

RESOLUCIÓN 084

04 Abril de 2016

“Por medio de la cual se deroga la Resolución N°071 del 5 de marzo de 2015, a través de la cual se adopta el consolidado de indicadores de gestión de la Entidad”

El Gerente General de Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones S.A. en uso de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las que le confieren los artículos 66 y 67 de los Estatutos de la Entidad y

CONSIDERANDO

Que el artículo 269 de la Constitución Política de Colombia establece que las Entidades Públicas, están obligadas a diseñar y aplicar según su naturaleza funciones, métodos y procedimientos de conformidad con lo que disponga la ley.

Que bajo la responsabilidad de los directivos se deben definir políticas como guías de acción, y procedimientos para la ejecución de los procesos, con el fin de orientar el cumplimiento de objetivos institucionales.

Que la entidad debe elaborar, adoptar y aplicar manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

Que la aplicación de este instrumento contribuye al logro de uno de los objetivos del sistema de gestión de la calidad, como es garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

Que la ley 872 de 2003, establece que las Entidades Públicas que estén bajo su ámbito de aplicación, deben adoptar la NTCGP: 1000-2009, la cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

Que desde el momento que se establece la obligación para las entidades descentralizadas del orden municipal de implementar la norma NTCGP 1000, Plaza Mayor inició dicho



ejemplar

proceso, transformando su mapa de procesos y actualizando sus procedimientos acorde con los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad.

Que la estandarización de los procedimientos institucionales, dentro de parámetros de calidad, facilita y agiliza la gestión de la Entidad y propicia la transparencia en todas las actuaciones de los servidores, generando credibilidad en la administración frente a sus grupos de interés.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

Artículo Primero. Indicadores. Adoptar el siguiente cuadro de mando integral, que contempla los indicadores de la Entidad.

INDICADORES DE GESTIÓN PLAZA MAYOR S.A. AÑO 2016				
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DEL INDICADOR
AUDITORIA Y MEJORAMIENTO	Cumplimiento del plan de auditorías	Numero de auditorías realizadas / Numero de auditorías programadas	Semestral	Este indicador permite medir el cumplimiento del plan de auditorías anual
	Implementación de recomendaciones	Recomendaciones implementadas/ total recomendaciones	Semestral	Este indicador permite medir la capacidad de los procesos auditados para auto controlarse y generar mejoras
COMUNICACIONES	Interacción de las comunidades digitales de plaza mayor	Interacción registrada por mes / interacción esperada por mes	Mensual	Este indicador permite medir el crecimiento de la interacción de las comunidades digitales de la marca Plaza Mayor en escenarios sociales como Facebook, Twitter e Instagram
	Impacto del plan de comunicación interna	Porcentaje de satisfacción registrado / porcentaje de satisfacción esperado	Trimestral	Este indicador me permite medir el porcentaje de satisfacción e impacto de las campañas de comunicación interna realizadas dentro de la compañía.
	Posicionamiento de la marca Plaza Mayor	Free Press reportado / presupuesto invertido en posicionamiento	Mensual	Este indicador me permite medir el retorno de inversión en el posicionamiento de la marca Plaza Mayor mediante el Free Press a través del impacto de las estrategias de comunicación externa en los medios de comunicación y opinión pública

INDICADORES DE GESTIÓN PLAZA MAYOR S.A. AÑO 2016

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DEL INDICADOR
DESARROLLO DE MERCADOS, CAPTACION Y FIDELIZACION DE CLIENTES	Convenios firmados	Convenios firmados/ total convenios proyectados	Mensual	Este indicador permite identificar la cantidad de convenios firmados por la unidad de negocios de solución completa en el año.
	Ingresos por Honorarios Solución Completa	Ingresos Facturados por mes / meta de ingresos anual X 100	Mensual	Este indicador permite identificar el porcentaje de dinero ejecutado acumulado por honorarios, comparado con la meta del porcentaje dinero cobrado en convenios firmados en el año
	Patrocinadores por eventos recurrentes	Comparativo crecimiento patrocinadores año a año	Anual	Medir la efectividad de las estrategias empleadas para la consecución de patrocinadores en los proyectos realizados por la Unidad de Proyectos: propios y en asociación
	Visitantes por eventos recurrentes	Comparativo año a año del crecimiento visitantes por evento	Anual	Medir el crecimiento de visitantes totales por evento con corte semestral comparando año a año
	Margen Bruto Unidad Eventos Propios	Ingresos unidad eventos propios / egresos unidad eventos propios	Anual	Medir la eficiencia de la operación a través del margen de utilidad bruta (ingresos y egresos) asociados a los eventos realizados por la Unidad de Proyectos: propios y en asociación
	Eventos Internacionales	Numero de eventos internacionales celebrados en el año	Anual	Este indicador permite identificar el número de eventos ejecutados por Plaza Mayor que apoyan la internacionalización de la ciudad y que cumplen con alguna de las siguientes características: cantidad de expositores internacionales (5 en adelante), negocios (Un millón de dólares en adelante), número de visitantes internacionales (2% en adelante) e impacto del evento (facturación de áreas superior a \$50 millones de pesos).
	Ingresos por Arrendamiento de Áreas	Ingresos acumulados por arrendamiento de áreas/ meta de ingresos por arrendamiento de áreas	Mensual Acumulado	Este indicador permite medir el cumplimiento de la meta de ingresos por concepto de arrendamiento de áreas.
	Índice de Ocupación por Arrendamiento de Áreas	Espacio ocupado en áreas / total áreas disponibles	Mensual	Este indicador permite medir la gestión comercial sobre la ocupación de espacios en la unidad de arrendamiento de áreas.



INDICADORES DE GESTIÓN PLAZA MAYOR S.A. AÑO 2016

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DEL INDICADOR
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Porcentaje de acciones efectivas	Acciones correctivas y de mejora cerradas y efectivas / total acciones documentadas	Semestral	Determinar el grado de cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora documentadas en el sistema de gestión de la calidad
	Cierre de hallazgos Auditorías internas del Sistema de Gestión	No de hallazgos cerrados / total de hallazgos reportados por las auditorías internas	Anual	Determinar la efectividad de los planes de mejoramiento con el fin de cerrar los hallazgos identificados en las auditorías internas al SGC,
	Gestión de Riesgos	Riesgos mitigados / Riesgos identificados	Anual	Este indicador evidencia el resultado de la gestión llevada a cabo frente a los riesgos que fueron mitigados
	Control sobre los planes de acción para mitigar de Riesgos	Total seguimientos realizados durante el periodo / total seguimientos programadas	Semestral	Permite ejercer un control sobre los planes de acción sobre los planes de acción formulados por las áreas para mitigar los riesgos.
	Identificación de nuevos riesgos	Nuevos riesgos identificados / total riesgos	Anual	Identificar anualmente la existencia de nuevos riesgos a los que estaría expuesta Plaza Mayor y su relación sobre los riesgos identificados en la vigencia anterior. Posibilita identificar las causas que generan estos nuevos riesgos
	Gestión de Alianzas Estratégicas RSE	Numero de alianzas ejecutadas/ número de alianzas gestionadas *100	Anual	Este indicador permite medir el impacto de la sociedad por medio de alianzas estratégicas que se deriven del trabajo con entidades públicas y privadas.
	Gestión de sostenibilidad Ambiental	Porcentaje promedio de reducción del impacto ambiental	Semestral	Este indicador permite identificar el impacto ambiental en Plaza Mayor mediante la implementación de estrategias que permitan el cambio de hábito y costumbre en el personal de la Entidad
	Cumplimiento Planes De Acción	Promedio del porcentaje de avance de los 6 Planes de Acción de la Entidad	Semestral	Identificar el porcentaje de avance obtenido en cada uno de los Planes de Acción de las áreas de la Entidad, las cuales son: Gerencia de Mercadeo y Ventas; Gerencia de Servicio; Secretaría General; Gerencia Administrativa y Financiera; Gerencia de Planeación; Dirección de Comunicaciones.
	Cumplimiento de la Estrategia	Promedio del porcentaje de avance de los Objetivos Estratégicos del Plan	Anual	Permite identificar el porcentaje de avance de los objetivos estratégicos.



INDICADORES DE GESTIÓN PLAZA MAYOR S.A. AÑO 2016

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DEL INDICADOR
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Día de cuentas por cobrar	Fecha Factura – Fecha de vencimiento	Mensual	Este indicador me permite medir el número de días que tarda la empresa en recuperar la cartera
	EBITDA y Margen EBITDA	Se parte de la utilidad operacional a la cual se le suman las depreciaciones y amortizaciones que sean pertinentes, provisiones y el impuesto.	Mensual acumulado	El EBITDA son las utilidades antes de interés, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, es decir las utilidades en efectivo que tiene la empresa en un periodo y que permite cubrir el pago de impuestos, las inversiones en capital de trabajo, reposición de activos fijos, pago del servicio de la deuda, inversiones estratégicas y reparto de utilidades. El margen EBITDA muestra, en términos de porcentaje, la capacidad de la empresa para generar efectivo por cada peso de ventas, lo ideal es lograr un alto margen ya que esto muestra como los ingresos superan los desembolsos en efectivo. Por lo tanto uno de los esfuerzos fundamentales es lograr el crecimiento de dicho margen, lo que indudablemente se reflejará en una mejora operacional del negocio y se incrementarán las posibilidades de permanencia, crecimiento y generación de valor.
	Día de cuentas por pagar	Fecha factura – Fecha análisis vencimiento política	Mensual	Este indicador me permite determinar los días que toma la empresa para cancelar a los proveedores
	Margen Operativo	Margen Operativo = Utilidad Operacional antes de depreciación / Ingresos Operacionales	Mensual	El margen operativo o EBIT (Earnings Before Interests and Taxes) mide el porcentaje de ingreso por concepto de ventas que queda luego de descontar todos los costos y gastos que no son intereses, impuestos o dividendos de acciones. Podríamos decir que representa las “utilidades puras” ganadas por cada peso de venta
	Índice de ejecución presupuestal de egresos	Total Obligaciones / Presupuesto vigente	Mensual Acumulado	Este indicador permite medir en términos de porcentaje, el cumplimiento del margen de utilidad establecido en los alimentos y bebidas de los eventos de arrendamiento de áreas y solución completa



INDICADORES DE GESTIÓN PLAZA MAYOR S.A. AÑO 2016

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CONVENIONES Y EXPOSICIONES OBJETIVO DEL INDICADOR
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Honorarios Administración de Recursos de Solución Completa	(Total Causado Ingresos Honorarios Administración de Recursos Solución Completa - Total Obligaciones Ejecución Administración de Recursos Solución Completa) / Total Obligaciones Ejecución Administración de Recursos Solución Completa	Trimestral	Este indicador permite medir en términos de porcentaje, el cumplimiento del porcentaje de honorarios establecido para los convenios de administración de recursos de solución completa
	Crecimiento Ingresos Corrientes	(Total causado Ingresos Corrientes vigencia actual - Total causado Ingresos Corrientes vigencia anterior) / Total causado Ingresos Corrientes vigencia anterior	Mensual	Este indicador permite medir en términos de porcentaje, el crecimiento anual acumulado de los ingresos corrientes
	Crecimiento de los Gastos Operacionales	(Total Obligaciones Gastos Operacionales Vigencia Actual - Total Obligaciones Gastos Operacionales Vigencia Anterior) / Total Obligaciones Gastos Operacionales Vigencia Anterior	Mensual	Este indicador permite medir en términos de porcentaje, el crecimiento anual acumulado de los Gastos Operacionales
	Situación Presupuestal Corriente	Total causado Ingresos Corrientes - Total Obligaciones Gastos Operacionales	Mensual	Este indicador permite medir los recursos que genera la operación para cubrir las obligaciones financieras y los gastos de inversión
	Servicios atendidos del CAD	N° de servicios CAD atendidos / N° de Servicios CAD solicitados *100	Mensual	Este indicador permite realizar seguimiento a la atención y solución de los requerimientos reportados por los usuarios internos
	Evaluación contratos Marco	Valor promedio de calificación proveedores mayor a cuatro	Semestral	Este indicador me permite medir los parámetros de servicio establecidos, con el fin de garantizar la satisfacción de los clientes de Plaza Mayor
		Valor total Ingresos por descuento Contratos Marco / Valor total de la	Trimestral	Este indicador permite medir la rentabilidad de los bienes y servicios



	Rentabilidad de contratos marco	contracción trimestral * 100		adquiridos por la dirección de compras de Plaza Mayor CONVENCIÓN DE EMPRESAS Y EXPOSICIONES
--	---------------------------------	---------------------------------	--	--

INDICADORES DE GESTIÓN PLAZA MAYOR S.A. AÑO 2016

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DEL INDICADOR
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	Costo de Mantenimiento	Costo de Mantenimiento realizado (Ejecutado) /Costo de Mantenimiento Presupuestado.	Bimensual	Identificar y controlar los costos de mantenimiento preventivo y correctivo tenidos en cuenta para la conservación y operación de la infraestructura.
	Gestión de Infraestructura	Número de proyectos realizados /Número de proyectos planeados	Semestral	Identificar el porcentaje de avance general de los proyectos definidos en la gestión de infraestructura que se complementan con el plan maestro y los proyectos de casa al día
	Nivel de Servicio de Infraestructura	Número de Solicitudes de servicio realizados /Número de Solicitudes de servicio planeadas (solicitadas)	Bimensual	Identificar el nivel de servicio oportuno, a las solicitudes de servicio de infraestructura realizado por el cliente interno y/o externo.
	Cumplimiento Plan de Mantenimiento	Sumatoria de los Porcentajes de ejecución/ cantidad de contratos	Semestral	Mide el cumplimiento del desarrollo del plan de mantenimiento de las instalaciones, equipos, muebles y enseres necesarios para la satisfacción de nuestros grupos de interés.
GESTIÓN TIC	Optimización presupuesto aprobado Servicios TIC	Costos de Mantenimiento ejecutado /costo de mantenimiento presupuestado aprobado * 100	Semestral	Este indicador permite medir el porcentaje de optimización (ahorro) de los servicios TIC entre los costos de mantenimiento ejecutado, comparado con los costos de mantenimiento presupuestados y aprobados
	Servicios TIC	N° de servicios TIC atendidos cumpliendo con el acuerdo de nivel de servicios / N° de Servicios TIC solicitados *100	Mensual	Este indicado permite realizar seguimiento a la atención y solución de los requerimientos reportados por los usuarios internos
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Satisfacción del cliente interno	Total funcionarios satisfechos / total funcionarios existentes en la planta	Semestral	Este indicador permite medir el grado de satisfacción general del funcionario frente a Plaza Mayor Medellín S.A evaluando aspectos como: percepción, motivación y reconocimiento; evaluación de lugar y ambiente de trabajo; formación e información; compromiso de los funcionarios; sentido de pertenencia; esfuerzos individuales para el éxito y la percepción de estar orgullosos dentro de Plaza Mayor.



INDICADORES DE GESTIÓN PLAZA MAYOR S.A. AÑO 2016

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DEL INDICADOR
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Impacto generado por los programas de formación	Resultado de las evaluaciones arrojadas a partir del impacto generado por los programas de formación	Semestral	Identificar el impacto generado por los programas de Formación
	Evaluación del desempeño por competencias	Resultado de las evaluaciones realizadas a los funcionarios evaluados por desempeño y por competencias	Anual	Este indicador permite especificar, revisar y mejorar de manera continua los desempeños organizacionales, grupales e individuales conducentes al logro de la misión empresarial
	Medición del clima organizacional	Análisis cualitativo de los aspectos evaluados	Cada dos Años	Este indicador permitirá llevar a cabo el estudio diagnóstico del clima organizacional de Plaza Mayor. Los resultados obtenidos reflejarán el estado actual de esta realidad psicosocial. Su conocimiento proporcionará soporte objetivo a la formulación de políticas que promuevan el mantenimiento de un clima organizacional positivo, lo que facilita el compromiso de las personas, el desempeño y, por tanto, la productividad de los equipos y la Organización.
GESTIÓN JURIDICA	Asesoría Contractual	Sumatoria del promedio de cada pregunta / número total de preguntas	Semestral	Este indicador permite medir el impacto que genera la asesoría contractual prestada por los funcionarios de la Secretaría General
	Capacidad de bodega Zona Franca	espacio ocupado (mt2) / capacidad real espacio real	Semestral	Este indicador permite medir si la capacidad instalada de las bodegas asignadas a Zona Franca permanente Especial de servicio son suficientes para prestar los servicios ofrecidos, reflejándose en la capacidad de ingresos facturados por la unidad
	Satisfacción del cliente Zona Franca	clientes satisfechos con el servicio / clientes encuestados	Semestral	Este indicador permite medir el nivel de satisfacción de servicio del cliente de Zona Franca permanente especial de servicio: Organizador y expositor.

INDICADORES DE GESTIÓN PLAZA MAYOR S.A. AÑO 2016

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DEL INDICADOR
ORGANIZACIÓN, REALIZACIÓN DE EVENTOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Satisfacción Cliente Externo	Eventos encuestados/Eventos realizados	Mensual	Este indicador permite monitorear la percepción del servicio por parte de los clientes externos u organizadores que hacen uso de los espacios de la Entidad
	Nivel de Atención PQRS	PQRS'F solucionadas / PQRS'F recibidas	Mensual	Este indicador permite medir el grado de eficacia en la atención de las PQRS por parte de los procesos de Plaza Mayor
	Tiempo de respuestas PQRS	PQRS'F solucionadas en el tiempo establecido / PQRS'F recibidas	Mensual	Permite realizar medición y análisis de los tiempos utilizados por el personal de cada una de las áreas de Plaza Mayor para brindar respuesta a las PQR'SF efectuadas por los usuarios y direccionadas por Servicio al Cliente.
	Medición Empleos Indirectos	Sumatoria del número de personas empleadas por los diferentes proveedores en cada evento durante el periodo de la medición.	Mensual	Medición de los empleos indirectos que se generan en la realización de un evento en Plaza Mayor. Para la medición se tendrá en cuenta: El personal de proveedores de; alimentos y bebidas, mobiliario y ayudas audiovisuales, seguridad, aseo y operación logística durante el montaje, desarrollo y desmontaje de todos los eventos que sean operados o realizados en Plaza Mayor, esto incluye los eventos que se realicen por la unidad de Solución Completa, en recintos diferentes a los de la entidad. Permite consolidar los empleos indirectos de todos los eventos realizados por Plaza Mayor.
	Evaluación y Calificación de Proveedores	Sumatoria de calificación /número de ítems	Semestral	Calificación de la calidad de los proveedores que están relacionados directamente con las diferentes unidades de negocio de Plaza Mayor



Artículo Segundo: El reporte del indicador debe ser enviado a la coordinación de aseguramiento del negocio los primeros cinco (5) días después de que se cumpla el periodo de medición del indicador.

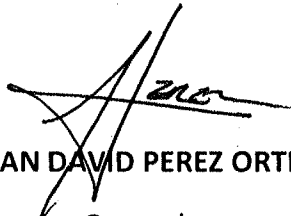
Artículo Tercero: La elaboración y reporte del indicador debe ser realizado por el coordinador, director o gerente líder del proceso asociado al indicador.

Artículo Cuarto: Los funcionarios que aporten información al reporte de los indicadores deberán suministrarla de manera oportuna a quien sea el encargado de hacer el reporte. Esto con el fin de optimizar los tiempos de entrega de los reportes de indicadores.

Artículo Quinto. Todo empleado responsable de reportar indicadores de gestión o brindar información para su elaboración que no dé respuesta en los tiempos establecidos, será llamado a descargos con la posibilidad de sanciones de acuerdo al impacto que tenga sobre los intereses de la Empresa, lo mismo en caso de no cumplir con las políticas establecidas en el presente documento.

Artículo Sexto: La presente resolución rige a partir de la fecha de su firma, deroga la resolución N°071 del 05 de marzo de 2015 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Comuníquese y cúmplase,



JUAN DAVID PEREZ ORTIZ

Gerente General

Elaboró	Diana Marcela Torres Mateus	Revisó	Jorge Eduardo Garcés Córdoba	Aprobó	Juan David Perez Ortiz
	Coordinador Mejoramiento Continuo		Secretario General		Gerente General



ejemplar