|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASUNTO:** Comité de Gerencia | | | | | | | |
| **FECHA:** | 15/10/19 | **ACTA Nº:** | 18 | | **LUGAR:** | Sala de Juntas U.O | |
| **HORA DE INICIO:** | | 8:00 am | | **HORA DE FIN:** | | | 12 m |
| **TEMA** | | **OBSERVACIONES Y/O CONCLUSIONES** | | | | | |
| **Revisión de actividades programadas, ejecutadas, pendientes, compromisos y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE**  **Actividades ejecutadas:**   * Visita estudiantes U. Libre y Andina. * Reunión sensibilización Sutex, Azkoyen, PanGlo y ONZAS. * Entrevistas – POR QUÉ AMO A ZFIP – con Quijote. * Reunión con Invest in Pereira. – Socios, gestión comercial – Grup GNS, Tecnober – Julián Sinisterra – Negue Group – William Encalada. * Reunión SIG. * Capacitación comercial a Aux Contable. * Cap. Fidelización de clientes y redes sociales. * Videoconferencia Grupo ZFB – Invest in Pereira – ZFIP. * Diligenciamiento encuesta Andi. * Seminario Rol comercial. * Taller Atracción de inversión Invest in Pereira. * Implementación de las ACPM del proceso. * Construcción del indicador de seguimiento a propuestas comerciales. (compromiso).   **Actividades por ejecutar:**   * Prueba piloto de plataforma PQRS. * Reunión Nexos-Quijote-ZFIP. (edición del sitio web). * Visitas Universidades. * Boletín III. * Entregas a SIG.   **Pendientes:**   * Modificar procedimiento y formato de PQRS, para asegurar eficacia en cierre de estas (G. Comercial y SIG).   **Compromisos:**  **Acta 14**   * Realizar cronograma para segundo semestre para visitas de fidelización con los usuarios para analizar los requerimientos de cada uno**, en conjunto con Director de Operaciones:** *Es importante este compromiso, y requiere inmediatez en su ejecución, dado a que los clientes no se han manifestado con respecto a los cambios que afectan las ZF, se sugiere para la siguiente semana agendar citas.* ***(ejecutado, para los usuarios que aceptaron la visita).***   **Acta 15:**   * Continuar con las citas a usuarios para fidelización de los servicios del restaurante **en conjunto con la Gerencia** (26/08): ***(ejecutado, para los usuarios que aceptaron la visita).***   **Acta 17:**   * Llamar a torre núcleo para cotizar renta de oficinas (Camposol). ***ejecutado*** * Realizar reunión con gerencia para revisión de temas comercial técnico. ***(Pendiente de ejecutarse)*** * Revisar los presupuestos de todos y verificar teniendo en cuenta el valor del IVA ***(ejecutado).***   **Indicadores *(ver carátula Nº 18)***   * **Presupuesto Comercial:** 59.88% al año 2019, para el mes de septiembre se tenía proyectado un presupuesto de $32.881.017,16 y se ejecutó $8.317.786,96. Esto demuestra que el objetivo presupuestal, solo se cumplió en un 25.30%. * **Seguimiento a propuestas comerciales:** se tienen 11 propuestas abiertas de 19 que se han enviado, las cuales indican seguimiento a los clientes potenciales, algunas están abiertas, ya que los clientes están a la esperas de algún requisito para establecerse.      * **Oportunidad de Respuesta PQRS:** Este caso es especial, ya que en el 2do semestre se presentaron 3 PQRS pero el gráfico demuestra que hay 1 PQRS adicional. Esta PQRS adicional, es la interpuesta por Louis Barton en el mes de marzo y que solo hasta el mes de agosto se pudo cerrar y por eso se muestra en este gráfico del II semestre. El tiempo que tomó esta PQRS en resolverse, se debió a que los olores de PAN-GLO, solo hasta esta fecha se pudieron controlar. * **Calificación de PQRS por procesos:** Para el segundo semestre, hay 3 procesos los cuales recibieron nuevas PQRS, Comercial y S.C, Administrativo y Técnico. Dichos procesos, recibieron una calificación del 100% en cuanto a la calidad y tiempos de su respuesta. * **PQRS y SNC radicadas a GCSC:** Para el II semestre, el proceso comercial y servicio al cliente ha recibido 1 PQRS en el mes de septiembre y ninguna SNC. * **ACPM:** En el II semestre el proceso Comercial y Servicio al Cliente, en el mes de julio instauró **1** **acción de mejora** correspondiente a la mejora de la presentación comercial en inglés de la ZFIP que reposaba en los archivos, adicionalmente se hace la oferta inmobiliaria, costos operacionales y requisitos para calificarse como usuario de ZF en inglés. En julio y agosto se instauraron **2** **acciones preventivas**, correspondiente a la Socialización del manual de marca para prevenir el uso indebido del logo, tanto adentro como afuera de la empresa y se creó del indicador de "Seguimiento a las propuestas comerciales enviadas" con el fin de promover el interés del prospecto en seguir optando por ZFIP como destino de su operación. | | | | | |
| **Revisión de actividades programadas, ejecutadas, pendientes, compromisos y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN DE OPERACIONES.**  **Actividades ejecutadas:**   * Inventarios Internos. * Envío al Mincit autorización Fondo de E. * Capacitaciones con Usuarios Internas * Teleconferencias ANDI y con zonas francas. * Acciones correctivas y mejora, actualización matriz de riesgos. * Reunión proyecto logístico. * Mesa de trabajo tránsitos. * Inicio Diplomado Sena / Adicomex. * Prueba redes de internet hechas por TICs ***(compromiso)***.   **Actividades por ejecutar:**   * Seguimiento venta máquina de café. * Acciones Correctivas, preventivas y de mejora * “Encuesta de Satisfacción’’. * Manual de operaciones tan pronto quede en firme el proceso de D.E.I. * Consulta inicio de uso de los D.E.S.   **Pendientes:**   * Finalizar toma de inventarios (Azkoyen). * Carta para solicitudes de los usuarios a la DIAN. * Mesa de Ayuda. / Digitalización formatos. * Reporte APPOLO, formato especial.   **Compromisos:**  **Acta 14**   * Actualizar Manual de Operaciones, respecto al nuevo decreto: ***Continúa en ejecución.***   **Acta 16:**   * Pedir copia de la base de datos de Lincon (26/08). ***Aún pendiente.*** * Curso UIAF. ***(Aún pendiente).***   **Acta 17:**   * Medir el indicador en que porcentaje estamos actualmente para plantear meta en cuanto a las inspecciones. ***(pendiente de ejecutarse).*** * Revisar inventario en sistema de MALTIS. ***(pendiente de ejecutarse).*** * Calcular proyecciones de crecimiento de pesos en básculas según datos de Camposol, con el fin de tomar decisiones con respecto a compra de básculas adicionales. ***(ejecutado por gerencia).*** * Revisar los presupuestos de todos y verificar teniendo en cuenta el valor del IVA. ***(ejecutado durante el mes anterior).***   **Indicadores *(ver carátula Nº 18)***   * **Indicador de Oportunidad:** se cumplió al 99%, lo que demuestra cumplimiento en la promesa de valor entregada a los usuarios calificados frente a la revisión de los formularios de movimiento de mercancías. * **Presupuesto Operaciones:** 59.09% total ejecutado al año, El indicador de presupuesto se cumplió al 87,72% para el mes de Septiembre, pendiente el ingreso de un analista presupuestado. * **Confiabilidad de Inventarios:** Representa para el segundo trimestre del año un porcentaje de cumplimiento mayor que el del primer trimestre, ya que el segundo trimestre se obtuvo un cumplimiento del 99% y en el primero del 89%. * **Tránsitos:** para el mes de Septiembre se evidencia un rango de tiempo en los tránsitos de 3 hrs y 12 segundos y desde el periodo en que se inicia la medición hasta la fecha es el segundo mes que se sale de la meta establecida, obteniendo como cumplimiento un promedio de 2 horas 16 minutos para el periodo analizado. * **ACPM:** en lo que va corrido del año se han instaurado 2 acciones preventivas y 2 acciones de mejora. | | | | | |
| **Revisión de actividades programadas, ejecutadas, pendientes, compromisos y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN JURÍDICA Y PROPIEDAD HORIZONTAL (PH).**  **Actividades ejecutadas:**   * Reunión Alcaldía Áreas de Cesión: ***hubo presencia de un inspector de bienes e inmuebles, tomando fotos y entrevistando a las personas que se encuentran en el lote de invasión, lo que demuestra que desde bienes e inmuebles se está gestionando la petición.*** * Reunión Comité Seguridad Vial: ***se estará incentivando durante el resto del año para el uso de la rotonda.*** * Comité SIPLA * Reportes UIAF * Congreso Nacional de PH- Cali: ***se tocaron temas de gestión de riesgos en PH.*** * Reuniones Preparatorias Simulacro * Diplomado PH * Consejo de Administración: ***30 de septiembre*** * Simulacro (2 de octubre) * Reunión SIG (Matriz de riesgo, Indicadores, Simulacros) * Curso Administrativo de Alturas * Seguimiento Obras Agrupación: ***se está a la espera de la llegada del contenedor para la UTB, ya se fundió el andén en donde estará ubicada la UTB.*** * Elaboración contratos trampas de Grasa: ***Se construirán las trampas desde la administración de ZF.*** * Respuesta Supervigilancia: ***Se llevará tema a la junta directiva para la toma de decisiones al respecto con el proceso de monitoreo.*** * Agradecimiento Municipio de Pereira – Arreglo vía (compromiso).   **Actividades por ejecutar:**   * Simulacro SIG- Incumplimiento Legal y pérdida de información contable. * Consejo de Administración **23 de Octubre.** * Comité SIPLA * Actividades Seguridad Vial * Diplomado PH (octubre 24,25 y 31) * Seguimiento y preparación Presupuesto Agrupación 2020 * Elaboración contratos Agrupación (Estabilización Cerramiento – Iluminación Externa).   **Pendientes:**   * Seguimiento Reforma Reglamento * Escritura Áreas de Cesión * Seguimiento Querella Policiva * Formalización cesión acciones Proseguir * Estudio títulos Iglesia Caimalito * Encuesta Usuarios Megabus * Actualización de datos Usuarios- Manual SIPLA   **Compromisos:**  **Acta 15**   * Enviar agradecimiento al municipio de Pereira por la labor realizada en la entrada de Zona Franca (12/08). ***(Ejecutado durante el mes anterior)*** * Socializar en el consejo de administración si los usuarios desean pasar las nóminas a BBVA (12/08): *no se socializa, en el consejo de administración, quedando pendiente para realizarlo en el próximo, sin embargo en las reuniones de socialización con los usuarios, se ha estado planteando la pregunta****. (23 de Octubre)*** * Realizar mantenimiento de puntos ecológicos (12/08). ***(pendiente de ejecutarse).***   **Acta 17:**   * Revisar el presupuesto y verificar teniendo en cuenta el valor del IVA. ***(ejecutado).***   **Indicadores *(ver carátula Nº 18)***   * **Presupuesto Jurídico:** se encuentra ejecutado en el mes de Septiembre en un **83.97%.** Se ejecutaron los gastos mensuales correspondientes a la practicante y parte del rubro de gastos legales. Con relación al año va ejecutado un **39.12%,** lo cual obedece principalmente a la no ejecución de la totalidad del rubro de gastos legales previsto en el año. * **Indicador de Seguridad interna:** presenta así mismo un porcentaje del 100%, dando cumplimiento al indicador e impactando de manera positiva al proceso, garantizando la seguridad de las instalaciones. * **Indicador de Seguridad Externa E. I y E. II:** la Etapa I presenta un porcentaje de cumplimiento del 70%, debido al reporte desgaste de la señalización del vial principal y a que de algunos tramos de los alambres a lo largo del cerramiento se encuentran destemplados. Si bien es cierto el porcentaje implica incumplimiento del indicador, ya se tomaron las medidas internas tendientes a subsanar los reportes encontrados. La renovación de la señalización total del parque se encuentra actualmente en ejecución y ya se realizó el arreglo de los tramos de alambre reportados. La Etapa II presenta un porcentaje de cumplimiento del 100%, impactando de manera positiva al proceso, toda vez que garantiza la seguridad del cerramiento y el cumplimiento de la normatividad que nos aplica. * **Solicitudes Legales:** presenta un promedio del 100% durante el mes de Septiembre, se recibieron tres (3) solicitudes legales, a las cuales se les dio respuesta dentro del término de 4 días. Este porcentaje impacta de manera positiva al proceso, pues se demuestra eficacia en la respuesta a los requerimientos realizados al interior de la compañía ***(a partir del mes de Octubre se reducirá el tiempo de respuesta a 2 días)***. * **PQRS y SNC radicadas a GJ-PH:** Con relación al indicador de SNC y PQRS no se presentaron ninguna en el trimestre y se han recibido en lo corrido del año 2 servicios no conformes y 2 PQRS en los meses de febrero y marzo respectivamente. * **ACPM:** se encuentra de la siguiente manera: se han documentado un total de 5 acciones preventivas relativas a: 1) Cronograma Comité SIPLA, 2) Codificación formato Procedimiento Asociado de Negocios, 3) Cuadro control contratos, 4) Control reparación UPS CCTV y 5) Documentos adicionales Asociados de Negocios. Las acciones de Mejora se han documentado 4: 1) Facturación Agrupación, 2) Ampliación capacidad NVR CCTV. 3) No controlados virtual y 4) Indicador Solicitudes legales. | | | | | |
| **Revisión de actividades programadas, ejecutadas, pendientes, compromisos y análisis de indicadores.** | | **SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN (SIG).**  **Actividades ejecutadas:**   * Seguimiento a ACPM de los procesos. * Capacitación de prevención de conspiraciones internas, actividades sospechosas, corrupción y soborno. * Modificación del procedimiento de ACPM. * Realizar la actualización de la matriz de riesgos con los líderes de proceso. * Ejecución de las correcciones de las No Conformidades ISO 9001. * Participación en el congreso mundial del BASC. * Capacitación riesgo publico BASC. * Revisar el presupuesto y verificar teniendo en cuenta el valor del IVA (compromiso).   **Actividades por ejecutar:**   * Asesoría Mauricio Cardona. * Reunión con Gerencia para la revisión de los indicadores, modelo de la matriz ya diligenciada para aprobación. * Programación y ejecución de los simulacros restantes. * Actualizar documentación en SADOC, según observaciones de cada líder de proceso.   **Pendientes:**   * Modificación Matriz de indicadores.   **Compromisos:**  **Acta 17:**  Revisar el presupuesto y verificar teniendo en cuenta el valor del IVA. ***(Ejecutado).***  **Indicadores *(ver carátula Nº 18)***   * **Presupuesto SIG:** El presupuesto del Sistema Integrado de Gestión al mes de Septiembre del año 2019 se ejecutó en un 129,82%, lo cual corresponde a gastos laborales, de asesoría externa, Cuota de sostenimiento BASC mes de Septiembre, alojamiento congreso Mundial de BASC, Simulacros, transporte terrestre coordinador SIG en el congreso BASC. Así mismo es importante recordar que el pago efectuado al asesor externo no estaba proyectado para Septiembre. Siendo así, con relación a lo proyectado al año 2019 el presupuesto del Sistema de Gestión se encuentra ejecutado en un 69,57%. * **PQRS y SNC radicadas a SIG:** se puede evidenciar que no se han presentado a lo largo del año, lo cual es positivo sin olvidar que estas ayudan a mejorar el proceso. * **SNC todos los procesos:** se puede evidenciar que a lo largo del año 2019 se tuvieron 5 SNC correspondientes al proceso Gestión de Operaciones, Gestión Jurídica y PH, Gestión Contable y Financiera y un último al proceso TI, para lo cual todos se encuentran cerrados. Es importante mencionar que el generar estas SNC es positivo, dado que permite demostrar que se está trabajando acorde con lo establecido con la compañía y de manera integrada, sin olvidar que estos a su vez permiten en ciertos casos la mejora de todos los procesos. * **ACPM SIG:** durante el año 2019 se han generaron 3 acciones preventivas y 2 acciones de mejora las cuales se encuentran en procesos de ejecución y cierre, cuyas fuentes obedecen a las observaciones de la auditoria externa e interna, así como actividades ejecutadas con los líderes de proceso. Por otra parte, es importante mencionar que se establecieron metas desde inicios del año, siendo 3 acciones preventivas y 3 acciones de mejora para el proceso SIG y para el caso de las AP ya se cumplió con la meta y en las de mejora va en un 67% de cumplimiento. * **ACPM Todos los procesos:** se evidencia que se tiene un total de 25 acciones proyectadas y en lo que va corrido del año se evidencian 24 acciones radicadas, de las cuales 9 están abiertas dentro del tiempo propuesto para su cierre y el resto se encuentran cerradas. Con relación al indicador de acciones de mejora se tiene un total de 25 acciones proyectada, de las cuales se han radicado 23; 17 están ejecutadas y cerradas, 4 abiertas dentro del tiempo propuesto para cierre y 2 abiertas con vencimiento de tiempo, es de recordar la importancia de revisar de forma detallada el proceso para identificar focos de mejora y prevención, con el fin de que los procesos estén en constante mejora y previniendo riesgos, así mismo es importante recordar el deber de darle cumplimiento al cierre en los tiempos que se establecen para las ACPM. | | | | | |
| **Revisión de actividades programadas, ejecutadas, pendientes, compromisos y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN TÉCNICA.**  **Actividades ejecutadas:**   * Mantenimiento bomba 20”. * Mantenimiento preventivo RCI – Septiembre 2019. * Ejecución orden de servicio Sutex instalación de contenedores. * Reparación cubierta Operaciones – instalación bajante. * Mantenimiento carpintería madera. * Reunión alcances proyecto doble calzada Cerritos – La Virginia.   **Actividades por ejecutar:**   * Obras estabilización jarillón etapa I. * Prueba Pitométrica RCI – 2019. * Mantenimiento motor RCI – 2019 * Mantenimiento correctivo bomba 12” – IBM bombas. * Revisión consumo acueducto. * cotización solicitud parqueaderos SUTEX**.**   **Pendientes:**   * Ejecución obras presupuesto agrupación. * Contrato No.03-2019 * Análisis funcionamiento basculas – resultados calibración 2019.   **Compromisos:**  **Acta 15:**   * Realizar ficha técnica con información relacionada y de importancia para el área comercial (12/08): ***Realizado durante la semana anterior, sin embargo está pendiente socializar.*** * Se remplaza actividad por: revisión de nuestra área de bodegas en área sobrante etapa 2 ***(ejecutado).*** * Ubicar rubro de cuota extraordinaria de tal manera que no afecte los indicadores presupuestales del proceso ***(ejecutado).***   **Acta 17:**   * Revisar el presupuesto y verificar teniendo en cuenta el valor del IVA**. *(se ejecutó durante el mes anterior)***   **Indicadores (ver carátula Nº 18):**   * **Indicador de Bascula de ingreso:** cumple al 100% - No se presentan novedades con el funcionamiento. * **Bascula de salida:** Bascula de salida cumple al 100% – No se presentan novedades con el funcionamiento. * **Indicador de mantenimiento de equipos y herramientas:** en el mes de Septiembre se ejecutó 100%, El cumplimiento a Septiembre con relación a las actividades programadas a la fecha corresponde al 98.81%, lo que corresponde a un cumplimiento óptimo de las actividades programadas. En el consolidado general del año se observa un cumplimiento del 81.67%, vamos avanzando acorde a lo proyectado con el periodo de corte al año 2019. * **Indicador de mantenimiento de Infraestructura:** 99.93% de cumplimiento**.** * **Indicador de solicitudes de soporte técnico:** 98.81% de cumplimiento. * **Indicador de presupuesto:** El presupuesto en Septiembre de 2019 se ejecuta en un 94.03% del proyectado para dicho mes. El corte a Septiembre 2019 registra una ejecución del 85.53% conforme al proyectado a dicho mes y una ejecución del 65.40% del total proyectado al año 2019 – se están presentado ahorros significativos en rubros de compra de insumos, mantenimientos y adecuaciones varias. * **PQRS y SNC radicadas a GTC:** A Septiembre 2019 solo se ha registrado una (1) PQRS al proceso de Gestión Técnica, correspondiente a la del mes de Marzo de 2019, teniendo cumplimiento a la fecha, de la meta proyectada, en cuanto a las SNC para el proceso no se han presentado. * **ACPM:** Se han propuesto 4 Acciones de mejora y 2 preventivas teniendo cumplimiento de las metas propuestas para el año 2019 en el tercer trimestre del mismo. | | | | | |
| Revisión de actividades programadas, ejecutadas, pendientes, compromisos y análisis de indicadores. | | **GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA.**  **Actividades ejecutadas:**   * Paz y salvo crédito Banco de Bogotá. (compromiso) * Solicitar información grupo Aval cajero electrónico.(Compromiso) * Cambio de codeudores banco de Occidente. (Compromiso). Se tendrá en pendientes a ver si el resto del grupo aval da indicaciones sobre lo que se deba hacer para lograr instaurar el cajero. * Envío de información a Gestión Tecnologística proceso interface. * Proyección ingresos vrs. gastos. (Cliente Camposol). * Revisión y pago de impuestos (12/sep.). * Comité SIPLA (18/sep.). * Minuta de cobranza. (13 y 27 sep.) (07/oct) * Reunión Banco Colpatria. (19/sep.). * Envío de información a Márgenes. * Respuesta informe No. 2 revisoría fiscal. * Reunión SIG actualización caracterización y ACPM. * Actualización matriz de requisitos legales. * Revisión y pago de impuestos. (10/oct).   **Actividades por ejecutar:**   * Auditoría externa Linco (22/oct). * Revisión ejecución presupuestal todos los procesos. * Auditoría revisoría fiscal (28-29-30/oct.).   **Pendientes:**   * Implementación factura electrónica. * Proyección renta 2019. * Respuesta revisoría fiscal No. 3.   **Compromisos:**  **Acta 17:**   * Revisar los presupuestos y verificar teniendo en cuenta el valor del IVA (ejecutado). * Revisar con Johana, Yuliana, los activos fijos, ya que no se especifica en el inventario los responsables cantidad marca referencia y serial, estado de uso o no uso (en conjunto con Johana) (pendiente de ejecutarse). * Al momento de ingreso de la auxiliar contable, que la directora contable no quedarse hasta altas horas de la noche. (ejecutado).   **Indicadores (ver carátula nº 18).**   * **Indicador de Cartera:** se encuentra en estado normal, teniendo en cuenta que el 92% de esta se ubica de 0-60 días, dando cumplimiento al objetivo de este indicador, el 8% restante será analizado en comité de cartera, dándole el respectivo tratamiento según el manual financiero. * **Indicador de Presupuesto:** En el mes de septiembre se ejecutó el presupuesto en 85.96%, esto obedece a lo siguiente:   Se tenía proyectado $20.920.000 en gastos financieros (intereses) y se ejecutaron $15.270.000 pues el capital de los créditos ha disminuido y por consiguiente los intereses corrientes.  Se tenía proyectado para impuestos un valor de $82.930.000, de los cuales sólo se ejecutaron $66.934.000, dicha disminución corresponde específicamente al IVA que por el aumento en compras gravadas se disminuyó el valor a pagar.   * **PQRS y SNC radicadas a GCF:** hasta la fecha sólo se ha presentado una SNC en el mes de Febrero, con relación a la complejidad de los formatos propios del proceso y no se han radicado PQRS para el proceso. * **ACPM:** En el tercer trimestre del año se implementaron 2 acciones preventivas acumulando así 3 acciones a la fecha y superando la meta establecida para el año 2019; estas consisten en lo siguiente:   Se evidencia la matriz de requisitos legales desactualizada por parte del proceso Gestión Contable y Financiero en cuanto a la fecha de implementación de facturación electrónica.  La utilización de un sello para los cheques emitidos por Zona Franca donde se mencione “Páguese únicamente al primer beneficiario”.  Con respecto a las acciones de mejora, se han implementado 2 durante el segundo trimestre del año dando así cumplimiento a la meta establecida. | | | | | |
| **Revisión de actividades programadas, ejecutadas, pendientes, compromisos y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**  **Actividades ejecutadas:**   * Simulacro Nacional de Evacuación: Desarrollado el pasado 02 de octubre. * Taller Responsabilidad Social Empresarial: Donde surgen recomendaciones tales como, definir máximo 3 acciones a desarrollar de Responsabilidad Social.   Se tiene pendiente reunión con la Gerente de Empleo Inclusivo, con el fin de fortalecer y definir las actividades a ejecutar enfocados a este tema que actualmente se viene desarrollando en Zona Franca.   * Informe resultados de Batería de Riesgo Psicosocial: Los resultados arrojaron que no se presentan factores de riesgo a intervenir, sin embargo como recomendación de Yohan Tejada se deben fortalecer en los colaboradores aspectos como, manejo del estrés, administración del tiempo, toma de decisiones e inteligencia financiera. * Revisión proceso SIG: Matriz de riesgos/ Oportunidades/Indicadores/Objetivos SST. * Curso Básico Administrativo de Alturas: Curso programado dentro del plan de formación según resolución 1409 de 2012, el cual deberá ser actualizada cada 2 años.   **Actividades por ejecutar:**   * Proceso de selección aprendiz SENA/Mensajero. * Proceso de selección estudiantes Colegio Gabriel Trujillo: Los estudiantes cumplen su periodo el próximo 12 de noviembre, se tiene programado visita al Colegio para la selección de los 2 estudiantes a ingresar. * Actualización Matriz de Requisitos Legales: Se encuentra pendiente el envío de la matriz de Gestión Administrativa, ya que de Seguridad y Salud fue enviada en días anteriores. * Auditoria ARL SURA: Resolución 0312/ II parte: Se continúa con la evaluación por parte de la asesora de SURA para el 17 de octubre. * Reinducción: SST y Gestión Administrativa: Debido a las actualizaciones que se han realizado en los formatos y procedimientos se programará reinducción a todos los colaboradores. * Presupuesto Agrupación Zona Franca Internacional y PH 2020.   **Pendientes:**   * Implementar stiker de “yo trabajo en Zona Franca” para ser entregado a todos los colaboradores de las empresas usuarias: de acuerdo a las observaciones de las anteriores campañas donde también se hizo uso de los stikers, se deja dicha actividad pendiente, con el fin de no incurrir en un gasto y el de no alcanzar el objetivo de la misma. * Cierre No conformidades Decreto 1072. * Elaboración programa de prevención contra caídas. el asesor externo D’aponte Aponte se encuentra elaborando dicho programa.   **Compromisos:**  **Acta 17:**   * Revisar el presupuesto y verificar teniendo en cuenta el valor del IVA**. *(Ejecutado)*** * Revisar con Yuliana, los activos fijos, ya que no se especifica en el inventario los responsables cantidad marca referencia y serial, estado de uso o no uso **(en conjunto con Yuliana). *(Aún pendiente de ejecución)*** * Llevar a comité de gerencia o realizar la revisión de manera particular, del último tema de revisión por la dirección (análisis de proveedores), con el fin de cerrar el ciclo del 2018-2019, dejar registro de acta. ***(Realizado durante el presente comité)***   **Indicadores *(ver carátula nº 18)*:**   * **Indicador de ausentismo laboral por toda causa:** Para el mes de septiembre de 2019, se presenta un total de 88 horas de ausentismo por toda causa, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 53.25 horas por permisos personales, los cuales corresponden a reunión padres de familia, estudio y otros. Por otro lado, se tuvo un total de permisos médicos de 25.5 horas, lo que corresponde a cita médica, cita médica con especialista y exámenes de laboratorio, se presenta 1 ausencia por incapacidad médica, que corresponde al colaborador Andres Monsalve Londoño. Para el mes de septiembre se observa un incremento en ausencia por permisos personales y médicos de 17.5 y 21,8 horas con respecto al mes inmediatamente anterior, se resalta que en cuanto a ausencias por incapacidades, este presenta una disminución significativa de 129,5 horas menos de ausencia con respecto a agosto, donde se presentaron 7 días de incapacidad de 3 colaboradores. Hasta el mes de septiembre se obtiene un total de horas de ausentismo por toda causa de 1.585 horas lo cual corresponde a 2.12 %, observándose que hasta este mes no se ha sobrepasado la meta establecida. (1.631). * **Indicador de plan anual de capacitación:** Para el A la fecha de las 83 capacitaciones programadas para el año 2019, se han realizado 58 lo cual corresponde al 70% de cumplimiento del plan de formación. Se resalta que las capacitaciones que se encuentran pendientes de realizar se debe al flujo de caja que se tiene disponible para la fecha, es por ello que algunas de ellas se han tenido que aplazar. * **Indicador de presupuesto administración:** Se ejecutó el 122.99% del presupuesto proyectado para el mes de septiembre, donde se incrementó el rubro de salarios (Gerente) y el rubro correspondiente a gastos/imprevistos, ello debido a que se realizaron varias reparaciones a la motocicleta como fueron el: cambio de llantas, neumáticos y reparación del rin. Sin embargo del presupuesto total proyectado de 512.907.934 se ha ejecutado el total de 417.728.269, lo cual corresponde al 81.44%, sin observarse hasta la fecha sobre ejecución del mismo. * **PPTO GH:** para el mes de septiembre se ejecutó en un 20.12%, ello debido a que no se ejecutaron los rubros de dotación administrativa (línea masculina y línea femenina) ni el rubro para dotación del personal de servicios generales. El presupuesto proyectado para el mes de septiembre fue de un total de 10.510.629 $ en donde se ejecutó un valor de 2.114.600 $, observándose que para lo que va corrido del año, este se ha ejecutado en un 52.68%, lo cual muy seguramente al finalizar el año no se habrá sobre ejecutado. La ejecución del presupuesto de gestión humana correspondiente a la dotación se ha tenido que aplazar debido a dificultades del flujo de caja, sin embargo se tiene establecido el proveedor y el diseño de los uniformes para el año 2019-2020. * **PPTO SST:** Se ejecutó el 67.43% del presupuesto proyectado para seguridad y salud en el trabajo, ello debido a que no se incurrió en los rubros de Proyecto de vida y mantenimiento equipos de emergencia, este último se ha venido realizando en lo corrido del año, además que no se llevó a cabo la totalidad de ejecución del rubro de exámenes ocupacionales, dado que para este año se enviaron a evaluación a aquellos colaboradores que desarrollan actividades con un alto nivel de riesgo, como son los cargos de Auxiliar de monitoreo, auxiliares de mantenimiento y aquellos colaboradores que han sufrido accidentes de trabajo dentro de la organización. En cuanto a la ejecución de las pruebas de alcohol y drogas no se incurrió en el gasto total del presupuesto, en donde se tenía proyectado 800.000 $ y estas tuvieron un valor total de 527.700 $. Se resalta que la realización de las pruebas de drogas fueron realizadas por la IPS NEOSER. * **PPTO RSE:** En cuanto al rubro para Responsabilidad Social Empresarial este ni fue ejecutado, debido a dificultades del flujo de caja presentado en este mes y el cual corresponde a actividad día de la familia, con un valor asignado de 600.000 $. * **PQRS y SNC radicadas a GAD:** Se recibe en el mes de septiembre una PQRS que corresponde a la solicitud de información, acerca de vacantes actuales y dirección de envío de las hojas de vida, al cual se le dio respuesta en el tiempo establecido por la gestión comercial. Hasta la fecha no se han recibido Servicios No Conformes. * **ACPM:** Se establecen dos (2) acciones de mejora, las cuales corresponden a la actualización formato de permiso de trabajo en alturas, donde se anexa firma del Coordinador de Trabajo en Alturas, espacio que no estaba establecido dentro del mismo. Por otro lado, dado las dificultades presentadas por algunos colaboradores al momento de diligenciar el reporte de novedades para salida del personal, se cambia este, al envío de un correo por parte del colaborador (a) confirmando los datos del lugar de la capacitación y/o reunión, ello para tener soporte frente a la ARL SURA en caso de presentarse alguna eventualidad. Hasta la fecha se tiene un total de acciones de mejora de 4, quedando pendiente el documentar una (1) acción de mejora que dé cumplimiento a la meta, con respecto a las acciones preventivas se cuenta con cinco (5) acciones documentadas cumpliendo la meta establecida para el año en curso. Se dejan observaciones por parte del proceso SIG sobre el análisis de causa, sobre las cuales se están realizando las correcciones respectivas, con el fin que queden ajustadas a las necesidades del proceso. | | | | | |
| **Revisión de actividades programadas, ejecutadas, pendientes y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA (TI).**  **Actividades ejecutadas:**   * Hacer inventario de equipos de cómputo y periféricos inactivos. * Organización del rack-1 * Entrevista en Operaciones para adecuación de la plataforma mesa de ayuda. * Atención a 18 solicitudes registradas en bitácora. * Investigación e implementación de herramienta para compatibilidad con sistemas de la Dian.   **Actividades por ejecutar:**   * Continuar desarrollo sistema P.Q.R.S * Croquis de los Rack * Plano de la red en general. * Cierre de acciones. * Capacitación sobre privacidad en redes. * Ejecución de simulacro.   **Pendientes:**   * Facturación electrónica ZEUS.   **Compromisos:**  *No tiene compromisos pendientes.*  **Indicadores *(ver carátula Nº 18)***   * **Presupuesto Tecnología e Informática:** durante el mes de Septiembre llego a un 109,55% el valor ejecutado corresponde a salarios, compra de insumos para mantenimiento e impresoras, y back-up en la nube, el aumento se debe a las prestaciones sociales del Auxiliar de T.I. * **Mantenimiento preventivo:** Durante el mes de Septiembre, éste llego al 100% de ejecución, durante este proceso se atendieron 9 equipos previamente programados correspondientes al proceso G- de Operaciones, se realizó limpieza física de los equipos interna y externa, lubricación de puertos, liberación de espacio, desinstalación de programas no necesarios, desfragmentación de unidades, verificación de actualizaciones, y verificación de cuentas de usuario así como la asignación de equipos, esto nos ayuda a tener unos equipos saludables y alargar su tiempo de vida, también a encontrar posibles fallas o errores a futuro. * **El indicador de soporte técnico:** durante el mes de Septiembre llego a un 94% correspondiente a 15 solicitudes atendidas oportunamente de 16 registradas en la plataforma, cabe resaltar el buen uso de la plataforma de soporte técnico ya que esto nos ayuda a tener una trazabilidad y evidencia sobre los requerimientos de los colaboradores * **PQRS y SNC radicadas a GTI:** El indicador de P.Q.R.S Y SNC nos muestra un servicio no conforme registrado en el mes de julio, este SNC se cerró oportunamente.No se han presentado PQRS al proceso. * **ACPM:** El indicador de acciones preventivas y de mejora muestra el cumplimiento de las metas propuestas para este año, se registraron 4 acciones preventivas y 4 acciones de mejora. | | | | | |
| **Varios** | | * **CALIFICACION PROVEEDORES:**   Los proveedores para todos los procesos suma un total de 82 proveedores; el 56% de proveedores fueron calificados en categoría A (muy favorable) y corresponden a 46 de los 82 proveedores establecidos dentro de la matriz, el 40% (33 proveedores) se calificaron en categoría B (favorable) y el 4% que equivale a 3 proveedores se calificaron en categoría C (No favorable). Estos tres proveedores son:  Zeus (Contabilidad y Finanzas)  Trade Center (Tecnología e Informática)  General Servix S.A.S. (Técnico).   * **FACEBOOK:** La antigua página de Facebook, no se pudo recuperar, por lo cual se creó otra página nueva, ésta tiene como foto de perfil la imagen de los 9 años. La anterior página está inactiva desde el 23 de julio. | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PLAN DE MEJORA (Compromisos)** | | | |
| **ACTIVIDAD** | **FECHA** | **RECURSOS** | **RESPONSABLE** |
| verificar la manera de representar en el indicador que propuestas se cerraron de manera positiva es decir cuando el cliente se queda en la ZFIP, igualmente representar las cerradas de manera negativa | 18/11/19 | N/A | Coordinador Comercial y de SC |
| Tener en cuenta el 19% en el presupuesto de cada proceso, para que no se ejecute ese valor, evitando sobre presupuestarse al final del año. | 18/11/19 | N/A | Todos los procesos |
| Hacer seguimiento a los contratos de clientes pendientes de firma, sin embargo hacer el incremento inmediatamente se dé la notificación por parte del cliente de aceptación de la renovación. | 18/11/19 | N/A | Dir. Jurídico |
| Realizar acompañamiento a GCSC en la radicación de la acción correctiva sobre el tema de facturar incremento con el VB del emitido por el cliente, por medio de comunicación verificable y remitido por un directivo del cliente. | 18/11/19 | N/A | Coord. SIG – Coord. CSC |
| Ofrecer la máquina de café a los del restaurante, y revisar con AZKOYEN cuánto vale poner el monedero para que quede autoservicio. | 18/11/19 | N/A | Coord. Comercial |
| Revisar en que horario se presentan los rechazos de los formularios. | 18/11/19 | N/A | Dir. Operaciones. |
| Llevar a comité la socialización de los resultados de la evaluación de los proveedores críticos. | 18/11/19 | N/A | Dir. Jurídico |
| Incluir dentro de la evaluación de proveedores no críticos a Quijote Agencia. | 18/11/19 | N/A | Dir. G. Administrativa |
| Evaluar a los proveedores previamente, con el fin de incurrir en inconvenientes en los diferentes requisitos a cumplir por parte de este. | 18/11/19 | N/A | Dir. Técnico |
| Buscarle comprador a la moto los valores a asumir para esta venta o Averiguar cómo se puede dar de baja a la moto, de tal manera que se pueda sacar de los activos y así evitar que genere impuestos y SOAT. | 18/11/19 | N/A | Dir. G. Administrativa |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACION DE LA REUNIÓN** | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ACTA ANTERIOR** | | **59.25%** | **ACEPTACIÓN ACTA ANTERIOR** | | **Aceptada** |
| **ELABORADA POR:** | **Yuly Viviana Ríos** | | **CARGO:** | **Coordinadora SIG** | |