINADORES Y GESTORES DE PROGRAMAS)

- ✓ Aportar al cumplimiento del plan de gestión comercial
- ✓ Preparar propuestas o gestionar su elaboración, según sea el caso y acorde a las necesidades e intereses de los clientes o aliados.
- ✓ Gestionar la prestación del servicio al cliente o aliado, según corresponda y atender sus solicitudes, inquietudes, durante el periodo de ejecución.
- ✓ Aplicar encuesta de satisfacción relacionada al producto o servicio prestado.
- ✓ Presentar informes y reportes según el plan de trabajo.

5.6. LIDER DE COMPRAS.

- ✓ Gestionar las acciones necesarias para la adquisición de bienes e insumos para la elaboración de productos.
- ✓ Gestionar las acciones necesarias para la generación de servicios de transporte.
- ✓ Realizar seguimiento a las solicitudes de apoyo.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES POR ETAPAS.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 6 de 13	

Se definen las siguientes etapas para la identificación y gestión de recursos orientados a la sostenibilidad de la Fundación.

6.1. ETAPA DE PLANIFICACIÓN.

En esta etapa partimos de los objetivos estratégicos, indicadores y metas orientadas a la sostenibilidad de la Fundación, se definen planes de trabajo para operacionalizar dichos objetivos que apuntan al cumplimiento de los mismos.

La Fundación cuenta con herramientas de seguimiento y control ajustados a las dinámicas de cada proceso o programa, que permite la estructuración en tiempos para el cumplimiento de actividades propuestas.

En esta etapa se definen los siguientes componentes:

a. estrategia de comunicación

El desarrollo de este componente está enmarcado en la estrategia de marketing definida por la Fundación Niño Jesús, encabezada por la/el Gestor para la Sostenibilidad y hace referencia al conjunto de acciones que permiten el posicionamiento externo y el fortalecimiento de la imagen positiva de la organización frente a los grupos de interés; así como, la gestión de recursos.

Utiliza herramientas digitales como: página web y plataformas virtuales, gestión de redes sociales, campañas masivas de marketing por correo electrónico, entre otras; que son desarrolladas a través de un tercero cualificado en el área de gestión de las comunicaciones.

b. Desarrollo de portafolio y catálogos

El Portafolio de Servicios y el Catálogo de Productos, son herramientas digitales que también permiten el posicionamiento externo de la Fundación y la búsqueda de recursos para la sostenibilidad. Estas piezas gráficas se actualizan periódicamente según corresponda, por parte del Gestor para la Sostenibilidad, con el apoyo del Web master de la Fundación.

Nota: En el caso de convenios o contratos realizados con un tercero que requiera el manejo de las comunicaciones externas bajo lineamientos específicos de su entidad, la gestión de este aspecto es responsabilidad de cada coordinador o gestor de programas según corresponda.

c. Acercamiento y conocimiento del cliente

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 7 de 13	

Frente a la gestión comercial en esta etapa se tiene en cuenta la dimensión de acercamiento y conocimiento de las necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes y/o clientes.

6.2. ETAPA DE COMERCIALIZACIÓN

6.2.1 Mercadeo

Esta estrategia consiste en adquirir nuevos y fidelizar los clientes o aliados existentes de la Fundación, para lograr el cumplimiento de sus expectativas. El/la Gestor(a) para la Sostenibilidad, el/la directora(a) y demás colaboradores de la Fundación Niño Jesús deberán desarrollar esta estrategia e identificar las necesidades de los clientes o aliados, para dar la respuesta adecuada por medio de propuestas y/o cotizaciones generadas a la medida.

Adicionalmente, tienen la tarea de identificar los clientes o aliados que son de interés para la Fundación, de manera que pueda planear las estrategias de abordaje para cada uno de ellos.

Relacionamiento

En el caso de los clientes o aliados que surgen por oportunidades relacionadas con la Gestión de Programas Sociales, la Dirección de la Fundación es la encargada de las estrategias de relacionamiento y puede delegar algunas funciones específicas en las Coordinaciones de Programas.

Para los clientes o aliados que surgen de oportunidades relacionadas con los emprendimientos sociales o donaciones, la estrategia de relacionamiento es responsabilidad del Gestor para la Sostenibilidad y/o el/la directora y puede apoyarse en las Coordinaciones de Programas o la Coordinación Administrativa, según corresponda.

Desarrollo

En esta etapa se definen dos **tipos de propuestas**:

- a. propuesta y/o cotización comercial: responde a requerimientos que se encuentran dentro de la línea del portafolio de **productos y servicios con sentido social**.

En esta etapa se tienen en cuenta lineamientos (están explícitos en la plantilla de cotización y/o propuesta) para la elaboración de las propuestas y /o cotizaciones, las cuales responden a las necesidades/o requerimientos identificados del cliente.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 8 de 13	

Cada propuesta o cotización debe desarrollarse bajo la plantilla definida para tal fin la cual estará compartida en el drive al alcance de los líderes de proceso y coordinadores de programas.

Cada propuesta y/o cotización debe especificar el detalle de los productos y/o servicios a ofrecer; dichas propuestas y/o cotizaciones deben ser filtradas por los gestores de sostenibilidad y de productos y servicios quienes a su vez realizarán el registro en la **matriz de seguimiento a indicadores de gestión en la pestaña (solicitudes productos y servicios)**.

Margen de utilidad

Para el desarrollo de la propuesta y/o cotización comercial se debe proyectar un porcentaje de utilidad que considere los gastos operacionales y no operacionales y que al final del ejercicio genere eficiencias que aporten a la sostenibilidad de la Fundación (>1%).

b. propuesta operacional: responde a requerimientos específicos de clientes y/o aliados para la administración y/o Fundación (operación de programas).

Cada propuesta debe desarrollarse bajo la plantilla definida para tal fin la cual estará compartida en el drive al alcance de los líderes de proceso y coordinadores de programas.

Nota. se aclara que estas propuestas se deberán ajustar a los lineamientos del cliente y/o aliado según lo requiera.

Dichas propuestas deben contar con el filtro de la coordinadora operativa y la Dirección, para luego ser registradas por la auxiliar de talento humano en la **matriz control y seguimiento de propuestas**.

Las propuestas ya sean comerciales y/o operacionales atienden a éstas tres categorías:

-Gestión de programas: Corresponde a la gestión de nuevas propuestas o continuidad de los programas sociales existentes, con los clientes o aliados que ya hacen parte de la Fundación. Esta gestión está en cabeza de la Dirección, con el apoyo de los Coordinadores de Programas.

El registro y control se da inicio con la invitación a participar (convocatoria, licitación, entre otros) o la gestión de relacionamiento de la Dirección, lo que genera la elaboración de

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 9 de 13	

una propuesta a la medida del cliente o aliado y se formaliza con la firma de un convenio o contrato, según corresponda. El Auxiliar de talento Humano es el encargado de centralizar la información en el formato de **Control de Oportunidades y Seguimiento a Propuestas**.

-Productos y servicios: Corresponde a la promoción y comercialización de los productos y servicios de la Fundación por medio de cotizaciones y/o propuestas comerciales enviadas a los clientes o aliados.

El registro y control de los clientes o aliados, da inicio cuando se genera una cotización de productos o servicios que puede provenir por: contacto directo a través de correo electrónico o llamada telefónica, referencia previa de otro cliente o aliado, producto del desarrollo de estrategias digitales, entre otras.

Las cotizaciones generadas podrán ser formalizadas mediante: orden de compra, de servicio, verbalmente o aquel documento que haga sus veces según las políticas del cliente o aliado. Sin embargo, en caso de no resultar exitosa la aprobación de la cotización por parte del cliente o aliado, se deja el registro correspondiente de la gestión en la respectiva matriz.

-Donaciones: Dentro de la gestión de esta categoría se contemplan dos opciones: en efectivo y en especie, siempre que los artículos donados en esta opción aporten directamente al objeto social y la operación de programas de la Fundación.

Los canales definidos para la gestión de donaciones en efectivo son: donaciones por medio de la página web, herramientas digitales y consignaciones directas en las cuentas de la Fundación. Para la gestión de las donaciones en especie los canales son: comunicación telefónica, correo electrónico o presencial en cualquier sede de la Fundación.

La Dirección define la pertinencia de las donaciones tanto en efectivo como en especie, según corresponda.

6.3. ETAPA DE SEGUIMIENTO

Productos y servicios:

El producto y/o servicio se deberá entregar cumpliendo con lo establecido en la propuesta y/o cotización.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 10 de 13	

Se deberá dejar registro del recibido del producto como soporte.

Se emitirá factura correspondiente al producto y/o servicio entregado según el cliente lo requiera.

Programas:

Las propuestas se deberán desarrollar según disposiciones de los contratos y se entregarán informes periódicos de acuerdo con los cronogramas establecidos para la operación.


Donaciones:

Se emitirá certificado de donación ya sea en efectivo o especie según corresponda y si el donante lo requiere.

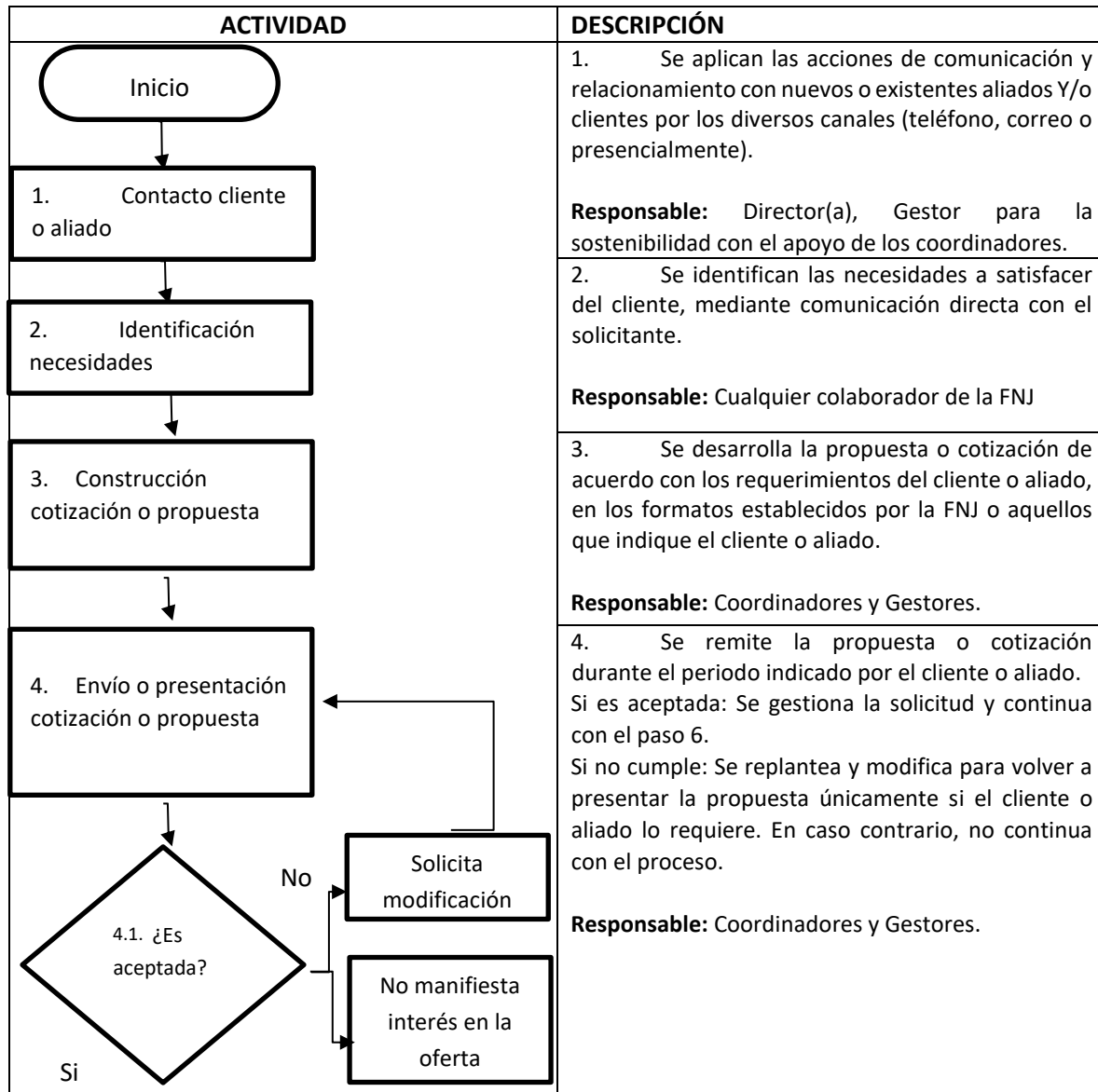
6.4. ETAPA DE EVALUACIÓN

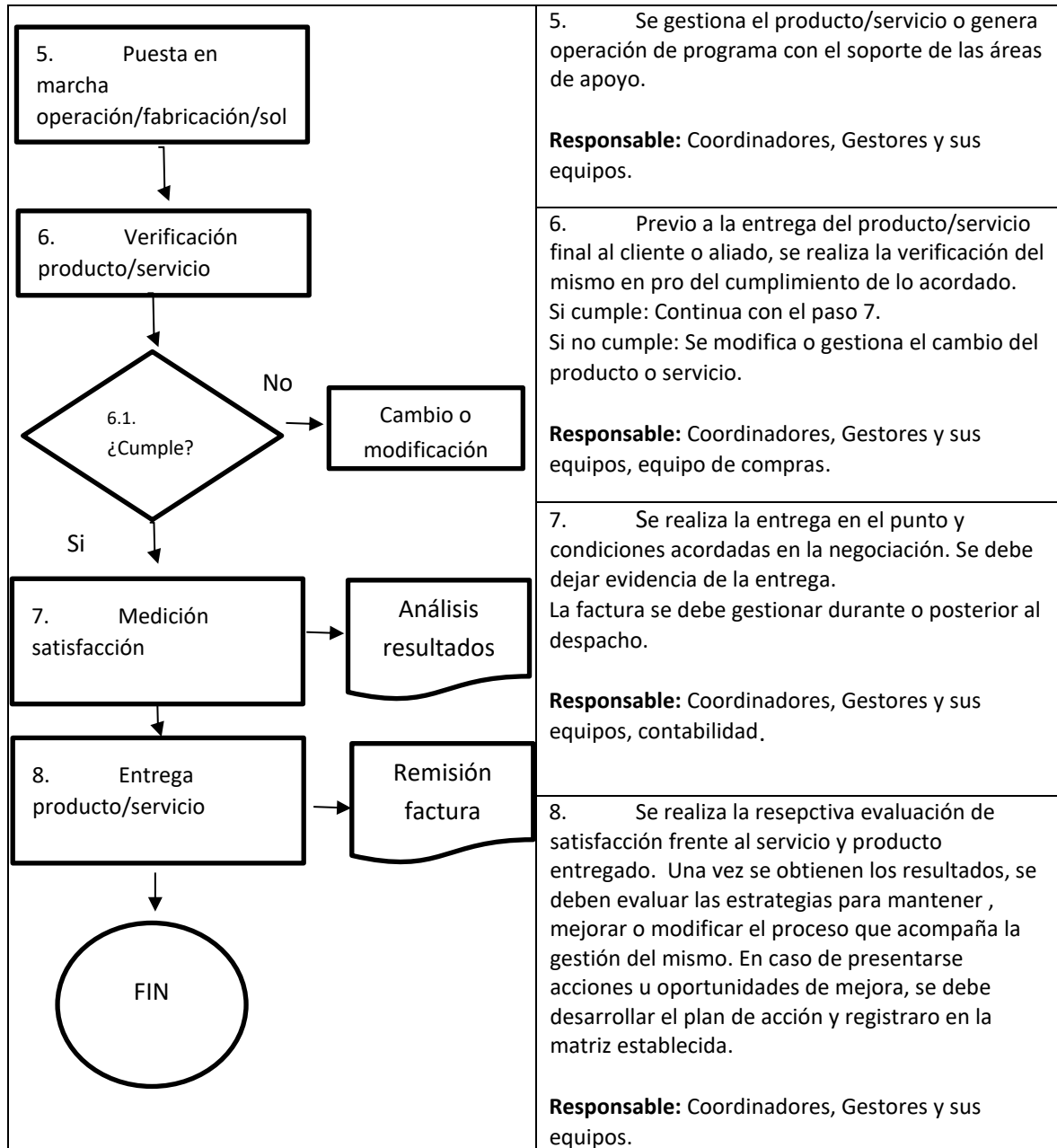
El Gestor para la Sostenibilidad es el encargado de gestionar la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de los clientes y aliados de la Fundación (según formato), con apoyo de los Coordinadores de Programa y la Dirección. De acuerdo a los resultados de satisfacción del cliente se tomarán medidas que serán plasmadas en la matriz de acciones de mejoramiento, con el fin de mantener la satisfacción.

Nota: La recurrencia para la aplicación de encuestas de satisfacción para cliente, dependerá de la cantidad de solicitudes realizadas en el mes. Aquellos clientes que realicen mas de tres solicitudes en el mes del mismo producto o servicio, se les aplicará trimestralmente. A los demás clientes, se les aplicará una vez entregado el producto o prestado el servicio.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 11 de 13	

6.5. DIAGRAMA DE FLUJO GESTIÓN COMERCIAL.





	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Código	DE-PR-01
		Versión	02
		Fecha de versión	10/06/2021
		Página 13 de 13	

7. REGISTROS

- ✓ **PS-PL-01:** Plan de Trabajo
- ✓ **PS-FT-01:** Control de Oportunidades y Seguimiento a Propuestas
- ✓ **PS-FT-02:** Encuesta de Satisfacción de Aliados.
- ✓ **DE-FT-18:** Encuesta de satisfacción productos (DIGITAL)

8. CONTROL DE CAMBIOS

ÍTEM	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN	VERSIÓN
1	4 de julio de 2017	Versión inicial sin cambios - Fecha de aprobación	01
2	10 de junio de 2021	Se solicita el cambio del nombre del procedimiento por "PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA". Se solicita la eliminación del registro PS-FT-03: Control de Cotizaciones y se requiere la inclusión del registro de la encuesta de satisfacción de productos. Adicionalmente, se modifica el documento en etapas y ajustan los cargos y responsabilidades vigentes a la fecha.	02