

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 1 de 31	

MANUAL DE CALIDAD



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador de programa	Cargo: Coordinador Administrativo y Operativo	Cargo: Director
Fecha: 20/03/2018	Fecha: 13/07/2018	Fecha: 16/07/2018

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 2 de 31	

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	4
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4
4.1. COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	5
4.1.1. RESEÑA HISTORICA.....	5
4.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIO.....	5
4.1.3. NUESTROS PROPÓSITOS.....	7
4.1.4. VALORES INSTITUCIONALES.....	7
4.2. COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	7
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	8
4.3.1. APLICABILIDAD	8
4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS.....	8
5. LIDERAZGO	10
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	10
5.1.2. ENFOQUE A CLIENTE	11
5.2. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	11
5.3. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.....	11
6. PLANIFICACIÓN	11
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	11
6.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN ALCANZARLOS	12
6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.....	12
7. APOYO	12
7.1. RECURSOS.....	12
7.1.2. PERSONAS	13
7.1.3. INFRAESTRUCTURA	13
7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	13
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	13
7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	13
7.2. COMPETENCIA.....	14
7.3. TOMA DE CONCIENCIA.....	15
7.4. COMUNICACIÓN.....	15
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	16
8. OPERACIÓN	16
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL ORGANIZACIONAL	16
8.2. REQUERIMIENTOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	16

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 3 de 31	

8.2.1.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	16
8.2.2.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	17
8.2.3.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	19
8.2.4.	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	20
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	20
8.4.	CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	20
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE SERVICIOS	21
8.5.1.	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	21
8.5.2.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	24
8.5.3.	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	25
8.5.4.	PRESERVACIÓN	25
8.5.6.	CONTROL DE LOS CAMBIOS	26
8.6.	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	26
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	27
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	27
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	27
9.1.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	28
9.1.2.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	28
9.2.	AUDITORIA INTERNA	29
9.3.	REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	29
9.3.1.	ENTRADAS PARA LA REVISIÓN	29
9.3.2.	SALIDAS DE LA REVISIÓN	30
10.	MEJORA.....	30
10.1.	GENERAL.....	30
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	30
10.3.	MEJORA CONTINUA.....	31
11.	CONTROL DE CAMBIOS.....	31

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 4 de 31	

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la gestión de la calidad también ha ido configurándose como una de las prioridades en el desarrollo de las organizaciones del tercer sector, centrándose en que los servicios que se ofrecen mediante programas dirigidos especialmente a poblaciones vulnerables sean lo que realmente necesitan los participantes cumpliendo con sus expectativas o las de las entidades aliadas que los patrocine y garantizando su calidad e impacto.

Esta preocupación y prioridad fueron retomadas por la Junta Directiva de la Fundación dentro de su proceso de fortalecimiento institucional el cual hizo parte en su momento de la planeación estratégica 2018-2020.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

La normativa de referencia usada para desarrollar este manual de gestión de la calidad ha sido:

- ✓ La NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ✓ La NTC ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

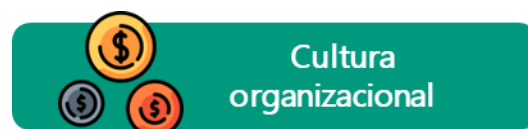
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este manual de gestión de la calidad, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El ejercicio de planeación estratégica 2022-2024 se realizó bajo un análisis DOFA donde se identificaron el desarrollo de una estrategia combinada para el logro de los objetivos

A partir de lo anterior se definen 4 ejes sobre los cuales se desarrollará la estrategia para este nuevo periodo:



	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 5 de 31	

Para el desarrollo de estos ejes principales, se desarrollarán 6 iniciativas que apalancan el desarrollo de la estrategia, de las cuales las 3 primeras son estratégicas y las siguientes son tácticas

1. Experiencia cliente impacto
2. Fortalecimiento red aliados
3. Estrategia de márketing
4. Automatización de procesos
5. Cultura de innovación
6. Plan de reconocimiento y fidelización de colaboradores

Estas iniciativas se revisan periódicamente con el fin de monitorear su avance

4. 1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

4.1.1. RESEÑA HISTÓRICA

La Fundación Niño Jesús fue creada en 1961 por iniciativa de un grupo de voluntarios y voluntarias, con el propósito inicial de proteger la niñez y las familias de los sectores de escasos recursos económicos del Barrio José Joaquín Vargas, ubicado en la Localidad de Barrios Unidos de la ciudad de Bogotá, Colombia.

En los últimos años realizó un proceso de reorientación de su misión y objetivos acorde con las necesidades identificadas y consiente de la importancia de su participación y aporte en el trabajo con poblaciones vulnerables.

Es así como en el año 2000, reformó sus estatutos, para adecuarlos a los nuevos retos y problemáticas que las poblaciones en riesgo social vienen enfrentando.

Actualmente viene desarrollando proyectos formativos orientados al trabajo con población de Primera infancia, niños(as) escolares y Personas Mayores prioritariamente, así como programas en el campo del mejoramiento nutricional.

Ha concertado alianzas estratégicas con entidades nacionales y locales y gestionado apoyo técnico y financiero. Su radio de acción se ha extendido a otras localidades de Bogotá y algunos municipios de Cundinamarca, y proyecta su intervención en otros municipios del departamento.

4.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIO

Las líneas de acción de la Fundación son:

a. EMPRENDIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 6 de 31	

Fortalecemos las actitudes emprendedoras de las personas, a través del uso de herramientas tecnológicas, acompañamiento individual y/o grupal, para impulsar y desarrollar ideas innovadoras, creativas y sustentables que garanticen el aprovechamiento del tiempo y potencien el desempeño eficaz del individuo en la sociedad.

b. CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Reconocemos a nuestros participantes como sujetos de derechos, actores estratégicos en la resolución de sus problemas y los de sus territorios. Fomentamos espacios de ciudadanía activa y diálogo social que promuevan la dignidad, el respeto por la diversidad, la construcción de paz y el desarrollo social comunitario.

c. PROMOCIÓN DE LA SALUD

Aportamos al mejoramiento de la salud física, mental y social a través de la promoción de estilos de vida saludables y la toma de conciencia frente al autocuidado y el cuidado de los otros.

d. EDUCACIÓN PARA LA VIDA

Promovemos el desarrollo de habilidades emocionales, sociales y cognitivas que permitan al ser humano desenvolverse con éxito frente a las exigencias y desafíos de la vida cotidiana, fortaleciendo sus potencialidades y su capacidad para transformar la sociedad actuando desde el ámbito individual, familiar y comunitario.

Los servicios de la Fundación están alineados con el Portafolio de servicios, el cual está diseñado para contribuir con el objetivo de sostenibilidad de la organización, que a su vez se deriva de la Planeación Estratégica.

Este Portafolio se actualiza de acuerdo con las necesidades identificadas en el desarrollo de las actividades de la Fundación.

Los programas que se operan en la Fundación son de 2 tipos:

- ✓ Programas ejecutados con recursos propios producto de excedentes anuales
- ✓ Programas ejecutados en convenio con otras entidades

Los programas se desarrollan tanto en las sedes de la Fundación, como en los espacios establecidos por el aliado. Dichos espacios están ubicados en varias localidades de la ciudad de Bogotá y algunos municipios de Cundinamarca.

Los programas sociales atienden población perteneciente a los diferentes ciclos de vida.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 7 de 31	

4.1.3. NUESTROS PROPÓSITOS

✓ MISIÓN

Promovemos el bienestar integral de poblaciones en condición de vulnerabilidad económica, social y/o emocional, a través del desarrollo de programas y servicios, que potencian sus capacidades y las de su entorno.

✓ VISIÓN

Ser una Fundación sostenible, reconocida como un aliado confiable, dinámico e innovador para la generación de impacto social.

4.1.4. VALORES INSTITUCIONALES

TRANSPARENCIA

Generamos confianza a nuestras partes interesadas, comunicando claramente a nivel interno y externo los resultados de impacto, procesos, estructuras de gobierno, fuentes de financiación y flujo de recursos, alineados al cumplimiento de nuestra misión y visión.

COMPROMISO

Somos conscientes de la importancia que tiene el cumplimiento de lo pactado con nuestras partes interesadas, en los tiempos establecidos, siendo eficientes en el uso de los recursos.

CULTURA DE SERVICIO

Somos amables, cálidos y eficaces en la relación con nuestras partes interesadas, generamos lazos de confianza, dando cumplimiento a nuestra promesa de valor.

RESILIENCIA

Nos adaptamos con agilidad e innovación, potenciando la relación con el entorno.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Los grupos de interés se determinaron haciendo una revisión de las partes interesadas y/o afectadas por las actividades, programas y servicios que desarrolla la Fundación para el cumplimiento de su objeto social.

La Fundación Niño Jesús identifica las siguientes partes interesadas:

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 8 de 31	

PARTES INTERESADAS
ALIADOS
JUNTA DIRECTIVA
REPRESENTANTES CONSEJO DE FUNDADORES
COLABORADORES
PROVEEDORES
PARTICIPANTES
ENTES DE CONTROL
DONANTES
CLIENTES

Una vez se contó con la lista de estos grupos se efectuó una clasificación teniendo en cuenta la condición o rol que tienen para el cumplimiento de objetivos dentro de la Fundación, se le otorgó un peso de acuerdo a dicho rol y se definieron sus necesidades y expectativas, lo que permitió determinar el nivel de prioridad que tiene para el desarrollo del plan estratégico que se formuló.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad se establece de la siguiente manera:
“Diseño y operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral a la niñez, la persona mayor, la familia y la comunidad en la ciudad de Bogotá y en el departamento de Cundinamarca”.

4.3.1. APLICABILIDAD

El Sistema de Calidad de la Fundación Niño Jesús aplica todos de numerales de la Norma ISO 9001:2015.

4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

La Fundación establece, documenta, implementa y mantiene un sistema integrado de gestión y dirige sus esfuerzos para mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

La Fundación:

- a. Identificó los procesos necesarios para el sistema de integrado de gestión y su aplicación, los cuales se muestran en el Mapa de Procesos. **(Ver mapa de procesos).**

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 9 de 31	

- b. Determinó la secuencia e interacción de sus procesos y dicha relación se documenta en el Mapa y en cada una de las caracterizaciones, específicamente en la información de entrada y salida de cada uno de ellos. (Ver Caracterizaciones de Proceso)
- c. Determinó los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación, como el control de estos procesos sean eficaces, a través de los documentos de cada proceso, los mecanismos de control y sus indicadores de gestión, información que también se registra en las caracterizaciones.
- d. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el cumplimiento de los objetivos del SIG, la operación y el seguimiento de sus procesos a través del presupuesto general y específico por programa.
- e. Asigna los niveles de autoridad de los cargos que operan en la Fundación, a través del Organigrama, documento que es revisado y aprobado por la Junta Directiva. **(Ver reglamento Interno)**. La responsabilidad y autoridad para cada uno de los cargos del organigrama son establecidas por la Dirección de la Fundación, se documentan en el **Manual de Cargos TH-MN-01** y están asociadas a las actividades de los procesos, según se establece en los documentos de cada uno de ellos.
- f. Identifica sus riesgos y oportunidades teniendo como las cuestiones internas y externas, evaluadas en la planeación estratégica y en cada uno de los procesos. Los riesgos y oportunidades se desarrollan en la **Matriz de Gestión de Riesgos SIG-FT-14** y la **Matriz de Gestión de Oportunidades SIG-FT-15**, respectivamente.
- g. La Fundación identifica, evalúa e implementa los cambios necesarios que impactan al Sistema de Gestión de acuerdo al **Procedimiento de Gestión del Cambio SIG-PR-02**.
- h. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, con la generación de acciones correctivas y de mejoramiento, según lo establece el **Procedimiento de Acciones de Mejoramiento SIG-PR-04**.

La Fundación gestiona los procesos del SGC de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 y los requisitos aplicables a la entidad y a sus líneas de acción.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 10 de 31	



5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso para el desarrollo e implementación del SIG y para la mejora continua de su eficacia, a través de:

- Rendir cuentas frente a la eficacia del SIG.
- Comunicar a todos sus colaboradores, la importancia de determinar, satisfacer y cumplir tanto los requisitos de las partes interesadas como los legales y reglamentarios.
- Establecer la Política y los Objetivos de Calidad alineados a la planeación estratégica.

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 11 de 31	

- d) Llevar a cabo las revisiones del SIG y generar acciones de mejora.
- e) Promover en la organización el uso del enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- f) Asignar y gestionar los recursos necesarios para implementar el SIG.
- g) Asegurar el logro de los resultados previstos.

5.1.2. Enfoque a cliente

La Fundación Niño Jesús asegura:

- ✓ Los requisitos aplicables se determinan, comprenden y cumplen teniendo en cuenta el ***Procedimiento de Gestión para la Sostenibilidad DE-PR-01***.
- ✓ Riesgos y oportunidades relacionados con la satisfacción del cliente.
- ✓ Mantiene el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Fundación Niño Jesús establece, define e implementa su política del Sistema Integrado de Gestión, alineada con el propósito y contexto de la organización; ratificando su compromiso con el cumplimiento de los requisitos aplicables y la mejora continua del sistema. (***Ver política del SIG***)

La política del Sistema Integrado de Gestión es divulgada por la dirección a través de actividades de capacitación y del proceso de inducción y entrenamiento. Además, es publicada en las redes sociales, documentos, carteleras y material promocional.

5.3. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

La Alta Dirección asigna responsabilidades y autoridades a través del Manual de Cargos, con el fin de asegurarse que el SIG es conforme con los requisitos aplicables y que los procesos proporcionan los resultados esperados.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Fundación Niño Jesús a partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos de las partes interesadas, determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar. Se construye ***Matriz de Gestión de Riesgos SIG-FT-14*** y la

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 12 de 31	

Matriz de Gestión de Oportunidades SIG-FT-15 la cual contiene los siguientes aspectos:

- ✓ Identificación.
- ✓ Análisis de calificación y evaluación.
- ✓ Valoración, seguimiento y controles.
- ✓ Tratamiento.

6.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN ALCANZARLOS

La Fundación Niño Jesús define desde la planeación estratégica objetivos estratégicos enmarcados en un periodo de tiempo, de los cuales a su vez se desprenden los objetivos del SIG.

La medición de los objetivos del sistema integrado de gestión está definida en la **Planeación de Indicadores de Gestión DE-FT-03** y se asignan a los procesos correspondientes.

La Fundación Niño Jesús hace seguimiento a los procesos a través de los indicadores de proceso definidos en las caracterizaciones.

6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

La Fundación cuenta con un **Procedimiento de Gestión del Cambio SIG-PR-02**, en el cual se establecen los diferentes tipos de cambio que impactan el SIG y los mecanismos para gestionarlos, garantizando su adecuada planeación, asignación de recursos, responsables y autoridades.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

La Fundación Niño Jesús asigna los recursos para el desarrollo de sus diferentes procesos mediante el presupuesto anual de la organización, asegurando los recursos necesarios para:

- a. Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b. Aumentar la satisfacción de sus partes interesadas.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 13 de 31	

6.1.2. Personas

El personal que participa en el diseño y operación de los programas y en la prestación de los servicios de la Fundación Niño Jesús, según los cargos definidos en el organigrama, es competente con base en la educación, experiencia y formación definidas en el **Manual de Cargos TH-MN-01** y el proceso responsable de cumplir con este requisito es Gestión de Talento Humano, a través de la aplicación de los criterios definidos en el **Procedimiento de Talento Humano TH-PR-01**.

7.1.3 Infraestructura

La Fundación Niño Jesús determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los programas y servicios, por medio del **Plan de Mantenimiento de Infraestructura Física y Tecnológica GI-PL-01**, siguiendo lo dispuesto en la **Caracterización del Proceso de Infraestructura GI-CR-01**, donde se establece que los elementos de infraestructura cuentan con una hoja de vida en la cual se registran las intervenciones de mantenimiento que se han realizado en el periodo.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La Fundación vela por que la operación de sus Programas Sociales se desarrolle en ambientes óptimos, suministrando los recursos necesarios para controlar condiciones físicas, psicológicas y ambientales. Estos recursos se reflejan en los presupuestos aprobados por la Alta Dirección para infraestructura, salud, seguridad en el trabajo y ambiente.

7.1.5. Recursos de seguimiento y Medición

La Fundación Niño Jesús identifica los recursos de medición que se utilizan en la operación de los programas, los cuales se relacionan en el **Plan de Gestión Metrológica GI-FT-06**, documento que también establece los controles para su verificación y calibración. La Fundación asigna los recursos necesarios para la calibración, verificación y/o mantenimiento de los equipos de medición cuando aplique, y su control se registra en la hoja de vida del equipo.

7.1.6. Conocimientos de la organización

La Fundación Niño Jesús adquiere sus conocimientos de 2 fuentes:

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 14 de 31	

- ✓ **Internas:** Propiedad intelectual, conocimientos por experiencia, lecciones aprendidas, capturar y compartir, conocimientos y experiencias no documentadas, resultados de mejoras de procesos, productos y servicios.
- ✓ **Externas:** Normas, academia, conocimientos de clientes o proveedores externos.

La Fundación Niño Jesús generó espacios con sus colaboradores para identificar las posibles barreras u obstáculos a nivel individual, organizacional y tecnológico, que impiden compartir conocimiento en la institución (**ver matriz**). Dicho ejercicio permitió planear acciones en el marco de la capacitación para disminuir y mitigar las barreras identificadas.

Para efectos de la correcta operación de sus procesos y de garantizar la conformidad de sus productos y servicios, la Fundación Niño Jesús:

- ✓ **Determina los conocimientos necesarios** para la operación de los procesos y lograr la conformidad de productos/servicios.
- ✓ **Mantiene los conocimientos necesarios** (explícitos o tácitos) que se determinaron previamente como necesarios.
- ✓ **Pone a disposición los conocimientos necesarios** para la operación de los procesos y lograr la conformidad de productos/servicios a las personas que lo requieren.
- ✓ **Adquiere o accede a conocimientos adicionales** y a las actualizaciones requeridas a través de diferentes estrategias.

La Fundación Niño Jesús define y controla la gestión de conocimiento de la Fundación de acuerdo a lo planteado en el **Procedimiento de Gestión del Talento Humano TH-PR-01** e implementa la **Matriz de Gestión del Conocimiento SIG-FT-15** para identificar, mantener, poner a disposición y adquirir los conocimientos.

7.2. COMPETENCIA

La Fundación Niño Jesús:

- a. Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio a través del **Manual de Cargos TH-MN-01** y se asegura en los procesos de selección y contratación de personal de acuerdo al **Procedimiento de Gestión de Talento Humano TH-PR-01**

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 15 de 31	

- b. Las capetas de las hojas de vida de los colaboradores cuentan con los registros que demuestran cumplimiento de los requisitos de competencia según lo establece el **Manual de Cargos TH-MN-01**.
- c. Para evaluar el cumplimiento de la competencia se realiza **Evaluación de Desempeño TH-FT-05** de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de Talento Humano TH-PR-01**. De acuerdo a los resultados de la evaluación desempeño se toman acciones necesarias, las cuales se documentan en la **Matriz de Acciones de Mejoramiento SIG-FT-10**
- d. Proporciona capacitación por medio de la **Programación y Seguimiento de Capacitación TH-FT-06 y Entrenamiento TH-FT-04**, que una vez ejecutados deja como evidencia registros de Asistencia a capacitaciones.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La Fundación Niño Jesús promueve en sus colaboradores la importancia y pertinencia de sus actividades para cumplimiento de la Política, los objetivos y todos los requisitos aplicables, además de su aporte a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

Las acciones permanentes que implementa la Fundación incluyen la exhibición de la política del sistema integrado de gestión en lugares visibles de la organización y redes sociales, inducción, reinducción, además de espacios de capacitación, reuniones, integraciones, entre otros.

7.4. COMUNICACIÓN

El mecanismo que utiliza la Fundación para controlar las comunicaciones pertinentes al SIG es la **Matriz de comunicación interna y externa SIG-FT-16** en la cual se especifica que, cuando, a quien, como, quien comunica.

La Fundación establece dos tipos de comunicación para aportar a la eficacia del Sistema de Gestión:

- **INTERNA:** Colaboradores, líderes, coordinadores, Junta Directiva, Dirección.
- **EXTERNA:** Proveedores, contratistas, entes de control, aliados, clientes, comunidad en general.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 16 de 31	

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La Fundación Niño Jesús controla sus documentos y registros por medio del ***Procedimiento de Información Documentada SIG-PR-01***.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL ORGANIZACIONAL

La Fundación Niño Jesús planifica, implementa y controla los procesos necesarios para la operación de los Programas Sociales y la prestación de sus servicios mediante:

- a. La Planeación estratégica, los objetivos de la calidad y los requisitos aplicables para los programas y servicios definidos con aliados, y en documentos internos como los procedimientos;
- b. Los procesos definidos en el numeral 4.4, e identificados en el Mapa de Procesos con sus respectivas caracterizaciones.
- c. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección, definidos en los Procedimientos y Cronogramas de cada uno de los Programas y en el ***Protocolo de Apoyo Logístico para Actividades de Capacitación DE-PT-01*** con su respectiva programación.
- d. Los registros que se consideraron necesarios para proporcionar evidencia de conformidad con los requisitos del servicio y de los programas.

Las herramientas para la identificación de los requisitos para los productos y servicios, sus necesidades de recursos, mecanismos de control de los procesos, aceptación de productos y servicios, mantenimiento y conservación de la información documentada, se determinan en los siguientes numerales.

8.2. REQUERIMIENTOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el cliente

La Fundación Niño Jesús determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los aliados, clientes y los participantes, relativas a:

- a. La información sobre el servicio de gestión de programas, inicia desde la presentación de propuestas y la aclaración de requisitos; y se mantiene durante

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 17 de 31	

la operación o prestación de servicio a través de la presentación de informes de gestión, para el caso de programas. En el caso de los servicios de Emprendimiento social y Donaciones, la comunicación es gestionada por la Coordinación Administrativa y Operativa, el Gestor para la sostenibilidad y la Dirección, según sea el caso. Esta disposición se define y se controla en el **Procedimiento de gestión para la Sostenibilidad DE-PR-01**

- b. La Fundación cuenta con mecanismos de comunicación con los cuales se garantiza una retroalimentación mutua y continua con los aliados y clientes, relativa a los productos y servicios, incluyendo la manipulación y control de la propiedad del cliente. Estos mecanismos están definidos por proceso en la **Matriz de Comunicación Interna y Externa SIG-FT-16**.
- c. Las manifestaciones de satisfacción con la atención de las quejas y reclamos, las cuales son expresadas a través del formato de **Registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones SIG-FT-07** y su correspondiente retroalimentación de las acciones tomadas o de la solución. El control y atención a las quejas y reclamos se establece en el **Procedimiento de PQRSF SIG-PR-08**

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Fundación Niño Jesús determina los requisitos de sus programas sociales y de su servicio de Apoyo Logístico para Actividades de Capacitación, así:

1. Requisitos para la Operación de los Programas Sociales

TIPO DE REQUISITOS	DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS	DOCUMENTO
REQUISITOS DE ALIADO	Apoyo mutuo en el desarrollo de las actividades del programa y requisitos de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad instalada 2. Capacidad operativa 3. Conocimiento en la temática del programa 4. Gestión administrativa y de seguimiento (programación e informes). 5. Asignación y manejo de recursos, presupuestos, cuando aplique 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrato ✓ Convenio ✓ Propuesta del programa

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 18 de 31	

REQUISITOS PARTICIPANTES INHERENTES PROGRAMA	DE E AL	<ol style="list-style-type: none"> Intereses y necesidades de la población a intervenir en el programa Contexto Nacional y Políticas Públicas Problemáticas que se alinean con el Plan Estratégico de la F.N.J 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas Publicas ✓ Propuestas del programa ✓ Modelo del programa, cuando es diseñado por la FNJ
REQUISITOS LEGALES REGLAMENTARIOS	Y	Requisitos según el ciclo de vida de la población a intervenir y de la naturaleza del programa.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz de requisitos legales
REQUISITOS DE LA FUNDACIÓN		<ol style="list-style-type: none"> Líneas de acción de la Fundación definidas por la Junta Directiva Planeación estratégica Presupuestos Modelos y propuestas de los programas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación estratégica ✓ Plan de mercadeo

2. Requisitos para el servicio de Apoyo Logístico para Actividades de Capacitación

TIPO DE REQUISITOS	DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS	DOCUMENTO	
REQUISITOS ALIADO	DE	<p>Apoyo logístico en el desarrollo de las actividades de capacitación y requisitos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Capacidad instalada (física y tecnológica) Capacidad operativa en la logística de actividades de capacitación (Tiempos de entrega, logística de materiales, suministro de alimentos según menú, cuando aplique) Gestión administrativa y de seguimiento Tarifas y facturación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrato ✓ Convenio ✓ Propuesta de servicio ✓ Cotización del servicio ✓ Listado de tarifas ✓ Programación de actividades del aliado ✓ Ficha técnica de la actividad (cuando aplica)
REQUISITOS PARTICIPANTES INHERENTES SERVICIO	DE E AL	<ol style="list-style-type: none"> Espacios adecuados y en buenas condiciones de aseo y seguridad Equipos tecnológicos en buenas condiciones de desempeño 	No está documentado formalmente, son necesidades inherentes a la actividad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 19 de 31	

	3. Alimentos que cumplan requisitos, cuando los solicitan 4. Calidez y cordialidad en el servicio brindado por el personal de apoyo.	
REQUISITOS LEGALES REGLAMENTARIOS Y	1. Requisitos de seguridad 2. Requisitos de manipulación de alimentos	✓ Curso de manipulación de alimentos por parte de las operarias de cocina ✓ Plan de emergencia ✓ Rutas de evacuación y señalización.
REQUISITOS DE LA FUNDACIÓN	1. Cumplir con las tarifas vigentes 2. Programar de acuerdo a la capacidad instalada.	✓ Tarifas vigentes ✓ Inventario de infraestructura

La responsabilidad de la identificación de los requisitos de programas y servicios es responsabilidad de quien genere las propuestas ya sean coordinadores o Dirección.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La Dirección delega a los coordinadores de acuerdo al tipo de solicitud, la elaboración de la propuesta de interés o requerida por el cliente, aliado o entidades interesadas, revisando antes del envío de estos documentos que:

- a. Están definidos los requisitos del servicio o programa, según se identificaron en al numeral anterior y las condiciones de prestación del servicio o entrega de producto final. Dentro de los requisitos se contemplan aquellos especificados por el cliente, los que la Fundación considera necesarios, los legales y reglamentarios.
- b. Se resuelven las diferencias entre lo que requiere el aliado o entidad interesada y lo que la Fundación puede cumplir, dejando los cambios o ajustes correspondientes en las propuestas o cotizaciones, llevando el respectivo cambio de versión.
- c. La Fundación Niño Jesús tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se deja registro sobre la revisión de la cotización o propuestas presentadas diligenciando los formatos **DE-FT-11 Control y seguimiento a propuestas** y **DE-FT-12 Control y seguimiento a cotizaciones**, en los cuales se revisan los requisitos de la propuesta y se lleva seguimiento de la decisión del aliado.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 20 de 31	

También se realiza revisión de los contratos o convenios a establecer con entidades o aliados interesados antes de su firma, para asegurar que los requisitos del servicio o programa son claros y la Fundación está en capacidad de cumplir con los compromisos que va a adquirir. Esta revisión es responsabilidad de la Dirección de la Fundación, quien firma el documento que formaliza la propuesta enviada previamente una vez considere que los requisitos son coherentes con lo pactado.

Cuando se cambien los requisitos del servicio o programa, la Fundación Niño Jesús se asegura de que la documentación pertinente, como contratos, convenios, propuestas, sea modificada y que el personal correspondiente a la operación o prestación del servicio sea consciente de los requisitos modificados, divulgando las novedades por medio de correo electrónico.

Para el caso de los servicios de Apoyo Logístico para Actividades de Capacitación, se realiza cotización de acuerdo a las solicitudes del aliado y las tarifas definidas para el periodo, las cuales son aprobadas con antelación por el aliado y la Dirección de la Fundación. (***Ver Protocolo de Apoyo Logístico para Actividades de Capacitación DE-PT-01***).

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La Fundación asegura el registro de los cambios en los requisitos de los productos y servicios acordados con el cliente o aliado con la actualización de los documentos según el tipo de requisito establecido en el numeral 8.2.2. del presente documento, los cuales son comunicados a los responsables o involucrados en la prestación de este producto o servicio.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los controles, la planificación del diseño de programas, la definición de elementos de entrada del diseño, sus resultados, revisiones, verificaciones y validación del nuevo programa, al igual que el control de cambios al diseño se realizan conforme a lo establecido en el ***Procedimiento de Diseño y Desarrollo DP-PR-01***.

8.4. CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Los controles definidos a los servicios y productos comprados y a los proveedores que impactan la conformidad de los servicios y programas de la fundación, son establecidos en el ***Procedimiento de Compras y Logística CL-PR-01***, al igual que la descripción de

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 21 de 31	

las actividades de compra, desde la identificación de las necesidades derivadas de los procesos y de la operación de los programas, la compra hasta la verificación de lo comprado, actividades que son responsabilidad operativa del líder del proceso de Compras y Logística, con la dirección del Coordinador Administrativo y Operativo.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE SERVICIOS

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

La Fundación Niño Jesús planifica y lleva a cabo la prestación de sus servicios y la operación de los Programas Sociales, bajo las condiciones definidas en las siguientes fuentes:

- a. La información proveniente del diseño de programas sociales desarrollados por la fundación, en la estructura del modelo de intervención, o los requisitos de operación de programas que no fueron sujetos de diseño y fueron definidos con el aliado para la operación del programa por la entidad.
- b. Los requisitos documentados en los acuerdos, convenios, alianzas o contratos definidos con los aliados o entidades socias.
- c. La disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición.
- d. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección, definidos en el procedimiento de Gestión para la Sostenibilidad, protocolo de Apoyo Logístico para Actividades de Capacitación, el procedimiento de Diseño de Programas, en los procedimientos y cronogramas de cada uno de los programas.
- e. Los registros que se consideraron necesarios para proporcionar evidencia de conformidad con los requisitos del servicio y de los programas, según se relacionan en los procedimientos de cada programa y del subproceso de gestión para la Sostenibilidad.
- f. El uso de la infraestructura necesaria para la operación con la dotación de los espacios requeridos para el desarrollo de actividades y el uso de los equipos de medición aplicables.
- g. La implementación de acciones de mejoramiento para prevenir los errores humanos que se puedan generar en la prestación del servicio.
- h. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio:

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 22 de 31	

Se realiza una revisión de los procesos de prestación del servicio, con el propósito de identificar aquellos procesos o actividades donde los productos o servicios resultantes no puedan verificarse, mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, esto incluye los procesos misionales de prestación de servicio en los que las deficiencias se pueden presentar únicamente después de que el servicio esté siendo utilizado o se haya operado un programa con la ejecución de sus actividades. La siguiente es la determinación de las actividades en las cuales es necesaria la validación:

SERVICIO / PROCESO	CARACTERÍSTICA / ACTIVIDAD	¿SE PUEDE VERIFICAR?		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1. Operación de Programas	1. Cronograma de actividades (Planeación, temas, objetivos)	X		Se verifica mediante chequeo de cronogramas y planeadores.
	2. Valoración		X	No es posible verificar por su grado de subjetividad. Resultado sujeto a la competencia del profesional.
	3. Intervención		X	
	4. Seguimientos		X	
	5. Alimentos (Calidad, menú, cantidad)	X		Se verifica mediante chequeo en las solicitudes hechas del aliado, en la recepción y en las entregas.
	6. Horarios (Horas de inicio, de fin, duración)	X		Se verifica con actas y listados de asistencia.
	7. Coberturas	X		Se verifica en los registros e inscripciones de participantes y se consolida la información en los informes de cada programa.
	8. Participantes (Programados Vs reales)	X		Se verifica con actas y listados de asistencia.
2. Servicio de Apoyo Logístico para actividades de capacitación	1. Cronograma de actividades	X		Se verifica mediante chequeo en solicitudes y en programación en Outlook.
	2. Infraestructura física (Disponibilidad de salones, adecuación)	X		Se verifica mediante chequeo en solicitudes y en programación en Outlook.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 23 de 31	

	3. Alimentos (Menú, calidad, cantidad)	X		Se verifica mediante chequeo en las solicitudes hechas del aliado teniendo en cuenta la tabla de menú establecida, en la recepción y en las entregas.
	4. Infraestructura Tecnológica (Equipos, cantidades)	X		Se verifica con registros de entrega de entrega y préstamo de equipos.
	5. Materiales (Cantidades, especificaciones)	X		Según disponibilidad en bodega.

Para el proceso de Operación de Programas Sociales, en las actividades donde no es posible realizar verificación del resultado de la operación, la Fundación Niño Jesús establece las disposiciones para este proceso, incluyendo:

- a. Los criterios definidos para la revisión y aprobación del proceso, asegurando que su caracterización y procedimientos fueron revisados y aprobados a través del procedimiento de control de documentos.
- b. La infraestructura física y tecnológica que se utiliza en el proceso es la adecuada para la operación de los programas y la prestación del servicio.
- c. La competencia de las personas y de profesionales que prestan el servicio, operan los programas y realizan la intervención a los participantes, fue definida en el manual de cargos determinando la necesidad de prestar un servicio conforme. Los profesionales que se vinculan a la operación, directamente o por prestación de servicio, son seleccionados asegurando el cumplimiento de los requisitos de competencia definidos en el manual de cargos.
- i. El uso de métodos y procedimientos específicos, a través de la aplicación de los Procedimientos, protocolos y cronogramas de cada uno de Programas sociales en las actividades de valoración, intervención y seguimiento con su respectiva programación; los cuales son actualizados según lo dispone el procedimiento control de documentos cada vez que se generen cambios en los métodos de trabajo o en los modelos de intervención.
- d. Los requisitos de los registros según lo dispone en procedimiento control de registros.
- e. En los casos en que se presenten incumplimientos, errores, fallas o deficiencias durante o posteriores a la prestación de un servicio o ejecución de actividades de un programa, se dispone lo establecido en el **Procedimiento de Control de**

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 24 de 31	

Salidas No Conforme SIG-PR-03 y si es el caso se da cumplimiento a las pólizas pactadas con los aliados, cuando estas últimas apliquen.

f. Realización de la Validación del proceso de Operación de Programas sociales:

Se realiza con el propósito de asegurar que el proceso tenga la capacidad de dar cumplimiento a los requisitos establecidos por los aliados y participantes, los establecidos por la Fundación, los requisitos reglamentarios aplicables y a los resultados planificados, pues se ha considerado que algunas actividades no siempre pueden ser verificadas durante la prestación al tratarse de actividades cuyo éxito está sujeto a la competencia del personal que las desarrolle y a la población que se dirige y no es posible ejercer un control directo por un superior del profesional; consecuencia de lo anterior algunas no conformidades pueden evidenciarse después o durante la prestación.

La responsabilidad de realizar la validación de este proceso es de los Coordinadores de Programa, quienes deben aplicar para cada programa vigente y en implementación el formato **validación de proceso de operación de programas sociales OP-FT-16**, en las siguientes situaciones:

1. Cada vez que se inicia un nuevo programa, un nuevo convenio, o se inicia un nuevo ciclo.
2. Cada vez que se dé un cambio definitivo de cualquier profesional que realice directamente intervenciones.
3. Cada vez que cambia un procedimiento de Operación de programa
4. Cuando surja un requisito legal nuevo o modificado aplicable al programa.
5. Cuando surjan cambios de infraestructura tecnológica o física que impacten en la forma de realizar las actividades del cronograma de trabajo del programa.
6. Revalidación anual, cuando un programa previamente validado tiene una duración mayor a un año.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad se hace a través de los siguientes mecanismos:

ÍTEM A CONTROLAR	MECANISMO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
1. Información de los participantes a los programas	Por medio de los registros de inscripción e ingreso de los participantes y la generación de listas de asistencia y seguimiento de cada uno de ellos, según el programa al cual participa.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 25 de 31	

2. Seguimiento actividades ejecutadas por programa	Se identifican según los cronogramas de cada programa, los planes de trabajo de los profesionales involucrados, los registros de asistencia de participantes y los registros de intervenciones a las actividades desarrolladas según programa.
3. Servicio de Apoyo logístico para de Actividades de capacitación	Se controla con nombre de la persona responsable o el evento a realizarse, durante toda la prestación hasta la facturación. También a través del control de la programación de actividades y ocupación de espacios.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Fundación Niño Jesús recibe de sus aliados información y documentación aplicable a sus programas, utiliza infraestructura tecnología (software y hardware) y permite el ingreso de equipos, materiales y herramientas usadas en la ejecución de sus actividades de capacitación. Estos elementos entran a través de un inventario suministrado por el cliente.

Se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente o proveedor externo suministrados para su utilización u operación de los programas. Cualquier bien que sea propiedad del cliente o proveedor externo que se pierda, deteriore o que de algún otro se considere inadecuado para su uso es registrado y comunicado al cliente. Se deja como evidencia del comunicado con el cliente y de las acciones que se tomen, los correos electrónicos o actas de reunión sobre este particular.

8.5.4. Preservación

La Fundación Niño Jesús preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto o prestación final del servicio. Este control incluye la preservación de los siguientes ítems:

ÍTEM A CONTROLAR	IDENTIFICACIÓN	PRESERVACIÓN	REGISTRO
Registros que evidencian la operación.	Según Listado de registros	Mediante el almacenamiento de los registros que evidencian la prestación del servicio y la operación de los programas través del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Procedimiento control de registros y de los controles en cuanto a la realización	Listados maestros de registros

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 26 de 31	

		de backup's.	
Infraestructura física	Según inventario	Mantenimiento de infraestructura física. Limpieza y mantenimiento periódico de instalaciones y de equipos.	
Alimentos	Por compra	Se reciben solicitando el cumplimiento de requisitos de la compra. Los alimentos que se compran son para consumo inmediato y se procura no mantenerlos en almacenamiento. Sin embargo, se realiza control de neveras para aquellos que deben estar refrigerados y almacenamiento en alacenas haciendo el respectivo control de plagas, roedores y limpieza. (Programa de limpieza y desinfección)	Facturas de compra, ordenes de pedido y control de entregas
Materiales	Por compra, por pedido o solicitud del aliado	Se almacena parcialmente en la bodega dispuesta para este fin, protegiéndolo del deterioro, libre de mugre, humedad o riesgo de incendio.	

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas se determinan en cada uno de los contratos, convenios o documentos contractuales de acuerdo a los productos y servicios suministrados.

8.5.6. Control de los cambios

Los cambios de los requisitos establecidos se documentan y controlan en la **matriz de control de oportunidades y seguimiento a propuestas PS-FT-01**, con el fin de garantizar la conformidad del suministro del servicio.

8.6. LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Fundación Niño Jesús hace seguimiento a las características de sus productos y servicios para verificar que cumplen con los requisitos del mismo, teniendo en cuenta las propuestas generadas a los clientes.

La liberación de los productos y servicios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 27 de 31	

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La Fundación Niño Jesús hace control de sus salidas no conformes con los requisitos a través del ***Procedimiento de Control de Salidas No Conformes SIG-PR-03***.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La Fundación Niño Jesús hace seguimiento a los procesos a través de los indicadores de proceso definidos en la caracterización de cada proceso y se especifican sus criterios de medición en el formato de ***planeación de indicadores DE-FT-03*** definido por la dirección. Los indicadores se reportan de acuerdo a frecuencia en el formato ***Control de indicadores DE-FT-04*** el cual consolida todos los indicadores de la Fundación.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 28 de 31	

9.1.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Fundación Niño Jesús hace una encuesta de satisfacción de aliados y participantes que se aplican bajo los siguientes criterios:

PROGRAMA/SERVICIO	ALIADOS	PARTICIPANTES
Fundadores de Vida	Aplicar al 100% de los aliados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participantes: Aplicar al mínimo 10% ✓ Familias de participantes: Aplicar al mínimo 10%
Fortalecimiento Hogares de I.C.B.F.	Aplicar al 100% de los aliados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agentes Educativas: Aplicar al 100% ✓ Familias de participantes: Aplicar al mínimo 10%
Talleres Creativos	Aplicar al 100% de los aliados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participantes: Aplicar al mínimo 10%
Alfabetización Digital	Aplicar al 100% de los aliados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participantes: Aplicar al 100%
CDI	Aplicar al 100% de los aliados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participantes: Aplicar al 100% ✓ Familias de participantes: Aplicar al 100%
Apoyo Logístico para Actividades de Capacitación		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cliente Interno/externo: Aplicar al 100%

9.1.2. Análisis y evaluación

La Fundación Niño Jesús hace seguimiento a los procesos a través de los indicadores de proceso definidos en la caracterización de cada proceso y en el formato de **planeación de indicadores DE-FT-03** definido por la dirección.

La Fundación Niño Jesús mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas de los procesos de operación de programas y servicio de apoyo logístico para actividades de capacitación, según los establecen sus procedimientos.

También se hace medición del servicio a las medidas de desempeño de los programas y los resultados de su operación a través de los indicadores de los procesos misionales, definidos en la caracterización de cada proceso y en la matriz de planeación de indicadores de gestión definido por la dirección.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 29 de 31	

9.2. AUDITORIA INTERNA

La Fundación Niño Jesús realiza sus auditorías según lo establece el ***Procedimiento de Auditorías Internas SIG-PR-05***.

9.3. REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de la Fundación Niño Jesús en conjunto con los líderes de proceso y coordinadores de programa revisa anualmente el sistema de integrado de gestión para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema integrado de gestión, incluyendo la política y objetivos del sistema.

Como evidencia de la Revisión por la Dirección se deja el ***Informe de la revisión por la Dirección DE-FT-02***.

9.3.1. ENTRADAS PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para la revisión desde calidad incluye:

- a. Informe del estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas.
- b. Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al SIG
- c. Información sobre el desempeño y eficacia del SIG, incluyendo tendencias relativas a:
 - Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - Grado en que se han logrado los objetivos del SIG (Cumplimiento de los indicadores de gestión)
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - Las no conformidades y acciones correctivas. (Tipo de acción, fuente, eficacia, entre otros).
 - Los resultados de auditoría interna o externa.
 - El desempeño de los proveedores externos
 - Los resultados de seguimiento y medición.
- d. La adecuación de los recursos. (Presupuestos)
- e. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. (Matriz de riesgos y oportunidades)

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 30 de 31	

- f. Las oportunidades de mejora. (Actividad específica, responsable, plazo, recursos)

La información de entrada para la revisión desde seguridad y salud en el trabajo incluye:

- Los estándares mínimos de la Resolución 0312/2019 capítulo III Anexo Decreto 0312 de 2019.

9.3.2. SALIDAS DE LA REVISIÓN

La Dirección de la Fundación en compañía de los líderes de proceso y coordinadores de programa revisa los resultados obtenidos, definen las acciones que se deben aplicar para mejorar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, procesos, productos en relación con los requisitos del cliente, asignando responsables de realización y seguimiento, fechas de terminación, así como de los recursos necesarios. Además, se definen los cambios que pueden afectar el sistema y los recursos necesarios para su mantenimiento. Finalmente se confirma que el SIG es conveniente, adecuado y eficaz según los requisitos aplicables.

El director y el líder del Sistema Integrado de Gestión, preparan el informe de la revisión y en conjunto con los líderes de proceso realiza el seguimiento a los acuerdos establecidos hasta su conclusión satisfactoria.

10. MEJORA

10.1. GENERAL

La Fundación Niño Jesús mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante:

- ✓ La política del SIG
- ✓ Los objetivos del SIG
- ✓ El informe de auditorías
- ✓ El análisis de datos
- ✓ Las acciones correctivas y de mejoramiento
- ✓ Análisis de riesgos y oportunidades
- ✓ La revisión por la Dirección.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

	MANUAL DE CALIDAD	Código	SIG-MN-01
		Versión	04
		Fecha de versión	02/05/2023
		Página 31 de 31	

La Fundación Niño Jesús toma acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades reales identificadas en los procesos para evitar que se repitan a través del **Procedimiento de Acciones de Mejoramiento SIG-PR-04**.

10.3. MEJORA CONTINUA

La Fundación Niño Jesús determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir los requisitos aplicables del SIG, mediante la implementación de acciones correctivas y de mejora a través del **Procedimiento de Acciones de Mejoramiento SIG-PR-04**.

La Fundación considera los resultados del análisis, evaluación, seguimiento y las salidas de la revisión por la dirección, con el fin de determinar necesidades y oportunidades para la mejora continua.

11. CONTROL DE CAMBIOS

El control de los cambios de este documento se realiza según lo establece el Procedimiento de Control de Documentos y las actualizaciones se describen en la tabla control de cambios que se relacionan al final del documento.

ÍTEM	FECHA MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN	VERSIÓN
1	Marzo 30 de 2018	Versión inicial sin cambios - Fecha de aprobación	01
2	Julio 16 de 2018	Se incluyen los criterios definidos por la organización para el seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas. Además, se incluyen especificaciones frente algunas entradas de la revisión por la Dirección.	02
3	Junio 01 de 2021	Se actualiza contexto de la organización	03
4	Mayo 02 de 2023	Se actualiza contexto de la organización	04