

INFORME DE GESTIÓN 2011-PLAN ESTRATEGICO

Se deberán introducir dentro de la estrategia los temas que a continuación se detallan y que aunque se viene trabajando sobre ellos y generando resultados positivos para la Entidad, no son claramente identificables en el Plan estratégico: Responsabilidad Social Empresarial, Certificación de Plaza Mayor como operador profesional de eventos bajo la Norma Técnica NTS OPC 001 de 2009 y la Unidad de Negocios “Solución Completa”.

La medición de iniciativas estratégicas e indicadores a 31 de diciembre de 2011 arroja el siguiente resultado:

Conquistar Agendas y Corazones: Al finalizar el 2011 esta iniciativa presento un avance del 97%. En el plan de trabajo se evidencia como la actividad de más baja ejecución “Elaborar, Monitorear y Controlar el Plan de Visitas comerciales” con un avance del 85%, por el contrario se resalta el Cumplimiento de metas en el segundo semestre del año y el buen nivel de Ocupación de los recintos.

Alianzas Firmes y Productivas: Esta iniciativa presento para el 2011 un avance del 100%. La actividad con menor ejecución fue “Liderar las relaciones con los principales centros de convenciones y recintos con el fin de trabajar unidos”. En tanto que se destacan la Participación de la entidad en Línea 5 del Plan de Desarrollo del Municipio de Medellín, el programa Plaza Mayor de Puertas Abiertas con la realización de 48 visitas y el trabajo permanente con los proveedores, aliados y ahijados.

Para la vigencia 2012, se ratifica la responsabilidad del Director de Comunicaciones para liderar la iniciativa, esperando que se pueda obtener la medición de una manera más oportuna.

Nuestra Casa al Día: La iniciativa culmina el año con un avance del 96%, de las trece actividades que se tenían programadas seis fueron aplazadas para ejecutarse en el 2012, pues gran parte de los recursos económicos de la Entidad se aprovecharon durante la vigencia para la construcción del Pabellón Verde; dicha construcción incluida como actividad dentro de la iniciativa finalizó con una ejecución del 67% ya que se presentaron algunos retrasos en el cronograma previsto. Se resalta de la iniciativa la Adquisición de mobiliario para la prestación de servicios en los eventos y la Independización de las luces del Gran Salón y la instalación de sensores de luz en algunas áreas.

Zona viva: Durante el mes de diciembre no se realizaron actividades en la presente iniciativa, por lo que el avance final a 31 de diciembre es el mismo que se obtuvo a 30 de noviembre, un 93%, las actividades que se destacan son el Free Press generado desde Zona Viva y la transmisión de 7 programas de televisión. La actividad que presentó menor avance fue la “Entregar en las 2 principales empresas de la ciudad un plegable con oferta de descuentos o invitación de cada local a consumir en su restaurante”, actividad que alcanzo un avance del 75% ya que se realizó entrega de 400 desprendibles en la empresa Eduardoño, actividad que se realizó en el mes de noviembre y estaba programada para el mes de abril.

Comunicaciones contundentes: Esta iniciativa presentó un avance total del 103%. En el plan de trabajo se evidencian como las actividades de menor ejecución:

“Realizar campaña de posicionamiento de Plaza Mayor que incluya vallas informativas; cuñas de radio;...” con un avance del 97.6%, lo anterior dado que a diciembre se concluyo con una ejecución

del Plan de Medios por \$ 162 millones de los \$ 166 millones programados; y “Realizar el Boletín Electrónico trimestral con un resumen de la Gestión de Plaza Mayor” Con un avance del 66%, dado que solo se efectuaron 2 de los 3 boletines programados.

Se destaca el excelente trabajo realizado en redes sociales y la economía para la entidad gracias a las creaciones in house

Equipo de expertos: Con un avance del 92%, concluyo la iniciativa al mes de diciembre. La actividad de implementación del Teletrabajo fue la que presento menor avance con el 60%, ya que se realizo estudio de esta alternativa con otras entidades, pero se decide que la actividad se posterga para el 2012.

Se resaltan las capacitaciones en Couching realizadas al nivel directivo, la Revisión de perfiles de los cargos y la documentación del Modelo de Gestión por competencias.

Nuestros Eventos: Al finalizar el año, la iniciativa logro un avance total del 98%, porcentaje que se destaca, ya que al corte de agosto el avance era del 59%.

Al finalizar el año los menores porcentajes de ejecución se concentran en las actividades 1.) “Cumplimiento del Cronograma” con un avance del 91%, para la cual se detalla por parte de los responsables de la iniciativa que “se cerraron los eventos hasta noviembre 2011, pendiente cuatro por liquidar y uno por cerrarse. Uno fue aplazado”. 2.) “Ejecutar Proyectos” con un avance del 90%, soportado en que “Se ejecutaron 9 de los 10 proyectos de 2011, el décimo fue aplazado para 2012, se canceló uno adicional a los estimados de 2011”. Dentro de las actividades para resaltar se describen la Consolidación del equipo de trabajo, la Documentación de los procedimientos y la documentación de la Resolución de Tarifas

Todos somos servicio: Al finalizar el año se obtuvo un avance del 89%, iniciativa que presenta la menor ejecución. Las actividades que no obtuvieron el porcentaje de avance esperado son:

“Definir información crítica que debe conocer el personal con un 75%,

“Realizar seguimiento y medición a los planes de mejoramiento en servicio por áreas con un 52% e

“Identificar referentes de servicio con el 65%”. Sin embargo se resaltan las actividades enfocadas al servicio bajo la campaña del Manual del Anfitrión y los encuentros del anfitrión.

Conectados con el mundo: Obtenida la medición de esta iniciativa se alcanza un porcentaje de avance del 94%, las actividades a resaltar son la implementación del Data Center, implementación del Control de acceso, la definición de Ingenierías de requisitos para el módulo de Eventos propios y Administración de recursos en socio y el Análisis de datos de Socio.

La actividad que se presenta menor ejecución fue el Teletrabajo con un avance del 26%

Como vamos con SENTIDOS: La presente iniciativa, enfocada a realizar el seguimiento de la estrategia presento un avance del 100%, dentro de ésta se destacan la realización de 9 reuniones de seguimiento a las iniciativas, 6 reuniones de seguimiento general a la estrategia y revisión y validación de indicadores.

CONCLUSIÓN

Con la medición de las iniciativas antes mencionadas, se obtiene que el promedio de avance del Plan Estratégico de la Entidad a 31 de diciembre es del 96%



INDICADORES

Se presentan los siguientes cumplimientos de metas.

Indicador	Medición	Diciembre	Meta
Ingresos Totales Administrados	Mensual	25.196 - (74%)	33.602
Ingresos Operacionales	Mensual	17.667 - (87%)	20.161
EBITDA	Mensual	3.023 - (81%)	3.718
Ingresos por arrendamiento de áreas	Mensual	7.335 - (88%)	8.259
Ingresos por Eventos Propios	Mensual	2.188 - (53%)	4.111
Eventos Gran Impacto	Trimestral	27 - (61%)	44
Eventos Internacionales	Trimestral	18 - (60%)	30
Ocupación Exposiciones	Mensual	55%	50%
Ocupación Convenciones	Mensual	28%	60%

Peso Ingresos Eventos Clientes estratégicos en Ingresos por Arrendamiento de áreas	Mensual	64%	70%
Nivel de Satisfacción Cliente Externo	Trimestral	4,5	4,5
Ranking por Conocimiento en la Ciudad	Anual	15	10
Nivel de Favorabilidad	Anual	99%	98%
Reconocimiento Buena Gestión	Anual	84%	90%
Atención al Cliente	Anual	86%	90%
Free Press	Mensual	\$ 9.507 millones	\$ 6.500 millones
Peso del valor de Arrendamiento de áreas sobre los ingresos operacionales	Semestral	36%	41%
Peso del valor de Eventos Propios sobre los ingresos operacionales	Mensual	11%	20,39%
Número de Eventos Propios	Mensual	9	10
# de Eventos Totales	Mensual	564	510
# Quejas y Reclamos	Semestral		100% resueltas
# Obras de Alto Impacto	Semestral		5
# alianzas efectivas	No se realizó medición de este indicador		
Empleo Indirecto	Trimestral		40.203 (acumulado 2011)
Clima organizacional	Anual	74.20 en un rango de 1 a 100	60-70 Puntos
Evaluación del Desempeño	Anual	8.5	Calificación entre 8.7 - 8.9
Nivel de Satisfacción Cliente Interno	anual	77% En un rango de 1 a 100	80%
Cumplimiento de la Estrategia	Cuatrimestral	96%	95%

En la primera reunión de planeación del año 2012, se validaran los indicadores para el presente año y sus respectivas metas.