


Medellín
Aquí todo florece

Informe de Empalme
Acta de Informe de Gestión

PLAZA MAYOR MEDELLÍN S.A.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



Tabla de contenido

<i>CAPÍTULO 1: LOGROS ESTRATÉGICOS</i>	3
<i>CAPÍTULO 3: RECURSOS FÍSICOS</i>	11
<i>CAPÍTULO 4: RECURSOS FÍSICOS/CONTRATACIÓN</i>	12
<i>CAPÍTULO 5: RECURSOS HUMANOS</i>	15
<i>CAPÍTULO 6: PROGRAMAS Y PROYECTOS EJECUTADOS</i>	16
<i>CAPÍTULO 7: ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN</i>	30
<i>CAPÍTULO 8: POLÍTICAS PÚBLICAS Y APUESTAS SECTORIALES</i>	33
<i>CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LECCIONES APRENDIDAS</i>	43
<i>CAPÍTULO 10: DIFICULTADES Y ALERTAS</i>	47
<i>CAPÍTULO 12: SISTEMAS DE INFORMACIÓN</i>	50
<i>CAPÍTULO 13: JUNTAS O COMITÉS</i>	50
<i>CAPÍTULO 14: ANEXOS</i>	52

CAPÍTULO 1: LOGROS ESTRATÉGICOS

1.1. Renovación de la estratégica comercial de Plaza Mayor Medellín

Se renovó de cara a la nueva planeación estratégica de la compañía, analizando y anticipándose a las tendencias del sector, entendiendo los mayores niveles de competencia para abordar el mercado, apuntarle a la retención de clientes basados en relaciones a largo Plazo, la creación de estrategias diferenciadoras para atraer clientes nuevos y construir relaciones de valor con clientes actuales y potenciales.

En el ejercicio de planeación estratégica que guió los procesos y acciones que se desarrollaron al interior de la compañía, se establecieron a través de 4 objetivos estratégicos de los cuales se desprendieron las estrategias puntuales para cumplirlos y así contribuir a la visión de la compañía que busca consolidar a Plaza Mayor como el lugar preferido para la realización de eventos en Colombia a nivel local, nacional e internacional.

1.1.1. Resultados unidad de negocio Recintos y Servicios Complementarios.

- Incremento en los ingresos de la compañía del 2021 al 2022 del 39%.
- Resultados históricos en ingresos y en Ebitda. En el año 2022 Plaza Mayor alcanzó los resultados más positivos de los últimos 7 años logrando un Ebitda de 13.732 millones de pesos, a través de unos ingresos de 55.049 millones.
- Se alcanzó la cifra más alta de ingresos en toda la historia de la entidad por 23.880 millones de pesos en el 2022.
- Más de 67 clientes impactados con la metodología BIM (Building Information Modeling).
- La recuperación de la ocupación después de la pandemia ha sido exitosa, se han alcanzado porcentajes de ocupación del 32% en el recinto de convenciones y del 50,5% en Exposiciones.

Tabla 1: Eventos por tamaño:

Asistentes	Aforo	2018	2019	2020	2021	2022	2023*
35 a 45	Aforo Bajo 1	182	106	54	162	69	57
50 a 250	Aforo Bajo 2	75	128	67	77	83	57
251 a 500	Aforo Mediano	61	79	12	24	40	21
501 a 2000	Aforo Grande	51	77	27	21	63	25
Más de 2001	Aforo Mega	64	76	15	14	50	31
TOTAL		433	466	175	298	305	191

*Datos a septiembre

Tabla 2: Eventos por categoría.

Periodo	Local	Nacional	Internacional	Total
2018	327	68	38	433
2019	359	55	52	466
2020	156	12	7	175
2021	273	15	10	298
2022	245	37	23	305
2023*	154	20	17	191

*Datos a septiembre

Tabla 3: Ocupación de los recintos:

Año	Convenciones	Exposiciones
2018	38%	55%
2019	50%	64%
2020	11%	8%
2021	14%	18%
2022	32%	50%
2023*	29%	42%

*Datos a septiembre

Tabla 4: Clientes nuevos, retenidos y reactivados:

Indicador	2018	2019	2020	2021	2022	2023*
Clientes nuevos	98	80	18	31	68	43
Clientes retenidos**	-	-	23	23	35	48
Clientes reactivados**	-	-	3	11	19	8
Total clientes	98	80	44	65	122	99

*Datos a septiembre.

**Los datos del 2018 y 2019 no eran medidos

1.1.2. Unidad de negocio de Eventos Propios.

- Creación y conceptualización de los primeros eventos 100% propios (sin socios): Feria Empresarial y del Emprendimiento, Compra Hecho en Medellín y Antioquia y Drone Summit.
- Ingresos históricos en 2022 por \$ 7.107 millones de pesos.
- Nuevas temáticas de Eventos Propios: Drone Summit, Expoingeniería y Café Festival.
- Presencia en el exterior con la primera versión internacional del Evento Propio Expoartesano en Miami.
- En el 2022 se generaron 7.323 empleos directos e indirectos, 1.253 expositores y 117.985 visitantes y \$ 9.558 millones por ventas de expositores.

Tabla 5: Indicadores de Desempeño de Eventos Propios*

Concepto	Cifra
Número de eventos	28
Visitantes	262.170
Ponentes Nacionales	377
Ponentes Internacionales	314
Expositores	3.207
Empleos directos e indirectos	17.850
Free Press	\$12.753 millones
Ventas Expositores	\$ 20.926 millones

*Cifras de enero de 2020 hasta octubre de 2023

1.1.3. Unidad de negocio Sector Gobierno:

Tabla 6: Gestión Comercial del Sector Gobierno

Periodo	Valor Contratos Firmados	Honorario Proyectado	Meta Honorarios	Honorario Facturados	Cumplimiento
2020	\$ 67.595.249.989	\$ 5.080.220.162	\$ 4.756.000.000	\$ 4.294.000.000	90%
2021	\$ 126.881.732.868	\$ 9.644.564.831	\$ 5.000.000.000	\$ 5.940.000.000	119%
2022	\$ 138.115.511.386	\$ 10.186.394.875	\$ 5.500.000.000	\$ 9.970.841.290	181%
2023*	\$ 122.360.659.920	\$ 8.827.171.669	\$ 7.081.250.000	\$ 7.238.349.606	102%

*Datos a octubre

- Fortalecimiento en la operación logística de eventos de gran impacto a nivel local, regional, y nacional, enfrentándonos a grandes hitos como el festival Valle del Software que le dio al Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación el récord de la clase de software más grande del mundo, posesión presidencial de Gustavo Petro, Macrorrueda de Filantropía de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia. APC-Colombia, Festival Buen Comienzo, operación logística local de elecciones para la presidencia 2022 y elecciones territoriales 2023.
- Presencia en nuevos territorios como Santa Marta, Cartagena, Cúcuta, Bucaramanga, Tunja, Chocó, Cali y Popayán.
- Récord en operación de eventos con 5.806 eventos operados a nivel nacional, local e internacional en el año 2022.

1.1.4. Unidad de negocio Asesoría, Consultoría y Capacitación en Turismo y Eventos:

- Relacionamiento estratégico con la Sociedad Mercantil Estatal para la gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas SEGITTUR.
- Acompañamiento en el proceso de transformación en Destino Turístico Inteligente de los destinos de Medellín, Bogotá y Cali.

Gestión Comercial realizada a destinos según región:

- **Andina:** Pereira, Manizales, Pasto, Huila, Cartago, Buga, Caldas, Cúcuta, Bello y Sabaneta.
- **Caribe:** Barranquilla, Santa Marta Cartagena, Valledupar y San Andrés
- **Pacífico:** Chocó
- **Orinoquía:** Villavicencio
- **Amazonía:** Leticia

1.1.5. Zona Franca

- Tenemos el servicio de Zona Franca Transitoria lo que facilita el ingreso de productos extranjeros permitiéndonos brindar toda una experiencia.
- Por efectos de la pandemia durante el 2020 y 2021 no tuvimos la operación normal de Zona Franca, en 2022, 15 eventos de talla nacional e internacional permitieron que, por primera vez en la historia de la entidad, este servicio generará rentabilidad.
- A la fecha tenemos un cumplimiento del 109% sobre la meta de ingresos

Tabla 7: Eventos e Ingresos Sector Gobierno

AÑO	CANTIDAD DE FERIAS	INGRESOS
2018	10	\$ 191.139.398
2019	18	\$ 255.072.723
2020	3	\$ 107.551.512
2021	5	\$ 49.215.808
2022	15	\$ 270.358.320
2023*	14	\$ 267.628.139

*Datos a octubre

1.1.6. Gestión Inmobiliaria

Tabla 8: Ocupación e ingresos de la Gestión Inmobiliaria

AÑO	OCUPACIÓN	INGRESOS INMUEBLES	INGRESOS PARQUEADEROS	TOTAL
2020	67%	\$ 2.476.722.920	\$ 377.847.115	\$ 2.854.570.035
2021	67%	\$ 2.129.762.288	\$ 608.433.316	\$ 2.738.195.604
2022	84%	\$ 2.615.662.267	\$ 1.314.391.457	\$ 3.930.053.724
2023*	93%	\$ 2.724.930.468	\$ 1.137.068.712	\$ 3.861.999.180

*Datos a octubre

En el Anexo 21 se puede visualizar con mayor detalle la información.



1.2. Resultados de Indicadores Estratégicos del SIIG.

A continuación, se presentan los resultados anuales de los indicadores del nivel estratégico de la organización, los cuales dan cuenta de los resultados integrales de la empresa. Vale la pena aclarar que no todos los indicadores cuentan con los resultados de todo el cuatrienio ya que solo en el 2022 se logró consolidar todo el sistema con indicadores para todos los ejes, desarrollando una herramienta digital que se explica en el numeral 8.1.

Enfoque en rentabilidad:

- EBITDA:
 - 2020: \$ -5.197
 - 2021: \$ -998
 - 2022: \$ 13.731
 - 2023*: \$ 2.850
- Utilidad:
 - 2020: \$ -5.698
 - 2021: \$ -6.014
 - 2022: \$ 8.748
 - 2023*: \$ 1.139

Orientación al Mercado:

- Satisfacción del cliente:
 - 2021: Resultado: 4.7 / Meta: 4.8
 - 2022: Resultado: 4.8 / Meta: 4.8
 - 2023*: Resultado: 4.8 / Meta: 4.8
- Implementación de la estrategia comercial:
 - 2022: Resultado: 128% / Meta: 100%
 - 2023: Resultado: 86% / Meta: 100%

Cultura de la Excelencia:

- Clima Laboral:
 - 2022: Resultado: 95% de satisfacción con el clima laboral. / Meta: 100%

Buen Gobierno:

- Cumplimiento del Desarrollo Normativo de Buen Gobierno:
 - 2022: Resultado: 83% / Meta: 100%
 - 2023*: Resultado: 73,7% / Meta: 75,44% / Ejecución: 99,60%
- Cumplimiento de Mecanismos de Gestión, Transparencia y Control
 - 2022: Resultado: 84,4% / Meta: 100%
 - 2023*: Resultado: 57,6% / Meta: 69,7% / Ejecución: 82,6%

*Los datos del 2023 tienen corte de septiembre

CAPÍTULO 2: RECURSOS FINANCIEROS

2.1. Presupuesto inicial y definitivo

A continuación se presentan las tablas donde se relacionan los datos de los presupuestos para cada uno de los años del actual periodo administrativo, con sus respectivas ejecuciones.

2020				
	Inicial	Definitivo	Ejecución	%
Ingresos	\$ 45.120.630.242	\$ 48.388.434.443	\$ 38.183.818.883	79%
Egresos	\$ 45.120.630.242	\$ 48.388.434.443	\$ 38.183.818.883	79%

2021				
	Inicial	Definitivo	Ejecución	%
Ingresos	\$ 41.660.756.313	\$ 59.590.545.253	\$ 52.281.705.614	88%
Egresos	\$ 41.660.756.313	\$ 59.590.545.253	\$ 44.770.015.751	75%

2022				
	Inicial	Definitivo	Ejecución	%
Ingresos	\$ 47.889.470.508	\$ 64.507.383.157	\$ 54.421.111.524	84%
Egresos	\$ 47.889.470.508	\$ 64.507.383.157	\$ 59.282.858.393	92%

2023*				
	Inicial	Definitivo	Ejecución	%
Ingresos	\$ 55.472.686.433	\$ 86.135.112.633	\$ 39.469.523.315	46%
Egresos	\$ 55.472.686.433	\$ 86.135.112.633	\$ 64.945.198.744	75%

Tabla 9: Estado de los proyectos de inversión. Cifras en millones.

	Presupuesto definitivo	Total compromisos
Inversión	2.391	262
Funcionamiento	22.271	13.112
Operación	61.473	51.572
Deuda	0	0
Total	86.135	64.945

Otros de acuerdo con la gestión interna*

- Se gestionaron disminuciones proyectadas en egresos de 4 mil millones de pesos desde el plan anual de adquisiciones para el año 2023.
- Se balancearon las proyecciones del estado de resultados para no tener que incurrir en la adquisición de crédito según lo aprobado para el presupuesto de ingresos por 2.542 millones de pesos.
- Se han establecido controles desde la estrategia financiera como el seguimiento por actividad durante cada mes del año y seguimiento a la contribución por unidades y líneas de negocio lo que ha permitido reaccionar eficazmente ante los retos del entorno.

*Todos los datos con corte al 30 de octubre 2023

CAPÍTULO 3: RECURSOS FÍSICOS

3.1. Bienes muebles y bienes inmuebles

Tabla 10. Bienes muebles e inmuebles

Bienes Muebles	
Terrenos	\$ 137.047.702
Edificaciones	\$ 111.231.805
Total Muebles	\$ 248.279.507

Bienes Inmuebles	
Maquinaria y equipo	\$ 1.514.414
Muebles, enseres y equipo de oficina	\$ 452.127
Equipos de comunicación y computación	\$ 125.913
Equipos de transporte, tracción y elevación	\$ 623.578
Total Inmuebles	\$ 2.716.032

Total	\$ 250.995.539
--------------	-----------------------

Tabla en Millones de pesos.

En el Anexo 1. Recursos físicos bienes muebles y bienes inmuebles se detalla la composición de la propiedad, planta y equipo con corte al 30 de septiembre, el cual contiene información de bienes muebles y bienes inmuebles de Plaza Mayor Medellín.

CAPÍTULO 4: RECURSOS FÍSICOS/CONTRATACIÓN

4.1. Matriz de contratación.

Tabla 11. Matriz de contratación

Estado	2020	2021	2022	2023
En ejecución	1	5	47	285
Prestación de servicios - Funcionamiento - En ejecución	-	-	-	3
Prestación de servicios - Sector Gobierno - En ejecución	-	-	-	60
Terminados	737	1109	988	383
Total	738	1114	1035	731

En el Anexo 2. Matriz de contratación 2020-2023 se relacionan todos los contratos ejecutados, en ejecución y terminados

4.2. Estado de liquidaciones.

Los estados de los contratos en ejecución se podrán ver en los siguientes anexos clasificados de la siguiente manera:

- Unidad de negocio Eventos Propios: Anexo 3. Estado de liquidaciones unidad de negocio Eventos Propios
- Unidad de negocio Eventos Sector Gobierno: Anexo 4. Estado de liquidaciones unidad de negocio Eventos Sector Gobierno

4.3. Estado de los contratos en ejecución.

Ver Anexo 2. Matriz contratos empalme 2020-2023

4.4. Estado de informes de supervisión (expedientes contractuales).

Se encuentran en el expediente contractual en los sistemas de información de la entidad, por su volumen (miles) pueden ser consultados en el sistema.

4.5. Procesos en ejecución que pasan vigencia.

Ver los siguientes anexos:

- Anexo 2. Matriz contratos empalme 2020-2023.
- Anexo 5. Contratos marco vigentes empalme.

4.6. Procesos en etapa precontractual.

Invitación Pública N° 006 de 2023 "Suministro de alimentos, bebidas y servicios complementarios para atender los eventos requeridos por Plaza Mayor Medellín y sus diferentes unidades de negocio. Evaluación definitiva de ofertas

4.7. Vigencias futuras.

Contrato Interadministrativo CIF-202200001 con EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS ESU:

- **Objeto:** Administración delegada de recursos para el servicio de vigilancia y seguridad privada en las instalaciones de Plaza Mayor Medellín.
- **Plazo:** hasta el 29 de febrero de 2024

4.8. Contratos que finalizan en 2023 y afectan el servicio o que terminan en noviembre 2023 y es necesario adicionar.

1. Gestión Ambiental Terra S.A.S.

- **Contrato N°:** 11-202100100
- **Plazo:** Vence el 30 de noviembre de 2023.
- **Objeto:** Recolección transporte y aprovechamiento de los residuos orgánicos generados en las instalaciones de Plaza Mayor Medellín S.A.

2. Valores y Tributos S.A.S.

- **Contrato N°:** 11-202200119
- **Plazo:** Hasta el 30 de noviembre de 2023
- **Objeto:** Prestación de servicios profesionales para asesoría permanente en temas contables relacionados con las normas internacionales de información financiera, NIIF y tributarias de la entidad.

4.9. Defensa jurídica:

Tabla 12. Procesos jurídicos

Procesos vigentes en la Secretaría General	
Judiciales	17
Cartera	15

Ver Anexo 19. Procesos judiciales y cartera

4.10. Plan Anual de Adquisiciones

En el Anexo 6. Plan Anual de Adquisiciones se detalla el Plan Anual de Adquisiciones del presente año ya que los anteriores se encuentran cerrados y auditados.

4.11. Relación de Auditorías

En el Anexo 7. Relación de Auditorías se relacionan las auditorías e informes de seguimiento al cuatrienio, el cual contiene la siguiente información.

- **2020:** Se realizaron 3 auditorías, 7 informes de seguimiento y el Plan Único de Mejoramiento de la Contraloría.
- **2021:** Se realizaron 3 auditorías, 8 informes de seguimiento, 1 asesoría y acompañamiento y el Plan Único de Mejoramiento de la Contraloría.
- **2022:** Se realizaron 11 auditorías, 9 informes de seguimiento, y el Plan Único de Mejoramiento de la Contraloría.
- **2023:** Se han realizado 3 auditorías, 11 informes de seguimiento, y el Plan Único de Mejoramiento de la Contraloría*

*Corte a octubre 31.



CAPÍTULO 5: RECURSOS HUMANOS

5.1. Cargos de libre nombramiento y remoción

Se cuenta con 17 cargos de libre nombramiento, los cuales se podrán ver a detalle en el Anexo 8. Cargos de libre nombramiento y remoción

5.2. Relacionar planta de cargos y su estado

Se cuenta con 125 cargos con contrato de Trabajador Oficial, estos cargos están divididos en los siguientes niveles; Nivel Profesional 80 cargos y Nivel Asistencial 45. Estos se podrán ver a detalle en el Anexo 9. Planta de Cargos y su estado

Tabla 13. Planta de Cargos

Nivel	Cargo	Perfiles
Libre Nombramiento y Remoción	17	17
Profesional	78	50
Asistencial	46	28
TOTAL	142	95

CAPÍTULO 6: PROGRAMAS Y PROYECTOS EJECUTADOS

6.1 Formulación y Seguimiento de Plan Indicativo y Plan de Acción

6.1.1. Plan Indicativo - Plan de Desarrollo:

Para el actual periodo administrativo de Plaza Mayor Medellín fue responsable en el Plan de Desarrollo Distrital del siguiente indicador:

Tabla 14. Indicador Plan de Desarrollo

Línea	Componente	Programa	Cod. Ind.	Nombre del indicador
1. Reactivación Económica y Valle del Software	1.3. Productividad, competitividad e internacionalización	1.3.4. Reactivación y transformación del sector turístico Pos-COVID-19	1.3.4.4	Actualización operativa tecnológica de Plaza Mayor lograda

Este indicador tenía como propósito medir los avances en materia de renovación tecnológica de la infraestructura del recinto. Tener el indicador en el Plan de Desarrollo posibilitaba obtener recursos de inversión por parte de la administración central para la ejecución de los proyectos, no obstante no fue posible acceder a esa financiación. Bajo el contexto de la pandemia que impactó negativamente los resultados financieros de la entidad, los recursos para invertir fueron limitados por lo que se priorizaron 4 proyectos que estaban al alcance de los recursos disponibles. Todos los proyectos se ejecutaron con financiación 100% interna de la entidad. Para octubre del 2023 ya se había reportado el cumplimiento del 100% de las actividades al Departamento Administrativo de Planeación. A continuación se detallan los proyectos:

- **Renovación del sistema de control de accesos e iluminación de Plaza Mayor Medellín:** renovación del sistema compuesto por software y hardware que posibilitan el control, monitoreo e integración de los diferentes subsistemas (control de accesos, control de iluminación, control HVAC, detección y extinción de incendios, CCTV, etc.)
- **Planimetría y modelación BIM:** implementación de la tecnología BIM para diseñar la planimetría y la modelación de toda la infraestructura comercial de Plaza Mayor. El proyecto se desarrolla a partir de diseños existentes y actualización de estudios técnicos para ser integrados mediante modelos tridimensionales BIM (Building Information Modeling) y CIM (City Information Modeling).



- **Sistematización y mejora de los procesos de gestión documental y firma electrónica:** implementación y sistematización del Programa de Gestión Documental (PGD), de acuerdo con los siguientes programas específicos: Gestión de Documentos Electrónicos, Normalización de formas y formularios electrónicos y Documentos Vitales.
- **Reestructuración procesos de información de Sector Gobierno:** desarrollo de una plataforma digital de gestión los procesos contractuales que se tengan desde el Sector Gobierno de forma tal que los clientes tengan acceso para la trazabilidad y aprobación de la ejecución.

En el Plan Indicativo del cuatrienio se hicieron reportes durante los años 2022 y 2023 dando cuenta del cumplimiento de todas las actividades relacionadas anteriormente y reportando a octubre del 2023 un 100% de cumplimiento, siguiendo con el plan estipulado.

6.1.2. Plan de Acción 2020 – 2023

El Plan de Acción 2020-2023 se diseñó mediante metodologías propias que estimularon la creatividad y la innovación en todos los procesos de la organización. El Plan de Acción se alineó con la planeación estratégica de la entidad, cuyo propósito es generar experiencias memorables y oportunidades para el desarrollo. Para ello, se definieron unos ejes estratégicos enfocados en la rentabilidad, la orientación al mercado, la cultura de la excelencia y el buen gobierno. Además, se establecieron los tiempos, el presupuesto, la línea base (si se disponía de ella), los responsables y otros aspectos clave. De esta forma, se logró un producto adecuado y factible, que aporta al logro de los objetivos institucionales.

El seguimiento al plan de acción es un proceso que permite evaluar el avance y el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la organización. El seguimiento al plan de acción permite identificar los avances, las dificultades, las oportunidades y así lograr tomar las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento. El seguimiento al plan de acción se realiza de manera trimestral para cada año, es decir, se hace una revisión cada tres meses del estado de cada una de las actividades o proyectos que hacen parte del plan. El seguimiento trimestral permite hacer un seguimiento continuo y oportuno del plan de acción. También facilita el ajuste o la actualización del plan de acción en caso de que se requiera, teniendo en cuenta el contexto y las situaciones cambiantes que pueden presentarse.



6.1.2.1. Año 2020:

Enfoque en rentabilidad:

Eje estratégico que tiene como objetivo velar por la Sostenibilidad financiera de la entidad a partir del planteamiento de estrategias innovadoras, la optimización del recurso, la priorización y enfoque de las actividades del equipo de trabajo. Se formularon 3 tácticas para el cumplimiento:

- *Proyecto Estratégico en Plan de Desarrollo Medellín Futuro* con un cumplimiento del 100 %, en la cual se desarrollaron diferentes acciones como la Formulación de "Renovación Tecnológica" para garantizar los recursos dispuestos en el Plan de Desarrollo Medellín Futuro".
- *Nuevos negocios con viabilidad económica, jurídica y comercial* con un cumplimiento del 93%, donde se generó una acción de planear y ejecutar nuevos eventos. A pesar de la situación que se vivió a nivel mundial a causa de la pandemia, la cual afectó de manera significativa las operaciones de la organización, se evidenció una gestión comercial y adaptación a nuevos formatos para realizar eventos en la entidad; Como lo fue el desarrollo de eventos a través de plataformas virtuales con una realización de 23 eventos tanto privados, propios y del sector gobierno.
- *Búsqueda Constante de Eficiencia Operativa* con un cumplimiento del 91%. Para esta estratégica se definieron las siguientes acciones:
 - Controlar el costo y gasto para mejorar la rentabilidad la cual tenía una meta del 10% y se logró un ahorro del 17%.
 - Optimizar los recursos de la Caja Menor con una meta del 60% y un cumplimiento del 70%.
 - Revisión de la estructura organizacional para incrementar eficiencia y rentabilidad.
 - Fortalecer las habilidades de negociación del proceso de compras donde se capacitó a 4 colaboradores.
 - Formular proyecto de ahorro de energía el cual presentó un avance del 80%.
 - Estructurar la rentabilidad por unidad de negocio identificando los puntos críticos a mejorar la cual se realizó en un 100%.

Este eje tuvo un cumplimiento general del 95%.

Orientación al mercado:

Tiene como objetivo buscar la permanencia y continuidad de los clientes, creando propuestas de valor a sus necesidades, procesos que permitan fidelizarlos y establecer relaciones a largo plazo a partir de la prestación de un servicio integral. Las decisiones tomadas en la organización deben

estar basadas en las necesidades del mercado. Se tuvo 3 estrategias para el cumplimiento de estas las cuales fueron:

- *Fortalecimiento de la estrategia de captación de eventos locales, nacionales e internacionales* con un cumplimiento del 90%.
- *Complementar las estrategias pull con las estrategias push* con un cumplimiento del 100%.
- *Fortalecimiento del servicio al cliente y consolidación de alianzas estratégicas a nivel local, nacional e internacional* con un cumplimiento del 100%.

Este eje tuvo un cumplimiento general del 97%.

Cultura de la excelencia:

Este eje estratégico tiene como objetivo permear las acciones de todo el equipo de trabajo para lograr resultados sobresalientes que sumen al desarrollo de la organización, partiendo del cumplimiento de procesos y políticas, con una ejecución efectiva y un lenguaje común. Se tuvo 3 estrategias para el cumplimiento las cuales fueron:

- *Fortalecimiento y comunicación de las buenas prácticas* enmarcadas en las seis dimensiones del plan de sostenibilidad con un cumplimiento del 77%.
- *Trámite del proceso de certificación en Sistemas de Gestión de Calidad* con un cumplimiento del 100% con 11 procesos actualizados.

Este eje tuvo un cumplimiento general del 91%.

Buen gobierno:

Tiene como objetivo garantizar que la entidad sea perdurable en el tiempo, minimizando y anticipándose a los riesgos. Fortaleciendo la cultura de autoevaluación y control interno que propicie un comportamiento transparente, ético y una apropiación general de la cultura organizacional y desarrolló del equipo humano. Se tuvo una estrategia para el cumplimiento la cual fue Retomar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo mediante el ajuste a la normativa y políticas de la Entidad, con un cumplimiento del 87%.

Ver Anexo 10. Informe seguimiento Plan de Acción 2020.



6.1.2.2. Año 2021:

Enfoque en rentabilidad:

Para este eje se tuvo 2 estrategias las cuales fueron:

- *Nuevos negocios con viabilidad financiera, jurídica y comercial* con un cumplimiento del 96%, donde se ejecutaron 49 eventos nuevos.
- *Búsqueda constante de la eficiencia operativa* con un cumplimiento del 94%, para el cumplimiento de esta estrategia una de las acciones fue la realización de un curso de Compras, Negociación y Evaluación de Proveedores.

Este eje tuvo un cumplimiento general del 95%.

Orientación al mercado:

Para este eje se tuvo 3 estrategias las cuales fueron:

- *Fortalecimiento de la estrategia de captación de eventos locales, nacionales e internacionales* con un cumplimiento del 93% donde se realizaron diferentes estrategias enmarcadas en captar nuevos clientes y reactivación de clientes.
- *Complementar las estrategias pull con estrategias push* con un cumplimiento del 60%.
- *Fortalecimiento del servicio al cliente y consolidación de alianzas estratégicas a nivel local, nacional e internacional* con un cumplimiento del 56% para esta estrategia se desarrolló el Plan de Estrellas en Servicio que tiene como objetivo fortalecer las relaciones con los clientes externos e internos, satisfaciendo sus necesidades y expectativas de manera eficiente, oportuna, empática y con alto sentido de humanidad, por medio del fomento de una cultura de excelencia.

Este eje tuvo un cumplimiento general del 70%.

Cultura de la excelencia:

Para este eje se tuvo 2 estrategias las cuales fueron:

- *Fortalecimiento y comunicación de las buenas prácticas* enmarcadas en las seis dimensiones del plan de sostenibilidad con un cumplimiento del 88%.

- *Trámite del proceso de certificación en Sistemas de Gestión de Calidad* con un cumplimiento del 84%. Para el cumplimiento de este eje una de las acciones fue el diseño de “La Política de carrera”, la cual tiene como objetivo o promover el desarrollo del talento humano de acuerdo con sus competencias laborales y profesionales, brindando posibilidades de crecimiento laboral en el interior de la entidad con base a las necesidades y objetivos corporativos de Plaza Mayor
- *Manual de Compras Sostenibles* que tiene como propósito orientar los lineamientos para la adquisición de bienes y servicios que cumplan con estándares sostenibles.
- *Estructuración e implementación de un Sistema Integrado y Transversal de Indicadores* que tiene como objetivo orientar los lineamientos para la elaboración y divulgación de los indicadores de gestión, por medio del seguimiento, medición y evaluación en todos los procesos de la entidad, facilitando la toma de decisiones y aportando valor para el cumplimiento de la planeación estratégica.

Este eje tuvo un cumplimiento general del 86%.

Buen Gobierno:

Para este eje se tuvo 1 estrategia la cual fue:

- *Retomar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo* mediante el ajuste a la normativa y políticas de la Entidad con un cumplimiento del 80%, para este eje se tuvo acciones como Expedir Código de Buen Gobierno donde se determinaron los principios, políticas y prácticas de administración y control, encaminadas a fomentar, consolidar y preservar una cultura organizacional basada en la transparencia, que genere confianza en los grupos de interés.

Ver Anexo 11. Informe Seguimiento Plan de Acción al 31 diciembre 2021

6.1.2.3. Año 2022:

Enfoque en rentabilidad:

Para este eje se tuvo 1 estrategia la cual fue:

- *Recuperar las finanzas* con un cumplimiento del 83%. Para esto se crearon los indicadores de contribución por cada una de las unidades de negocio de la entidad, la Gerencia Financiera cumplió con la meta propuesta relacionada con la construcción del indicador de contribución por cada unidad de negocio, los cuales se presentan a la



Gerencia General cada mes en la reunión de indicadores y son publicados en la página web de la entidad.

Orientación al mercado:

Para este eje se ejecutaron 3 estrategias las cuales fueron:

- *Fortalecimiento del CRM* con un cumplimiento del 88%.
- *Fortalecimiento de la estrategia de relacionamiento y satisfacción del cliente* con un cumplimiento del 89%.
- *Fortalecimiento de la estrategia comercial* con un cumplimiento del 89%.

Para el cumplimiento de estas estrategias se realizaron diferentes acciones como Funcionalidad de la herramienta CRM para la captación, atracción y estrategias Comerciales, diseñar e Implementar la Estrategia relacionamiento y satisfacción de clientes post venta y análisis de datos para el mejoramiento continuo, Implementar la Estrategia Mercadeo (Crear experiencias), entre otras.

Este eje tuvo un cumplimiento general del 89%.

Cultura de la excelencia:

Para este eje se ejecutaron 2 estrategias las cuales fueron:

- *Gestión del Talento Humano* con un cumplimiento del 83%.
- *Fortalecimiento de criterios de competitividad, innovación y sostenibilidad* con un cumplimiento del 85%. Se ejecutaron algunas acciones para dar cumplimiento a esto las cuales fueron:
 - Implementar estrategias de gestión del conocimiento en los colaboradores.
 - Promocionar la cultura de gestión por procesos la cual tiene como objetivo articular el trabajo entre todos los procesos.
 - Desarrollar el proyecto SIMPLE: Simplificar procesos con enfoque en las personas, la tecnología y blindaje del riesgo jurídico, contribuyendo al Plan Estratégico mediante prácticas innovadoras, competitivas y sostenibles.
 - Diseñar e Implementar Plan de Experiencias el cual tiene como propósito generar una cultura de servicio de cara a los clientes que permita introducir de manera efectiva las experiencias memorables y la generación de oportunidades para el desarrollo.



- Diseñar e implementar el Modelo de Innovación.

Este eje tuvo un cumplimiento general del 84%.

Buen Gobierno:

Para este eje se ejecutó 1 estrategia la cual fue:

- *Fortalecimiento de Buen Gobierno* con un cumplimiento del 72%, donde se realizaron acciones como:
 - Divulgación y ejecución del Modelo de Buen Gobierno el cual tiene como objetivo implementar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo para generar un impacto en la Gobernanza de Plaza Mayor.
 - Actualización e implementar el Sistema de Gestión Integral de Riesgos el cual tiene como objetivo facilitar el logro del plan estratégico y la toma de decisiones, teniendo en cuenta su entorno, los grupos de interés, la gestión por procesos y la protección de los recursos.

Ver Anexo 12. Informe Seguimiento Plan de Acción al 31 diciembre 2022

6.1.2.4. Año 2023:

Toda la información para este año es con corte a septiembre debido a que los seguimientos son trimestrales.

Enfoque en rentabilidad:

Para este eje se tienen 2 estrategia las cuales son:

- Potenciar capacidades financieras con un avance del 100%.
- Sostenibilidad Financiera con un avance del 88%.

Orientación al mercado:

Para este eje se están ejecutando 2 estrategias las cuales son:

- *Crear valor en las experiencias y el relacionamiento con nuestros clientes* con un avance de cumplimiento del 150%
- *Cooperación para el modelo de negocio* con un avance de cumplimiento del 87%.



Cultura de la excelencia:

Para este eje se están ejecutando actualmente 2 estrategias las cuales son:

- Sinergias entre procesos para promoción del desarrollo organizacional con un avance del 87%.
- Factor diferencial para impulsar la excelencia en el servicio con un avance del 87%.

Buen Gobierno:

Para este eje se está ejecutando 1 estrategia la cual es:

- Buenas prácticas corporativas y ejecución transparente, con un avance de cumplimiento del 75%.

6.1.3. Cumplimiento de indicadores/logros del cuatrienio

Plan de acción:

Para el Plan de Acción se obtuvieron los siguientes resultados de cumplimiento como resultado de las auditorías internas:

-
- Año 2020: 93%
- Año 2021: 83%
- Año 2022: 82%
- Año 2023: Un avance del 90% a septiembre 2023

6.2. Programas que no pueden interrumpirse

6.2.1. Coordinación de mantenimiento

La coordinación de Mantenimiento e Infraestructura tiene como objeto coordinar y controlar las actividades tendientes a la intervención y conservación de la infraestructura física del recinto y el correcto funcionamiento de sus equipos electromecánicos. Actualmente Plaza Mayor cuenta con una variedad de sistemas que son muy importantes para la operación de los recintos y que siempre deben contar con su cronograma de mantenimiento permanente para dar cumplimiento a las normas vigentes en Colombia, la realización de eventos o la operación del recinto por sus características constructivas.

Los contratos para el mantenimiento preventivo y correctivos de sistemas son:

- **Contrato Ascensores y escaleras eléctricas:** Plaza Mayor Medellín cuenta con un contrato con la empresa RIGHAR S.A.S, con una vigencia desde 01 del mes de mayo de



2023 hasta 04 del mes de abril de 2024, el cual tiene como objeto Mantenimiento preventivo y correctivo de escaleras eléctricas ascensores y montacargas de los recintos de convenciones, exposiciones y pabellón verde de plaza mayor Medellín S.A.

- **Contrato Mantenimiento de sistema de Bombeo:** Plaza Mayor Medellín actualmente está legalizando un contrato con la empresa HYDROBOMBAS S.A.S, con una vigencia hasta 30 del mes de junio de 2024, el cual tiene como objeto realizar lavado de pozos, tanques, mantenimiento preventivo, correctivo y suministro de repuestos del sistema de bombeo de plaza mayor Medellín S.A.
- **Contrato Mantenimiento de UPS:** Plaza Mayor Medellín cuenta con un contrato con la empresa LA CASA DE LA UPS S. A.S, con una vigencia desde 11 del mes de agosto de 2023 hasta 31 del mes de julio de 2024, el cual tiene como objeto mantenimiento preventivo, correctivo y cambio de baterías en caso de ser necesario del sistema de ups de Plaza Mayor Medellín S.A
- **Contrato Suministro de materiales de Construcción:** Plaza Mayor Medellín cuenta con un contrato con la empresa CYR INTEGRANDO S. A.S, con una vigencia desde 10 del mes de abril de 2023 hasta 31 del mes de marzo de 2024, el cual tiene como objeto suministro de materiales de construcción, elementos de ferretería y afines, necesarios para la intervención del área de mantenimiento de la entidad.
- **Contrato Mantenimiento preventivo y correctivo de Red Contra Incendio:** Plaza Mayor Medellín cuenta con un contrato con la empresa FP SERVICES SAS, con una vigencia desde 10 del mes de agosto de 2023 hasta 31 del mes de julio de 2024, el cual tiene como objeto mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de detección y extinción de la red contra incendio de Plaza Mayor Medellín S.A
- **Contrato Suministro de elementos eléctricos:** Plaza Mayor Medellín cuenta con un contrato con la empresa ELECTRICAS DE MEDELLIN COMERCIAL S.A, con una vigencia desde 04 del mes de agosto de 2023 hasta 30 del mes de junio de 2024, el cual tiene como objeto suministro de elementos eléctricos necesarios para la intervención del área de mantenimiento de Plaza Mayor Medellín S. A.
- **Contrato Suministro de repuestos Aires Acondicionado:** Plaza Mayor Medellín cuenta con un contrato con la empresa GRUPO INGMEC SAS, con una vigencia desde 23 del mes de agosto de 2023 hasta 31 del mes de julio de 2024, el cual tiene como objeto suministro de repuestos y materiales para el mantenimiento de los sistemas de aire acondicionado de Plaza Mayor Medellín S.A.
- **Contrato Mantenimiento y recarga de Extintores:** Plaza Mayor Medellín cuenta con un contrato con la empresa PROEXTINSEG S.A.S, con una vigencia desde 31 del mes de



julio de 2023 hasta 30 del mes de junio de 2024, el cual tiene como objeto servicios de inspección, mantenimiento, recarga de extintores de incendio, así como la compraventa de extintores, gabinetes de incendio y elementos necesarios para el funcionamiento de los recintos de la entidad conforme la NTC 2885.

- **Contrato Control de Plagas:** Plaza Mayor Medellín cuenta con un contrato con la empresa EXTERMINAMOS S.A.S, con una vigencia desde 04 del mes de julio de 2023 hasta 30 del mes de junio de 2024, el cual tiene como objeto prestación de servicios para la fumigación, termo nebulización, control de plagas, aves, murciélagos y roedores, para Plaza Mayor Medellín S.A.

Es importante mencionar, que los contratos anteriormente relacionados son de suma importancia para la entidad y siempre se debe tener vigentes, ya que cualquiera de ellos puede generar afectaciones normativas u operativas para Plaza Mayor Medellín.

Contratos para el mantenimiento correctivo de la Infraestructura física son:

- **Mantenimiento de Cubiertas termo acústicas, canoas, Terrazas y Plazoletas:** En su infraestructura física Plaza Mayor cuenta con una gran cantidad de cubiertas, canoas, terrazas y plazoletas expuestas permanentemente a la intemperie, situación que genera deterioro en los elementos de fijación, mantos, juntas de dilatación, lechadas, membrana PVC, etc., ocasionando filtraciones de agua al interior de los recintos, oficinas administrativas, locales comerciales, oficinas comerciales y bodegas, por lo que se exige mantenimiento correctivo y preventivo. Además, se debe tener en cuenta que esta edificación data de muchos años atrás, lo que incide en forma directa en los eventos ya que pone en riesgo la operación de los recintos para la realización de los eventos, daños a equipos y mobiliario utilizado para los montajes, como también poniendo en riesgo la seguridad humana por posible caída de las personas (clientes, visitantes, personal operativo y administrativo) por empozamiento de aguas.

Para dar solución técnica a la anterior problemática, es necesaria la instalación de recubrimiento impermeabilización en cubiertas de los Pabellones, canoas, Terrazas y Plazoletas, como también suministro, instalación y mantenimiento de canales de aguas lluvias de acero galvanizado. Es por eso por lo que Plaza Mayor Medellín, se ve en la necesidad contratar una empresa especializada que realice el mantenimiento preventivo y correctivo de la impermeabilización de las cubiertas, canoas, muros, losas de las diferentes áreas de los recintos de convenciones y exposiciones de Plaza Mayor Medellín S.A., permitiendo así el correcto funcionamiento de los recintos.

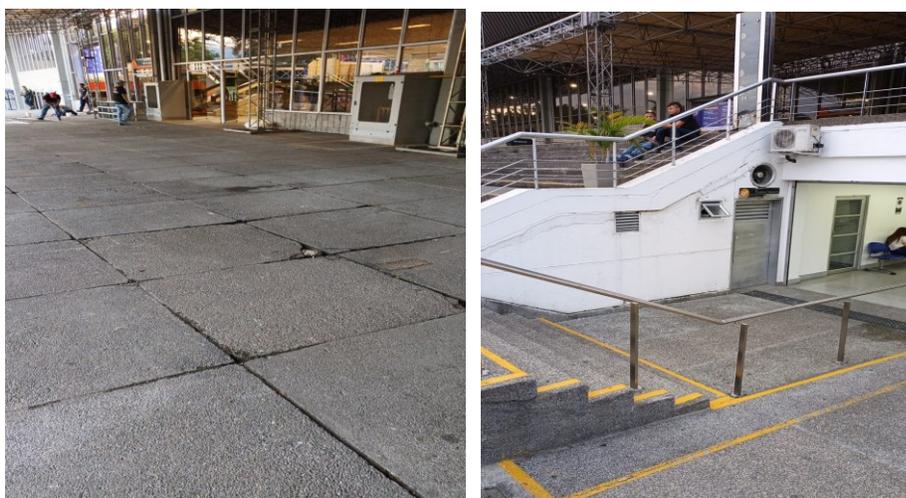


Imágenes de afectaciones en paneles termoacústicos en cubiertas de Pabellones.



- **Terraza Exposiciones:** Debido a la constante realización de eventos en este lugar, se presenta un alto deterioro del piso en granito, lo cual genera filtraciones a las bodegas, pasillo, baños, enfermería sala de operadores, entre otros. Es por esta razón, que es necesario realizar una reforma de la superficie del piso por la aplicación un piso en concreto premezclado de 21 Mpa, construcción de las juntas de dilatación, impermeabilización de muros de fachada y rampas y drenajes. Además del cambio de los pasamanos que allí se encuentran.

Imagen de superficie actual de la terraza.



- **Cambio de sellos fachada en vidrio Pabellón Blanco:** El Pabellón está cubierto por tres fachadas en vidrio en los costados Orientales, occidentales y norte. Este recinto por

su tiempo de construcción ya presenta deterioro en los sellos de junta de vidrios, lo que permite que se filtre el agua en épocas de lluvia al interior, afectando la realización de los eventos y generando un riesgo alto de calidad de los clientes y visitantes; es por eso que se requiere el cambio de los sellos para garantizar una hermeticidad en su interior.

Imagen de fachada en vidrios.



- **Diseño, suministro e instalación del sistema de red contra incendio Pabellones Blanco, Rojo, Azul y Hall Principal del recinto de Exposiciones (Sistema de detección y extinción):** Cualquier edificación se encuentra expuesta a sufrir un siniestro como por ejemplo un incendio, por lo que es indispensable contar con un sistema que permita sofocar el fuego de manera oportuna. Es por esta razón que a la fecha es necesario realizar la implementación de este sistema de extinción y detección en los pabellones de Blanco, Azul y Rojo que permita salvar vidas, minimizar pérdidas y el cumplimiento de la norma. Actualmente se cuenta con la red contra incendio en los pabellones Amarillo y Verde.

6.2.2. Coordinación TIC:

La coordinación TIC es el proceso encargado de gestionar las herramientas en materia de tecnologías de la información en la entidad, es su responsabilidad velar por la disponibilidad permanente de los recursos en la entidad bajo los preceptos básicos de integridad y confidencialidad dentro la planeación estratégica contractual, al respecto, es menester alertar sobre la urgencia de tomar las decisiones correspondientes sobre cada uno de los siguientes temas:

- Definición del proceder frente al contrato de servicios de conectividad a Internet para los eventos realizados en Plaza Mayor Medellín que tiene como fecha de vencimiento el día 30 de abril de 2024, es de atención especial puesto que se trata de una invitación pública y es un servicio de alta necesidad para la operación de la entidad.
- Definición del proceder frente al contrato de prestación de servicios de DataCenter que tiene como fecha de vencimiento el día 31 de mayo de 2024, es de especial importancia teniendo en cuenta que se trata de una invitación pública y es un servicio indispensable

para la operación de la entidad además de que sería necesario incorporar 2 meses adicionales al proceso de contratación debido al cambio de infraestructura tecnológica.

- Definición del proceder frente a la viabilidad de renovación del software Ungerboeck (hoy Momentus), la presente alerta es originada por la percepción por parte de Plaza Mayor de que la empresa no está interesada en desarrollar actividades comerciales a largo plazo en América Latina.

Los anteriores asuntos considerados como urgentes a consideración de la coordinación del proceso TIC, los demás hacen parte de la operación ordinaria del proceso. En el numeral 8.2 se relaciona el PETI para más información en materia TIC.

Tabla 15. Contratos de infraestructura física y digital

Contratos	Proveedor	Inicio	Fin
Contrato Ascensores y escaleras eléctricas	Righar S.A.S	01/05/2023	04/04/2024
Contrato Mantenimiento de sistema de Bombeo	Hydrobombas S.A.S	-	30/06/2024
Contrato Mantenimiento de UPS	La Casa de la UPS S.A.S	11/08/2023	31/07/2024
Contrato Suministro de materiales de Construcción	Cyr Integrando S.A.S	10/04/2023	31/03/2024
Contrato Mantenimiento preventivo y correctivo de Red Contra Incendio	FP Services S.A.S	10/08/2023	31/07/2024
Contrato Suministro de elementos eléctricos	Electricas de Medellin Comercial S.A	04/08/2023	30/06/2024
Contrato Suministro de repuestos Aires Acondicionado	Grupo Ingmec S.A.S	23/08/2023	31/07/2024
Contrato Mantenimiento y recarga de Extintores	Proextinseg S.A.S	31/07/2024	30/06/2024
Contrato Control de Plagas	Exterminamos S.A.S	04/06/2023	30/06/2024
DataCenter	GTD Colombia	01/6/2017	31/05/2024
Servicios de conectividad para eventos	Compunetwork Renting S.A.S.	01/11/2021	30/04/2024
Software de Gestión del Recinto y Eventos	Momentus (Ungerboeck)	01/10/2023	24/10/2024



CAPÍTULO 7: ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

7.1. Documentación del modelo de operación para los procesos a cargo

Modelo de operación por procesos

Durante la presente administración la Gestión por Procesos ha sido un pilar fundamental para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados. Es por esto que se han hecho las actualizaciones y modificaciones al modelo de operación, profundizando sobre la naturaleza de los diferentes procesos de la entidad y entendiendo sus roles. En nuestro modelo se encuentran los procesos clasificados de la siguiente manera:

Estratégicos:

Son aquellos procesos que lideran y definen las políticas, estrategias, objetivos y metas de Plaza Mayor, son los procesos guía de actuación para los procesos misionales.

- Direccionamiento Estratégico
- Gestión del Talento Humano
- Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Misionales:

Son aquellos procesos donde se crea, opera y facilitan eventos que generan experiencias memorables y generan valor al usuario final.

- Gestión de Eventos, Logística y Servicios Complementarios
- Gestión Comercial y Relacionamiento
- Gestión de Infraestructura

Apoyo:

Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

- Gestión Jurídica y Contractual
- Gestión Financiera
- Unidad de Cumplimiento
- Gestión Documental

- Gestión TIC
- Gestión de Mantenimiento

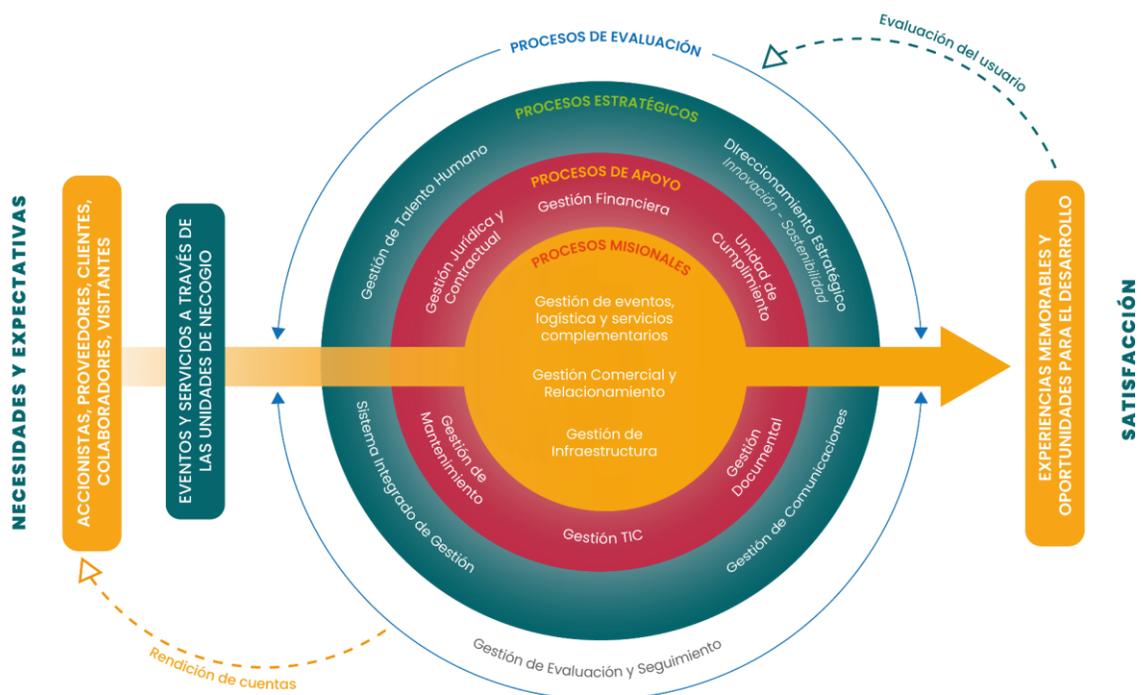
Evaluación:

Son aquellos encargados de medir, verificar y recomendar acciones evitando desviaciones en los procesos para la mejora de Plaza Mayor en su desempeño en eficiencia y eficacia.

- Gestión de Evaluación y Seguimiento

Este modelo permite visualizar el funcionamiento de Plaza Mayor, la interacción de sus procesos y el papel a desempeñar, dando una estructura al Sistema de Gestión de Calidad para construir la documentación que soporta y da continuidad al negocio.

Ilustración 1. Modelo de Operación por Procesos

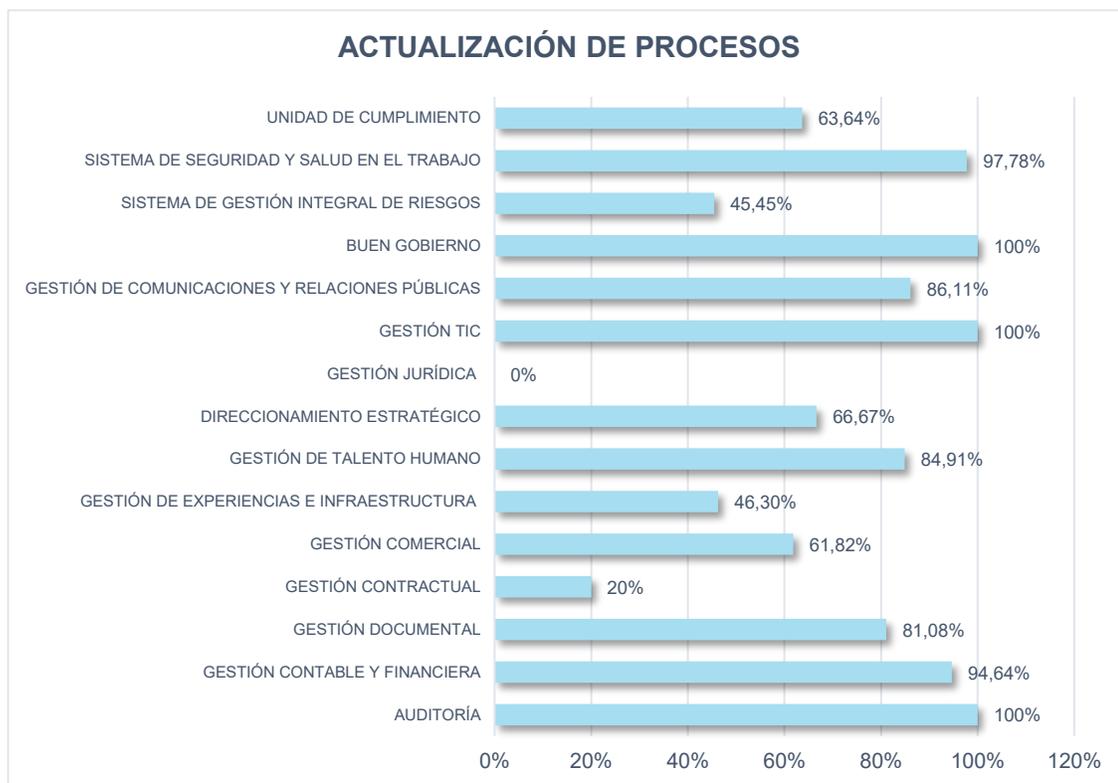


7.2. Descarga de documentación básica de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que estén a cargo de la dependencia

Esta documentación se puede observar a través del Anexo 13. Matriz de control documental. En esta matriz se encuentra el porcentaje de actualización (se puede observar en la gráfica 1) y el estado de los documentos que se clasifican de la siguiente manera:

- **Actualizado:** este obedece a los documentos que se han actualizado y los que siguen vigentes, es decir, no necesitaron cambios
- **Pendiente:** aquí se encuentran los documentos que han sido revisados por los procesos y que se ha notificado que requieren actualización
- **Activo:** son documentos que contiene el Sistema de Gestión de Calidad que no se ha recibido notificación del proceso responsable si están actualizados o no.

Gráfico 1. Actualización de Procesos



7.3. Descarga de reportes de procesos de mejora continua (planes de mejoramiento).

Ver Anexo 7. Auditorías y seguimientos 2020-2023

7.4. Organigrama de la dependencia con base en el decreto vigente.

Ver Anexo 14. Organigrama y Manual de Funciones Plaza Mayor

7.5. Actos administrativos de cambios o modificaciones de la planta.

Ver Anexo 15. Acuerdo 003 del 29 de julio de 2022 reajuste al diseño organizacional

CAPÍTULO 8: POLÍTICAS PÚBLICAS Y APUESTAS SECTORIALES

8.1. Plan Estratégico

La Planeación Estratégica de Plaza Mayor que rige durante el periodo administrativo 2020 - 2023 fue formulada en el año 2020 y tiene como vigencia hasta el año 2024. La actual Planeación Estratégica se construyó bajo un modelo metodológico participativo con criterios de análisis y creatividad liderado 100% por el personal interno de la organización y no contó con asesorías externas de ningún tipo.

El propósito superior de la actual hoja de ruta es la creación de experiencias memorables y el fomento del desarrollo a nivel nacional e internacional, siendo una plataforma para el desarrollo de la ciudad y la región, logrando esto a través de la creación, operación y facilitación de eventos que destaquen por su excelencia en el servicio. A continuación se relacionan las diferentes partes del Plan:

- **Propósito:** experiencias memorables y oportunidades para el desarrollo.
- **Misión:** somos una plataforma de desarrollo para la ciudad – región donde creamos, operamos y facilitamos eventos que generan experiencias memorables, gracias a nuestra excelencia en el servicio.
- **Visión:** en 2024 seremos referente nacional e internacional en la industria de las reuniones, con criterios de competitividad, innovación, sostenibilidad y excelencia en el servicio.

- **Principios:**

- **Compromiso:** cumplimos con nuestras obligaciones y acuerdos de manera oportuna, con responsabilidad, dedicación y sentido de pertenencia por nuestra entidad
- **Integridad:** actuamos en concordancia con nuestros valores y principios. Somos honestos, respetuosos y leales con las personas, la entidad y la ciudad.
- **Vocación De Servicio:** la prioridad son nuestros clientes. Solucionamos sus necesidades de manera oportuna y eficaz, basándonos en el compromiso, la actitud positiva, el respeto y la amabilidad que nos caracteriza.
- **Excelencia:** actuamos con altos estándares de calidad y rigurosidad. Somos propositivos, creativos e innovadores buscando hacer lo mejor para crear experiencias memorables.

Para alcanzar los objetivos estratégicos se definieron cuatro Ejes Estratégicos:

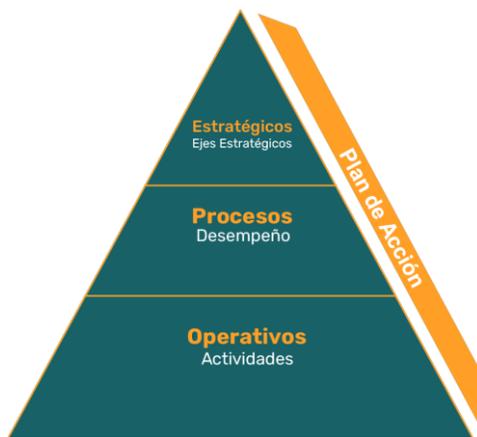
- **Enfoque en Rentabilidad:** Este objetivo busca garantizar la sostenibilidad financiera de la entidad mediante estrategias innovadoras, la optimización de recursos y la concentración de esfuerzos en las oportunidades de mayor rentabilidad para Plaza Mayor.
- **Orientación al Mercado:** Nos enfocamos en comprender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Buscamos crear propuestas de valor que fidelicen a nuestros clientes y establezcan relaciones a largo plazo, convirtiéndonos en su primera opción para la realización de eventos.
- **Cultura de la Excelencia:** Buscamos que la excelencia se convierta en el estándar en todas nuestras acciones. Esto implica el cumplimiento riguroso de procesos y políticas, una ejecución efectiva y la adopción de un lenguaje común que promueva la rentabilidad, el servicio y la rigurosidad.
- **Buen Gobierno:** Para asegurar la perdurabilidad de Plaza Mayor, nos enfocamos en minimizar y anticipar riesgos, fortalecer la cultura de la autoevaluación y el control interno, promover un comportamiento transparente y ético, y fomentar la apropiación de la cultura organizacional por parte de todo el equipo humano.

Por otro lado, Plaza Mayor Medellín cuenta con un **Sistema Integral de Indicadores de Gestión** que evalúan el desempeño de la entidad en cumplimiento de su misión y visión a partir de los ejes estratégicos. Dicho sistema comenzó a ser formulado en el año 2021 y en el año 2022 gracias a las herramientas de Business Intelligence (Power BI) se diseñó toda la metodología digital de gestión.

El actual sistema tiene una estructura piramidal donde tenemos 3 tipos de indicadores: estratégicos que dan cuenta del cumplimiento general de la organización, de procesos que miden

el desempeño de los procesos y operativos con los que se miden los avances actividades estratégicas.

Ilustración 2. Sistema Integrado de Indicadores de Gestión



INDICADORES POR EJE



[**Abrir en Power BI**](#)

8.2. PETI

El PETI es una guía de navegación en materia de aprovechamiento de las herramientas TIC, ostenta ser el compendio de información estratégico de la organización desarrollado para guiar el proceder de los administradores de la entidad por caminos decantados brindándole estabilidad a los procesos desarrollados y aportando elementos de afinación a las iniciativas consignadas en el banco de proyectos, de tal manera que su información impacte directa o indirectamente los objetivos estratégicos de la institución y que, en la medida del cumplimiento efectivo de sus postulados, se facilite la gestión transversal de los procesos de la entidad haciendo un uso efectivo de Tecnologías de la Información propendiendo por la continuidad de los procesos.

Fue construido y adoptado por la entidad desde el año 2021 como guía de navegación inicial de 4 años, para gestionar adecuadamente los retos y el portafolio de proyectos y servicios en materia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

A partir de su adopción se han desarrollado, entre otros, los siguientes proyectos:

- Sistematización y mejora de los procesos de gestión documental y firma electrónica.
- Sistematización del proceso de gestión de solicitudes de beneficio de tiempo libre.
- Integración entre Safix y Workmanager para la sistematización y mejora de los procesos de gestión documental.
- Reestructuración procesos de información de Sector Gobierno.



- Implementación, mejora de procesos de información de Sector Gobierno.
- Diseño de Informe de ventas vs presupuesto para el proceso comercial
- Desarrollo Hoja de Vida del Cliente en USI.
- Desarrollo de programa de estimados en aplicativo Safix
- Por disposición de la DIAN se debe emitir la nómina y las prestaciones sociales electrónicamente
- Por disposición de la DIAN se debe emitir el documento soporte a las cuentas de cobro de proveedores electrónicamente
- Diagnóstico Configuración y parametrización del Proceso de invitación pública en el sistema de información SAFIX
- Desarrollo de integración con el SECOP2 como publicar y no transaccional de todos los contratos de la Entidad
- Sistematización de Inventarios
- Además de algunos proyectados para ser ejecutados en el año 2024 como los siguientes:
- Configuración, parametrización y desarrollo del plan de compras en SAFIX
- Desarrollo de importación masiva a Gestión Transparente
- Desarrollo proyecto de Sistematización del Proceso de Alimentos y Bebidas

8.3. Modelo de Innovación

En el dinámico escenario empresarial actual, la innovación ha adquirido un papel fundamental como motor propulsor del crecimiento y la adaptación continua. La capacidad de concebir soluciones creativas y disruptivas constituye el factor determinante que permite a las organizaciones mantener su competitividad en un entorno caracterizado por cambios constantes. Consciente de esta imperante necesidad, nuestra empresa ha asumido el reto de fomentar una cultura de innovación que no solo estimule la generación de ideas, sino que también promueva un entorno colaborativo propicio para el florecimiento de la creatividad.

Durante el actual periodo administrativo Plaza Mayor Medellín diseñó, con acompañamiento de Ruta N, un nuevo Modelo de Innovación que, no solo proporciona una metodología para gestionar oportunidades de innovación, sino que también formula una estrategia que identifica pilares de innovación para la priorización de esfuerzos y recursos, y plantea elementos base y procesos transversales que orientan la entidad hacia la transformación organizacional, enfatizando la necesidad de una cultura innovadora para sostener la competitividad en un entorno de constante cambio.

Los elementos bases para la innovación que se establecieron fue los siguientes:

- Talento Humano
- Cultura Organizacional
- Sistema de reconocimiento



Tras un análisis bajo un modelo participativo se identificaron los siguiente Pilares de Innovación:

1. Eventos Propios
2. Experiencias y Satisfacción del Cliente
3. Infraestructura

Por otro lado, el modelo de innovación cuenta también con ciertos procesos transversales que son la línea de partida para la transformación de la cultura organizacional con enfoque en Innovación como lo son:

- **Cultura:** Destaca estrategias para promover la creatividad y la innovación, como espacios, como lo incluyen la realización de tres encuentros llamados Conversemos de Innovación, que promueven el diálogo con expertos en innovación empresarial. Asimismo, se han establecido cinco espacios de intercambio conocidos como el Club de Saberes, donde se abordan temas estratégicos para la innovación y se proporciona material de lectura, podcasts y contenido audiovisual. Adicionalmente, se han organizado dos actividades de esparcimiento con enfoque en innovación, denominadas Pausas Activas con Innovación, en colaboración con el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo. Finalmente, se han llevado a cabo seis talleres destinados al desarrollo de la creatividad y la promoción de una cultura de innovación. Estas iniciativas demuestran el compromiso de la organización con el fomento de la creatividad y la innovación entre su personal.
- **Inteligencia Competitiva:** Involucra la participación en actualizaciones tarifarias, ejercicios de benchmarking y análisis del mercado latinoamericano.
- **Gestión del Conocimiento:** Contribuye a la implementación de metodologías y proyectos tecnológicos.

Además, se ha creado un Banco de Ideas donde se recopilaban 152 propuestas, divididas en Ideatón y proyectos de innovación tecnológica, reflejando el compromiso tangible de la empresa con la creatividad y la colaboración. Estas ideas han sido evaluadas minuciosamente en 10 Comités de Evaluación de Ideas con la participación de colaboradores de Plaza Mayor. El proceso de evaluación se basa en la matriz Impacto-Esfuerzo. Los resultados de la priorización y otros datos del banco pueden encontrarse en el documento Informe de Innovación (Anexo 16. Informe modelo de innovación y banco de ideas).

Finalmente, se están comunicando los resultados a los participantes del Ideatón y se considera necesario implementar un sistema para registrar y dar seguimiento a nuevas ideas a través de códigos QR.

Tabla 16. Consolidado Banco de Ideas.

Descripción	#
Ideas repetidas	23
Número de ideas en ejecución	22
Número de ideas finalizadas	10
Número de ideas por decisión	18
Numero de ideas rechazadas	28
Total de ideas	139
Numero de ideas TIC	13

8.4. Plan Maestro

Plaza Mayor Medellín cuenta desde el año 2019 con un Plan Maestro, el cual contiene diferentes proyectos en materia de infraestructura y de intervenciones físicas para el recinto que en su momento se consideraron del orden estratégico. El Plan Maestro fue construido con un asesor externo quien se encargó de crear todo el documento y de hacer toda la formulación de los proyectos. La versión original cuenta con 10 grandes proyectos los cuales a su vez cuentan, en terminología del documento, con actuaciones (20) y con acciones (42), las cuales formulan a un poco más de profundidad cada una de las ideas planteadas. No obstante, ninguno de los proyectos cuenta con análisis técnicos, estudios de evaluación o factibilidad por lo que todos tienen el carácter de ideas y no son vinculantes. El actual documento se puede revisar en el Anexo 17. Informe Plan Maestro.

Durante la actual administración se acoge el documento como guía estratégica en materia de infraestructura, no obstante, los avances realizados no son significativos entendiendo las dificultades en materia de disponibilidad de recursos. Igualmente, en el informe de Plan Maestro (Anexo 17. Informe Plan Maestro) se deja constancia de las acciones realizadas, avances y recomendaciones, tanto de las acciones ya contenidas como de una serie de proyectos que se identificaron y que se han considerado necesidades importantes para la entidad en su funcionamiento especialmente comercial.

8.5 Sistema de Gestión Integral de Riesgo

En el año 2021 se presenta al Comité de Auditoría, Finanzas y Riesgos, acciones de mejora encaminadas a la actualización del Sistema de Gestión integral de Riesgos (SGIR), obteniendo su apoyo y aprobación para la actualización, con el fin de propiciar una cultura organizacional considerando el análisis de riesgos como base fundamental para la toma de decisiones.

Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones S.A con el fin de asegurar un adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión Integral del Riesgo, definió una estructura para su

gobierno, estructura enmarcada en 4 pilares: Direccionamiento, Liderazgo, Verificación y Ejecución.

En el año 2022 con el acta N°579 del 30 de septiembre de 2022 se aprueba en Junta Directiva la actualización de la Política “PL-GIR 01 POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS” y el respectivo manual “M-GIR 01 MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS” como guías metodológicas para establecer los lineamientos institucionales en la gestión integral de riesgos, contribuyendo así al cumplimiento del Plan Estratégico y facilitando la toma de decisiones en la entidad, teniendo en cuenta el entorno, los grupos de interés, la gestión por procesos y la protección de los recursos.

El Manual del Sistema Gestión Integral de Riesgos fue construido bajo los lineamientos y parámetros establecidos en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de diciembre de 2020, versión 5” definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Así mismo, se consideró los fundamentos definidos en la ISO 31000: “Norma Internacional para la Gestión del Riesgo”.

Los lineamientos presentados en ambos documentos aplican para los órganos de gobierno y los procesos en su toma de decisiones y su actuación, desde el análisis inicial, la identificación, valoración y el tratamiento del riesgo; así mismo, la asignación de controles, el monitoreo y la definición de estrategias de comunicación y consulta.

La siguiente metodología mediante el modelo de gestión integral de riesgos, busca estructurar un marco de trabajo estandarizado para que la entidad gestione bajo determinadas directrices sus riesgos, teniendo como pilares la sostenibilidad, la mejora continua y el fomento de la cultura de riesgo.

Ilustración 3. Modelo de Gestión del Riesgo



Plaza Mayor ha identificado cuatro categorías de riesgos de acuerdo con su naturaleza:

- **Riesgos Estratégicos:** Afectación del logro de los objetivos institucionales, toma de decisiones de la alta dirección y la operación futura de la entidad. En esta categoría se encuentran riesgos relacionados con la reputación, financieros que impactan la rentabilidad e ingresos de la entidad.
- **Riesgos de Cumplimiento:** Capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, ética y en general con su compromiso con la sociedad. En esta categoría se encuentran riesgo relacionados con corrupción, SAGRILAFT y riesgo legal.
- **Riesgos Operativos:** Afectación del funcionamiento y operación de los procesos relacionados con fallas en los sistemas, procesos, procedimientos, estructura, modelos, tecnología o personas.
- **Riesgos de Entorno:** Comprende los elementos a nivel mundial, naturaleza, sector económico e industrial, condiciones políticas, sociales y culturales, país y región donde está ubicada la entidad.

La Dirección de Auditoría a partir de esta tipología, realizó para el 2023 una matriz consolidada con los riesgos identificados, sus controles y tratamientos, con el fin de entregar a los procesos material suficiente para implementar o fortalecer los controles y de esta manera disminuir el riesgo al que se encuentran expuestos. Estos riesgos fueron los siguientes:

- Riesgos de Causación
- Riesgos costos y presupuestos
- Riesgos de facturación
- Riesgos de Preparación estados financieros
- Riesgos de Tesorería
- Riesgos de supervisión
- Riesgos de Eventos propios
- Riesgos de SAGRILAFT
- Riesgos de corrupción
- Riesgos de cumplimiento
- Riesgos Eventos Recintos y Servicios Complementarios

8.6 Plan de Sostenibilidad

Plaza Mayor, consciente de su responsabilidad social y compromiso con el desarrollo sostenible, se propuso fortalecer su gestión, cumplimiento y posicionamiento a través de la implementación de un plan de sostenibilidad. Este plan abarca diferentes acciones, la participación de grupos de interés clave y la gestión proactiva de riesgos para asegurar la perdurabilidad de la organización.

También se realiza un proceso de evaluación y seguimiento de manera continua a cada una de las unidades de negocios. Esta medida tiene como objetivo mitigar cualquier situación potencial y mejorar la rentabilidad de manera sostenible.

Tabla 17. Acciones y resultados de sostenibilidad

Año	Acciones y Resultados
2020	En colaboración con la empresa Terra, se logró transformar más de 10.000 kg de residuos orgánicos. Este proceso de transformación permitió convertir los residuos en un recurso valioso y sostenible.
	Se dispusieron de manera responsable 213 kg de residuos posconsumo (luminarias) en colaboración con la empresa Ecologística, un gestor autorizado. Este proceso de disposición final permitió asegurar que los residuos fueran tratados de manera adecuada y sostenible.
	Gracias a la operación y capacitación de los colaboradores, y una correcta gestión en la ejecución de los eventos se logró recuperar más de 50.000 kg de materiales reciclables. Este proceso de recuperación permitió convertir los residuos en recursos valiosos y sostenibles.
	Se formuló y presentó una política para la eliminación de plásticos de un solo uso. Esta iniciativa busca reducir el impacto ambiental de los residuos plásticos y fomentar prácticas más sostenibles.
	Gracias a la instalación de 504 paneles solares , se logrará que el 18% de la energía consumida en convenciones sea energía solar . Este proceso de generación de energía limpia permitirá reducir la huella de carbono
2021	Gracias a la operación antes, durante y después de los eventos realizados y a la sensibilización a los colaboradores internos y externos, se logró recuperar más de 218 toneladas de residuos reciclables.
	En colaboración con la fundación Botellas de Amor, se logró recuperar más de 11 kg de plástico.
	Con relación al consumo de energía se logró una disminución del 2% entre el año 2020 y el 2021.
	Se dio continuidad al vivero instalado en exposiciones, donde en colaboración con el jardín botánico se realiza todo el componente de aprovechamiento del material vegetal resultante y este se usa para el mantenimiento de estas.
	Se han realizado informes de ley de transparencia. Actualizando los directorios de servidores públicos y de contratistas y los informes de PQRSF. Se actualizaron los estatutos de la entidad, el portafolio de servicios de eventos propios
2022	Se puso en marcha el programa "Come como en casa", en el que más de 50 colaboradores participan. Este programa tiene como objetivo disminuir el uso de plásticos de un solo uso, ya que más del 60% de los colaboradores pedían domicilios y estos venían empacados en poliestireno expandido (icopor).
	Más de 20.000 kg de residuos orgánicos fueron aprovechados por los arrendatarios asociados a Plaza Mayor, gracias al apoyo de la empresa Biomezclas. Esta iniciativa contribuye a la gestión ambiental y la economía circular en la ciudad.
	Se formula el modelo de innovación ajustado a la organización "Plazma Innova"
	Se desarrollo el Sistema Integrado de Indicadores de Gestión, generando esto más visibilidad a las acciones realizadas.
2023	Se han realizado campañas en pro del ahorro de la energía, se han realizado mantenimientos preventivos para evitar fugas de agua y asegurar el buen uso de los recursos naturales.



Más de 103 luminarias fluorescentes han sido dispuestas con un gestor certificado, que garantiza el correcto manejo de estos residuos.
Se han recuperado más de 240 toneladas de material reciclable, esto debido a la continua revisión y mejoramiento de la operación en el componente de aprovechamiento.
Durante el año 2023 se inició con la articulación inicialmente de los eventos propios para incorporar el componente de sostenibilidad en los eventos, esto con la finalidad de tener medidas preventivas en todas las fases del desarrollo de estos y que sirva como piloto para extenderlo al desarrollo de todos los eventos que se realizan en plaza mayor.
Actualmente se cuenta con un banco de ideas, donde se analizaron y evaluaron más de 150.

CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

GERENCIA GENERAL

- Recuperamos la proyección internacional de la entidad (speaker en eventos internacionales, dinamización de membresías, pertenencia a instancias directivas en gremios, etc.), gracias a las acciones implementadas por la Gerencia General.
- La internacionalización de Expoartesano (Miami), evento propio de Plaza Mayor, fue un hito importante para la entidad y para la ciudad de Medellín; un logro que consolida a Plaza Mayor como un referente internacional en la promoción de la cultura y el arte.

Recomendaciones:

- Continuar con la estrategia de austeridad financiera y congelamiento del gasto, con el fin de garantizar la sostenibilidad de la entidad a largo plazo.
- Seguir avanzando con la dinamización de la estrategia comercial para seguirla haciendo más agresiva, pasar de lo pasivo a lo activo.

GERENCIA DE EXPERIENCIAS E INFRAESTRUCTURA:

Recomendaciones:

- Se requiere mejorar y tecnificar el sistema de acceso en las zonas de cargue y descargue (puerta 3, puerta 6, garita 2) ya que la validación de la ARL, el control de ingresos de vehículos y personas hacen que estos sean unos reales cuellos de botella.
- En el reglamento de eventos es necesario que de manera más profunda se analice la definición de los aforos a partir de los cuales Plaza Mayor exigirá grupo de socorro o si es viable ser un área protegida que blinde a la organización ante cualquier novedad en eventos de baja convocatoria y baja complejidad.
- Es importante que se revise la hoja de vida del cliente en la plataforma Momentus, las evaluaciones y recomendaciones que han dejado los clientes en las encuestas de satisfacción para no caer en los mismos errores de eventos pasados.
- En el proceso de Alimentos y Bebidas es necesario concluir el proceso de creación de la carta y se sugiere evaluar la flexibilización de requisitos financieros para incrementar la participación de proponentes en categorías A y Staff.

- 
- Es importante realizar mantenimiento en las cocinas de alistamiento ya que algunos equipos están fallando.
 - Se requiere el cambio y actualización de todo el Sistema de Circuito Cerrado de Televisión - (CCTV), por obsolescencia de este.
 - Es importante el cambio del cerramiento perimetral en Exposiciones, por las vulnerabilidades que éste tiene. Ya que personas externas a los eventos pueden ingresar, también es importante el cerramiento de la azotea del parqueadero público, Pabellón Amarillo. Ya que personas ajenas a los eventos pueden ingresar.
 - Es importante que los contratos que se tienen para gestionar los residuos orgánicos cuenten con una vigencia permanente.
 - Para el proceso de Aseo, evaluar la posibilidad de generar para los eventos la prestación de servicios por proveedores externos en los eventos gran formato, bajo la modalidad de cobro de derecho a piso.
 - La normatividad aduanera indica que las Zonas Francas se deben de solicitar con tres meses de anterioridad, pero por tiempos en la respuesta del MINCIT y la solicitud de la póliza se recomienda solicitarla con 4 meses de anterioridad.
 - Los eventos que tengan componentes cannábicos y los organizadores requieran solicitar el servicio de la Zona Franca Transitoria, se debe de revisar con lupa ya que el cannabis tiene dos componentes (CBD – THC), el producto con THC está prohibido en Colombia en todo tipo de presentación, CBD solo se puede en uso medicinal que se pueda aplicar, mas no ingerir. Por otro lado, la DIAN, INVIMA, Secretaría de Salud de Medellín, realizan control del 100% de la mercancía tanto nacional, nacionalizada como extranjera y requieren de los permisos para poder comercializarlos. El MINCIT recomienda que no se solicite Zona Franca Transitoria con este tipo de temática.
 - El evento Expomobile se debe revisar a profundidad debido al tipo de mercancía que se presenta en el evento, ya que son productos que están en la lista de la DIAN como de fácil contrabando, por otro lado, son productos que vienen del extranjero, por ende, a todos se les debe solicitar declaración de importación.

GESTIÓN FINANCIERA

- Ha sido muy positivo la implementación de capacitaciones a los procesos en las actividades y responsabilidades financieras y contables. Esto ha ayudado a que las actividades operativas se hagan de manera eficiente y eficaz.



- El seguimiento a los procesos de Eventos Propios y Sector Gobierno desde la parte financiera ha posibilitado tener un adecuado control de la ejecución de los eventos.
- Fue muy importante tener desagregado por actividad el presupuesto de la entidad y de los diferentes procesos, ya que ha facilitado la medición y toma de decisiones en cuanto a la ejecución de egresos, permitiendo gestionar apropiadamente los resultados deseados.
- Se implementaron buenas prácticas de seguimiento con la oportuna revisión del cumplimiento de los indicadores financieros, el Sistema de Integrado de Indicadores de Gestión (SIIG) y el seguimiento por unidades y líneas de negocio, posibilitando identificar oportunamente las fortalezas y debilidades de los diferentes procesos en relación con la realidad financiera.

Recomendaciones:

- Dar continuidad a las diferentes actualizaciones financieras y fiscales que se implementaron a lo largo de estos 4 años, como lo fueron los cambios en el manejo de los documentos soporte electrónicos, implementaron de la Facturación electrónica – RADIAN, etc.
- Continuar con una buena asesoría tributaria, dado que para Plaza Mayor es de vital importancia por sus diferentes formas de negocio y de contratación.
- Realizar pre-cierre contable, es indispensable para una buena proyección de cierre de año.
- Cuando se miden y controlan los procesos, se pueden lograr resultados muy positivos en todos los aspectos. Debe haber total articulación de los diferentes procesos para el logro de las metas financieras y misionales.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO:

- El éxito y los resultados sobresalientes de la entidad se atribuyen en gran medida de contar con un talento humano calificado y comprometido. Para lograrlo, fue fundamental mantener un manual de funciones técnico con perfiles adecuados, que establezca estándares de excelencia, calidad y desempeño

Recomendaciones:

- Continuar fomentando una cultura de gestión del conocimiento que promueva la adopción de nuevas herramientas y tecnologías para facilitar el acceso a la información, permitiendo la documentación y el aprendizaje de experiencias pasadas, con un enfoque en la continuidad del negocio



- Es fundamental seguir fortaleciendo el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo para lograr un mayor alcance en todos los grupos de interés de la entidad: proveedores, contratistas, arrendatarios, clientes, personal de la entidad y así poder seguir realizando eventos seguros.
- Continuar con la estrategia de protección y salvaguarda de la buena imagen y reputación de la entidad, implementando medidas preventivas en cada uno de los actores que forman parte de las diferentes etapas de los eventos y de la entidad en general.

PROCESO JURÍDICO

Recomendaciones:

- Continuar la tarea de fortalecimiento del Gobierno Corporativo mediante la designación de miembros independientes en la Junta Directiva.
- Trascender en una etapa siguiente en la herramienta ERP de la entidad que permita reportes e informes de la gestión contractual.
- Todos los contratos de suministro de bienes y servicios de común utilización y los de OPC - Operadores Profesionales de Certámenes - con los cuales se ejecutan los contratos de operación logística de eventos, se vencen el 31 de marzo de 2024, previendo tiempo suficiente para iniciar procesos de selección mediante invitación pública, el cual demanda normalmente 2 meses en su construcción. De encontrar corto dicho plazo, se recomienda su prórroga.
- La ejecución de los contratos de suministro de bienes y servicios de común utilización y de Operadores Profesionales de Certámenes OPC, debe ser publicada a la terminación del plazo de estos, es decir tres (3) días hábiles después del 31 de marzo de 2024. Circular Implementación SECOP II N°66-01-20221004000011.
- El programa de seguros de la entidad vence el 5 de mayo de 2024.

SECTOR GOBIERNO

- Logramos establecer importantes lazos de confianza en el sector público a nivel nacional como operador logístico de eventos de entidades públicas lo que nos permitió excelentes resultados comerciales esta unidad de negocio. El rol del Gerente General fue trascendental en dicha gestión.
- La estandarización de procesos fue muy relevante para la correcta ejecución del alto volumen de contratos que se gestionaron durante el periodo.
- Esta unidad de negocio ha logrado consolidar una alta capacidad de respuesta para la operación logística de eventos que surgen en último minuto.

Recomendaciones:

- Implementar la sistematización de los procesos, el cual quedó diseñado y en fase de prueba.

CAPÍTULO 10: DIFICULTADES Y ALERTAS

GERENCIA GENERAL

- El impacto financiero que se tuvo por cuenta del COVID-19 generó pérdidas por valor de \$12.000 millones.
- El recorte presupuestal del Distrito para la ejecución de algunos eventos propios.
- La falta de recursos económicos y la dificultad para gestionar transferencias desde la Alcaldía para su desarrollo imposibilitó la implementación total del proyecto inicial del Plan de Desarrollo Distrital
- Plaza Mayor debe realizar la publicación y rendición en gestión transparente de su Plan de Acción cada año y con plazo máximo el 31 de enero, de tal manera que para el año 2021 la publicación se hizo en el mes de febrero, para el año 2022 en el mes de agosto y finalmente para el año 2023 en el mes de marzo, es decir, que hace tres años se viene incumpliendo reiteradamente en esta actividad, tanto así, que ya se tiene por parte de la Contraloría Distrital de Medellín el hallazgo que indica dicha falta. Para el año 2024 y como plan de mejoramiento, se va a elaborar una propuesta de Plan de Acción que estará en potestad de asumir o no, la administración entrante, entendiendo que la finalidad de este es evitar nuevamente el incumplimiento en la rendición.

GESTIÓN FINANCIERA

- El manejo de los pagos a terceros en el proceso de causación, debido a que la resolución 488 modificó lo que antes era el documento equivalente por documento soporte electrónico ya que debe cumplir con los requisitos estipulados por la DIAN.
- La exención del predial solo esta hasta 31 de diciembre 2023.
- Se encuentra en trámite por parte del proceso jurídico la exención de Industria y Comercio, para el año 2023 quedamos gravados.
- Una de las serias dificultades es lograr que ser proveedor de Plaza Mayor para el funcionamiento sea llamativo, ya que en muchos de los casos los contratos son a corto plazo y por montos muy pequeños no proporcionales a la gran cantidad de requisitos documentales de trámite que termina siendo muy engorroso para el proveedor lo que

influye en las ofertas y como resultado nos resta agilidad al momento de contratar y competitividad frente a la competencia.

- El mercado de pólizas está encarecido de forma desproporcionada e influye directamente en los costos de operación de manera muy significativa.
- Se tienen cuentas bancarias que pertenecen a convenios inactivos y que se encuentran pendientes de liquidación.

PROCESO JURÍDICO:

- Resolver si se continúa o no con el contrato PUBLIK por cuanto este se vence el 1 de junio de 2024 y este ha tenido una vigencia de 10 años y la prórroga es automática. Se pone de presente porque los términos negociados no son los más favorables hoy en día para la entidad, en tanto limita considerablemente la explotación de algunos espacios y la innovación y el desarrollo de nuevos negocios.

SECTOR GOBIERNO

- Es necesario trabajar en la agilidad en los procesos contractuales para mejorar la gestión comercial y la operatividad de los ejecutivos.
- Ampliar el mercado objetivo en otras ciudades del país.
- El fortalecimiento de la operación desde Bogotá es un imperativo debido al alto volumen de contrataciones con el Gobierno Nacional o incluso la Alcaldía de Bogotá.

GERENCIA DE EXPERIENCIAS E INFRAESTRUCTURA

- Estar pendientes de los usuarios y permisos de los sistemas de la DIAN, ya que cada vez que se termina una resolución de la ZF el sistema elimina los datos de Plaza Mayor, por lo que cada vez que llegue una resolución solicitar estos permisos
- La experiencia del cliente, expositores, proveedores y visitantes se está viendo afectada por falta de inversión en temas como: cambio de tapete de Gran Salón y Conferencias A, B, C y D, Circuito Cerrado de Televisión obsoleto, rampas de acceso para personas con movilidad reducida a Pabellón Amarillo y Azul, malacate de pabellones Rojo - Azul, falta de baño, bodega y oficina de operadores en el Pabellón Azul, ausencia de enfermería en el pabellón Verde.
- La coordinación de experiencias tiene cargado miles de activos que son su responsabilidad, pero el control es casi imposible y el riesgo de pérdida es muy alto porque no tenemos espacio suficiente de almacenamiento, por ende, el mobiliario (sillas,

mesas, separadores de filas, cocteleras, tableros, tapacables, entre otros) está disperso por todas partes, además es mucha responsabilidad para una sola persona.

- En la actualidad en la planta de cargos se cuentan con 2 técnicos de sonido, personal que es insuficiente para cubrir los requerimientos de los recintos, cuando se requieren más técnicos se debe alquilar con los proveedores de los contratos marco, sin embargo, esto ha afectado la experiencia del cliente en algunas ocasiones porque es personal que poco conoce la empresa, su funcionamiento y nuestros clientes.
- Los activos asociados a la coordinación están incorrectos, en ella aparecen activos que no existen en Plaza Mayor o que fueron dados de baja y aún están en el listado. Por tal motivo la entrega de los activos se genera según este mismo derrotero
- Contrato de aseo en alturas con LGS, este contrato tiene un saldo que debe ser liberado debido a que se hará efectiva la cláusula del contrato que los obliga a responder por el 100% de los daños generados a Plaza Mayor durante la ejecución de este. Se le envió correo informando al proveedor el plazo final para la firma de la liquidación este es el 01/09/2023.
- Se debe realizar una revisión constante del cumplimiento de los pliegos para garantizar que todo lo allí establecido se realice.
- Para el proceso de Aseo, evaluar la posibilidad de generar para los eventos la prestación de servicios por proveedores externos en los eventos gran formato, bajo la modalidad de cobro de derecho a piso.
- La coordinación de Infraestructura y mantenimiento, el equipo de Seguridad y salud en el trabajo, el jefe de seguridad y la coordinación de experiencias deben revisar los planos de los diferentes eventos y autorizar su distribución, sin embargo, los clientes aún no respetan las observaciones de Plaza Mayor bajo el argumento de que Bomberos o DAGRD lo han autorizado. En constantes ocasiones se ha indicado que estas entidades emiten un concepto, pero si no tienen la autorización de Plaza Mayor no se debe hacer. En esta actividad el apoyo del equipo comercial es indispensable.

EVENTOS PROPIOS:

- Se realiza una identificación de alertas por cada uno de los eventos propios las cuales se relacionan en el Anexo 20.

CAPÍTULO 12: SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Otros sistemas de información que tenga la dependencia, funcionamiento, usuarios y accesos.

Todos los sistemas de información están incluidos en el listado de licenciamiento aportado, las credenciales de acceso son de uso personal exclusivo, las políticas de seguridad de la información impiden publicarlas.

Estado de licenciamiento de software (fecha vencimiento y de renovación) usuarios y accesos

En el Anexo 18. Estado de licenciamiento de Software se brinda información de los proveedores, número de contrato, objeto de contrato y las fechas de inicio y terminación para los licenciamientos activos.

CAPÍTULO 13: JUNTAS O COMITÉS

Relación de Juntas o Comités donde la dependencia participa

La gerencia general de Plaza Mayor participa en las siguientes Juntas:

- Junta Directiva de Plaza Mayor como el gerente general de la entidad.
- Consejo Directivo del Bureau de Medellín como miembro principal delegado de la Alcaldía.

Comités internos Plaza Mayor

N°	Nombre del Comité	Responsable	Periodicidad
1	Comité de Gerencia	Gerente General	Quincenal
2	Comité de Contratación	Secretario General	Quincenal y extraordinariamente cuando lo convoque cualquiera de los integrantes.
3	Comité de Conciliación	Gerente General	Quincenal
4	Comité de Cartera	Gerente Administrativo y Financiero	Mensual y de manera extraordinaria cuando se requiera
5	Comité de Activos Fijos	Gerente Administrativo y Financiero	Anualmente, pero se podrán realizar más de una reunión dentro del mismo periodo si así se requiere

6	Comité de Archivo	Gerente Administrativo y Financiero	Semestral o de manera extraordinaria cuando se requiera
7	Comité de Bienestar	Gerente Administrativo y Financiero	Cada vez que haya una solicitud a través de Workmanager
8	Comité de Convivencia Laboral	El responsable será definido por el Gerente General	Trimestral
9	Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	El comité será quien defina el responsable y secretario	Mensual
10	Comité de Compras	Gerente Administrativo y Financiero	Quincenal, siempre que se tengan asuntos a tratar o de manera extraordinaria cuando se requiera
11	Comité de Emergencia	Gerente General	Cuando exista una emergencia que requiera de la toma de decisiones
12	Comité PMIRS	Director de Planeación y Desarrollo	Semestral y de manera extraordinaria cuando se requiera
13	Comité de Ética y Conducta	Secretario General	Trimestral y de manera extraordinaria cuando se requiera
14	Comité de Indicadores	Gerente General	Mensual
15	Comité de Relacionamento y Satisfacción al Cliente	Director de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Bimensual
16	Comité Tarifario	Gerente Administrativo y Financiero	Semestral
17	Comité de Presupuesto	Gerente Administrativo y Financiero	Semestral y de manera extraordinaria a solicitud de los procesos
18	Comité de Asignación de Proveedores	Director Sector Gobierno	Cada vez que se requiera
19	Comité de Eventos Propios	Director Eventos Propios o en asociación	Cada vez que se requiera según el evento



CAPÍTULO 14: ANEXOS

- Anexo 1. Recursos físicos bienes muebles y bienes inmuebles
- Anexo 2. Matriz de contratación 2020-2023
- Anexo 3. Estado de liquidaciones unidad de negocio Eventos Propios
- Anexo 4. Estado de liquidaciones unidad de negocio Eventos Sector Gobierno
- Anexo 5. Contratos marco vigentes empalme
- Anexo 6. Plan Anual de Adquisiciones
- Anexo 7. Relación de Auditorías
- Anexo 8. Cargos de libre nombramiento y remoción
- Anexo 9. Planta de Cargos y su estado
- Anexo 10. Informe seguimiento Plan de Acción 2020.
- Anexo 11. Informe Seguimiento Plan de Acción al 31 diciembre 2021
- Anexo 12. Informe Seguimiento Plan de Acción al 31 diciembre 2022
- Anexo 13. Matriz de control documental
- Anexo 14. Organigrama y Manual de Funciones Plaza Mayor
- Anexo 15. Acuerdo 003 del 29 de julio de 2022 reajuste al diseño organizacional
- Anexo 16. Informe modelo de innovación y banco de ideas
- Anexo 17. Informe Plan Maestro
- Anexo 18. Estado de licenciamiento de Software
- Anexo 19. Procesos judiciales y cartera
- Anexo 20. Alertas Eventos Propios.



Anexo 21. Informe Inmobiliario

Enlace de acceso a los anexos:

<https://drive.google.com/drive/folders/1ofZATPtxRcK58AmEzcaEtM6wMQoHsxTz?usp=sharing>