

**Para: Asamblea de Socios – Fundación EntreSeres**  
**De: Dirección Ejecutiva**  
**Fecha: 1 de marzo de 2023**

En el año 2022 la organización enfrenta grandes retos, no solo por la normalización de sus actividades luego de la crisis sanitaria, económica y social generada por el COVID 19, sino también por el cambio de razón social, generado a partir de un problema de homonimia, a **Fundación EntreSeres**.

Este nuevo nombre formado de las palabras Entre y Seres, representa el ejercicio solidario, colectivo y humano que se realiza desde la fundación, con personas en condición de vulnerabilidad, enfatizando en el desarrollo del ser, como punto de partida, y afianzando los lazos en la familia y con la comunidad, impulsada por la iniciativa productiva y económica que permita transformación social.

Lo que refuerza la ruta de trabajo de la organización en medio de una ciudad con el 40.4% de la población en pobreza monetaria, el 12.6% en pobreza extrema y un nivel de concentración del ingreso del 0.499, medido por el coeficiente de Gini, que muestra la inequidad en la distribución del ingreso; con una tasa de desempleo del 10.1% y tasas de desempleo del 6.5% para los hombres y del 16.2% para las mujeres, lo que refleja, además, altas brechas de género en la ciudad. DANE en abril de 2022.

Es por ello, que el trabajo realizado durante todo el año 2022 estuvo encaminado a mejorar las condiciones de vida de **1036** personas quienes a través de un espíritu solidario y de experiencias transformadoras, diseñaron un futuro con las oportunidades que Fundación EntreSeres y sus aliados ofrecieron.

En este informe presentamos los servicios ofrecidos y la forma como impactaron en la vida de estas personas, dando cumplimiento a los Estatutos de la organización y de conformidad con las normas legales vigentes, NTC ISO 9001:2015 y NTC 5555:2011, y se detallan las principales actividades realizadas para dar cumplimiento a nuestro objetivo misional.





## 1. GESTIÓN DIRECTIVA

### 1.1. Gestión Administrativa

El año 2022 se inicia con normalidad en las actividades, que desde noviembre de 2021 fueron 100% presenciales, manteniendo todos los protocolos de bioseguridad.

Además, se continuaron acogiendo directrices nacionales tales como:

- El Decreto 398 del 13 de marzo de 2020 reglamentó parcialmente el artículo 19 de la Ley 222 de 1995, el cual regula las reuniones no presenciales (virtuales) de los órganos sociales. El aspecto más relevante de este decreto, es que permite a los órganos de gobierno de las entidades sin ánimo de lucro (asambleas generales, juntas directivas, consejos superiores, consejos directivos, etc.), realizar reuniones no presenciales aún si éstas no están expresamente previstas en sus estatutos.
- Resolución 666 de 2020 (24 de abril de 2020) – Protocolo General de Bioseguridad: Mediante la cual el Ministerio de Salud y Protección Social adoptó el protocolo general de bioseguridad que deben implementar todos los sectores económicos, diferentes al sector salud.

Dentro del componente de recurso humano, dada las características de la intervención de la Fundación EntreSeres, en el año 2022 se inicia con 7 trabajadores en nómina y 6 trabajadores vinculados por la modalidad de prestación de servicios.

A partir del mes de septiembre, con la firma de nuevos convenios con la Alcaldía Distrital de Cartagena y TETRATECH, la entidad reestructura el número de personas contratadas a 10 trabajadores en nómina, de ellos, 6 son trabajadores permanentes y 4 son contratos a término fijo para la ejecución de los nuevos convenios, y 5 asesores vinculados por prestación de servicios, el asesor jurídico, técnico en sistemas, contador público, asesor de SST y un asesor socio empresarial, el cual está apoyando a los proyectos que están vigentes. Además del servicio de revisoría fiscal que se mantuvo con la empresa Didier Sanchez y Asociados.

El área administrativa cumplió con la obligación del pago anual de las cesantías las cuales tenía como fecha máxima de pago el 14 de febrero del 2022.

A partir del mes de abril, el área administrativa afronto uno de los retos más grande el año, el cambio de razón social, acompañado a esto la parte administrativa participó de manera activa en la actualización de información ante los diferentes entes regulatorios y proveedores para materializar el cambio.

#### 1.1.1. Cumplimiento de normas de SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Fundación EntreSeres dio continuidad al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para dar cumplimiento a la implementación y funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que aplica a todas las empresas del país, tanto

públicas como privadas, tal como asegura el Ministerio del Trabajo, se realizan las siguientes actividades:

- Revisión y actualización de las siguientes políticas:
  - Política SSTA
  - Reglamento de Higiene y Seguridad
  - Política para la prevención del consumo de alcohol
  - Política de prevención de acoso laboral
- Actualización de los documentos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo como:
  - Plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo
  - Medición de indicadores de SST
  - Medición de objetivos de SST
  - Medición del ausentismo laboral
- Reuniones del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo y del Comité de Convivencia Laboral.
- Revisión de la tabulación de los perfiles sociodemográfico de la fundación
- Inspecciones:
  - Botiquín
  - Orden y aseo
  - General de seguridad
  - Extintores

Se realizaron las inspecciones de seguridad de Extintores, botiquín, de dotación y general de seguridad, donde se evidenció el trabajo en cuanto al adquisición de elementos de atención pre hospitalaria reemplazando los elementos vencidos del botiquín, comprando los que faltaban y recargando a tiempo los extintores de las instalaciones.

- Adecuaciones físicas para mejoramiento de los puestos de trabajo.
- Capacitaciones en temas los siguientes temas:
  - Orden y aseo
  - Inducción de seguridad y salud en el trabajo
  - Higiene postural
  - Prevención de accidente laboral
  - Autocuidado y ayuda mutua
  - Manejo seguro de extintores
  - Primeros auxilios
  - Talleres para mejorar el clima laboral
- Estas formaciones se realizaron en colaboración con el mismo personal de la fundación.

- Encuesta de autoevaluación ante el ministerio de trabajo correspondiente al año 2022.
- Actualización del presupuesto de seguridad y salud en el trabajo para el año 2022.
- Actualización del plan de trabajo anual correspondiente al año 2022.
- Actualiza la matriz de requisitos legales aplicados a la Fundación conforme a los requisitos de seguridad y salud en el trabajo.
- Cierre de año del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo del año 2022.

#### 1.1.2. Cumplimiento de normas IMPLEMENTACIÓN NIIF

La Fundación EntreSeres continua durante el año 2022 implementado su contabilidad bajo las normas internacionales financieras, cumpliendo así con la norma, donde todas las personas naturales y jurídicas están obligadas a llevar contabilidad de acuerdo a lo dispuesto por el código de comercio y las normas que lo reglamentan deben preparar y elaborar sus estados financieros bajo las Normas Internacionales de Información Financiera:

- Según el Decreto 3022 de 2013, publicado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la fecha en la que las empresas deben empezar a aplicar las normas internacionales de Información Financiera (NIIF) empezó a partir del 01 de enero de 2016, del mismo modo el código de comercio establece que los obligados a llevar contabilidad deben hacerlo de acuerdo a las normas vigentes previstas por la ley. En este orden de ideas se estaría incumpliendo la ley puesto que las NIIF constituyen la normativa contable vigente en Colombia.
- Es de anotar que el artículo 2 de la Ley 1314 de 2009: establece que todas las personas naturales o jurídicas que, de acuerdo con la normatividad vigente, estén obligadas a llevar contabilidad deben clasificarse en uno de los tres grupos definidos para la convergencia hacia los estándares internacionales de información financiera, considerando los requisitos de clasificación contemplados en los decretos reglamentarios de la ley en mención.



### 1.1.3. Gestión de Proyectos

Durante el año 2022, como estrategia de consecución de recursos y de incrementar el número de personas impactadas en la ciudad, se presentaron los siguientes proyectos:

- FUNDACION MARIO SANTO DOMINGO  
FORMACION EN MARKETING DIGITAL, por valor de \$7.500.000
  
- ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS- PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL PEDRO ROMERO  
PROYECTO: CRECIENDO CON CARTAGENA, Objetivo Brindar formación pertinente bajo la modalidad de competencias laborales a 150 personas en situación de pobreza y vulnerabilidad de la ciudad de Cartagena; que les permita la construcción de su proyecto de vida y el desarrollo de destrezas y habilidades que garanticen su inserción al mercado laboral". Valor \$600.000.000.
  
- TETRA TECH- USAID  
PROYECTO: MUJERES EMPODERADAS Y LIBRES DE VIOLENCIA DE GENERO EN EL DISTRITO DE CARTAGENA. Objetivo: Promover el empoderamiento en derechos y la generación de ingresos de mujeres vulnerables del distrito de Cartagena mediante la consolidación de procesos que garanticen la búsqueda de la igualdad, la no discriminación y romper con el vínculo de la violencia. Valor \$1.020.215.553
  
- MERCY CORP COLOMBIA  
PROYECTO: CRECIENDO CON CARTAGENA. Definición de Perfiles Vocacionales", Desarrollar un proceso de definición de perfiles laborales con población migrante, retornados y receptores. VALOR \$2.700.000 por grupo de máximo 25 personas.
  
- ALCALDIA DE CARTAGENA- SECRETARIA DE HACIENDA  
Objeto: "Prestación del servicio de un operador para la asistencia técnica y acompañamiento para la selección, desarrollo y seguimiento de las unidades productivas, de jóvenes, creadas en el marco de la implementación de la estrategia H2O de la Secretaría de Hacienda Distrital". Valor: \$156.000.000
  
- ALCALDIA DE CARTAGENA- SECRETARIA DE HACIENDA  
Objeto: Prestación del servicio de acompañamiento psicosocial y asistencia técnica en proyectos, basados en la estrategia modelo alternativo de economía comunitaria MAE, Común para la creación de ingresos y procesos de fortalecimiento e inclusión productiva de 32 beneficiarios entre personas naturales y jurídicas en el marco del proyecto "Fortalecimiento e Inclusión Productiva para la población negra". Valor \$ 489.309.593
  
- ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS- PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL PEDRO ROMERO  
PROYECTO: CREDITOS PARA MICROEMPRESARIOS PERTENECIENTES A POBLACION VULNERABLE DE CARTAGENA. Objetivo: Contribuir al fortalecimiento y reactivación económica de microempresarios residentes en la ciudad de Cartagena, pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1 y 2, mediante el otorgamiento de microcréditos, educación financiera y asesorías de seguimiento. Valor: \$ 1.098.204.417

- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO PNUD  
PROYECTO: Implementación del Centro de Emprendimiento y Gestión de la Empleabilidad para Cartagena. Objetivo: Fortalecimiento del ecosistema empresarial de Cartagena por medio de la implementación del Centro de Emprendimiento y Gestión de la Empleabilidad como estrategia para la inclusión productiva. Valor: 4.229.921.703

Cabe resaltar que los proyectos se presentaron en alianzas con entidades públicas y privadas con quienes se articulan acciones para brindar una atención integral a los participantes.

De estas ocho propuestas presentadas se lograron consolidar dos en el año 2022 con Tetra Tech y la Alcaldía Distrital -PES, que iniciaron en el mes de septiembre, cabe resaltar que el año 2022 fue electoral con ley de garantías y cambio de gobierno nacional, lo que limitó el número de convocatorias del orden nacional y de cooperación. Las propuestas presentadas a Mercy Corp, Fundación Santo Domingo y Secretaria de Hacienda están en etapa de evaluación para implementarse en el año 2023.

Dentro de esta gestión, se continúa haciendo parte de la Red de Inclusión Productiva del distrito y la Red Juntémonos, donde se participa de manera periódica.

Desde el área se continúa en la búsqueda de oportunidades, que puedan permitir la continuidad de las actividades propias de la Misión y Visión de la Fundación.

## **1.2. Gestión de Calidad**

Es de resaltar que dentro de la fundación EntreSeres se ha implementado el modelo de gestión bajo el enfoque de la norma NTC ISO 9001:2015 que aplica para todos los procesos de la fundación a excepción del proceso de formación para el trabajo, ya que para esta prestación del servicio en los programas de formación para el trabajo se implementa el modelo de la NTC 5555:2011.

En el mes de octubre de 2022, como resultado del cambio de razón social e imagen corporativa, se realizó el taller de reflexión estratégica dirigido por el consultor Juan Carlos Robledo Fernández, PhD.

El taller se desarrolló en un contexto participativo, basado en la libre expresión de los participantes, rescatando de cada uno sus valiosos aportes y experiencias en el desarrollo de sus vidas en comunidad. Los resultados que se exponen a continuación son el producto de un trabajo colaborativo, basado en la amistad y el propósito de hacer de la Fundación, cada vez más referente y líder en Colombia en aspectos vinculados con la solución de problemas sensibles de las comunidades que atiende.

### **1.2.1 LA FUNDACIÓN EN EL IMAGINARIO COLECTIVO DE LOS PARTICIPANTES**

Fuente: Taller de Reflexión Estratégica



Figura 1. Palabras asociadas con la Fundación en el imaginario de los participantes



Al preguntar a los asistentes que asociaran tres palabras que representaran a la Fundación en sus propios imaginarios, resulta la nube de palabras de la figura 1. Tal como se aprecia las palabras Emprendimiento, Oportunidad, Solidaridad, Responsabilidad, Trabajo, Educación, Compromiso; son las que más tamaño o frecuencia tienen. Esto indica que los participantes asocian a la Fundación con cada uno de estos conceptos.

Otra parte del ejercicio de revisión acerca del imaginario de los participantes asociados con lo que la fundación representa, fue el preguntarles acerca de las fortalezas que ellos perciben en la Fundación asociadas a palabras. El resultado se puede ver en la figura 2.



<p><b>En alianza con el corazón de colombianos y extranjeros, generar espacios de inclusión y oportunidades para el desarrollo integral auto sostenible, a través de procesos de formación en desarrollo humano, emprendimiento, educación para el trabajo y la gestión de apoyos económicos para la creación y fortalecimiento de unidades productivas, que permita a comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad caminar hacia el Amanecer de un mundo posible. (Fuente página web Fundación)</b></p>	<p>desarrollo humano, emprendimiento, educación para el trabajo y la práctica de valores éticos con responsabilidad social.</p>
	<p><b>Alternativa 2:</b>  <b>Somos una organización sin ánimo de lucro, nuestra misión</b> es generar espacios de inclusión y oportunidades para el desarrollo integral autosostenible, a través de procesos de formación en desarrollo humano, emprendimiento, educación para el trabajo y la gestión de apoyos económicos para la creación y fortalecimiento de unidades productivas, que permita a comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad <b>afrentar un presente con esperanza para un futuro más digno y próspero.</b></p>
	<p><b>Alternativa 3:</b>                  Somos una organización sin ánimo de lucro, nuestra misión es contribuir en la generación de un mundo mejor con particular énfasis en el Caribe Colombiano, atendiendo a la población más necesitada, vulnerable, aplicando principios de inclusión, equidad de género, bienestar, ética y respeto por la persona humana y su dignidad, a través de nuestros programas de formación para el desarrollo humano, educación para el trabajo, y la gestión de apoyos económicos para la creación y fortalecimiento de unidades productivas.</p>
	<p><b>Alternativa 4:</b>                  Somos una organización sin ánimo de lucro, nuestra misión es contribuir con el bienestar y desarrollo de las personas mas vulnerables y necesitadas de Colombia con particular énfasis en el Caribe Colombiano, a través de programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano, la gestión de recursos económicos para la creación y fortalecimiento de unidades productivas <b>con un enfoque de innovación social, aplicando principios d equidad de género, inclusión, bienestar, ética y respeto por la persona humana y su dignidad.</b></p>

**1.2.2.2. Revisión de la Visión**

VISIÓN ACTUAL	VISIÓN SUGERIDA
	<p><b>Alternativa 1:</b>  <b>En el 2030 somos una Fundación de carácter social sin ánimo de lucro,</b> líder a nivel nacional en la promoción del desarrollo humano de las comunidades más vulnerables, <b>a través de su portafolio de servicios en formación para el trabajo y desarrollo humano, aceleración y apoyo a emprendimientos productivos para la transformación del</b></p>

<p><b>En el 2030 ser una Fundación Líder a Nivel Nacional en la promoción del desarrollo humano integral y la responsabilidad ambiental; reconocida internacionalmente por sus altos estándares de calidad y modelos de excelencia en sus diferentes servicios, y fundamentada en valores y principios institucionales</b></p>	<p><b>tiempo presente para un futuro lleno de esperanza y dignidad humana.</b></p>
	<p><b>Alternativa 2:</b> En el 2030 ser la Fundación Social sin ánimo de lucro <b>más reconocida por su efectividad en la promoción del desarrollo humano y productivo de las personas y comunidades más vulnerables</b> de Colombia con especial énfasis en la Región Caribe Colombiana.</p>
	<p><b>Alternativa 3:</b> Al año 2030 <b>nos vemos como una organización que sigue contribuyendo con su liderazgo</b> al desarrollo humano y productivo de las personas y comunidades más vulnerables del país con especial énfasis en el Caribe Colombiano.</p>
	<p><b>Alternativa 4:</b> Al año 2030 nos vemos como una organización que sigue contribuyendo con <b>su liderazgo transformador</b> en la creación de oportunidades para el desarrollo humano y productivo de la población más vulnerable del país con especial énfasis en la Región Caribe Colombiana.</p>
	<p><b>Alternativa 5:</b> <b>En el 2030 ser reconocidos como una de las Fundaciones de Carácter Social sin ánimo de lucro que sigue ejerciendo liderazgo</b> en el desarrollo humano y productivo de las personas y comunidades más vulnerables del país con énfasis en la Región Caribe Colombiana.</p>
	<p><b>Alternativa 6:</b> EntreSeres, en el 2030 es reconocida <b>como una organización de carácter social profundamente comprometida con</b> el desarrollo humano y productivo de las personas y comunidades más vulnerables de Colombia, especialmente del Caribe Colombiano.</p>

### 1.2.3. REVISIÓN DE LOS PRINCIPIOS AXIOLÓGICOS DE LA FUNDACIÓN

“Todas las actuaciones de cada uno de los funcionarios de la Fundación obedecen al buen actuar, el respeto hacia la vida, la ética del cuidado mutuo, la valoración y promoción de los propósitos de la Fundación”

Al revisar los aportes de los participantes, se coincide que, en los principios hasta hoy promulgados, deben continuar por considerarlos pertinentes. Se sugiere entonces:

- a) Trabajamos para minimizar la desigualdad, la vulnerabilidad y la exclusión social.
- b) Cumplimos los valores que promulgamos y con nuestros compromisos

- c) Lo que hacemos lo realizamos con estándares de calidad y excelencia
- d) Todos somos creados a imagen y semejanza de Dios, por tanto, igualmente capaces y merecedores de las mismas oportunidades.
- e) Empoderamos a las personas y, a las comunidades para que sean partícipes de su propio desarrollo.

#### **1.2.3.1. Valores Axiológicos declarados**

- a) Equidad
- b) Honestidad
- c) Ética
- d) Sostenibilidad
- e) Responsabilidad
- f) Transparencia
- g) Espiritualidad
- h) Entusiasmo
- i) Compromiso**
- j) Respeto por la persona y su dignidad**

Se sugiere agregar los últimos dos valores que se presentan en la lista.

#### **1.2.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SUGERIDOS**

Siguiendo la estructura establecida por el modelo del Balanced Score Card o modelo BSC, a continuación, se sugieren los siguientes objetivos estratégicos para ser alcanzados en los próximos siete años:

##### **1.2.4.1. Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento**

1.2.4.1.1. Favorecer espacios para la cualificación y formación de los miembros de la Fundación frente a la proyección y retos de esta. (Este objetivo es del plan anterior)

1.2.4.1.2. Desarrollar un modelo de gestión de conocimiento que le permita aumentar el nivel de aprendizaje organizacional y desarrollo de capacidades institucionales.

1.2.4.1.3. Incentivar los procesos de creatividad, innovación organizacional y mejora continua

1.2.4.1.5. Mejorar el uso de los sistemas de información y Comunicaciones TIC para aumentar la capacidad de respuesta

##### **1.2.4.2. Perspectiva de los procesos de la fundación**

1.2.4.2.1. Implementar acciones de mejora continua en los procesos y la prestación del servicio a la comunidad (Este objetivo es del plan anterior)

1.2.4.2.2. Mejorar la estandarización de procesos y aplicar a certificaciones nacionales e internacionales necesarias para participar en proyectos del alto alcance social.

1.2.4.2.3. Diseñar e Implementar un Directorio de Cooperantes Nacionales e Internacionales con quienes la Fundación puede establecer proyectos de largo aliento y sostenibilidad.

1.2.4.2.4. Diseñar e implementar acciones de posicionamiento estratégico de la Fundación a través de las Redes Sociales y los Canales digitales, en idioma español y en Inglés.

#### **1.2.4.3. Perspectiva del Usuario y la comunidad atendida (El cliente)**

1.2.4.3.1. Fortalecer el enfoque de intervención en todos los procesos de la Fundación. (este objetivo viene del plan anterior)

1.2.4.3.2. Identificar y consolidar nuevo portafolio de servicios que apunten a la creación de valor para la comunidad y la sociedad

1.2.4.3.3 Diseñar e implementar un Sistema de Seguimiento de la población impactada en términos de su mejora, transformación y desarrollo.

1.2.4.3.4. Fortalecer las relaciones con las comunidades atendidas, las personas, y las instituciones aliadas de la fundación.

#### **1.2.4.4. Perspectiva Financiera de la Fundación**

1.2.4.4.1. Garantizar la Sostenibilidad y el control de los recursos financieros de tal forma que la operación de la Fundación pueda darse en las mejores condiciones de calidad. (Este objetivo viene del plan anterior)

1.2.4.4.2. Aumentar los recursos financieros para la Fundación con el propósito de operar con sostenibilidad y transparencia.

1.2.4.4.3. Mejorar la capacidad de gestión de proyectos de alto impacto financiero para la Fundación.

### **1.2.5. DIAGNOSTICO DEL ENTORNO**

Como parte del taller participativo, se le pidió a los participantes establecer las principales problemáticas del entorno, para ello se establecieron cuatro dimensiones a saber:

#### **1.2.5.1. Problemas Sociales Identificados**

- a) El talento de niños que sobresalen en arte, pero no consiguen apoyo para desarrollar los talentos. No hay apoyo económico, los bachilleres no tienen donde seguir estudiando.
- b) Mal manejo de basuras, manejo ambiental en las comunidades, no existen programas que promuevan en las comunidades una cultura de la sostenibilidad, el reciclaje y el buen manejo de las basuras.



- c) Drogadicción en menores, desinterés por el Territorio por parte de las autoridades, embarazos a temprana edad. Problemas de pandillas, micro tráfico.
- d) No existen alcantarillados, y si los hay, son deficientes. Existe una constante invasión del espacio público sin ningún tipo de control por parte de la Policía.
- e) Las comunidades no tienen suficientes espacios públicos para la recreación tales como parques, escenarios deportivos.
- f) El mototaxismo se percibe como una problemática social al interior de las comunidades.

#### **1.2.5.2. Problemas relacionados con Aspectos Económicos de la Comunidad**

- a) La comunidad padece los efectos del alto costo de vida reflejado por la Inflación creciente del último año hasta la fecha.
- b) En las comunidades aumenta la presencia de negocios informales, esto da como resultado de que las personas no tienen empleos formales u oportunidades de vincularse laboralmente.
- c) No existen oportunidades de empleo formal, las personas jóvenes se ven restringidas por no tener solucionado la obligación del servicio militar.
- d) Se evidencia el problema del trabajo infantil en las comunidades
- e) No hay oportunidades de empleo para las mujeres.
- f) Las familias en las comunidades están tensionadas por el sobreendeudamiento al que han llegado, lo que se suma a la informalidad y pocos ingresos familiares.

#### **1.2.5.3. Problemas relacionados con Aspectos de Educación, Capacitación y Formación**

- a) Existe una baja cobertura en Educación en todos los niveles
- b) Existe un problema de terminar los estudios de bachillerato por parte de los jóvenes, muchos están desertando, no terminan.
- c) Faltan oportunidades estructurales de educación para las comunidades.
- d) No existen programas de orientación vocacional para los jóvenes en las comunidades
- e) No existen programas que promuevan la educación cultural, los valores humanos.
- f) No existen colegios suficientes de calidad en las comunidades
- g) No existen sedes del SENA cerca a las comunidades para ofrecer sus servicios.

#### **1.2.5.4. Problemas relacionados con Aspectos de Salud en la Comunidad**

- a) Existe una mala calidad de los servicios públicos en las comunidades
- b) Baja calidad en la atención por parte de las autoridades de entidades públicas de salud
- c) Alto costo de los medicamentos,
- d) Faltan programas de educación sexual
- e) Faltan profesionales de la Salud en las comunidades. Tener hospitales o centros de salud de calidad.
- f) Existen problemas de salud por falta de manejo de las condiciones ambientales en las comunidades.
- g) Existe contaminación auditiva, contaminación ambiental, y las autoridades no están asumiendo el control de estos problemas en las comunidades.

- h) No se recibe medicina, las consultas médicas son muy demoradas y de difícil acceso.
- i) No existen programas de salud enfocados en personas con discapacidades
- j) No existen dispensarios de salud en las comunidades

### **1.2.6. LA MATRIZ FLOR (FORTALEZAS, LIMITACIONES, OPORTUNIDADES, RESTRICCIÓN) DE LAS COMUNIDADES**

#### **1.2.6.1. Fortalezas**

- a) Diversidad étnica en las comunidades
- b) Existe una cultura de participación comunitaria
- c) Existen organizaciones comunitarias
- d) Hay presencia de liderazgo juvenil
- e) Hay resiliencia por parte de las comunidades
- f) Hay compromiso por parte de las comunidades
- g) Existe espíritu emprendedor en las comunidades
- h) Hay manifestaciones de solidaridad vecinal y unión
- i) En algunas comunidades están organizados para aumentar las condiciones de seguridad pública.

#### **1.2.6.2. Oportunidades**

- a) En las comunidades existen algunos mínimos de infraestructura comunitaria que puede ser mejorada
- b) La oportunidad de ofertar programas de educación por parte de algunas organizaciones sociales.
- c) Ofertar programas de educación ambiental
- d) Ejecutar proyectos de pavimentación de calles, instalación de puestos de salud, y centros de educación.
- e) Mejorar las vías de acceso a las comunidades
- f) Ejecutar proyectos de acción comunitaria
- g) Ofertar programas especiales de idiomas especialmente ingles
- h) Mejorar la oferta de transporte público y extender el horario del servicio a las 24 horas

#### **1.2.6.3. Restricciones**

- a) Existe en las comunidades calles en muy mal estado
- b) El transporte público es insuficiente y no de la mejor calidad
- c) Existe un bajo nivel de ingresos en las comunidades
- d) No existen ofertas de empleo formal en las comunidades
- e) Existen restricciones de acceso a tramites en entidades publicas
- f) El presupuesto público no considera los problemas de la comunidad
- g) Existe restricción en el soporte de la policía de manera oportuna

#### **1.2.6.4. Limitaciones**

- a) Hay una manifiesta sensación de desesperanza aprendida
- b) Baja participación en política y decisiones políticas sobre las comunidades
- c) Transporte de calidad para las comunidades





La actualización del programa de gestión documental de la fundación, el cual está dividido por proceso y donde se controlan la vigencia de los registros.

Los líderes de proceso son los responsables de la actualización y solicitud de creación de los documentos. En total la fundación cuenta con 82 registros codificados divididos en 6 procesos.

En la actualidad todos los procesos cuentan con la codificación de los documentos y registros.

Se ha realizado inducción a todo el personal y líderes de proceso de la fundación EntreSeres.

SE mantiene la estructura del SGC de la fundación EntreSeres según el ciclo PHVA y se divide según el mapa de procesos definido por la fundación el cual se divide en 3 niveles, directivo, generación de ingresos y procesos de apoyo.

Cada proceso cuenta con sus indicadores diseñados para medir su eficacia, para el año 2021 se inicia la medición del desempeño según los indicadores diseñados.

A continuación, se relaciona el mapa de procesos de la Fundación:

Figura 5. Mapa de Procesos SGC, ciclo PHVA



Se han definido 6 procesos los cuales son coherentes con el direccionamiento estratégico de la fundación y garantizan el cumplimiento de la misión de la organización.

Cada proceso en su estructura se documenta por medio de la caracterización que evidencia el ciclo PHVA, con puntos de control, indicadores y riesgos, para medir el desempeño de cada uno.

La fundación cuenta con manual de diseño para la prestación del servicio tanto educativo como para la gestión de los proyectos.

La alta dirección está comprometida con el sistema de gestión en cuanto a su implementación y apoyo para la gestión de la fundación.

**Medición del cumplimiento del SGC:**

Según las actividades y la implementación de los requisitos se relaciona a continuación la medición del cumplimiento y la implementación del SGC según los capítulos de la NTC ISO 9001:2015:

**OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

- Realizar la planeación teniendo en cuenta los riesgos y el contexto de la organización.
- Implementar la medición de los procesos y desempeño de la organización a partir de los riesgos.
- Fortalecer la implementación de las acciones correctivas dentro de cada proceso.
- Difundir el procedimiento de quejas y reclamos, para conocer la retroalimentación de los usuarios en los diferentes servicios de la fundación.
- Implementar el proceso de evaluación de desempeño del personal de la fundación.

**1.3. Gestión Desarrollo Comunitario**

**1.3.1. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO UNIDADES PRODUCTIVAS**

**A. Proyecto: “Apoyo a jóvenes emprendedores de Pasacaballos” Fundación Bolívar Davivienda – Fundación Hernán Echavarría Olascoaga**

Durante el año 2022 se continuó con la alianza con Bolívar Davivienda y Fundación Hernán Echavarría Olascoaga FHEO, con el objetivo de impulsar el emprendimiento en jóvenes de Pasacaballos entre los 18 y 29 años de edad, mediante la formación en competencias micro empresariales, socio familiares, ofimáticas y la inyección de capital a sus negocios.

El rol de Fundación EntreSeres dentro del proyecto, fue el de acompañar y asesora las unidades productivas, Realización de acompañamientos técnicos y sociales mensuales. Las visitas de acompañamiento técnico y social se vienen realizando con el fin de verificar la aplicación de los conocimientos adquiridos y la implementación de las sugerencias realizadas para mejorar las dinámicas familiares e impulsar el cumplimiento de los objetivos propuestos en sus proyectos de vida.

En los acompañamientos técnicos se reconocen los impactos logrados a partir de la adquisición de los activos fijos y de la inyección de capital de trabajo, y se hacen recomendaciones a los microempresarios para mejorar las proyecciones de sus negocios. Acompañamientos de septiembre de 2021 a octubre de 2022:

En los acompañamientos in situ realizados mensualmente, se evidenció la apropiación y puesta en práctica de las temáticas desarrolladas en los talleres, reflejado principalmente en la selección de nuevos proveedores que ofertan productos de mejor calidad a menor precio y que les brindan asesorías sobre los precios de venta y estrategias de comercialización; la ampliación de la oferta de productos y servicios atendiendo a las necesidades y demanda de los clientes; el mejoramiento en la atención a los clientes; la visibilización de los negocios a través de publicidad en redes sociales; la capitalización



permanente del negocio teniendo un buen inventario; el control de las cuentas por cobrar y pagar, etc.

También se encontró que presentan algunas dificultades con los registros contables (ventas, gastos, inventarios, CxC y CxP) porque algunos jóvenes están terminando sus estudios superiores o realizando las prácticas profesionales y se apoyan en familiares cercanos como sus padres y hermanos para la atención de sus unidades de negocio en sus ausencias, lo cual dificulta tener con precisión los registros contables, no queriendo decir esto que no cuenten con información financiera de sus negocios.

#### **B. Proyecto: “Microcréditos para Mujeres Emprendedoras de Pasacaballo”. Fundación Bolívar Davivienda – Fundación Hernán Echavarría Olascoaga**

El Proyecto “Microcrédito para Mujeres Emprendedoras de Pasacaballo” tuvo como objetivo contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de 20 mujeres emprendedoras cabeza de hogar, mediante la formación en competencias para la buena administración de sus negocios, el mejoramiento de la dinámica familiar y un entorno saludable, así como a través de la inyección de capital a sus emprendimientos, fue implementado en asocio con las fundaciones Bolívar Davivienda y Hernán Echavarría Olascoaga.

Durante el año 2022 Fundación EntreSeres desarrollo el componente de asesoría y acompañamiento empresarial. Las cuales inician en el mes de septiembre de 2021, se hicieron las visitas in situ para verificar la pertinencia de los planes de negocios y los proyectos de vida familiares, con el propósito de asesorar, orientar y definir los planes y proyectos finales, de acuerdo con el intercambio de saberes entre los asesores y las mujeres participantes.

Realización de acompañamientos técnicos y sociales mensuales.

Considerando los impactos negativos de la pandemia en las microempresas y las afectaciones psicosociales que dejó en las mujeres emprendedoras, por la incertidumbre de qué hacer y cómo reinventarse, por las pocas garantías brindadas para poder sostener sus negocios y por el nulo conocimiento que tenían sobre la comercialización de los productos a través del uso de las redes sociales y plataformas digitales, etc., las asesorías desde los componentes microempresarial y sociofamiliar estuvieron enfocadas principalmente en fortalecer temas relacionados con el SER y el SER EMPRENDEDOR, con el fin de que las mujeres recuperaran la confianza en sus ideas de negocios, tomaran impulso para fortalecer sus habilidades y conjuntamente con sus familias, logaran más allá de sostener los negocios, llegar a un equilibrio en las ventas y en las dinámicas familiares.

Durante los acompañamientos realizados a las participantes, se trataron diversos temas orientados al fortalecimiento de los negocios y al suministro de herramientas administrativas, contables y comerciales, enmarcados en conceptos tales como, identificación de ciclos de ventas, apertura de nuevos nichos de mercado, recuperación de cartera, y estrategias de comercialización y promoción.

Todo lo anterior, ha permitido evidenciar un aumento en el ritmo operacional de cada una de las unidades productivas y ejecutar acciones tendientes a potencializar y hacer más efectivo y eficiente, el trabajo realizado por cada una de las microempresarias.

Llevando a las emprendedoras a que piensen en sus negocios en función de las oportunidades de mejora y de los riesgos identificados, considerando posibles amenazas desde los ámbitos socioeconómico, político, cultural, ambiental, de salud pública, etc.

Lo anterior ha permitido que piensen en cómo reinventar sus negocios, cumplir con el ritmo del mercado y atender las necesidades y expectativas de los clientes.

Se ha podido evidenciar la apropiación y puesta en práctica de las temáticas desarrolladas en los talleres, reflejado principalmente en la selección de nuevos proveedores, que les garantizan el servicio en la puerta de sus negocios, en la atención a los clientes garantizándoles diferentes canales de pago, en la visibilización de los negocios a través de publicidad, en la capitalización permanente de los negocios y en el reconocimiento de las tendencias.

Sin embargo, también hemos evidenciado dificultades en las participantes en lo relativo al registro contable y al control de inventarios, principalmente entre quienes tienen negocios como variedades.

De otro lado, las microempresarias han tenido un excelente hábito de pago, lo que evidencia compromiso y responsabilidad de su parte.

### **C. Proyecto EVALUACION DE RESULTADO DEL COMPONENTE DE RESILIENCIA AMBIENTAL IMPLEMENTADO EN EL DISTRITO DE CARTAGENA DE INDIAS**

Durante el año 2022, se realizó la segunda fase del proyecto “Generando oportunidades de desarrollo social, económico y de resiliencia ambiental en el Distrito de Cartagena de Indias” tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de la población víctima de desplazamiento y vulnerable en comunidades receptoras de la ciudad de Cartagena, mediante la implementación de alternativas económicas que incorporen estrategias limpias de producción empresarial y conocimientos para la prevención y reducción de escenarios de riesgo de desastres; mejorando las capacidades sociales, empresariales y de resiliencia ambiental de los participantes, bajo enfoque diferencial; promoviendo su acceso a redes, mercados locales y articulación con servicios ofrecidos por entidades del sector público y privado, que generen complementariedad y amplíen así el impacto social del proyecto.”

Esta segunda evaluación de resultados del proyecto, evaluó los resultados del proceso de intervención de resiliencia ambiental y gestión del riesgo con los empresarios de la ruta Liderando mi Empresa 2017 – 2018 del Barrio Boston en la ciudad de Cartagena en el marco de la intervención del programa ANDA.

La cuál tuvo un periodo de ejecución de dos meses, tiempo en el cual se realizaron las siguientes actividades:

### **1. Visita de inspección visual por áreas críticas del barrio Boston**

Entre los días del 02 al 13 de mayo de 2022, se realizaron visitas de inspección visual e identificación de áreas ambientalmente degradadas en el barrio Boston sector pueblito y sector san Martin, con el fin de obtener una impresión más clara del estado actual y el volumen de residuos sólidos que se encontraban en cada una de estas áreas identificadas, para posteriormente realizar jornadas de limpieza y sensibilización con la participación activa de la comunidad

Esta actividad estuvo acompañada por los profesionales vinculados a este proyecto, personal del EPA – Cartagena y Líderes comunitarios de ambos sectores.

En esta visita se pudo observar y recoger por parte de la comunidad en general aspectos como:

- Manifiestan la necesidad de continuar llevando procesos de educación y sensibilización ambiental en su barrio, siendo este una comunidad con múltiples problemáticas sociales en la que la mala convivencia en estos sectores juega un papel fundamental para el desarrollo ambiental y sostenible de las misma.
- Se identificaron dos áreas en condiciones ambientales críticas (Canal San Martin y Canal Barcelona) para ser intervenidos con jornadas de limpieza.
- Se incentivó la participación de la comunidad para vincularse en las jornadas de limpieza programadas en su comunidad.




La visita se dio con total normalidad, el acompañamiento por parte de los líderes comunales fue de suprema importancia para garantizar la seguridad en el territorio, las personas fueron muy receptivas y participativas para hacer sus aportes frente a cómo ven las condiciones ambientales actuales de su comunidad y además planteaban posibles soluciones a las mismas.

En la imagen N° 1 se observa como se encontraban los canales de los sectores San Martín y Pueblito al inicio de la intervención, estado crítico.

En las imágenes se evidencia la presencia de residuos sólidos que lo taponan y sus aguas tienen un característico color verde producto de la contaminación de la zona, así como los malos olores.

Así mismo se puede apreciar en las imágenes de ambos canales como han ido mejorando sus condiciones ambientales, con las limpiezas que se han realizado a los mismo durante los últimos meses.

Imagen N° 1. Estado de los canales antes y después de la intervención

	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotografía; Canal San Martin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotografía; Canal San Martin</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fecha: Octubre 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fecha: Mayo -2022</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ciudad: Cartagena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ciudad: Cartagena</li> </ul>
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotografía de Canal Barcelona - Pueblito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotografía de Canal Barcelona - Pueblito</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fecha: Octubre 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fecha: Mayo -2022</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ciudad: Cartagena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ciudad: Cartagena</li> </ul>

## 2. Articulación Institucional

Para garantizar la sostenibilidad de la intervención y recuperación integral de las condiciones ambientales del Barrio Boston es necesaria la articulación y participación de las diferentes entidades del distrito para que desde sus competencias realicen los aportes correspondientes para sacar el proyecto adelante. En este sentido en el mes de mayo de

2022 se llevaron a cabo reuniones entre las diferentes entidades del distrito; Establecimiento Publico Ambiental EPA Cartagena, Unidades Municipales de Asistencia Técnica UMATA, Fundación Amanecer y Juntas de Acción Comunal JAC, para coordinar las actividades que son necesarias para recuperar las condiciones ambientales del barrio Boston.

Llevada a cabo reunión con estas entidades se planteó desarrollar en la comunidad del barrio Boston, una caracterización de la población interesada en vincularse a la estrategia de patios productivos u huertas casera que desarrolla la UMATA en áreas urbanas, como una forma de incidir en la seguridad alimentaria de ciertas comunidades en condiciones de vulnerabilidad económica, además de generar vínculos más cercanos con la naturaleza y el ambiente.

Y de igual manera con el Establecimiento Publico Ambiental desde su proyecto de intervención adaptación al cambio climático y recuperación de áreas ambientalmente degradadas consolidaron la alianza para llevar a cabo la propuesta de patios productivos y jornadas de limpieza y sensibilización ambiental para estos dos sectores (San Martin y Pueblito).

## **DIFICULTADES**

Lograr la asistencia y participación de otras entidades convocadas a la reunión para establecer alianzas que permitan mitigar problemáticas de impacto ambiental y económico en el barrio

Ponerse de acuerdo para establecer fecha, para llevar a cabo jornada interinstitucional comunitaria de limpieza y sensibilización en el barrio Boston.

Esta actividad estuvo acompañada por los funcionarios de la UMATA, personal del EPA – Cartagena secretaria de participación, Líderes comunitarios y dirección de Fundación EntreSeres en el marco de este proyecto en ejecución.



Imagen N° 2. Articulación Interinstitucional

	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Actividad: Reunión con UMATA, EPA Cartagena y Líderes comunales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Actividad: Reunión con UMATA, EPA Cartagena y Líderes comunales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fecha: Mayo -2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fecha: Mayo -2022</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ciudad: Cartagena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ciudad: Cartagena</li> </ul>

### 3. Jornada de limpieza y recuperación de espacio ambientalmente degradado en barrio Boston sector San Martín.

Se realizó una jornada de limpieza y recuperación en un área de recreación del sector San Martín, barrio Boston, que se encontraba en abandono por parte de la comunidad, invadido de maleza y monte, además de tener alta concentración de residuos sólidos, ya que estaba siendo utilizado como punto de concentración de basura y espacio para consumir drogas alucinógenas.

La actividad se desarrolló los días 12 y 13 de mayo de 2022 en el marco de la intervención con este proyecto, articulados con la Junta de Acción Comunal, la empresa de aseo PACARIBE y EPA Cartagena, bajo el lema me comprometo con un mejor ambiente para mi comunidad.

La actividad contó con la participación aproximada de 20 habitantes del sector, operarios de PACARIBE, EPA Cartagena con profesionales de la Fundación Amanecer.

Esta jornada se desarrolló en dos días desde las 7:00 am a 1:00 del mediodía, el primer día se realizó poda de césped y maleza por parte de los habitantes de la comunidad y el segundo día limpieza, readecuación de instalación de llantas



pintadas para cerramiento y decoración, como estrategia de recuperación y apropiación del espacio

### RESULTADO

- Participación activa por parte de la comunidad en la jornada de recuperación de área ambiental mete degradada
- Se logró sensibilizar puerta a puerta a la comunidad frente a la importancia del buen manejo de los residuos solidos
- Incidir en la construcción de una mejor cultura ambiental
- Recolectar 3 toneladas de basura
- Recuperar un espacio para mayor recreación en el sector

### DIFICULTAD

- Por parte de algunas personas de la comunidad que estaban haciendo mal uso del espacio, se presentó resistencia y algunas amenazas que dieron origen a una tensión por inseguridad en el territorio, por lo que se debió desarrollar la jornada que estaba programada para un día, desarrollarse en dos días.

Esta actividad estuvo acompañada por operarios de la empresa de aseo PACARIBE, EPA Cartagena, miembros de la comunidad y profesionales de Fundación Amanecer en el marco de este proyecto en ejecución.

Evidencias Fotográficas de Jornada de recuperación de área ambientalmente degradada en barrio Boston sector san Martin.

Imagen N° 3. Jornadas de limpieza y recuperación de zonas



	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Actividad: Jornada de limpieza y recuperación de área - barrio Boston sector san Martin</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fecha Mayo -2022</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ciudad: Cartagena</li> </ul>	

#### 4. Análisis de la información recolectada

De acuerdo a la metodología y esquema contemplado para la elaboración del informe final de resultados, se procedió a realizar análisis de cada una de los indicadores de acuerdo a la información recolectada: satisfacción de los participantes con el proyecto, conocimientos sobre cambio climático y gestión del riesgo, aplicación de buenas prácticas ambientales e impacto del proyecto.

Para el logro de esta actividad se realizó lo siguiente:

- ✓ Lectura detallada de la información sistematizada
- ✓ Análisis cuantitativo y cualitativo de la información.
- ✓ Comparación de los resultados de la primera y segunda evaluación.
- ✓ Descripción de los resultados encontrados.
- ✓ Elaboración de informe final de resultados.

Dentro de las lecciones aprendidas en la implementación del proyecto tenemos:

- Para que estos procesos de participación comunitaria sean exitosos está claro que se debe generar en los participantes; mucha voluntad, deseo y llevarlo a la práctica, acompañándolos por muy buen tiempo. Porque si bien es cierto una conducta que se realiza una vez, la olvidamos rápidamente, Una conducta que hacemos de vez

en cuando, vamos a mejorarla muy lentamente, pero una conducta que la repetimos una y otra vez, se vuelve un hábito y la podemos perfeccionar hasta lograr ser muy buenos en lo que hacemos.

- Así mismo seguir fortaleciendo el tema de los valores personales, familiares y comunitarios juega un papel fundamental. Ya que estos forman conductas que hacen que una comunidad o una familia viva en ciertas condiciones

Como retos le quedan a la Fundación y a los habitantes del barrio:

- Construir y mantener una nueva cultura ambiental en la comunidad de Boston.
- Comunicar a diferentes actores del territorio, del orden público y privado el impacto generado en el barrio Boston por la intervención realizada en el año 2017-2018 por el programa ANDA

#### **D. Proyecto: CRECIENDO CON CARTAGENA. En alianza con el Programa de Emergencia Social Pedro Romero PES de la Alcaldía Distrital de Cartagena.**

El Proyecto Creciendo con Cartagena tuvo como objetivo “Brindar formación pertinente bajo la modalidad de competencias laborales a 150 personas en situación de pobreza y vulnerabilidad de la ciudad de Cartagena; que les permita la construcción de su proyecto de vida y el desarrollo de destrezas y habilidades que garanticen su inserción al mercado laboral”.

##### **1. Formación en Competencias Laborales**

El día 23 de septiembre se dio inicio al proceso de formación en competencias laborales, logrando que 163 jóvenes hayan fortalecido sus habilidades en las áreas de mesa y bar, auxiliar logístico y bodega, auxiliar de cocina, servicio al cliente y auxiliar de habitaciones.

###### **○ Auxiliar de Mesa y Bar**

En la formación de mesa y bar, 40 jóvenes fortalecieron las competencias en proveer alimentos y bebidas para lograr la satisfacción del usuario y realizar procesos básicos para la prestación del servicio de mesa y bar, teniendo en cuenta los requerimientos realizados por las empresas del sector, desarrollando los temas de:

- 1. COMPETENCIA:** Proveer alimentos y bebidas para lograr la satisfacción del usuario

##### **CONTENIDOS:**

- Servicio: definición, tipos - ingles, americano, buffet- técnicas e implementación.
- Insumos: definiciones, tipos, características, usos y cuidados
- Manuales protocolos y reglamentos: Normas de higiene y seguridad
- Comunicación: concepto, técnicas y aplicación.
- Gramática gastronómica: concepto, tipos, técnicas, servicios, aplicaciones

- Manuales y Protocolos de servicio de alimentos y bebidas: conceptos, tipos, técnicas, metodologías y aplicación
- Sistemas de cobro: políticas, procedimientos, técnicas, restricciones.

2. **COMPETENCIA:** Realizar procesos básicos para la prestación del servicio de mesa y bar.

**CONTENIDOS:**

- Normas de higiene y aseo
- Interpretación de procedimientos de la empresa
- Técnicas de comunicación
- Manejo de reportes
- Técnicas de almacenamiento de productos y elementos
- Normas de seguridad de la empresa

○ Auxiliar Logística

Competencia que se impartió a 42 jóvenes en el periodo comprendido entre el 4 y el 17 de noviembre de 2022, donde se manejó como eje temático la planeación de la distribución física, con el objetivo que los jóvenes identificaran los elementos que componen la Cadena de Suministro (Cadena Logística), desde la selección de proveedores hasta la llegada del producto y/o servicio al cliente final, dado que la logística se ha convertido en el tema de importancia para las organizaciones, de esta área depende el incrementar la competitividad de las empresas y lograr la satisfacción total del cliente adaptándose a los cambios que exigen los mercados a través de los procesos de internacionalización.

Los temas desarrollados fueron:

- Almacenamiento
- Diseño de redes de transporte nacional e internacional
- Diseño óptimo de la cadena de suministro
- Diseño de estrategias logísticas directas e inversas
- 3PL, Servicio de tercerización
- 4PL, Servicio de tercerización.

Conocimientos que les permiten tomar decisiones que ayuden al crecimiento económico de las organizaciones a través de la competitividad e innovación de los distintos mercados.

Logrando capacitar y certificar como auxiliares en procesos logísticos a un grupo de 40 personas, quienes muestran interés en seguir capacitándose para crecer en conocimientos y de alguna manera tener más oportunidades de ingresar al mundo laboral, sin dejar de lado la posibilidad de emprender sus propios proyectos productivos.

1.1. Formación en Auxiliar de Cocina

Se desarrolló la competencia: Preparar alimentos de acuerdo con la orden de producción y procedimiento técnico.

Los temas desarrollados fueron:

- Evolución de la cocina, características y chefs representativos
- Servicios de alimentos
- Equipo o brigada de trabajo de cocina y sus características

- Utensilios y equipos de cocina
- Mise en place
- Métodos de cocción
- Terminología o vocabulario técnico de cocina
- Carnicería y aplicaciones (Practica taller de cocina)
- Salsa frías y calientes (Practica taller de cocina)
- Cocina fría (Practica taller de cocina)

El desarrollo de la competencia fue evaluado a través de:

- DESEMPEÑO: Observación directa al desempeño y producto (TALLER Y SIMULACIONES)
- CONOCIMIENTO: Proyectos de aula, exploración de conocimientos previos, tareas y consultas. (ACTIVIDADES DE LA GUIA)
- PRODUCTO: Lista de chequeo del producto terminado (TALLER DE COCINA)

El curso permitió que 11 participantes se certificaran con la formación complementaria en auxiliar de cocina.



### 1.2. Formación en Servicio al Cliente:

Se desarrolló la competencia: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Dentro de las temáticas desarrolladas se encuentran:

- Concepto y definición de Cliente
- Tipos de Clientes
- Servicio al Cliente
- Estándar de servicio
- Guía para mejorar el servicio de atención al cliente de tu empresa
- Principios de Atención al Cliente
- Crear buenas relaciones en el trabajo
- Como tratar a clientes difíciles y disgustados
- Efectiva atención al cliente de forma presencial y no presencial
- Trabajo en equipo



- Protocolo y Etiqueta de Atención al cliente
- Etiqueta en la atención al cliente

### EVALUACIÓN

- **DESEMPEÑO:** Se realizaron dinámicas de motivación para mejorar la habilidad y aumentar la productividad en el servicio al cliente; juegos en pareja para representar el papel del cliente; evaluaciones de atención y servicio al cliente como aplicación de los conocimientos adquiridos en la competencia de atención y servicio al cliente.
- **CONOCIMIENTO:** Proyectos de aula, exploración de conocimientos previos, tareas y consultas. (ACTIVIDADES DE LA GUIA, EJERCICIOS, JUEGOS Y DINÁMICAS DE SERVICIO AL CLIENTE).

### LOGROS

- Los participantes analizaron y desarrollaron la actitud que debe predominar para el logro de una atención de calidad, así como los beneficios que ello brinda.
- Identificaron los factores que inciden en la atención profesional de clientes y las técnicas para un manejo eficaz del tratamiento de quejas y reclamos.
- Análisis de los distintos tipos de clientes y técnicas de comunicación para desarrollar las competencias inherentes al servicio al cliente.

Esta formación fue impartida a 39 participantes, quienes complementaron sus competencias laborales, y lograron vincularse entre otras labores como meseros, servicios generales, vigilantes.



Cabe resaltar que estas cinco competencias técnicas estuvieron acompañadas por las áreas transversales de:

- **Aprestamiento Laboral:** que tuvo como objetivo preparar a los participantes para el mundo laboral, con elementos fundamentales de elaboración de hojas de vida, presentación personal para entrevistas, pruebas psicotécnicas y sostenibilidad laboral. De este proceso se obtienen las hojas de vida. Además, facilita el seguimiento a los participantes cuando ingresen al mercado laboral.
- **Inglés Técnico:** tiene como objetivo brindar los conocimientos y competencias técnicas requeridas para el buen desempeño de sus actividades laborales.



- Salud Ocupacional: fomento de prácticas seguras y saludables en los ambientes de trabajo. además, dentro del proceso de formación técnica se impartirán las normas de seguridad que deben tener en cuenta en el lugar de trabajo.
- Tecnología de la Información: busca que los participantes apliquen herramientas ofimáticas, redes sociales y colaborativas de acuerdo con el proyecto a desarrollar y manejo de bases de datos, combinados con herramientas ofimáticas de acuerdo con las necesidades del puesto de trabajo

Producto:

- 163 jóvenes certificados en competencias laborales

## 2. GESTIÓN VINCULACIÓN LABORAL

Durante la ejecución del proyecto se realizó el proceso de gestión de vinculación con empresas de la ciudad buscando vincular el mayor número de participantes al mercado laboral:

### 2.1. VINCULACIÓN LABORAL

Durante la ejecución se lograron vincular 97 participantes al mercado laboral, lo que equivale al 64% de la población formada en competencias laborales.

Por área de formación, las vinculaciones laborales se encuentran así:

ITEM	Nombre y apellido	EMPRESA	Aux Logístico	Aux Habitaciones	Mes a y Bar	Servicio al Cliente	Aux Cocina
1	DILSON VANEGAS PADILLA	Constructora De La Barrera	1				
2	ELVIS ARROYO TERAN		1				
3	ALEJANDRO TORRES GOMEZ		1				
4	BERNARDO JOSE PEREZ QUINTANA		1				
5	JONNY ENRIQUE COTE ALCENDRA		1				
6	LUIS RUIZ PAJARO		1				
7	TOMAS DAVID PRIMERA BELLO		1				
8	GILBERTO VARGAZ SAHAVEDRA		1				
9	ABRAHAM JOEL JALAFF RAMOS						1
10	FABIO CASTRO SILVA						1
11	ROY DAVIS MORALES BERRIO						1
12	MARLON JOSE HERNANDEZ ZABALETA						1
13	DILAN ANDRES MORALES BERRIO						1
14	HILARIO JOSE BLANCO GOMEZ						1
15	JUAN CARLOS PRENS ZAMBRANO	GIGANTE DE LA MODA	1				
16	KENI YOHANA VALOYES RIOS		1				
17	MARTHA LUZ ROMERO PACHECO		1				
18	SANDRA PATRICIA CASTILLO GAZABON		1				
19	YOLEIDA ZUÑIGA GOMEZ		1				

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CODIGO: GDR07 V: 00.03.20 Página 34 de 53



20	CAMILO ANDRES CARABALLO LOPEZ	INVERSIONES AVANTES				1	
21	EDUIN EDINSON CORCHO MORALES					1	
22	JAIME ANDRÉS NAVARRO					1	
23	MANUEL ALBERTO BENITES SANTANA					1	
24	RAFAEL AUGUSTO PESTANA PADILLA	SERVISUMA	1				
25	ALEJANDRO RUIZ CASTRO					1	
26	JAVIER ENRIQUE CASTILLO ARZUZA					1	
27	JUANES STEVENS MURILLO ZUÑIGA	Comercializa dora la Elite	1				
28	JORGE ELIECER PERTUZ MARTINEZ		1				
29	LUIS FERNANDO MULETT ARRIETA					1	
30	YUSELY MARÍA VEGAS		1				
31	ARIEL ENRIQUE PEREZ CAÑATE	Gestcol					1
32	GLENDA MARÍA FLOREZ CONTRERAS	Restaurante Street Food Dr			1		
33	MEIRIS JOHANNA ORTIZ ROMERO						1
34	KEYSA MELENDEZ BONILLA	EURO STYLE SAS	1				
35	JUAN CARLOS NUÑEZ MERCADO		1				
36	GRACIELA CASTELLANO GUERRERO		1				
37	MARIA ELENA AGUDELO ROJAS	Consortio Tabarca	1				
38	GLEDIS DEL CARMEN CARDONA CARABALLO	Vincular SAS					1
39	YHOVANYS ANDRES SANCHEZ MORENO	DIFEI	1				
40	PEDRO LUIS BERRIO OBESO	Carnicería Anita					1
41	CATALINA MUÑOZ HURTADO	Restaurante El Totumazo de Mayeya					1
42	ELIZABETH MARIA MIRANDA HOYOS	Temporales del Caribe		1			
43	ERICK ANTONIO GARCIA MONTILLA	Dulces y Delicias del Portal					1
44	MUÑOZ ARIZA JESUS ENRIQUE	SEGURIDAD HEROICA				1	
45	NAVARRO RIOS CARLOS ALFREDO					1	
46	ALVAREZ HERNANDEZ VICENTE ANTONIO					1	
47	ERIKA PEREIRA PELUFFO	Restaurante il Fornaio				1	
48	JAMIR JAIR VARGAS BRU					1	
49	LUZ DARIS LEONES CARO					1	
50	KATHERINES PAOLA FAJARDO LAMADRID					1	
51	MARÍA CLAUDIA FERIA MENDOZA					1	
52	DAYLIN DAYANA CONTRERAS ANAYA					1	
53	BERTHA MARIA GOMEZ HERRERA	Hotel Butique June		1			
54	Marcela Patricia Vega Julio			1			

# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CODIGO: GDR07 V: 00.03.20 Página 35 de 53



55	LISNEY CAROLINA MIRANDA FLOREZ			1			
56	HEYLEN DAYANA PUELLO GOMEZ	GESTCOL			1		
57	KAROLAY NARVAEZ PAYARES				1		
58	ANGELA PATRICIA MORON FLOREZ				1		
59	YOHANA PATRICIA LAMADRID HERNANDEZ				1		
60	MARIA ALEJANDRA HERRERA TORRES		Restaurante El Totumazo de Mayeya				1
61	MARIA ALEJANDRA GUTIERREZ VALDEZ	Distribolivar Jr SAS			1		
62	YOINER ANTONIO GARCEZ OCHOA					1	
63	DIEGO MIGUEL ALVAREZ PEREZ					1	
64	FIDEL ESTREMOS CABADIA					1	
65	ALAN JOSE ALFARO MENDOZA	Ferretería el Pintor				1	
66	ROSA ELVIRA DIAZ ACEVEDO	Hotel Boutique La casa de las PaLmas		1			
67	LEIDIS MARIA PALENCIA PUELLO					1	
68	LILEYA PATRICIA GUERRERO AYALA	EURO STYLE SAS		1			
69	CINDY PAOLA LEOTTAU AGRESOTT	SERVISUMA				1	
70	TIBISAIS ESTHER LARA JULIO					1	
71	BELKY YOLEIDIS MARTÍNEZ OVIEDO					1	
72	JOCELIN PAYARES ARIZA					1	
73	ULDIS ESTHELA LOZANO SALCEDO					1	
74	LUZ MERY MARTINEZ CABARCAS					1	
75	YENIFER GUERRERO PERIÑAN					1	
76	DORISVEL MELENDEZ JULIO					1	
77	ROXANY DEL CARMEN MATA DE LA CRUZ					1	
78	MAILING JOHANA SANTOYA MARTÍNEZ					1	
79	ARLEYDIS CORTECERO TAPIAS				1		
80	BETTY SANDRID MARRUGO ACOSTA				1		
81	DARIELYS ESTHER CUELLO MARTINEZ					1	
82	ELIANIS PAOLA FERNANDEZ ALVAREZ			1			
83	ESTEFANNY PAOLA GUTIERREZ ALFARO				1		
84	EZEQUIEL JIMENEZ OSORIO					1	
85	KARELIS MARÍA MORALES BOLIVAR			1			
86	MARIA CAROLINA MARQUEZ MARTINEZ					1	
87	MARY LUZ BERRIO BLANCO				1		
88	MILEIDYS MARGARITA GONZALEZ CASTRO					1	
89	RAMONA HERNANDEZ GUZMAN				1		
90	SOBEIDA DE JESUS GOMEZ ALVAREZ					1	
91	WILMARY PAOLA BRU GOMEZ				1		
92	JESUS JULIO LOGAN						1

93	DESSIRE PEREZ CABRERA					1	
94	DUBLAN PADILLA CERVANTES	Carnicería Anita					1
95	ELIANIS SOSA OLIVO	Restaurante Mar Adento Pasacaballos					1
96	LUZ DARIS CAUSIL SOTELO						1
97	MARIA DEL CARMEN HERRERA MORALES						1
	<b>TOTAL</b>		<b>24</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>39</b>	<b>11</b>

Producto:

- 97 contratos de trabajo.

## 2.2. Asesoría y acompañamiento al Plan de Vinculación laboral

Durante toda la ejecución del proyecto (septiembre-diciembre) se realizaron visitas de acompañamiento y seguimiento a las empresas y al plan de vinculación de los participantes, así:

**2.2.1. CONSTRUCTORA DE LA BARRERA**, durante el proceso y de acuerdo a las fechas de contratación se realizaron visitas de acompañamiento al proceso de vinculación así:

**Primera Visita:** la primera visita realizada en el mes de octubre donde se pudo realizar seguimiento a los participantes Dilson Vanegas, Elvis Terán, y Luis Pájaro, quienes se encuentran satisfechos con el trabajo y de parte del empleador el señor Samir De la Barrera, considera que es un gran proyecto que no solo beneficia a la población, sino que al sector empresarial le apoya en su proceso de reactivación.

**Segunda visita, realizada en el mes de noviembre**, se encuentro que a finales de octubre y principios de noviembre la empresa no contó con insumos como el acero, lo que se refleja en los días trabajados del personal vinculado en especial el 25 de octubre, donde los participante Alejandro Gómez y Bernardo Pérez no trabajaron en el mes de octubre, Gilberto Saavedra sólo un día, Tomás David Prierá dos días y Jhonny Coe cinco días. Los tres participantes vinculados el 1 de octubre si trabajaron durante el mes completo.

**Tercera Visita** a los participantes que ingresaron el primero de octubre, quienes hasta el momento de la tercera visita y dado su desempeño seguirían vinculados con la empresa por el tiempo que resta para la terminación de la obra.

- DILSON VANEGAS PADILLA
- ELVIS ARROYO TERAN

### Segunda y Tercera Visita,

- ALEJANDRO TORRES GOMEZ
- BERNARDO JOSE PEREZ QUINTANA
- JONNY ENRIQUE COTE ALCENDRA

- LUIS RUIZ PAJARO
- TOMAS DAVID PRIMERA BELLO
- GILBERTO VARGAZ SAHAVEDRA

**Primera y Segunda visita:** para los participantes que ingresaron en el mes de noviembre, durante el mes de diciembre se les realizó la primera visita y la segunda visita a:

- ABRAHAM JOEL JALAFF RAMOS
- FABIO CASTRO SILVA
- ROY DAVIS MORALES BERRIO
- MARLON JOSE HERNANDEZ ZABALETA
- DILAN ANDRES MORALES BERRIO
- HILARIO JOSE BLANCO GOMEZ

**2.2.2. COMERCIALIZADORA LA ELITE:** se realizaron tres visitas, la primera visita en el mes de octubre donde se realizó seguimiento a los 3 jóvenes vinculados en el mes de septiembre, pero dos jóvenes se retiraron del proyecto por no ser SISBEN A, quedando solo en el proyecto el joven Luis Fernando Mulett. En el mes de octubre ingresaron tres nuevos jóvenes. En la segunda visita realizada en el mes de noviembre se realizó el seguimiento al plan de trabajo a los cuatro jóvenes vinculados y a la empresa, quienes manifestaron estar satisfechos. e realizó la tercera visita de seguimiento a los cuatro participantes vinculados, quienes continuaran vinculados a la empresa dado su excelente desempeño, mostrando satisfacción por el trabajo realizado y por la empresa que los acogió. El empresario también manifestó estar satisfecho con el compromiso y dedicación de los jóvenes con las funciones asignadas.

**La tercera** visita de seguimiento se realizó en el mes de diciembre a los cuatro participantes vinculados, quienes continuaran vinculados a la empresa dado su excelente desempeño, mostrando satisfacción por el trabajo realizado y por la empresa que los acogió. El empresario también manifestó estar satisfecho con el compromiso y dedicación de los jóvenes con las funciones asignadas.

- JUANES STEVENS MURILLO ZUÑIGA
- JORGE ELIECER PERTUZ MARTINEZ
- LUIS FERNANDO MULETT ARRIETA
- YUSELY MARÍA VEGAS

**2.3. ALMACÉN GIGANTE DE LA MODA:** se realizaron tres visitas, la primera visita en el mes de octubre donde se encontraron los cinco participantes vinculados en sus actividades laborales, mostrando gran satisfacción, por la modalidad de contratación, ya que algunos nunca habían trabajado de forma formal. La segunda visita se realizó en el mes de noviembre, en la cual pudimos conversar con la persona encargada indicándonos buen comportamiento de las personas vinculadas al proyecto, de igual manera pudimos conversar y realizar seguimiento al proyecto de vida de 5 personas actualmente contratadas por esta empresa, mostrando

avances significativos en 4 proyectos de vida, uno se está ajustando pues quedó en embarazo su pareja.

se realizó la **tercera visita** a los cinco participantes vinculados, encontrándose muy ocupados por estar en plena temporada de ventas de fin de año, pero satisfechos con su trabajo.

- JUAN CARLOS PRENS ZAMBRANO
- KENI YOHANA VALOYES RIOS
- MARTHA LUZ ROMERO PACHECO
- SANDRA PATRICIA CASTILLO GAZABON
- YOLEIDA ZUÑIGA GOMEZ

**2.4. EURO STYLE SAS:** la primera visita se realizó en el mes de octubre donde se pudo constatar la contratación de 3 participantes, de los cuales la joven María Elena Agudelo, renunció a los quince días de estar contratada, lo que generó desconfianza de la empresa al Proyecto. La segunda visita se realizó en el mes de noviembre, donde se logró vincular una nueva participante para suplir la vacante dejada por María Elena, encontrando los 3 participantes trabajando y la empresa satisfecha con el trabajo realizado.

se realizó la **tercera visita** a los tres participantes vinculados, de ellos, dos continuarán laborando, dado su buen desempeño y la joven Keysa Melendez presentó renuncia por motivos personales, completando sus tres meses de vinculación.

- KEYSA MELENDEZ BONILLA
- JUAN CARLOS NUÑEZ MERCADO
- GRACIELA CASTELLANO GUERRERO

Además, se realizó la primera visita a la joven LILEYA PATRICIA GUERRERO AYALA, quien fue vinculada en el mes de diciembre.

**2.5. SERVISUMA:** se han realizado tres visitas de seguimiento a la vinculación laboral y proyecto de vida de los tres participantes vinculados en el mes de noviembre, cabe anotar que cada uno de ellos, realiza sus funciones en sitios diferentes, Edificio Plaza Caribe y Edificio Punta Caribe, realizando seguimiento al empresario, directamente a la gerente de la empresa señora Viviana Novoa Vasquez.

Quienes se encuentran satisfechos en sus puestos de trabajo, ya que realizan turnos nocturnos, tienen tres días de descanso, lo que les permite tener un ingreso superior y disfrutar días con la familia.

- RAFAEL AUGUSTO PESTANA PADILLA
- ALEJANDRO RUIZ CASTRO



- JAVIER ENRIQUE CASTILLO ARZUZA

A los 25 jóvenes contratados el día 26 de diciembre se le realizó acompañamiento a la entrevista de trabajo, presentándose 46 jóvenes y contratándose el 54% de ellos.

- CINDY PAOLA LEOTTAU AGRESOTT
- TIBISAIS ESTHER LARA JULIO
- BELKY YOLEIDIS MARTÍNEZ OVIEDO
- JOCELIN PAYARES ARIZA
- ULDIS ESTHELA LOZANO SALCEDO
- LUZ MERY MARTINEZ CABARCAS
- YENIFER GUERRERO PERIÑAN
- DORISVEL MELENDEZ JULIO
- ROXANY DEL CARMEN MATA DE LA CRUZ
- MAILING JOHANA SANTOYA MARTÍNEZ
- ARLEYDIS CORTECERO TAPIAS
- BETTY SANDRID MARRUGO ACOSTA
- DARIELYS ESTHER CUELLO MARTINEZ
- ELIANIS PAOLA FERNANDEZ ALVAREZ
- ESTEFANNY PAOLA GUTIERREZ ALFARO
- EZEQUIEL JIMENEZ OSORIO
- KARELIS MARÍA MORALES BOLIVAR
- MARIA CAROLINA MARQUEZ MARTINEZ
- MARY LUZ BERRIO BLANCO
- MILEIDYS MARGARITA GONZALEZ CASTRO
- RAMONA HERNANDEZ GUZMAN
- SOBEIDA DE JESUS GOMEZ ALVAREZ
- WILMARY PAOLA BRU GOMEZ
- JESUS JULIO LOGAN
- DESSIRE PEREZ CABRERA

**2.5.1. RESTAURANTE EL TOTUMAZO DE MAYEYA:** en el mes de diciembre se le realizó la segunda y tercera visita a la participante CATALINA MUÑOZ HURTADO, y a las participantes MARIA ALEJANDRA HERRERA TORRES y MARIA ALEJANDRA GUTIERREZ VALDEZ, se les realizó la primera visita de seguimiento empresarial.

**2.5.2. INVERSIONES AVANTES,** se realizaron dos visitas de seguimiento, a los participantes vinculados en el mes de noviembre, la segunda y tercera visita de seguimiento empresarial, encontrando un alto nivel de satisfacción de los participantes y de la empresa.

**2.5.3. RESTAURANTE STREET FOOD DR,** se realizaron dos visitas de seguimiento para el acompañamiento a la vinculación de las dos participantes vinculadas:

- GLENDA MARÍA FLOREZ CONTRERAS

- MEIRIS JOHANNA ORTIZ ROMERO
- 2.5.4. DIFEI**, se realizó la **primera y segunda** visita de seguimiento empresarial durante el mes de diciembre, encontrando que el participante YHOVANYS ANDRES SANCHEZ MORENO, está a gusto con su trabajo donde ha puesto en práctica los conocimientos adquiridos y combinado con la experiencia que tenía, lo que le ha permitido tener un buen desempeño en su trabajo.
- 2.5.5. CARNICERÍA ANITA**, se realizaron la **primera y segunda visita** de seguimiento y acompañamiento empresarial a los participante PEDRO LUIS BERRIO OBESO y DUBLAN PADILLA CERVANTES, encontrando....
- 2.5.6. DISTRIBOLÍVAR JR SAS**, se realizaron la **primera, segunda y tercera visita** al participante DIEGO MIGUEL ALVAREZ PEREZ y la **primera visita** a los participantes YOINER ANTONIO GARCES OCHOA y FIDEL ESTREMOS CABADIA, quienes fueron contratados el 12 de diciembre.
- 2.5.7. HOTEL BOUTIQUE LA CASA DE LAS PALMAS**, se realizó la **primera visita** de seguimiento a las participantes ROSA ELVIRA DIAZ ACEVEDO y LEIDIS MARIA PALENCIA PUELLO
- 2.2.14. DULCES Y DELICIAS DEL PORTAL**, se realizaron la primera y segunda visita de seguimiento a ERICK ANTONIO GARCIA MONTILLA
- 2.2.15. SEGURIDAD HEROICA**, se realizaron la **primera, segunda y tercera** visita a los participantes JESUS ENRIQUE MUÑOZ ARIZA y CARLOS ALFREDO NAVARRO RIOS, encontrando que se encuentran satisfechos y la primera visita al participante VICENTE ANTONIO ALVAREZ HERNANDEZ.
- 2.2.16. FERRETERÍA EL PINTOR**, se realizaron la **primera, segunda y tercera** visita al participante ALAN JOSE ALFARO MENDOZA.
- 2.2.17. RESTAURANTE MAR ADENTRO** -Pasacaballos, se realizó la primera visita a las participantes ELIANIS SOSA OLIVO, LUZ DARIS CAUSIL SOTELO, MARIA DEL CARMEN HERRERA MORALES.
- 2.2.18. GESTCOL**, se realizaron acompañamientos a los partipantes contratados, encontrando poca satisfacción debido a la modalidad de contratación (obra labor) y sobre todo por el número de veces trabajados al mes.

El participante ARIEL ENRIQUE PEREZ CAÑATE, quien se laboró en el Hotel Hyatt como auxiliar de cocina y mesero, no se presentó a la renovación del contrato en el mes de noviembre por problemas familiares; YOHANA PATRICIA LAMADRID HERNANDEZ y KAROLAY NARVAEZ PAYARES, no se presentaron a trabajar durante el mes de diciembre en los turnos programados: HEYLEN DAYANA PUELLO GOMEZ, MERLYS TORRES CARDALES y ANGELA PATRICIA MORON FLOREZ

**2.2.19. HOTEL BOUTIQUE JUNE**, se realizó la **primera, segunda y tercera** visita de seguimiento a las jóvenes, BERTHA MARIA GOMEZ HERRERA, MARCELA PATRICIA VEGA JULIO y LISNEY CAROLINA MIRANDA FLOREZ, cabe resaltar que las jóvenes fueron vinculadas desde el mes de octubre, pero solo en diciembre firmaron contrato con todas las garantías de ley, requisito establecido por el proyecto.

**2.2.21 VINCULAR SAS**, esta empresa vinculó a la joven GLEDIS DEL CARMEN CARDONA CARABALLO, quien trabajo por un mes y renunció para vincularse a un restaurante del centro de la ciudad, donde la contratan por turnos y no se logró que la empresa se acogiera al proyecto.

**2.2.22. RESTAURANTE IL FORNAIO**, se realizó la **primera visita** de seguimiento a los 6 jóvenes contratados, luego del proceso de entrevista y vinculación donde se enviaron más de 30 hojas de vida, cabe resaltar que la empresa requería 19 nuevos trabajadores, pero de los jóvenes del proyecto, solo resultaron 6 contratos, debido a la falta de experiencia y la aptitud que mostraban en el proceso de entrenamiento, según lo manifestado por la señora Olga Lucía Blandón, propietaria del restaurante y quien llevaba el proceso de selección.

- ERIKA PEREIRA PELUFFO
- JAMIR JAIR VARGAS BRU
- LUZ DARIS LEONES CARO
- KATHERINES PAOLA FAJARDO LAMADRID
- MARÍA CLAUDIA FERIA MENDOZA
- DAYLIN DAYANA CONTRERAS ANAYA

**2.2.23. CONSORCIO TABARCA**, esta empresa vinculo a la joven MARIA ELENA AGUDELO ROJAS, indígena del cabildo de Pasacaballos, quien había sido contratada inicialmente por Euro Style, donde renunció para aceptar la propuesta del Consorcio. Contrato que desarrollo en solo dos meses por tratarse de una parada, por lo que se realizó la **primera y segunda** visita de seguimiento empresarial, donde la participante se encontraba muy satisfecha con el trabajo y el salario estipulado.

Producto:

- Listados de asistencia
- Plan de vinculación laboral

### **3. ASESORÍA DE SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL** (Proyecto de Vida)

#### **3.1. Primera visita de seguimiento al proyecto de vida**

El proceso de acompañamiento psicosocial se realizó a través de visitas en las residencias de los participantes, en el sitio de trabajo y en la sede de la Fundación, durante el mes septiembre y octubre se realizó la primera visita a cada uno de los 150 participantes que ingresaron al proyecto “Creciendo con Cartagena”.

Es de anotar que en el plan de vida se trabajó seis dimensiones importantes en el desarrollo de la vida de cualquier ser humano, identificadas como la salud, la educación, la familia, lo social, espiritual y laboral, en cada una se fortalecieron puntos débiles detectados con cada uno, además de hacer revisión de los avances en actividades programadas por los participantes para el logro de las metas establecidas en cada una de estas dimensiones

Metas que fueron establecidas a corto plazo representado por un mes desde el momento de la elaboración del plan de vida.

En el campo de la salud se miró el estado físico y mental, así como la presentación personal, asistencia a controles y chequeos médicos, es de resaltar el nivel de compromiso que han tenido los participantes para realizar las dietas y ejercicios, y asistencia y recomendaciones médicas como mecanismo de mantener un buen estado de salud.

En el aspecto educativo se identificaron avances significativos en la forma de pensar, y en las expectativas, así como gran interés en terminar el curso complementario que están realizando o van a iniciar en el marco del proyecto; en cuanto al bajo porcentaje de participantes que estudia una carrera profesional, mostraron su interés en retomar sus estudios y aprovechar la oportunidad que les ofrece el proyecto para conseguir empleo y los ingresos les permitan culminar las carreras profesionales.

En el campo familiar un porcentaje representativo manifiesta haber iniciado acciones para mejorar sus relaciones familiares gracias a los talleres del programa, así como el afianzamiento de los lazos familiares mediante el diálogo y la comunicación asertiva; a su vez el programa ha brindado herramientas que han permitido que fluya más la comunicación verbal y se fortalezcan el trabajo en equipo, teniendo en cuenta la cooperación de la familia para que los jóvenes asistan al proceso de formación, apoyándolos con el cuidado de los hijos, proporcionando el transporte, entre otros.

En cuanto a la dimensión social, se resalta que los participantes han fortalecido las relaciones con los amigos del colegio e infancia, demostrado en la participación de reuniones sociales, en especial de la celebración de cumpleaños y reencuentros con compañeros del colegio. Cabe anotar que algunos asumieron el compromiso de llevar

sanas y cordiales relaciones interpersonales en cada uno de los espacios donde frecuentan.

Se rescata la importancia de los talleres en el proceso de formación de los participantes con el propósito de potencializar las habilidades sociales, donde incorporaron aprendizajes en cuanto, la importancia de los valores en la sociedad, esto les permitió fortalecer lazos con los vecinos y amigos acercándose a través del dialogo, lo que les permite tener una mejor proyección del empleo que desarrollan o van a desempeñar.

Se pudo observar también como todos disfrutaban de unas buenas relaciones con su entorno social y su gesto de solidaridad con su comunidad.

En el campo espiritual se destacó el compromiso por mejorar su relación con Dios y su gratitud por haberles brindado la oportunidad de participar en el programa; es de resaltar que en su mayoría, ratificaron su asistencia a cultos religiosos, el amor por leer la biblia, y la oración, así mismo se escucharon expresiones de lealtad por ese ser supremo, dándole gracias por los beneficios recibidos, también a los que no habían avanzado en esta dimensión se les realizó una explicación profunda de la importancia de la fe y la esperanza a partir de las creencias espirituales.

En el campo laboral hay grandes expectativas con relación al programa en cuanto a los aportes de éste les brinda para la consecución de un empleo. Teniendo en cuenta que a la fecha se han logrado vincular

### **3.2. Segunda visita de seguimiento al proyecto de vida**

Durante el período de octubre y noviembre se realizaron el 100% de las visitas de seguimiento, que correspondiente a la segunda visita de acompañamiento al plan de vida. Durante las visitas se motivó a los participantes a dialogar sobre las dificultades encontradas en la realización de sus metas y compromisos del plan de vida con propósitos de ajustar y recobrar sentido a las metas propuestas además de registrar observaciones pertinentes y compromiso de cada uno de los participantes en el logro de metas plasmadas en el plan de vida. También se encontró que la gran mayoría de los participantes han asumido los compromisos en cada una de las seis dimensiones con responsabilidad y gran sentido de pertenencia.

En la dimensión educativa es importante resaltar que un grupo considerable de participantes se encuentra comprometido con el proceso de formación que les ofrece el proyecto y asisten asiduamente a las clases y convocatorias que se les hace.

En la dimensión laboral no se alcanzó la meta en un alto porcentaje de los participantes, debido a que muchos habían proyectado para esta fecha estar vinculados, pero la falta de experiencia y en muchos la aptitud y actitud que han mostrado al momento de realizar entrevistas laborales, se convierten en una barrera para emplearse.

En cuanto a la dimensión espiritual se mantiene la búsqueda de un acercamiento con dios y consigo mismo, manifiestan trabajar por mejorar su ser.

En la dimensión familiar se encontró que las relaciones familiares han mejorado, que han utilizado la comunicación como medio de solución de conflicto, han dedicado tiempo a la recreación, algunas participantes han logrado organizar mejor su tiempo en las actividades del hogar para dedicar calidad de tiempo a su esposo y demás miembros del hogar.

En algunos hogares se pudo percibir que se mantiene la disfuncionalidad, no establecimiento de roles y normas de comportamiento en el hogar.

En la dimensión social los participantes manifestaron que se mantienen las buenas relaciones con sus vecinos y amigos, y colaboran con las necesidades de la comunidad.

En la dimensión física/salud muchos de los participantes han mantenido sus tratamientos médicos, la alimentación de forma balanceada y la realización de ejercicios físicos para mantener el peso ideal y tener mayor energía, en cuanto a la presentación personal le han puesto mucho empeño en vestir de mejor manera, arreglarse el cabello y así mejorar la autoestima.

### 3.3. Tercera visita de seguimiento al proyecto de vida

Durante es el período de noviembre y diciembre se realizó el 100% de la **tercera visita** de seguimiento y acompañamiento al plan de vida realizado por cada uno de los participantes.

Durante la realización de las visitas se continúa animando a los participantes a dialogar sobre las dificultades encontradas en la realización de sus metas y compromisos del plan de vida con propósitos de ajustar y recobrar sentido a las metas propuestas, además de registrar observaciones pertinentes y compromiso de cada uno de los participantes en el desempeño laboral.

### 3. GESTIÓN VINCULACIÓN LABORAL

Durante la ejecución del proyecto, se adelantaron reuniones de sensibilización con empresas de la ciudad, a quienes se les ha presentado el proyecto o enviado correos con los alcances, para motivar la participación del sector productivo como principal fuente de absorción de mano de obra, logrando sensibilizar a:

- SERVISUMA
- RESTAURANTE STREET FOOD
- SEGURIDAD LA HERORICA (VIGILANCIA)
- FERNANDO CABALLERO
- SOFITEL CALABLANCA
- HOTEL ALMIRANTE
- RASTAURANTE EL TOTUMAZO DE MAYEYA
- ALMACEN STOP JEANS
- RESTAURANTE CREPES AND WAFFLES



- SERPORT
- RESTAURANTE PIZERIA IL FORNAIO
- Hotel Boutique Agua Marina
- SERPORT SAS
- Maloka Hostal
- El Golazo
- Calzado Bucaramanga
- Los Marinillos
- Papelería Jonán
- Almacén Súper K
- Carnicería Anita
- Tienda SISI
- Hotel Santos de Piedra
- Muebles Jamar
- Su Hogar Costeño
- Venepias.
- Ginno Pascally
- DistriBolívar:
- Dulces y Delicias del Portal
- ZINDUSTRIAS AVANTE SAS

Durante la ejecución del proyecto se detecta y se identifica como problemática:

- Encontrar población con las características étnicas en pobreza extrema calificada por el SISBÉN – Puntaje A, con competencias laborales acorde a las necesidades del sector empresarial.
- Alta tasa de deserción en el proceso de formación, como causa principal la falta de recursos económicos para cubrir el gasto de desplazamiento hasta el sitio de formación.
- Alto nivel de informalidad de la contratación por parte del sector empresarial.
- En muchos casos el sector empresarial maneja el periodo de prueba de manera informal, lo que demora el proceso de contratación. Aludiendo que con esto les permite evaluar las competencias del trabajador y optimiza su proceso de contratación.
- Falta de experiencia de los jóvenes, lo que se convierte en una barrera al momento de la ubicación.
- Actitud pasiva y poca motivación de los jóvenes en las entrevistas y pruebas laborales a las que se les ha enviado, sobre todo en el área de mesa y bar y cocina, lo que ha dificultado su proceso de vinculación laboral.

Para subsanar los problemas presentados se tomaron las siguientes acciones:

1. Se reforzó el proceso de entrevistas y habilidades específicas solicitadas por los establecimientos en el área de mesa y bar, donde han existido mayores dificultades para la contratación.
2. Se realiza sensibilización al sector empresarial sobre los beneficios de realizar el periodo de prueba en el marco legal de contratación.
3. Se presentó propuesta a TetraTech para que subsidiarán el desplazamiento de los jóvenes al proceso de formación, aprobando el apoyo de 100 mujeres, quienes recibirán un aporte de \$7.000 diarios, además de formación en género.

#### 1.4. GESTIÓN DE MICROCRÉDITOS: Fondo de Microcrédito “Enrique Zurek Mesa”

El Fondo de Microcrédito Enrique Zurek Mesa, Programa de Fundación EntreSeres, durante el año 2022 continuó su operatividad normal, impulsando la reactivación de los negocios quienes durante este año enfrentaron otras problemáticas generadas por los altos índices de inflación y sus consecuencias en sus procesos de proveeduría y comercialización.

A Continuación, presentamos informe de la situación del fondo de microcréditos con corte a diciembre 2022.

##### 1.4.1. Recaudo de cartera:

En el año 2022, los ingresos del área de Microcréditos (correspondiente a intereses, recuperación de cartera castigada y comisión Mipyme) sumaron \$290.391.125, lo cual representa un incremento de \$36.121.192, con respecto al mismo periodo del año anterior, que equivale al 14.2%.

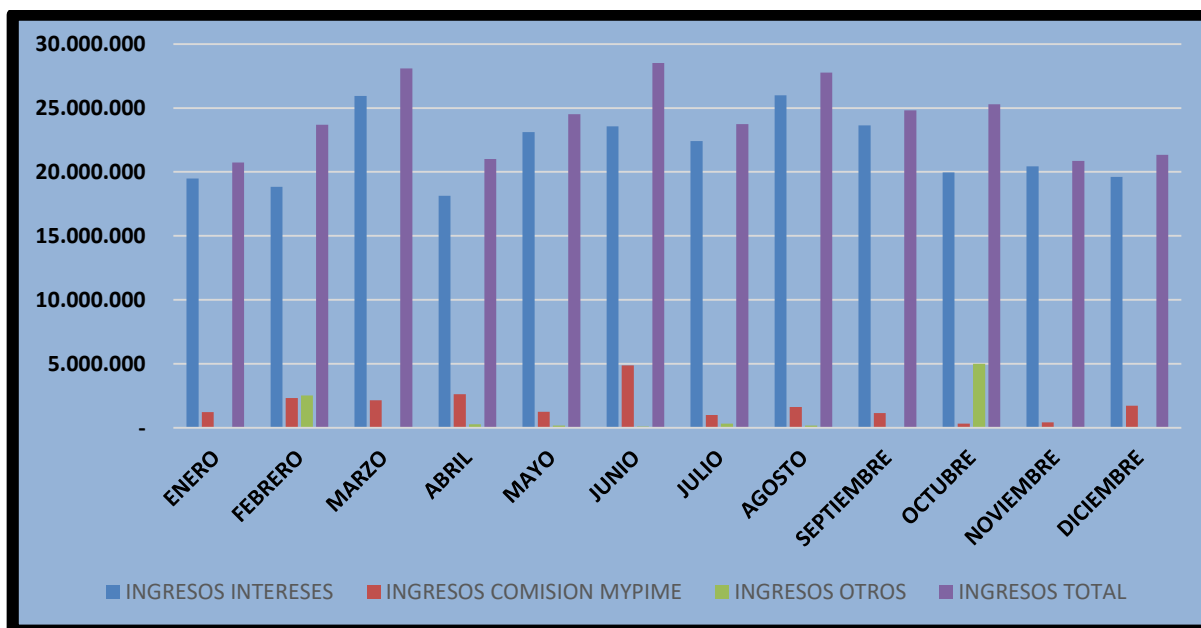
El promedio de ingresos mensuales es de \$24.199.260

A continuación, podemos visualizar el comportamiento de esta variable en el siguiente cuadro y gráfico, respectivamente:

Cuadro N° 1. INGRESOS PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS. PERIODO: ENERO A DICIEMBRE DE 2022

MES	INGRESOS			
	INTERESES	COMISION MYPIME	OTROS	TOTAL
ENERO	19,494,581	1,215,000	19,299	20,728,880
FEBRERO	18,839,560	2,328,256	2,515,000	23,682,816
MARZO	25,945,896	2,156,957	-	28,102,853
ABRIL	18,135,065	2,613,910	256,739	21,005,714
MAYO	23,114,611	1,237,000	159,039	24,510,650
JUNIO	23,562,336	4,862,522	100,000	28,524,858
JULIO	22,422,255	1,000,757	322,739	23,745,751
AGOSTO	25,995,035	1,620,000	159,739	27,774,774
SEPTIEMBRE	23,637,243	1,147,500	39,212	24,823,955
OCTUBRE	19,961,404	330,000	5,000,000	25,291,404
NOVIEMBRE	20,444,047	427,373	-	20,871,420
DICIEMBRE	19,600,550	1,727,500	-	21,328,050
<b>TOTAL</b>	<b>261,152,583</b>	<b>20,666,775</b>	<b>8,571,767</b>	<b>290,391,125</b>
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>21,762,715</b>	<b>1,722,231</b>	<b>714,314</b>	<b>24,199,260</b>

Grafica N° 2. **INGRESOS PROGRAMA DE MICROCREDITOS. PERIODO: ENERO A DICIEMBRE DE 2022**



#### 1.4.2. Indicador de morosidad de la cartera:

El indicador de morosidad de la cartera mayor a 30 días, que es el utilizado en el mercado financiero como referencia para analizar la cartera afectada, disminuyó con relación al presentado en diciembre de 2022, pasando de 10.39% a 9.26%. Esta baja en el indicador se debió a la realización de acuerdos de pago con los clientes en mora y a la gestión en general de cobro de cartera. Si bien no fue una disminución significativa, puede considerarse como una gestión positiva, dadas las condiciones de recesión económica que aún persisten y que muchos microempresarios no pudieron recuperar sus negocios por el efecto de la pandemia de la COVID 19.

La cartera vigente a corte de diciembre 2022, suma \$1.117.140.020, representando una disminución de 5.46%, con relación a la cartera de diciembre 2021, la cual sumaba \$1.181.627.846.

Lo anterior se debe a la baja en las colocaciones de créditos, dado que nuestro principal proveedor de recursos (Bancóldex) suspendió el cupo de crédito que teníamos con ellos.

En lo referente al número de clientes, estos disminuyeron en 4.97% con relación a diciembre 2021, pasando de 322 a 306. Esto a razón de la disminución en colocaciones de crédito y la recuperación de cartera de clientes que no se les renovó por su comportamiento irregular en sus pagos.

A continuación, podemos visualizar el comportamiento de esta variable en el siguiente cuadro y gráfico, respectivamente:

Cuadro N° 2 RESUMEN DE CARTERA. DICIEMBRE 31 DE 2022

ITEM	MONTO	%
SIN VENCER	999,050,129	89.43%
1 A 30 DIAS	14,617,560	1.31%
31 A 60 DIAS	7,693,930	0.69%
61 A 90 DIAS	5,057,004	0.45%
91 A 120 DIAS	4,304,918	0.39%
MAS DE 120 DIAS	86,416,479	7.74%
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>1,117,140,020</b>	<b>100.00%</b>
<b>CARTERA MAYOR A 30 DIAS</b>	<b>103,472,331</b>	<b>9.26%</b>

<b>TOTAL CLIENTES</b>	<b>306</b>
-----------------------	------------

Gráfica N° 3. Estado de cartera a diciembre 31 de 2022



### 1.4.3. Colocaciones de crédito:

Las colocaciones del año 2022 sumaron \$660.162.266, representando una disminución de 12.37% con respecto al año 2021, que fueron de \$753.356.619.

En total se colocaron 120 créditos, lo cual representa una disminución 5.83% con respecto al año 2021, que fueron de 127.

Lo anterior significa que el monto promedio colocado por mes en el año 2022 es \$55.013.522. Comparado con el año 2021, que fue de \$62.779.718, representa una disminución absoluta de \$7.766.196 en promedio mensual.

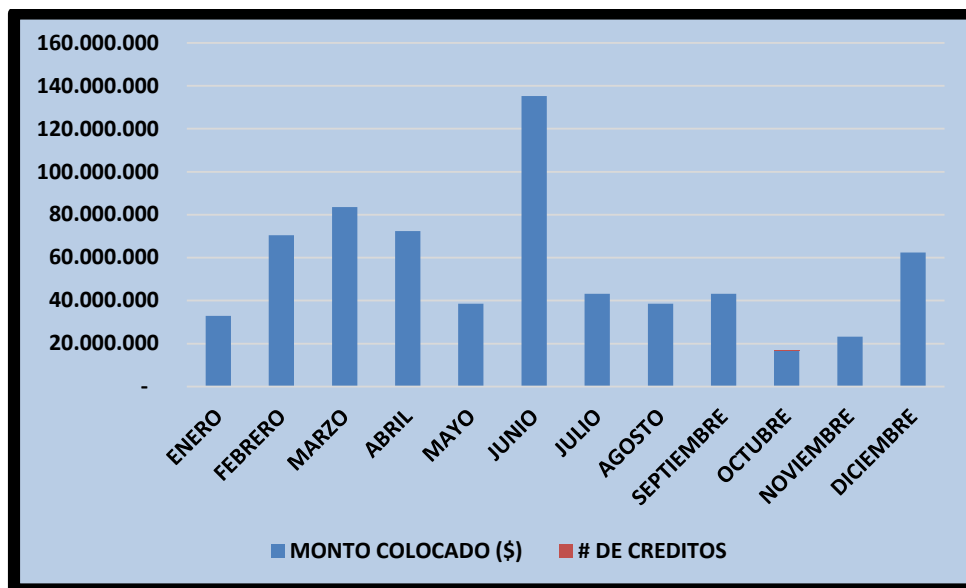
En el mes de diciembre pudimos aumentar las colocaciones gracias al préstamo otorgado por la cooperativa EMPRENDER, pues BANCOLDEX aún no ha reactivado nuestro cupo de crédito.

A continuación, podemos visualizar el comportamiento de esta variable en el siguiente cuadro y gráfico, respectivamente:

Cuadro N° 3. COLOCACIONES DE CREDITOS AÑO 2022

MES	MONTO COLOCADO (\$)	# DE CREDITOS
<b>ENERO</b>	32,838,387	4
<b>FEBRERO</b>	70,443,875	14
<b>MARZO</b>	83,541,833	18
<b>ABRIL</b>	72,357,719	11
<b>MAYO</b>	38,553,918	9
<b>JUNIO</b>	135,185,344	24
<b>JULIO</b>	43,241,592	8
<b>AGOSTO</b>	38,535,240	6
<b>SEPTIEMBRE</b>	43,172,565	6
<b>OCTUBRE</b>	16,718,620	5
<b>NOVIEMBRE</b>	23,177,048	2
<b>DICIEMBRE</b>	62,396,125	13
<b>TOTALES</b>	<b>660,162,266</b>	<b>120</b>
<b>PROMEDIO COLCACIONES</b>	<b>55,013,522</b>	<b>10</b>

Gráfica N° 4. Colocaciones de crédito año 2022



#### 1.4.4. Cartera propuesta para castigo contable

A la fecha se considera de difícil recuperación la cartera por valor de **11,905,759**.

Cartera que se castiga por diferentes razones, entre las que se destaca el cierre de los negocios durante la pandemia por descapitalización, desempleo de los codeudores, ilocalizados por cambio de sitio de residencia, entre otros.

En el área de microcréditos se continúa trabajando con dedicación para garantizar la sostenibilidad del programa, contribuyendo a la generación de ingresos de las familias vulnerables, apoyando el crecimiento de sus microempresas, manteniendo una cartera sana.

Debido a los elevados indicadores de morosidad que se están presentando a nivel general en la industria de microcréditos, estamos siendo más cautelosos en las colocaciones de créditos, para lo cual implementamos mayor rigurosidad en los estudios de crédito.

Normalmente en esta actividad, las garantías son endeblas y no se pueden endurecer más, debido a las condiciones de mercado; de allí, que nuestra mayor garantía debe ser el estudio de la moralidad del cliente, el cual se hace en la visita de reconocimiento del mismo.

Los riesgos siguen siendo altos, por ello la ley mipyme nos permite cobrar tasas más altas comparadas con las ofrecidas por la banca formal. Dado el incremento de estas, por la intervención del banco de la república, hemos tenido también a la necesidad de incrementar las nuestras para poder cubrir los costos operativos.

Es importante reconocer que las microfinanzas, a pesar del riesgo alto, pueden considerarse como una buena opción para generar ingresos institucionales y, a la vez, cumplir con nuestro objeto social de incentivar la generación de ingresos en las



comunidades vulnerables. Además, se constituyen en áreas de apoyo para la ejecución de algunos de los proyectos que presenta y/o ejecuta la Fundación Entreseres.

Si disminuimos las colocaciones, los ingresos del programa presentan esa misma tendencia, dado que dejamos de recibir la comisión mipyme y disminuye el recaudo de intereses.

El castigo contable no significa cese de las acciones de cobro. Con esto se buscar descargar las cuentas de balance y pasar a cuentas de orden las carteras que en este momento son improductivas e impactan negativamente los indicadores de morosidad.

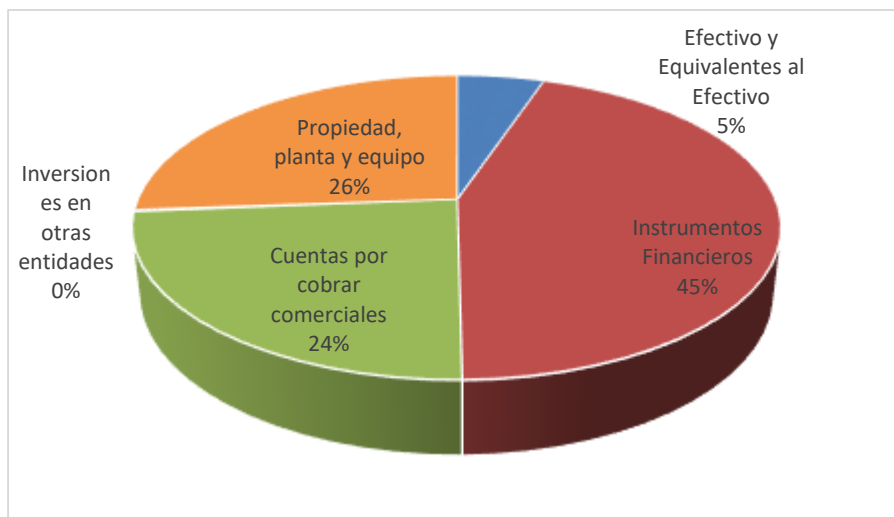
## 2. Análisis del Balance General y el Estado de Resultados

### 2.1. Balance General

El total de activos de Fundación EntreSeres, tiene un saldo total al cierre de diciembre de 2022 de \$ 4.815.312.357, que presenta un incremento con respecto al año 2021 del 2%, lo que se justifica por una valorización que se aplicó a la casa de Torices.

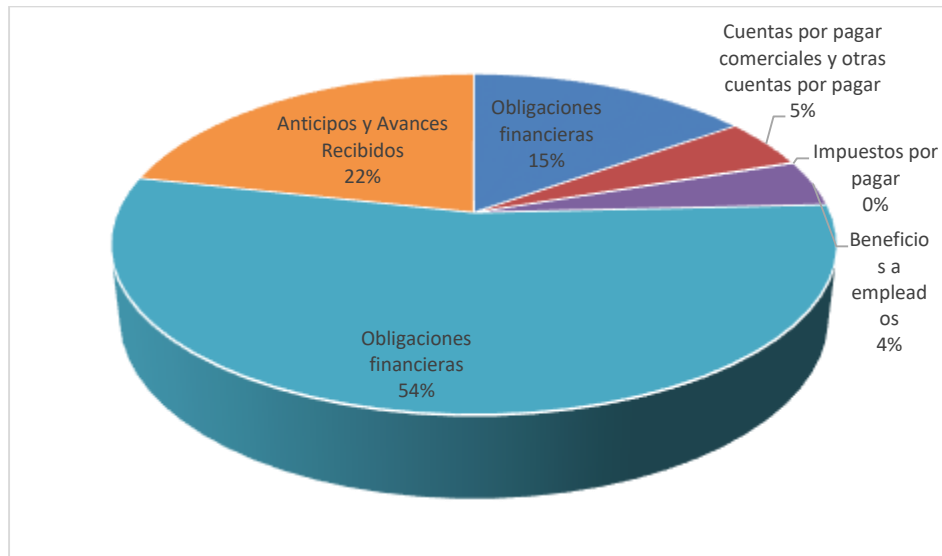
En cuanto a la composición del activo el rubro con mayor monto sigue siendo el de instrumentos financieros de renta variable con \$ 2.148.412.908 (45%), y el rubro con menor incidencia es el Inversiones en otras entidades con \$ 9.970.000 (0.2%).

**Gráfica N° 5. Composición del Activo**



El total de los pasivos de la Fundación EntreSeres al cierre del año 2022 es de \$ 745.329.858, donde el rubro de mayor incidencia es el de obligaciones financieras a largo plazo por valor de \$ 405.050.934, que corresponde al 54% del total del pasivo, representado en el crédito de Bancoldex para el otorgamiento de microcréditos y el rubro con menor participación dentro del total del pasivo es beneficios a empleados con el 4% con un valor de \$ 32.671.159, por concepto IVA por proyectos ejecutados.

### Gráfica N° 6. Composición del Pasivo

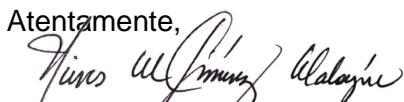


En cuanto al total del patrimonio a diciembre de 2022 este asciende a la suma de \$ 4.069.982.499

### 2.2. Estados de Resultados

En relación a los resultados de Fundación EntreSeres al cierre de diciembre de 2022 acumulado, se observa que se cierra con superávit de \$ 83.405.821, estas obedecen a la diferencia en cambio, revalorización de los activos e inversiones. y a un mayor ingreso generado por las capacitaciones

Atentamente,



**NIEVES M. JIMÉNEZ MALAGON**

Directora Ejecutiva – Representante Legal

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Estatutos Fundación EntreSeres:

NTC ISO 9001:2015.

NTC 5555:2011.