|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASUNTO:** Comité de Gerencia | | | | | | | |
| **FECHA:** | 28/09/2020 | **ACTA Nº:** | 09 | | **LUGAR:** | Virtual | |
| **HORA DE INICIO:** | | 8:00 am | | **HORA DE FIN:** | | | 11:00 am |
| **TEMA** | | **OBSERVACIONES Y/O CONCLUSIONES** | | | | | |
| **Revisión de compromisos, endientes y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA**  **PENDIENTES**   * Inicio de Facturación electrónica: para este momento se encuentra en funcionamiento este tema, y ha sido satisfactorio incluso para las facturas que se generan en Operaciones y se requieren de manera inmediata.   **COMPROMISOS**  **Acta 08:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **1** | Revisar la posibilidad de incluir un ítem en las colillas de nómina denominado aporte voluntario, donde se refleje el menor valor pagado por la reducción temporal del salario, con el fin de no afectar el concepto de salario básico, lo anterior para trámites ante entidades financieras: *se envían todas las colillas al ingeniero, de nómina con declaración del sueldo real que este devenga, a razón de que pueda efectuar cualquier trámite en entidades bancarias con los ingresos reales.* | **E** | | **2** | Enviar circular a usuarios, anunciando el inicio de la implementación de la factura electrónica: *se cumple con este compromiso durante el mes anterior, siendo así la actividad de facturación electrónica, se encuentra en total funcionamiento, con un resultado satisfactorio.* | **E** |   **Acta 06:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **3** | Revisar tema de entrega de lote Promotora ZF: *se indica por parte del área jurídica que el trámite de escrituración se puede iniciar cuanto antes*, *por lo cual se estará recolectando la documentación necesaria para efectuarlo, dentro del consejo de administración se determinó que además de la escritura es necesario establecer un documento privado entre el usuario operador y la agrupación, donde quedara plasmada la negociación y el tema de las cuotas de administración, las cuales desde la asamblea del 2017, el usuario operador fue exonerado en relación a la segunda etapa, todo lo anterior dado a que quien transfiere a título de accionista es la promotora zona franca y no el usuario operador. Se indica que el documento privado ya se elaboró y está en proceso de revisión por parte del abogado. Se indica la importancia de realizar dicha actividad con costos aplicables antes del primero de noviembre, ya que promotora zona franca estaría obligada a facturar la venta de dicho lote de manera electrónica.* | **P** |   **Acta 02:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **4** | Efectuar simulación de EEFF a 10 años, para el tema de renovación de ZF: *el proyecto de la renovación de la prórroga, es importante que este tema se toque con el señor Orlando Ossa, con el fin de poder darle continuidad a este compromiso y actividad que actualmente está dentro del plan de trabajo de Gerencia en TRELLO, así mismo se debe tener claro la nueva proyección de estos estados incluyendo la oficina de la DIAN con sus valores otorgados por el área comercial y excluyendo el tercer piso del usuario operador.* | **P** | | **5** | Cotizar crédito constructor: *dado a que se había pausado la ejecución de este compromiso se establece durante este comité, poder seguir consultando esta información, con el fin de pasar esta a los socios y se puedan tener claros los requisitos para adquirir este para ampliación de oferta inmobiliaria, así mismo dentro de la consulta de este compromiso, se torna necesario activar créditos con las ferreterías. También es conveniente establecer los criterios desde el enfoque que se debe tomar sobre establecer los montos. De acuerdo al tiempo en que se puede ejecutar este compromiso, se estableció en anteriores reuniones con los socios, ir madurando la idea por parte de Gestión Comercial y establecerse como proyecto para el año 2021, por lo cual se recomienda sacar dicho compromiso de la lista y retomarlo por parte contable en el 2021, una vez reciba la información necesaria para la respectiva cotización.* | **P** |   **Indicadores *(ver carátula Nº 09)*:**   * **PRESUPUESTO:** para el mes de Agosto se ejecutó en un 86.33%, completando una ejecución al año del 39.77% del total del presupuesto, esta ejecución anual se presenta baja a la fecha a raíz de que el mayor valor de ejecución del presupuesto contable se encuentra proyectado para el mes de Diciembre * **CARTERA:** para el mes de agosto la cartera presenta un porcentaje de cumplimiento del 90%, lo que demuestra una regulación con respecto a los 2 meses anteriores, en la cual se venía incumpliendo la meta mensual, sin embargo para este mes de agosto se logró sobrepasar la meta del 85%, ya que se definieron temas que estaban afectando el cumplimiento de este indicador, por lo cual se proyecta que el indicador se puede mantener cumpliendo la meta durante lo que resta del año. Por otro lado se programa la fecha para el próximo comité de cartera estableciendo y aceptando por parte de todos los participantes de esta reunión, para el 14 de octubre a las 8 am. * **ENTREGA OPORTUNA DE EEFF:** se realiza la entrega de manera oportuna, se enviaron éstos al señor Juan Alberto Sánchez y señor Orlando Ossa, con el fin de ser revisados y firmados, dado a que así se venía trabajando con la antigua Gerencia, se indica por parte de la directora Jurídica que es importante que estas actividades que resulta del día a día de cada proceso, se transmitan en consultas e inquietudes durante la reunión semanal que se presenta con los socios, con el fin de seguir las directrices que ellos establezcan pertinentes para daca caso. | | | | | |
| **Revisión de compromisos, endientes y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA**  **PENDIENTES**   * Continuar desarrollo sistema P.Q.R.S: dado a la reanudación de las actividades, se pretende continuar con el desarrollo del canal de PQRS, con el fin de ponerlo en funcionamiento lo más pronto posible. * Organización al cableado de la oficina de Gerencia: a raíz de la reanudación de las actividades presenciales, se retomará la ejecución de este pendiente. * Por otro lado se manifiesta por parte de la Directora de Operaciones el pendiente relacionado con la gestión del computador para el desarrollo de los pesos automático, ya que por parte de APPOLO, ya se enviaron los requisitos con los cuales debe cumplir el computador, para desarrollar la función de los pesos automáticos, esta información fue enviada por parte de la directora en días pasados al Analista de TI, sin embargo aún no se cuenta con la respuesta de este para gestionar si aplica o no la compra de un nuevo equipo que cumpla con los requisitos solicitados por el proveedor y así poder gestionar, por parte de este último, la respectiva configuración. Así mismo se indica la importancia de la revisión de todos los equipos de operaciones, ya que específicamente el de ventanilla, se torna lentos al momento de su uso, la idea es verificar la manera de poder mejorar este aspecto y ser notificado con la gerencia para la respectiva toma de decisiones, con respecto a lo anterior, el Analista manifiesta que ya se encuentra en desarrollo el diagnostico de los equipos, ya que esta actividad hace parte del plan de trabajo establecido para el proceso TI en TRELLO, por lo cual y como prioridad se establece la compra de 2 impresoras, una para usuario operador y otra para operaciones, así como la reactivación del servicio de Media comerse, evaluando las posibles beneficios que este proveedor brinde en cuanto a la reactivación de este. Por parte del analista se indica, con respecto a los pesos automáticos, que todo se encuentra listo para que APPOLO, acceda a realizar la configuración aplicable, sin embargo se torna necesario que se informe por parte de la Directora de Operaciones sobre las cotizaciones que se han venido realizando con Ametales relacionado con este tema. * Por parte de la Directora Jurídica y PH, se recomienda incluir dentro de los pendientes de TI, el análisis del software de ingreso, ahora que se están gestionando la compra de los nuevos equipos.   **COMPROMISOS:**  **Acta 04:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **6** | Efectuar una última solicitud con lo pendiente a la agencia Quijote: *dado a que para poder recibir los dominios de la página se debe contar con la propiedad del hosting, y estos aún no se han adquirido, se hace necesario primero solucionar dicha compra y una vez esta actividad esté realzada, proceder a solicitar a quijote lo correspondiente, de manera formal.* | **P** |   **Acta 02:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **7** | Averiguar curso de Excel con el SENA: *este curso se encuentra actualmente en desarrollo, para lo cual se cuenta con la participación de la mayoría de los colaboradores de usuario operador, agrupación y colaboradores de diferentes empresas usuarias.* | **E** |   **Indicadores *(ver carátula Nº 09)***   * **SEGUIMIENTO A SOLICITUDES:** para el mes de agosto este indicador presenta cumplimiento del 100%, para lo cual se presentaron 15 solicitudes, las cuales fueron solucionadas en oportunidad. * **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** para el mes de agosto este indicador presenta cumplimiento del 100%. 12 mantenimientos ejecutados de 12 programados, cumpliendo cabalmente con la meta propuesta para el mes. * **PRESUPUESTO:** para el mes de agosto se ejecutó en un 67.41%, completando una ejecución al año del 52.86% del total del presupuesto, lo anterior corresponde a gastos laborales, así como la compra de insumos de impresoras y la compra de red inalámbrica, para el último caso se establece desde la gerencia poder comprar todas las tarjetas de red inalámbrica necesaria en una sola compra, con el fin de suplir las necesidades presentes relacionadas con el área de tecnología. Por parte del área de TI, se presentará un informe a la gerencia con los requerimientos necesarios e importantes y que se deben gestionar con prioridad, incluye los espacios de almacenamiento de las cuentas de correo electrónico que ya están a punto de ocuparse en un 100%, así como el tema de las copias de seguridad y su metodología a utilizar de ahora en adelante. | | | | | |
| **Revisión de compromisos, endientes y análisis de indicadores.** | | **SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**  **PENDIENTES**   * Continuación del procedimiento de prevención a la corrupción y soborno: se encuentra en proceso de revisión por parte de los procesos jurídico y PH y administrativa, dado a que estos procesos serán responsables de la implementación del mismo, siendo así la Directora de Gestión Jurídica, indica la necesidad de reunirse con la Directora de Gestión Administrativa para la revisión y consolidación de la información así como la actualización del reglamento de trabajo y código de ética, se manifiesta la necesidad de incluir dentro del SIPLA, el procedimiento de corrupción y soborno. * Comunicación asertiva (plan de desarrollo individual GH): continua pendiente hasta la finalización de las auditorías.   **Compromisos**:  *Sin compromisos.*  **Indicadores *(ver carátula Nº 09)***   * **PRESUPUESTO:** para el mes de Agosto presenta una ejecución del 66.63%, lo anterior, a causa de gastos laborales, el porcentaje en diferencia con el 100%, hace referencia al pago del servicio de auditoria interna de la norma ISO 9001, el cual fue efectuado durante el mes de septiembre. * **RXD: CUMPLIMIENTO REQUISITO LEGAL AUDITORIA INTERNA:** el indicador de auditoria interna terminó para el año en curso con un porcentaje de cumplimiento del 87%, lo cual obedece a que resultaron 10 no conformidades y 30 observaciones entre las 3 normas auditadas. Es de aclarar que las no conformidades resultantes en la norma BASC, son aplicables para la norma ISO 28000, para lo cual se establece que se hará un solo plan de trabajo por cada no conformidad identificada, si incurrir a repetir información, el mismo caso sucede para las observaciones resultantes. Durante la auditoria interna de la norma ISO 9001, se evidenciaron un total de 4 no conformidades y 11 observaciones. NC1: en GTI, dado al establecimiento de un plan de acción levantado para subsanar una no conformidad de la auditoria de BASC, el cual no cuenta con un correcto análisis de causas y el plan de trabajo levantado no se encuentra relacionado ni dirigido a mitigar o atacar la causa raíz, es levantado en este proceso, ya que se evidencia recurrencia del hallazgo en otros procesos. NC2: GCSC: radicada al numeral de liderazgo y compromiso a raíz de que no se garantiza el funcionamiento de los canales de contacto de PQRS, ya que al verificar el link de acceso desde otro servidor diferente a los pertenecientes a ZF, este no funcionaba. NC3: GCSC: ya que en la realización de la encuesta de satisfacción al cliente, se evidencia que no se investiga la percepción del cliente con respecto a las acciones tomadas para subsanar los hallazgos de la encuesta anterior. NC4: GAD: ya que se evidenció un incumplimiento en cuanto a la ejecución de los planes de trabajo de algunas no conformidades de auditorías anteriores correspondientes a SST, así como la imposibilidad de la obtención de las evidencias para sustentar diferentes actividades de dicho proceso. * **RXD: CUMPLIMIENTO REQUISITO LEGAL AUDITORIA EXTERNA:** hasta el momento este indicador presenta un cumplimiento del 74%, el insumo que lo soportan son los resultados de auditoria externa, de las cuales ya se han ejecutado 2 una a la norma BASC y otra a la norma ISO 28000; de este proceso resultaron 8 no conformidades y 34 observaciones, se resalta que estos hallazgos son aplicables a las dos normas, por lo que en realidad se trabajaran 4 no conformidades y 17 observaciones. NC1: GJU-PH: no se cumple con la actualización de los datos de los clientes SUTEX y Línea Agrícola Colombia, lo cual es requisito del Manual SIPLA. NC2: GOP: uso inadecuado de las contraseñas de APPOLO. NC3: Control de registro del certificado de integración, actualmente no se encuentra controlado ningún registro que se obtenga a causa del desarrollo de labores de la empresa, pero que son emitidos por aplicativos externos. NC4: GJU-PH: incumplimiento a requisito legal al decreto 356 de la Supervigilancia. * Por otro lado se manifiesta por parte de la directora Jurídica, evaluar la necesidad de continuar con la certificación de 2 normas que son en contenido idénticas o si por el contrario se puede descartar una para el próximo año y dejar la más conveniente, así mismo se debe tener en cuenta la relación de la norma que se elija, si es el caso, con los requisitos establecidos por la futura resolución OEA para Zonas Francas, de la cual ya se encuentra en proyecto y se ha emitido un borrador inicial, pero que se proyecta que la resolución definitiva inicie vigencia en aproximadamente 1 o 2 meses, para lo cual es importante empezar estudiar la manera de cumplir condicha resolución y obtener el reconocimiento OEA. Siendo así tanto la Directora de Operaciones como las Coordinadoras SIG y Comercial, se encuentran inscritas en un seminario web, el cual estará orientado al estudio e implementación del borrador de la resolución, e cual tendrá lugar el siguiente 1 de octubre. | | | | | |
| **Revisión de compromisos, endientes y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN TÉCNICA.**  **PENDIENTES**   * Avisos Básculas: ya se encuentra en proceso de cotizar la fabricación de los avisos, ya se cuenta con el texto descriptivo que debe contener cada aviso. * Comunicación asertiva - Capacitación COCOLA: se dio inicio pero, sin embargo está pendiente continuarla, dado a otras actividades que se presenta con carácter prioritario. * Revisión y modificación procedimientos ambientales: se encuentra dentro del cronograma de trabajo establecido para la practicante Técnica. * Ajuste proyecto rellenos etapa II – inclusión CAMPOSOL: está pendiente, dado a que depende de una decisión externa, ya que no se cuenta con la claridad de la proyección, por lo cual se tratará dentro de las reuniones semanales con los socios.   **Compromisos:**  *Sin compromisos.*  **Indicadores *(ver carátula Nº 09)***   * **BÁSCULAS:** para el mes de agosto el cumplimiento de este indicador presenta un resultado del 100%, ya que no se presentaron novedades durante las diferentes inspecciones, adicionalmente se practicó durante el mes anterior ciertas actividades de mantenimiento preventivo, relacionado con pintura, así como aseo y limpieza, se encuentra pendiente cambiar secciones de tornillería, pero estas no ameritan mucha urgencia, por lo cual se estará aplazada esta actividad. * **MANTENIMIENTO GENERAL:** el indicador de mantenimiento de equipos y herramientas se cumple para el mes de agosto en un 100%, para el caso de mantenimiento de infraestructura, este se ejecutó en un 88.24%, ya que no se ejecuta la actividad de señalización vial, dado a la necesidad de evaluar la pertinencia de generar este gasto, de acuerdo al estado que realmente presenta dicha señalización. Por otro lado se dejó de ejecutar la inoculación de lodos de la PTAR, ya que hace poco se realizó el mantenimiento de la planta de tratamiento y durante esta actividad se aplica un tema de bacterias, lo cual es normal durante este tipo de actividades, así mismo se está evaluando el funcionamiento del sistema, ya que se ha venido evidenciando una alteración en el PH, pues se vienen presentando unos valores bajos en este, por lo cual se estará gestionando la compra de los insumos para hacer la inoculación. Por otro lado está pendiente la ejecución del mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado, para lo cual se están gestionando los insumos necesarios para ejecutar dicha actividad, así mismo se tiene programado la instalación del poso de derrames. * **SOLICITUDES TÉCNICAS:** se presenta el ingreso, para el mes de agosto, de 3 solicitudes, las cuales fueron solucionadas dentro del tiempo establecido, cumpliendo a cabalidad con el indicador. La Directora de Operaciones, manifiesta la necesidad de atención a la solicitud que se realizó en días pasados y que corresponde al cambio de un vidrio que se encuentra fragmentado en dicha oficina, así mismo se manifiesta por parte de la Directora de Gestión Humana, la necesidad de darle prioridad a este tema**,** ya que este pude ser causal de un accidente laboral. Por otro lado la Coordinadora SIG, solicita envío de todos los indicadores manejados por el área de técnico, con el fin de comparar los valores mes a mes entre estos y la matriz de indicadores que maneja SIG**.** La implementación de la plataforma de solicitudes técnicas, se encuentra debidamente construida, sin embargo aún no se socializa a las partes interesadas, dado a que se debe montar la acción de mejora para dar lugar a la respectiva socialización. * **PRESUPUESTO:** Se evidencia un presupuesto ejecutado para el mes de agosto del 80.46% y con respecto al año se evidencia una ejecución del 56.19%, correspondiente a gastos laborales, en este estaba programado cancelar los gastos logísticos de calibración de basculas, pero este se causó durante el mes de Julio, por lo tanto este mes no se evidencia la ejecución del 100%. | | | | | |
| **Revisión de compromisos, endientes y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN JURÍDICA Y PROPIEDAD HORIZONTAL.**  **PENDIENTES**   * Seguimiento Reglamento PH: la escritura ya se encuentra firmada, se encuentra pendiente la entrega por parte de la oficina de registro. * Trámite reclamación RCI: se encuentra pendiente ya que se debe anexar un tema adicional, relacionado a un evento ocurrido con el tanque de aguas lluvias. * Escritura Áreas de Cesión: se tuvo una reunión con la alcaldía de Pereira, en la cual se manifiesta la intensión de este ente gubernamental y el ESE Salud Pereira, en disponer de estos predios para la construcción de un centro de salud para la comunidad de Caimalito. Se espera que dado a la urgencia que dichas entidades tienen por desarrollar el proyecto, se otorga agilidad en la culminación de la entrega de las ares de cesión de Zona Franca. * Actualización datos SIPLA: aún se encuentran 2 usuarios pendientes para la actualización (Sutex y Aselog). Por otro lado a raíz de una observación relacionada con el tema, resultante de una de las auditorías externas, se está trabajando en una nueva metodología, en la cual se pueda garantizar la oportunidad en la obtención de la información relacionada con la actualización de datos, partiendo no de realizar una actividad conjunta una vez al años, si no establecer fechas para cada usuario para solicitar con antelación dichos datos, teniendo en cuenta por ejemplo la fecha de calificación. Por parte del Ingeniero John David, aclara que el lote de las áreas de cesión aún no se tiene concreto ninguna decisión ni traspaso de este a la Alcaldía de Pereira, ya que a la fecha no se ha firmado ningún documento que así lo acredite, por lo tanto es indispensable que este tipo de información sea custodiado de manera confidencial, con el fin de evitar generar malos entendidos y comentarios equivocados que lleguen a oídos de la comunidad y a su vez lleven que estos últimos tomen acciones que puedan afectar el desarrollo de esta actividad, se reitera que estos lotes aun pertenecen a Zona Franca. * Formalización Acciones Proseguir: dicha actividad es propia de la junta de socios. * Actualización Proveedores Críticos: esta actividad se ejecutó antes de la ejecución de la auditoria externa de BASC. * Cotización Póliza de Cumplimiento: ya se realizó el envío de dicha póliza actualizada a la DIAN.   **Compromisos:**  **Acta 03:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **8** | Comunicación a Quijote de solicitudes relacionadas: *este compromiso continuará pendiente hasta se pueda adquirir los dominios propios para poder migrar la página web de la Zona Franca.* | **P** |   **Indicadores *(ver carátula Nº 09)***   * **PRESUPUESTO:** para el mes de Agosto se ejecutó en un 632%, completando una ejecución al año del 22.75% del total del presupuesto. La sobre ejecución obedece a que al proceso se aplicaron los gastos de escrituración del Lote L4, sin embargo se consulta con la Directora de Gestión Contable, sobre la actividad de sacar estos gastos de escrituración en un rubro diferente o presupuesto diferente, a fin de no afectar la ejecución del presupuesto propio del proceso, a lo que la Directora responde que la versión del presupuesto que está manejando la Directora Jurídica no corresponde al aprobado en su momento por la Junta, por lo cual se le solicita verificar este y actualizarlo para su presentación y manejo, sin embargo se debe realizar la revisión de la aplicación de estos gastos de escrituración ya que están causándose al proceso Jurídico. * **SEGURIDAD EXTERNA ET I Y ET II:** se presenta cumplimiento de un 100% para ambos casos. * **SEGURIDAD INTERNA:** se presenta un 100% de cumplimiento para el mes de agosto. * **SOLICITUDES LEGALES:** se presenta un cumplimiento del 71% para el mes de agosto, ya que de 7 solicitudes recibidas y solucionadas 5 se realizaron dentro de los tiempos establecidos y 2 por fuera del tiempo. Por otro lado se indica por parte de la Coordinadora SIG, la necesidad de llevar a cabo la ejecución del simulacro de incumplimiento de requisito legal, ya que éste está programado para el mes de septiembre dentro del plan de formación de Seguridad, para lo cual es necesario reunirse, a fin de desarrollar la actividad y dar cumplimiento a plan de formación. Así mismo se recuerda la importancia de iniciar las labores de revisión actualización aplicable de la matriz de requisitos legales, la cual está programada para el mes de octubre, igualmente se reitera la importancia de ejecutar esta actividad en oportunidad, con el fin de evitar retrasos en la entrega de la información a la gerencia, así como la presentación del indicador de cumplimiento de requisito legal dentro de este año. * Un tema que se había quedado pendiente desde el comité anterior es la elaboración de un documento que certifique la intensión de no pago de la última cuota del contrato de prestación de servicios ambientales, con el asesor Luis David Godoy, a causa de incumplimiento en las especificaciones contractuales, este documento se propuso desde la gerencia, con el fin de soportar dicha decisión, para lo cual se sugiere por parte del Ingeniero Johan David Giraldo, elaborar un acta de liquidación de contrato, en la cual se aclare dicha particularidad de no pago y las causas que así lo soportan, posteriormente ser firmadas por el Director Técnico y Jurídico y almacenada dentro de los documentos históricos contractuales de dicho proveedor. | | | | | |
| **Revisión de compromisos, endientes y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  **PENDIENTES**   * *Sin pendientes*.   **Compromisos:**  **Acta 08:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **9** | Consultar con el BASC, el enfoque de la capacitación que se realizará en el mes de agosto acerca de visitas domiciliarias de forma remota, con el fin de realizar la inscripción de acuerdo a la necesidad de la Directora Gestión Administrativa (Enfoque de Seguridad): *la Directora de Gestión Administrativa realizó el curso de visitas domiciliarias, al obtener una respuesta positiva por parte del BASC, en cuanto al alcance de del curso ofertado, ya que este sería complemento a la característica que faltaba para que las visitas fueran realizadas por la misma directora y evitar incurrir en gastos de contratación de un proveedor que cumpliera con el perfil de seguridad para efectuar esta actividad. Siendo así ya se encuentra en desarrollo la ejecución de las visitas que se tenían programadas para el año vigente para los cargos críticos de la organización.* | **E** | | **10** | Evaluar nuevamente al proveedor SOFTWARE CONTABLE ZEUS de acuerdo a los servicios prestados en el año a evaluar: *se evalúa nuevamente al proveedor por parte de la Directora Contable y Financiera el proveedor, arrojando en esta oportunidad un resultado favorable con 73 puntos, dicha actividad se vuelve a realizar, ya que la Directora Contable en un primer momento evaluó el proveedor desde el principio del servicio adicional en deuda desde 2019 y no desde la calidad del servicio que naturalmente prestó el proveedor durante la vigencia 2020 y que a la fecha se ha recibido de manera satisfactoria.* | **E** |   **Acta 07:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **11** | Gestionar la manera de recuperar los cobros de incapacidades con superintendencia o la misma EPS: *ya se efectuó el envío del correo a Coomeva y dado a que éstas incapacidades ya superaron los 3 años, no se hará efectivo el pago de las mismas por parte de la entidad, sin embargo se sigue realizando la actividad, a fin de obtener la evidencia de la gestión de cobranza que se adelantó por parte del proceso de Gestión Administrativa, de tal manera que se evidencie la debida diligencia a este proceso, así como la trazabilidad y razones del porqué no se cobraron estas en su momento.* | **P** |   **Indicadores *(ver carátula Nº 09)***   * **AUSENTISMO POR TODA CAUSA:** se presenta para el mes de agosto un 0.7% de ausentismo, correspondiente a 43 horas de ausencia. * **AUSENTISMO ACCIDENTE DE TRABAJO:** durante lo que va corrido del año no se han presentado accidentes laborales, obteniendo un índice de severidad de 0 y de frecuencia de 0 para el mes analizado. * **CAPACITACIONES POR GESTIÓN:** Para el mes de agosto se presenta una ejecución del plan de formación del 100%, al efectuarse las 2 capacitaciones que se tenían programadas para el mes, las cuales representan un 3% en el indicador anual, siendo así se identifica que a la fecha se ha ejecutado un total del 53% del plan de formación propuesto para la vigencia 2020. Por otro lado se manifiesta que al plan de formación se le realizaron modificaciones en sus contenidos y numero de capacitaciones, pasando de tener 93 a 70 capacitaciones, lo anterior obedece a la necesidad de programar realmente las capacitaciones que son posiblemente realizarla, con el fin de lograr el cumplimiento de la meta de este indicador, la cual está establecida en un 90%. * **PRESUPUESTO GAD:** para el mes de agosto se ejecutó en un 90.26%, completando una ejecución al año del 62.58% del total del presupuesto, la diferencia en la ejecución mensual con relación al 100% obedece a que no se ejecutaron los honorarios, servicios y útiles de papelería y oficina y el 100% de los salarios, esto último a razón del aporte voluntario, el cual se encuentra vigente durante el mes de septiembre, esperando retomar el pago de los sueldos reales en el mes de octubre, según las directrices que la Gerencia y la junta directiva dispongan sobre este tema. * **PRESUPUESTO GH:** para el mes de Agosto se ejecutó en un 85.86%, completando una ejecución al año del 42.69% del total del presupuesto, en este presupuesto no se han ejecutado los rubros de celebraciones y visitas domiciliarias, estas últimas permanecieron en aplazamiento, hasta tanto se lograra completar el perfil de la Directora Administrativa, en temas de seguridad. * **PRESUPUESTO SST:** para el mes de agosto se ejecutó en un 69.85%, completando una ejecución al año del 61.48% del total del presupuesto. Para este mes se dejo de ejecutar los rubros asignados al COPASST, COCOLA y Brigada Empresarial, dado a que las actividades se han realizado de forma virtual, sin embargo es importante aclarar que el COPASST tiene un valor presupuestal asignado para el desarrollo de las actividades, el cual debe ser causado, ya que en las diferentes visitas que efectúa el ministerio, se realiza la revisión de las actividades que este grupo de apoyo realiza, así como la utilización de los recursos que le son asignados, lo mismo aplica para el grupo de apoyo del COCOLA. Por otro lado se tiene aplazada las actividades de exámenes médicos periódicos, pruebas de alcohol y drogas, mismo que fueron reprogramados con autorización de la Gerencia para el último trimestre del año. * **PRESUPUESTO RSE:** para el mes de agosto no se cuenta con asignación de recursos, sin embargo siempre se ha garantizado el contacto con los líderes de la comunidad, vía WhatsApp o telefónicamente acerca de las necesidades que se presenta. Por otro lado se indica que existen vacantes abiertas para ayudantes de construcción, para lo cual se ha establecido comunicación con los líderes, a fin de recolectar hojas de vida de personal de la comunidad, pretendiendo, de esta manera lograr vincular en estas vacantes a personas de Caimalito. El señor Orlando Ossa, comunica por medio de la Directora Jurídica, la intensión de celebrar el día de los niños con la comunidad de Caimalito, para lo cual se estaría reuniendo la próxima semana con la Directora de Gestión Administrativa, en función de organizar lo que contemplaría la actividad. Lo anterior obedece a que la percepción que la comunidad de Caimalito transmite a la alcaldía de Pereira, con respecto a la Zona Franca, es que esta última no demuestra un acercamiento optimo con la comunidad, por lo cual se decide, desde la Gerencia activar las estrategias con las cuales se pueda fortalecer dicho acercamiento, al punto de trabajar por cambiar dicha percepción. | | | | | |
| **Revisión de compromisos, endientes y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN DE OPERACIONES.**  **PENDIENTES**   * **Descalificación Logirastreo y Logicentro:** dicha actividad ya quedó realizada durante los meses anteriores. Se informa por parte de la Directora de Operaciones que el usuario Maltese se estará comunicando con el área técnica a fin de entregar el área que este ocupa. * **Coordinación de la primera toma de la auditoría externa, periodo 2020:** se iniciará con el proceso, dado a que esta actividad se realiza dentro de los meses de octubre y noviembre**.** * **Actualización del Manual de operaciones.** * **Evaluaciones de conocimiento normativo para los analistas de operaciones:** esta actividad se tiene programada para el mes de octubre. * **Generación del recibo de pago para la sanción:** para este caso se debe realizar el descargue de este recibo desde la página de la DIAN, para lo cual la Directora de Operaciones realizará esta actividad en compañía de la Directora Contable y Financiera y posterior a la firma de los documentos por parte de la Gerencia, se procederá a efectuar dicho pago.   **Compromisos:**  **Acta 07:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **12** | Enviar ampliación de información relacionada con el boletín trimestral. | **E** |   **Acta 16:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **13** | Curso UIAF: *dada la información obtenida por parte de la Directora Jurídica de la participación en el curso de oficial de cumplimiento, se indica que la ZF no está obligado a tener el oficial de cumplimiento suplente, así mismo tampoco se obliga a que este último realice todo el curso completo de oficial de cumplimiento que dicta la UIAF, únicamente sería necesario realizar 2 módulos que de igual forma se encuentran en la página de dicha entidad, por lo tanto este compromiso quedará pendiente hasta tanto el suplente pueda realizar los 2 módulos sugeridos, por otro lado la asignación del suplente, debe quedar registrado en actas de asamblea, por lo cual se formulará* ***el pendiente para la próxima asamblea*.** | **P** |   **Indicadores *(ver carátula Nº 09)***  Durante lo que va corrido del año se han recibido un total de 7701 formularios de movimiento de mercancía, de este valor 1032 formularios corresponden a los ingresados durante el mes de agosto y del total anual se ha rechazado 1156 formularios, lo que corresponde a un total del 16%.   * **OPORTUNIDAD:** se presenta para el mes de agosto un 99% de cumplimiento y con respecto a resultado anual se presenta un cumplimiento del 99%. * **TRÁNSITOS:** para el mes de agosto este indicador presenta cumplimiento del 100%, ya que el promedio de horas de inspección se evidencia en 1.48 hrs superando la meta establecida que es estar por debajo o igual de 3 horas, con relación al consolidado anual este presenta un cumplimiento de 100%, ya que el promedio anual registra a la fecha un resultad de 2.29 horas. Se han recibido 703 tránsitos al año, se evidencia que los meses de julio y agosto son los meses con más representación de tránsitos, así mismo se evidencia que se ha ido normalizando las operaciones de los usuarios calificados. * **PRESUPUESTO:** ejecutado para el mes de agosto en un 94% y en lo correspondiente al año se ha ejecutado el presupuesto en un 67%, lo anterior corresponde al pago de la póliza de cumplimientoy gastos laborales. | | | | | |
| **Revisión de compromisos, endientes y análisis de indicadores.** | | **GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE**  **PENDIENTES**   * **Sovena:** cliente que en la actualidad se encuentran realizando el proceso de calificación de usuario, una vez se apruebe esta calificación, este cliente procederá a comprar 2 predios de 4000m2. * **Webinar Analdex y ZF:** actividad que se está planeando desde la zona franca en participación con Analdex, el cual será realizado el próximo 01 de octubre, aún está pendiente desarrollar la pieza grafica de la promoción y envío a los posibles participantes, para lo cual se solicita el apoyo en dicha creación al proceso de TI.   **Compromisos**:  **Acta 08:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **14** | Documentar los criterios de facturación por concepto de operaciones, para los usuarios de servicios: *se ejecutó durante el mes anterior*. | **E** | | **15** | Extender la capacitación de atención al cliente a todos aquellos que manejen proveedores: *esta actividad se encuentra ejecutada por parte de la Gestión Administrativa, sin embargo desde el área comercial se pretende extender una nueva charla, sobre este tema a todos los colaboradores, con el fin de poder fortalecer las técnicas de atención al cliente*. | **P** |   **Acta 05:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **16** | Practicar la encuesta de satisfacción al cliente: *se practicó al 95% de los usuarios, faltando por encuestar únicamente el usuario de PAGLO.* | **E** |   **Indicadores (ver carátula Nº 07).**   * **PRESUPUESTO:** ejecutado para el mes de Agosto en un 88.69% y el consolidado de ejecución al año se presenta a la fecha en un 53.13%. Durante el mes de Agosto se causaron gastos laborales y se dejó de ejecutar un robro correspondiente a servicios de mensajería y telegramas. * **SEGUIMIENTO A PROPUESTAS COMERCIALES:** se presenta para el mes de Agosto un 120% de cumplimiento. Se encuentra 5 propuestas abiertas, a las cuales se les realiza seguimiento permanente. * **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRS:** para el mes de agosto este indicador presenta cumplimiento del 100%, esto obedece a que dentro del segundo semestre del año se han presentado 2 PQRS, las cuales fueron solucionadas durante los tiempos establecidos. | | | | | |
| **Varios** | | **Acta 07: PARA GERENCIA**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nº** | **COMPROMISO** | **ESTADO** | | **17** | Evaluar el concepto de revisoría fiscal sobre cálculo de la prima. | **E** |  * **Encuesta de Satisfacción al cliente:** al presentarse la encuesta de satisfacción, resultaron hallazgos u observaciones comunes a las resultantes del 2019, se encuestaron las empresas que se encuentran operando, a excepción de la empresa Panglo. Sin embargo dentro del procedimiento de satisfacción al cliente menciona que se exige una muestra del 100% de las empresas, por lo cual se determina que se cumple con lo que exige el procedimiento.   Por otra parte, se identifica durante la realización del ejercicio, la necesidad de cambiar el contenido de la encuesta para el año siguiente, a fin de lograr una objetividad a la hora de poder identificar insumos necesarios para establecer las acciones de mejora a la que haya lugar, así como también evaluar los servicios prestados de todos los procesos y no solo enfocados a los 3 procesos que en la actualidad se evalúa.  Se identifica así mismo, la recurrencia en la observación en cuanto a la actitud de servicio de los colaboradores, para lo cual se recomienda evaluar las acciones levantadas el año anterior, con respecto a este hallazgo y evaluar la pertinencia y eficacia de las mismas, de tal manera que se puedan levantar nuevas acciones que conlleven al mejoramiento de este aspecto.  La información socializada durante el presente comité, acerca de los resultados de la encuesta, también llegará a las partes interesadas de cada proceso, vía correo electrónico, a fin de poder trabajar sobre los hallazgos resultantes.  Se presenta un incidencia recurrente en cuanto a la resolución de las solicitudes que los clientes radican para los procesos, manifestando en repetidas ocasiones el tiempo de respuesta extenso para solicitudes que pueden ser resultas en un menor tiempo, manifestando el cliente que la aplicación de los protocolos y conductos regulares establecidos por el sistema, afectan la oportunidad de respuesta de algunas solicitudes simples radicadas. Sin embargo se resalta que para el proceso de Operaciones se presenta mejoría en la resolución oportuna de solicitudes.  Así también se repite el hallazgo en cuanto a déficit de conocimiento por parte de los analistas de operaciones, en cuanto a la resolución de las inquietudes del cliente en las labores diarias del mismo.  Se resalta que en los temas relacionados con el conocimiento con el manejo de la RCI, se evidenció un marcado mejoramiento, sin embargo si se observa que se hace necesario que el Director Técnico, fortalezca estos conocimientos de manera certificable, con el objetivo de poder desarrollar en oportunidad las novedades que se presenten de la misma.  En cuanto a la aplicabilidad de la encuesta, algunos aspectos son evaluados a las personas que no cuentan con relación continua o esporádica para con el área, siendo así se evidencia que la pregunta debe contar al menos con una opción de respuesta “no sabe, no responde”, lo anterior a razón de darle más objetividad a las respuestas de los encuestados y oportunidades reales a los procesos evaluados para mejorar.  Este año aparece nuevamente la observación del cajero, en la cual se recomienda evaluar adicionalmente las consultas que ya se realizaron, el servicio de cajero de SERVIBANCA, el cual es una entidad que es neutra y funcionaria para cualquier banco.  Resulta también la sugerencia de poder tener una oficina médica, aprovechando que la mayoría de las empresas cuenta como entidad para ARL a SURA, lo anterior con el fin de tener un médico que pueda visitar las instalaciones y practicar las consultas de las personas que así lo requieran.  En conclusión se reitera la importancia de cambiar el enfoque de la encuesta, tratando de lograr una recolección importante y que a su vez el resultado soporte bases solidad para la toma de acciones de mejora que realmente aporten avance a la compañía. | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PLAN DE MEJORA (Compromisos)** | | | |
| **ACTIVIDAD** | **FECHA** | **RECURSOS** | **RESPONSABLE** |
| Realizar cambio de vidrio que se encuentra fragmentado en Operaciones, con prontitud. | 10/10/2020 | Económico | John David Giraldo |
| Realizar envío de todos los indicadores manejados por el área de técnico, con el fin de comparar los valores mes a mes entre estos y la matriz de indicadores que maneja SIG. | 10/10/2020 | N/A | John David Giraldo |
| Actualizar el presupuesto | 10/10/2020 | N/A | Jenny Vacca |
| Realizar la revisión de la aplicación de estos gastos de escrituración y su aplicación al proceso Jurídico. | 19/10/2020 | N/A | Yuliana Garzón |
| Ejecutar simulacro de incumplimiento de requisito legal. | 30/09/2020 | N/A | Jenny Vacca  Yuly Ríos |
| Iniciar las labores de revisión actualización aplicable de la matriz de requisitos legales. | 01/10/2020 | N/A | Jenny Vacca |
| Elaborar un acta de liquidación de contrato, del proveedor Luis David Godoy. | 10/10/2020 | N/A | Jenny Vacca  John David Giraldo |
| Realizar asignación del suplente del oficial de cumplimiento durante la próxima asamblea, debe quedar registrado en actas. | 2021 | N/A | Jenny Vacca |
| Enviar los hallazgos de la encuesta de satisfacción al cliente, a las partes interesadas. | 10/10/2020 | N/A | Juliana García |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACION DE LA REUNIÓN** | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS ACTA ANTERIOR** | | 9/17 = **52.94%** | **ACEPTACIÓN ACTA ANTERIOR** | | **Aceptada** |
| **ELABORADA POR:** | **Yuly Viviana Ríos** | | **CARGO:** | **Coordinadora SIG** | |



