

COMPONENTE

SOCIAL

Velez



SOSTENIBILIDAD



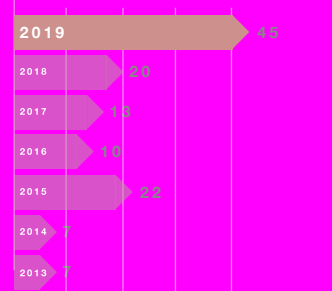
EMPLEO

Atraer los mejores talentos mediante una valoración consciente e integral, vinculándonos con la estrategia corporativa y los retos de los procesos.

Atraemos el talento humano para la organización en los 3 niveles: estratégicos, táctico y operativo, por medio de un perfilamiento y valoración integral del candidato, articulado con las metas estratégicas de la organización.

ESTRATÉGICO

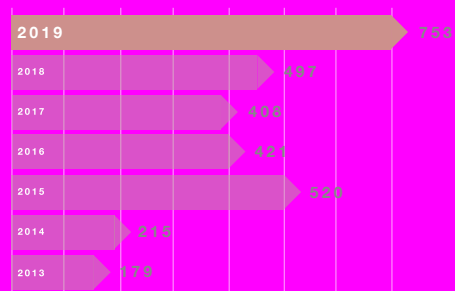
Gerentes y directores.



Promesa de servicio: 30 días // Tiempo empleado: 28 días // % de cumplimiento: 107%.

TÁCTICO

Jefes, coordinadores, analistas y adm. de tienda



Promesa de servicio: 16 días // Tiempo empleado: 19,8 días // % de cumplimiento: 81%.



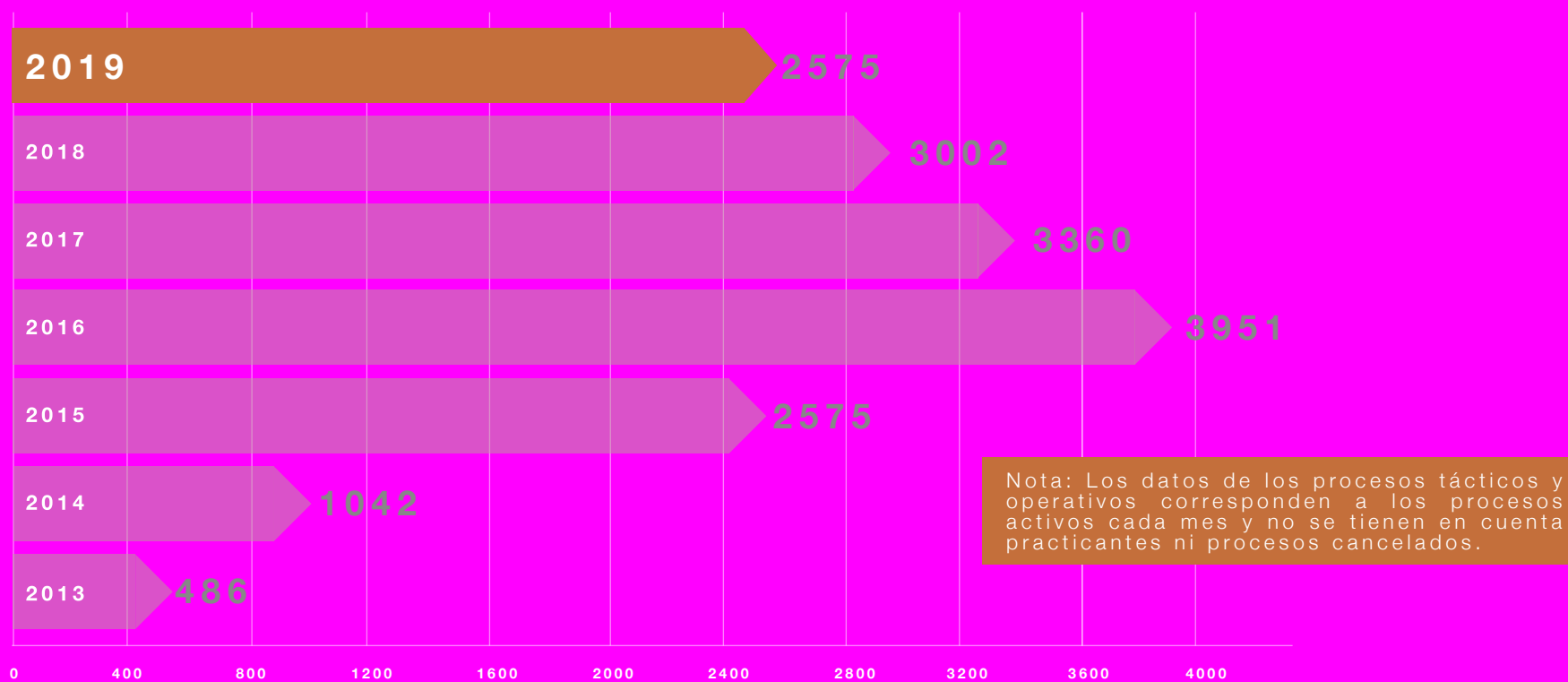
103-1 EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA



SOSTENIBILIDAD

OPERATIVO

Auxiliares, operativos y tiendas (asesores, bodegueros y cajeros)



Promesa de servicio: 14 días // Tiempo empleado: 13 días // % de cumplimiento: 108%.
 *Los datos anteriores corresponden a los procesos de atracción realizados a nivel nacional.

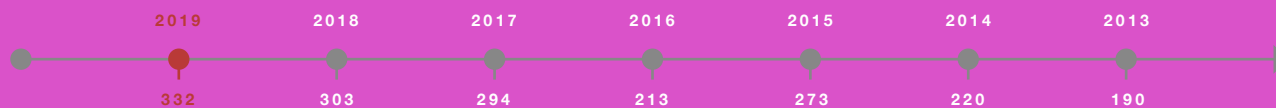
SOSTENIBILIDAD

PROMOCIÓN INTERNA

Número de vacantes cubiertas con personal interno a nivel nacional.

MES	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	TOTAL
ESTRATÉGICO	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
TÁCTICO	5	13	15	29	16	14	7	11	31	22	15	1	179
OPERATIVO	26	31	23	22	14	11	23	0	0	0	0	0	150
TOTAL	332 PERSONAS PROMOVIDAS INTERNAMENTE												

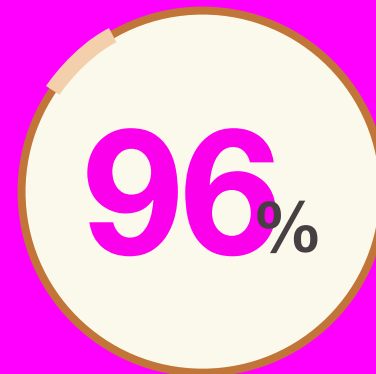
HISTÓRICO DE PROMOCIONES INTERNAS



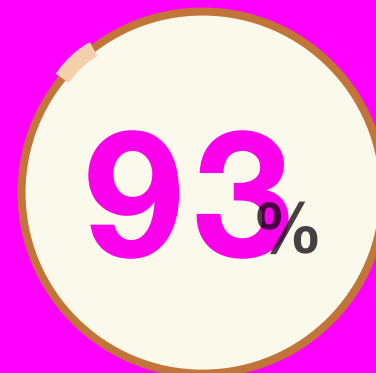
PLAN DE DESARROLLO INDIVIDUAL

PDI (NIVEL ESTRATÉGICO Y TÁCTICO)

Damos a conocer al nuevo empleado o al que es promovido a un nuevo cargo, los resultados de su proceso de selección frente al perfil requerido en la organización, para dejar evidenciadas las brechas y establecer un plan de acción que debe ser acompañado por el jefe.



90 de los 94 ingresos con contrato a término indefinido tuvieron su PDI.



De los 182 cambios de cargo a nivel táctico, 170 obtuvieron su PDI.

SOSTENIBILIDAD

103-2 ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES.

Se desarrollan las actividades en ambas sedes Medellín - Amagá.

OBJETIVOS 2020

- Garantizar la valoración integral de los candidatos mediante pruebas técnicas, Assessment Center y entrevistas.
- Implementar las pruebas psicotécnicas DISC, PDA para la valoración de cargos tácticos y estratégicos y VERITAS para las cargos operativos.
- Implementar video-entrevista en el proceso de reclutamiento para tiendas, optimizando el tiempo y garantizando el ajuste al perfil.
- Iniciar la actualización de perfiles diseñando y actualizando los de cada cargo de la compañía, alineándonos con la estrategia corporativa y los procesos propios de cada área.

CUMPLIMIENTO DE METAS 2019

METAS

- Actualizar los perfiles de cada cargo para orientar los procesos de atracción del talento y desarrollo del personal hacia el cumplimiento de la estrategia de la compañía.
- Reforzar el modelo de selección por competencias mediante la actualización y aplicación de batería de pruebas psicotécnicas y un guión de entrevistas, garantizando la idoneidad de los candidatos y la agilidad en los procesos de atracción del talento.
- Continuar con la implementación de Assessment Center para seleccionar los cargos tácticos y estratégicos de la organización.
- Generar una propuesta de valor en la redefinición del proceso de atracción del talento que permita apalancar la estrategia de la compañía.

PROGRESO

- Logramos actualizar el 12% de los 642 perfiles, con la creación o modificación de 79 de estos, garantizando la alineación con las necesidades y expectativas del rol.*Este porcentaje es el resultado de las solicitudes realizadas por las áreas, en la medida que se activa un proceso de selección. Estructuramos un nuevo proyecto de actualización de perfiles para iniciar en el 2020, buscando alinearlos con la estrategia corporativa; cumpliendo los requerimientos del sistema de calidad ISO.
- Iniciamos la aplicación de la prueba PDA para valoraciones internas y procesos estratégicos (10 aplicaciones internas en Proyecto Génesis). Realizamos la aplicación de tendencia DISC al 100% de las personas seleccionadas.
- Realizamos Assessment Center para cargos estratégicos y tácticos de acuerdo a las competencias específicas a observar, como parte de la valoración integral de los candidatos.
- Definimos políticas y procesos internos del área a través de la aplicación de pruebas online, alineados con las experiencias de los candidatos en cada etapa del proceso de selección. A diciembre del 2019 activamos 386 pruebas online para procesos operativos (auxiliares y tiendas), tácticos, estratégicos y practicantes de acuerdo a la necesidad.

SOSTENIBILIDAD

103-3 EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

En el 2019 logramos evaluar el desempeño del 97% de los colaboradores de la compañía, incluyendo los colaboradores de Perú y Panamá; En promedio los resultados de las evaluaciones de desempeño estuvieron en el 88,75% 2018.

En Cueros Vélez S.A.S. cumplimos las leyes dispuestas por el gobierno nacional aplicables a nuestra operación. Actualmente el área de atracción del talento cuenta con presupuesto asignado por la gerencia general para la implementación de las estrategias de gestión y la implementación de los planes y programas para el cumplimiento normativo.

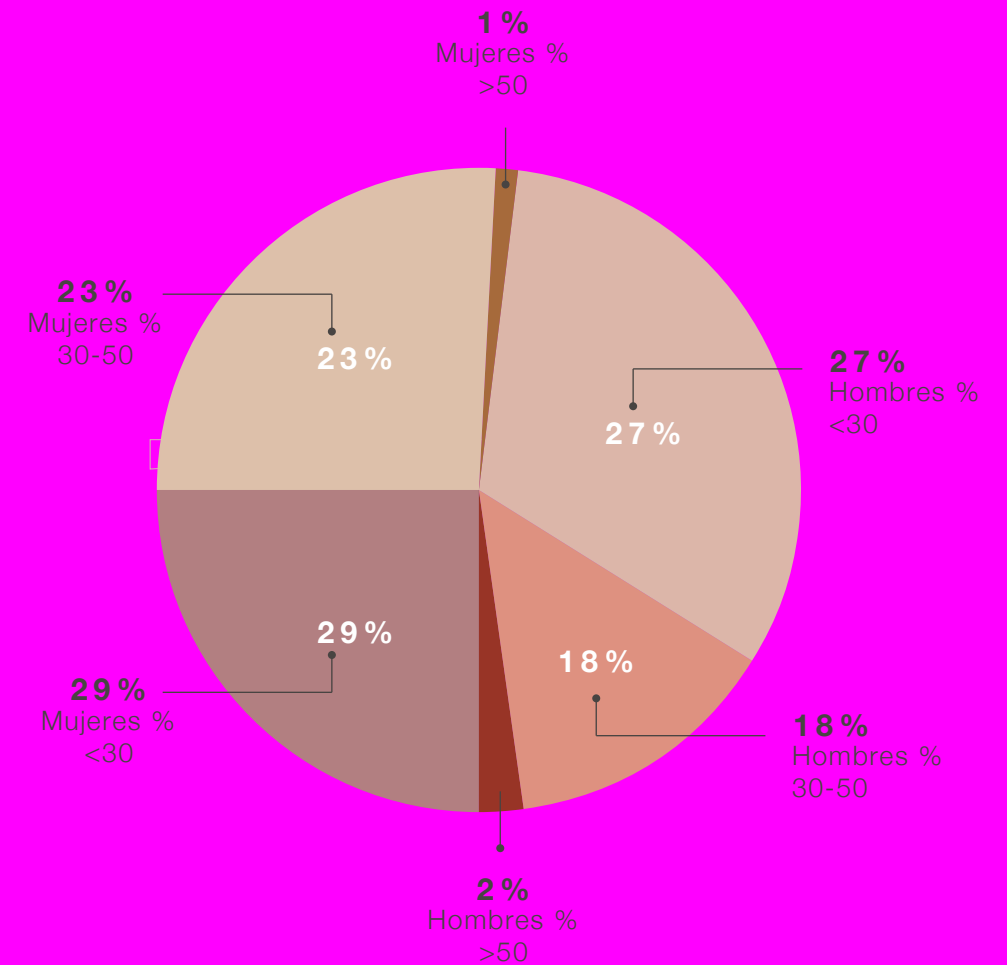
Como mecanismos formales de queja y/o reclamación, contamos con una línea de transparencia, que maneja un call center externo, allí nos pueden reportar anónimamente todas las situaciones de ética, acoso, relaciones laborales, felicitaciones, robo etc, es una línea **1 8000122002**.

SOSTENIBILIDAD

401-1 NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS

TASAS DE NUEVAS CONTRATACIONES	TOTAL CONTRATACIONES (HOMBRES + MUJERES + NUEVOS + HIJOS)	MUJERES PORCENTAJE DE			HOMBRES PORCENTAJE DE		
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
ADMINISTRATIVOS	1021	10,28	7,93	0,39	9,60	6,46	0,59
PLANTAS	1872	14,16	22,76	4,11	16,56	14,58	5,50
TIENDAS	3191	28,08	3,10	0,03	27,86	2,88	0,00
TOTAL	6084	20,81	9,96	1,35	21,32	7,08	1,79
% TOTAL POR GÉNERO	MUJERES 32,1 HOMBRES 30,2						
% CONTRATACIONES NUEVAS DURANTE EL AÑO	62,31						

- Mujeres % por edades 30-50
- Hombres % por edades <30
- Mujeres % por edades >50
- Hombres % por edades 30-50
- Mujeres % por edades <30
- Hombres % por edades >50

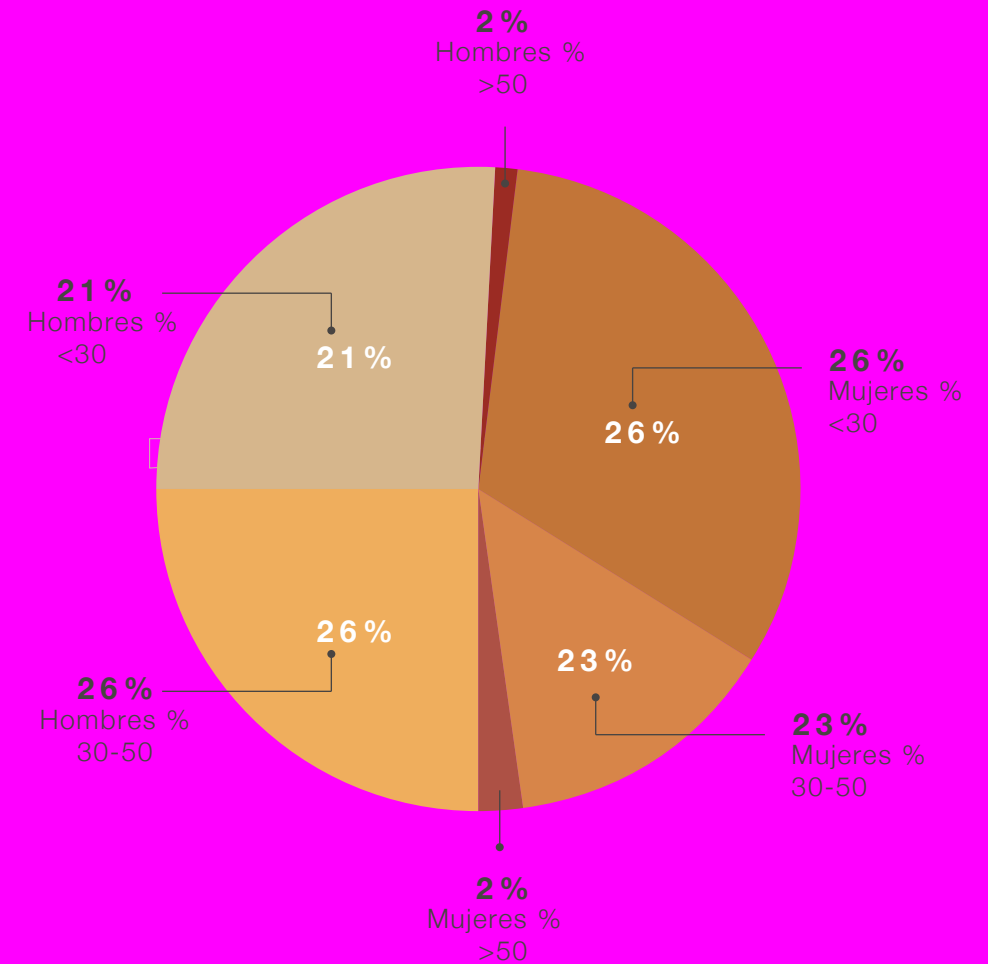


SOSTENIBILIDAD

ROTACIÓN DE PERSONAL

TASAS DE ROTACIONES	TOTAL CONTRATACIONES (HOMBRES + MUJERES + NUEVOS + FIJOS)	MUJERES PORCENTAJE DE			HOMBRES PORCENTAJE DE		
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
ADMINISTRATIVOS	875	6,40	5,71	0,46	5,14	6,29	0,46
PLANTAS	2188	14,67	22,26	3,79	18,28	16,09	5,80
TIENDAS	2178	14,92	5,97	0,14	18,00	5,23	0,00
TOTAL	5241	13,39	12,73	1,72	15,97	9,94	2,50
% TOTAL POR GÉNERO	MUJERES 27,8 HOMBRES 28,4						
% ROTACIONES DURANTE EL AÑO	56,25						

- Hombres % por edades 30-50
- Hombres % por edades <30
- Hombres % por edades >50
- Mujeres % por edades <30
- Mujeres % por edades 30-50
- Mujeres % por edades >50



SOSTENIBILIDAD

401-2 PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL / TEMPORALES.

Las prestaciones para nuestros colaboradores son apoyadas con el permiso parental que tienen al disfrutar del tiempo en familia y de esa gratificante experiencia de ser padres o madres.

401-3 PERMISO PARENTAL.

El número total de empleados que han tenido derecho y que además se han acogido al permiso parental, por sexo son:

MUJERES: 101

HOMBRES: 47

Rescatando y fortaleciendo ese rol tan importante de esa nueva etapa.

SOSTENIBILIDAD



Fomentamos una relación equilibrada entre los colaboradores y la organización a través de la definición de políticas y normas que permitan una sana convivencia y relaciones de respeto e igualdad.



RELACIÓN TRABAJADOR - EMPRESA

SOSTENIBILIDAD

103-1 EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA

En la empresa valoramos lo humano y nos interesa conservar y fidelizar a nuestros colaboradores, entendiendo que a través de ellos logramos los resultados del negocio, además actuamos en un marco de respeto y legalidad frente a ellos

Las actividades se llevan a cabo en las Sedes Medellín – Sede Amaga

La cobertura de las relaciones labores abarca todo el espacio contractual de los colaboradores, es decir durante todo el tiempo que dure la relación laboral.

103-2 EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES.

Marco legal: CST y decretos reglamentarios, RIT, contrato de trabajo, políticas y lineamientos internos, Dirección Calidad de Vida y Relaciones Laborales, relacionamiento humano cercano y oportuno, atención a los colaboradores en sus necesidades.

PROCESOS DISCIPLINARIOS

Generamos espacios de conversación con los colaboradores que han cometido una presunta falta al reglamento interno de trabajo, brindándole la oportunidad de exponer su versión de los hechos.

Implementamos estrategias que nos permitieron minimizar la cantidad de procesos realizados durante el año, buscando también prevenirlos y generar consciencia en los colaboradores con el apoyo de los líderes.

NUESTRO PROPÓSITO

Como propósito tenemos el generar satisfacción a los colaboradores de la organización con una adecuada definición y desarrollo de estrategias de compensación, bienestar y seguridad, aplicando las normas laborales y políticas de la compañía, apalancado en los pilares de la organización.



FORMACIÓN DE LÍDERES

Formamos y fortalecimos los líderes en temas laborales bajo el marco de la legislación colombiana vigente, haciendo énfasis en temas como contrato de trabajo, reglamento interno, salario, procesos disciplinarios, entre otros. Entregamos herramientas básicas del derecho laboral, para contribuir a la prevención y solución de problemáticas que puedan presentarse en la administración del talento humano a cargo.

192 LÍDERES FORMADOS.

RECONOCIMIENTOS

Reconocimos a los colaboradores que no registraron procesos disciplinarios en un tiempo determinado y cumplieron a cabalidad con sus deberes, beneficiando a la compañía, aumentando la productividad.

Definimos una promesa de servicio en la resolución de procesos disciplinarios, cerrando en un periodo máximo de 10 días desde la notificación formal, por parte del jefe inmediato.

83 COLABORADORES RECONOCIDOS.

SOSTENIBILIDAD

En Cueros Vélez S.A.S nos acogemos a la legislación colombiana y a nuestro reglamento interno de trabajo.

Es responsabilidad de las sucursales y tiendas aplicar los procedimientos y políticas definidas para los procesos de gestión humana.

Es responsabilidad de los colaboradores que tienen equipo de trabajo a cargo como actores del proceso de gestión humana, la aplicación de las políticas definidas para relaciones laborales de manera justa y equitativa.

Este procedimiento aplica para las Directoras de Zona, quienes serán las responsables de ejecutar el mismo, con asesoría de Relaciones Laborales

Uno de nuestros objetivos esta el fomentar una relación equilibrada entre los colaboradores y la organización a través de la definición de políticas y normas que permitan una sana convivencia y relaciones de respeto e igualdad.



**POLÍTICAS O
DIRECTRICES GENERALES**



SOSTENIBILIDAD

POLÍTICAS O DIRECTRICES GENERALES

OBJETIVOS 2020.

- Continuar con la formación a líderes de la compañía en temas relacionados a los procesos laborales, promoviendo un cambio cultural en los colaboradores para fortalecer la convivencia.
- Disminuir en un 10% el número de procesos disciplinarios realizados en las diferentes áreas de la organización.

RESPONSABILIDADES.

- Orientar y resolver las consultas del personal relacionadas con el trámite de cesantías; recibir, revisar y gestionar ante el área de nómina el pago de las solicitudes de retiro parcial de cesantías autorizadas.
- Atender y tramitar las consultas del personal referentes al trámite de pensión y orientar al Colaborador con el proceso administrativo que corresponda ante las respectivas instituciones, con el fin de solucionar las situaciones puntuales que se presenten.
- Es responsabilidad única y exclusivamente del área de Relaciones Laborales, realizar los procesos disciplinarios que se deriven de las faltas disciplinarias cometidas por todo el personal contratado directamente por Cueros Vélez S.A.S

CUMPLIMIENTO DE METAS 2019

METAS

- Disminuir los procesos disciplinarios en un 8% con relación al año anterior, para incrementar la satisfacción del cliente interno.
- Prestar asesoría clara, asertiva y oportuna a los colaboradores, con el fin de prevenir procesos legales que carezcan de fundamento.

PROGRESO

- Realizamos 1.271 procesos disciplinarios en 2019, logrando un 3% menos que en el 2018.
- Atendimos en promedio 4 casos semanales, facilitando y suministrando información sobre los contratos de trabajo e inquietudes en materia laboral.

SOSTENIBILIDAD



103-3 EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

Definimos mecanismos que nos permitieron conocer la oportunidad de cumplimiento a los requerimientos del área en términos legales, por parte de los entes internos y externos. Logramos un 100% de cumplimiento en la gestión de todos los procesos.

COMITÉ DE CONVIVENCIA

Somos parte de este comité que se encarga de analizar las quejas por presunto acoso laboral. Este tiene una vigencia de dos años.

402-1 PLAZOS DE AVISO MÍNIMOS SOBRE CAMBIOS OPERACIONALES.

Al notificar al empleado la terminación de contrato cuando se firma el contrato laboral se firma un otro si de no renovación.

Se entrega el preaviso con mínimo 30 días de anticipación a la terminación del contrato.

SOSTENIBILIDAD

Generamos experiencias individuales y colectivas a los empleados y sus familiares con el propósito de incrementar los niveles de satisfacción promoviendo ambientes del trabajo seguros con énfasis en el cuidado del trabajador bajo el enfoque de empresa saludable.

**SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO**





103-1 Explicación del tema material y su cobertura.

El tema de SST es de suma importancia para la compañía, por su compromiso con el bienestar de sus empleados en cada uno de los centros de trabajo, estamos seguros que si logramos indicadores de accidentalidad y enfermedad laboral mínimos tendremos una organización más productiva.

Las actividades se llevan a cabo en las sedes Medellín – Amagá.

El sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo tiene una cobertura integral a todos los centros de trabajo, empleados, temporales, contratistas y visitantes.

Para el 2019 desarrollamos actividades y programas que nos permitieron afianzar el vínculo de los colaboradores con la organización, a través de nuestros procesos.

Seguridad y salud en el trabajo.

Velamos por la seguridad y salud de los empleados en el desarrollo de sus labores.

Bienestar laboral.

Buscamos generar espacios de integración para los empleados y sus familias.

SOSTENIBILIDAD

Se cuenta con un sistema de gestión de SST, donde se definen roles y responsabilidades de cada uno de los actores del SGSST y se logra una adecuada comprensión del mismo a través de los diferentes espacios de formación, divulgación y demás.

Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios.

Los programas desarrollados en CUEROS VELEZ S.A.S, estarán orientados al fomento de una cultura preventiva y del autocuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y la preparación para emergencias.



103-2 ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES

SOSTENIBILIDAD



Es política de Cueros Vélez S.A.S dentro del desarrollo de sus labores de producción y comercialización de artículos de cuero y moda, la protección y promoción de la salud y seguridad de los trabajadores en cada uno de sus centros de trabajo, procurando su integridad física, mediante la identificación, valoración y el control de peligros y riesgos, así como el mejoramiento continuo de los procesos, garantizando la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo con el objetivo de mejorar comportamientos y condiciones de trabajo.

Todos los empleados, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo. Igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.

SOSTENIBILIDAD



OBJETIVOS 2020

- Desarrollar el plan de trabajo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que asegure que no se presenten accidentes graves según la resolución 1401 del 2007.
- Implementar los programas de gestión del riesgo que garanticen que el sistema de gestión se mantenga en un porcentaje de implementación superior al 90%.
- Aplicar la metodología de empresa saludable, según lo establecido por la OMS (Organización Mundial de la Salud) para la intervención del riesgo cardiovascular que permita mejorar la calidad de vida del público objetivo.
- Cumplir con los indicadores de accidentalidad y ausentismo de acuerdo con la formulación realizada con una meta del 3,4%.

CUMPLIMIENTO DE METAS 2019

METAS

- Cumplir con los indicadores de accidentalidad y ausentismo de acuerdo a la formulación realizada con una meta del 3,24% anual.
- No tener ocurrencia de accidentes catalogados como graves por la resolución 1401 de 2007.
- Implementar el programa líderes del cuidado para las sedes de Guayabal, Amagá y tiendas de la zona Medellín.
- Continuar con el modelo de empresa saludable.
- Dar continuidad al proceso de sustitución de sustancias químicas en plantas.

PROGRESO

- Alcanzamos un 3.6% en la tasa de accidentalidad durante el 2019, aunque fue un resultado inferior al año anterior no se logra el cumplimiento de la meta.
- Logramos un 97.5% de resultado en la evaluación del sistema de gestión, cumpliendo así con la meta planteada.
- Implementamos al 100% el programa de líderes del cuidado, logrando un empoderamiento y un mayor compromiso con la seguridad en los procesos, lo cual se vio reflejado en la disminución de los accidentes de trabajo.
- Avanzamos en un 60% de la segunda etapa del programa, realizando seguimiento a las personas identificadas con alto riesgo cardiovascular, contando con una mayor participación en las actividades del gimnasio y logrando la disminución del ausentismo de estas personas.
- Logramos sustituir el 60% de las sustancias peligrosas, migrando a sustancias base agua y continuando con pruebas de los productos restantes para lograr la máxima sustitución posible que garantice un proceso seguro para las personas y el ambiente.

SOSTENIBILIDAD

103-3 EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

El proceso de SST se evalúa de manera anual a través del proceso de rendición de cuentas, informes gerenciales cada mes donde se evidencian los indicadores de resultado.

403-1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

El sistema de gestión cuenta con una matriz de identificación y valoración de requisitos legales, los cuales en la actualidad suman mas de 2.000 artículos. El sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo tiene una cobertura integral a todos los centros de trabajo, empleados, temporales, contratistas y visitantes.

403 – 2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES.

Contamos con un procedimiento para la identificación, evaluación y valoración de peligros y riesgos, la cual se hace de la mano de la ARL, el equipo de SST y cada uno de los empleados, la misma que se actualiza a través de los procesos de inspecciones, auto reportes de condiciones de seguridad, investigación de accidente y cambios normativos.



PROGRAMA LÍDERES DE CUIDADO

Desarrollamos el programa de formación y entrenamiento, buscando empoderar a los coordinadores de plantas de producción en temas de seguridad y salud en el trabajo, con desarrollo de talleres y trabajo en campo con el personal.

PROGRAMA PUESTO SEGURO

Implementamos este programa para la gestión del riesgo mecánico, buscando mejorar los procesos y máquinas en plantas de producción, bajo el sistema de seguridad, logrando disminuir la probabilidad de accidentes laborales. Intervenimos en las principales máquinas de Medellín y Amagá.

DISEÑO DE TIENDAS NUEVAS

Mejoramos los puestos de trabajo del personal de tiendas, a través de la intervención en los diseños de las tiendas nuevas y adecuaciones de algunas tiendas antiguas, realizando: cambio de estanterías, diseño de mueble para corte de cinturones y mejoras en las condiciones de las escaleras fijas y portátiles.

CAPACITACIONES

Realizamos 10 módulos, durante 10 meses. Trabajamos temas como manejo seguro de químicos, investigaciones de AT, herramientas manuales, seguridad en máquinas, autocuidado, aseo y orden, certificando a nuestros líderes con el apoyo de la ARL.

REPORTE DE CONDICIONES INSEGURAS

Se cuenta con talonarios y buzones en las plantas y lugares de trabajo para que cada persona pueda hacer el respectivo reporte de condiciones. Generamos correcciones de acuerdo a los hallazgos reportados: **Locativo:** Señalización, demarcaciones, instalación de escaleras, pasarelas, cambio de máquinas. **Mecánico:** Instalación de guardas, compra de máquinas remachadoras con mejor tecnología en seguridad, implementación de sistemas adicionales de seguridad como guardas, doble comando, fotoceldas de seguridad. **Ergonómico:** Cambio de sillas, mesas y rediseño de puestos de trabajo en plantas.

SOSTENIBILIDAD



Cada empleado es entrenado en el desarrollo de su labor y se le inculca la responsabilidad de reportar en caso de que una tarea sea considerada peligrosa e incapaz de realizar para que se esta sea evaluada y suspendida de manera oportuna.

Se cuenta con un procedimiento para la investigación de AT, EL e incidentes, el cual se lleva a cabo siguiendo los parámetros definidos en la resolución 1401 de 2007, con el equipo investigador.

403 – 3 SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO.

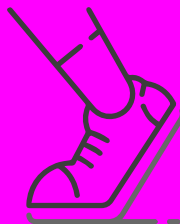
Los servicios de salud en el trabajo, son apoyados con un medico laboral que realiza presencia una vez a la semana en las instalaciones de la empresa, para garantizar el desarrollo del programa de medicina preventiva, así como el seguimiento a los empleados.

SOSTENIBILIDAD



270

**COLABORADORES
IMPACTADOS.**



**3 CAMINATAS ANUALES.
130 ASISTENTES.**



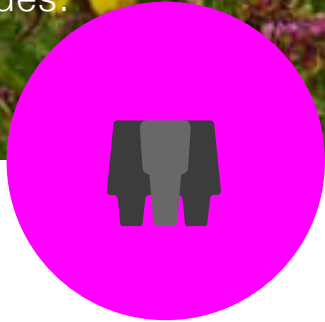
**1 CICLO RUTA
40 ASISTENTES.**

MODELO DE EMPRESA SALUDABLE.

Continuamos con la implementación de este modelo que busca generar conciencia para cambiar los hábitos de vida de los colaboradores. Realizamos seguimiento y control con nutricionista y deportólogo a la población que hace parte del programa; personal con alteraciones metabólicas como sobrepeso, obesidad, diabetes, entre otros.

403-4 PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

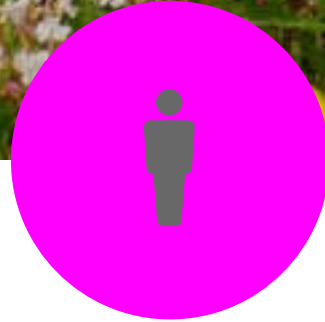
Con diferentes canales de comunicación donde los empleados pueden llevar a cabo la participación y consulta, así como se ha definido un analista de SST para atender cada centro de trabajo y ser canal directo con los empleados en torno a las necesidades.



COMITÉ DE SEGURIDAD VIAL

Plantear, diseñar, implementar y medir las acciones que permitan generar conciencia entre los funcionarios a favor de la seguridad vial.

Frecuencia de reunión: BIMENSUAL.



COPASST

Vigilar el desarrollo de las actividades en materia de medicina, higiene y seguridad industrial.

Colaborar en el análisis de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones.

Frecuencia de reunión: MENSUAL.



COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Prevención y solución de las situaciones causadas por conductas de acoso laboral de los trabajadores al interior de la Institución, procurando generar una conciencia colectiva conviviente, con el fin de promover el trabajo en condiciones dignas y justas.

Frecuencia de reunión: TRIMESTRAL.



COMITÉ DE EMERGENCIA

Asegurar la actualización periódica del Plan de Emergencias.

Planear y organizar las diferentes acciones y recursos para la eficaz atención de una eventual emergencia.

Frecuencia de reunión: BIMENSUAL.

SOSTENIBILIDAD



403 – 5 FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

Tenemos como proceso de formación el programa integral de formación anual que incluye la inducción, re inducción, entrenamientos, certificación y capacitaciones en la gestión integral del riesgo.

403 – 6 FOMENTO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.

El fomento de la salud en los colaboradores la realizamos también por medio de convenios en salud a través del fondo de empleados, es así como de manera anual se lleva a cabo la jornada de la salud donde se desarrollan todas las actividades de prevención y promoción de la salud.

403 – 7 PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES.

Todos los programas prioritarios para la gestión de riesgo con especial énfasis en los siguientes: programa tareas de alto riesgo; programa de riesgo químico, programa de riesgo mecánico y programa de riesgo osteomuscular.

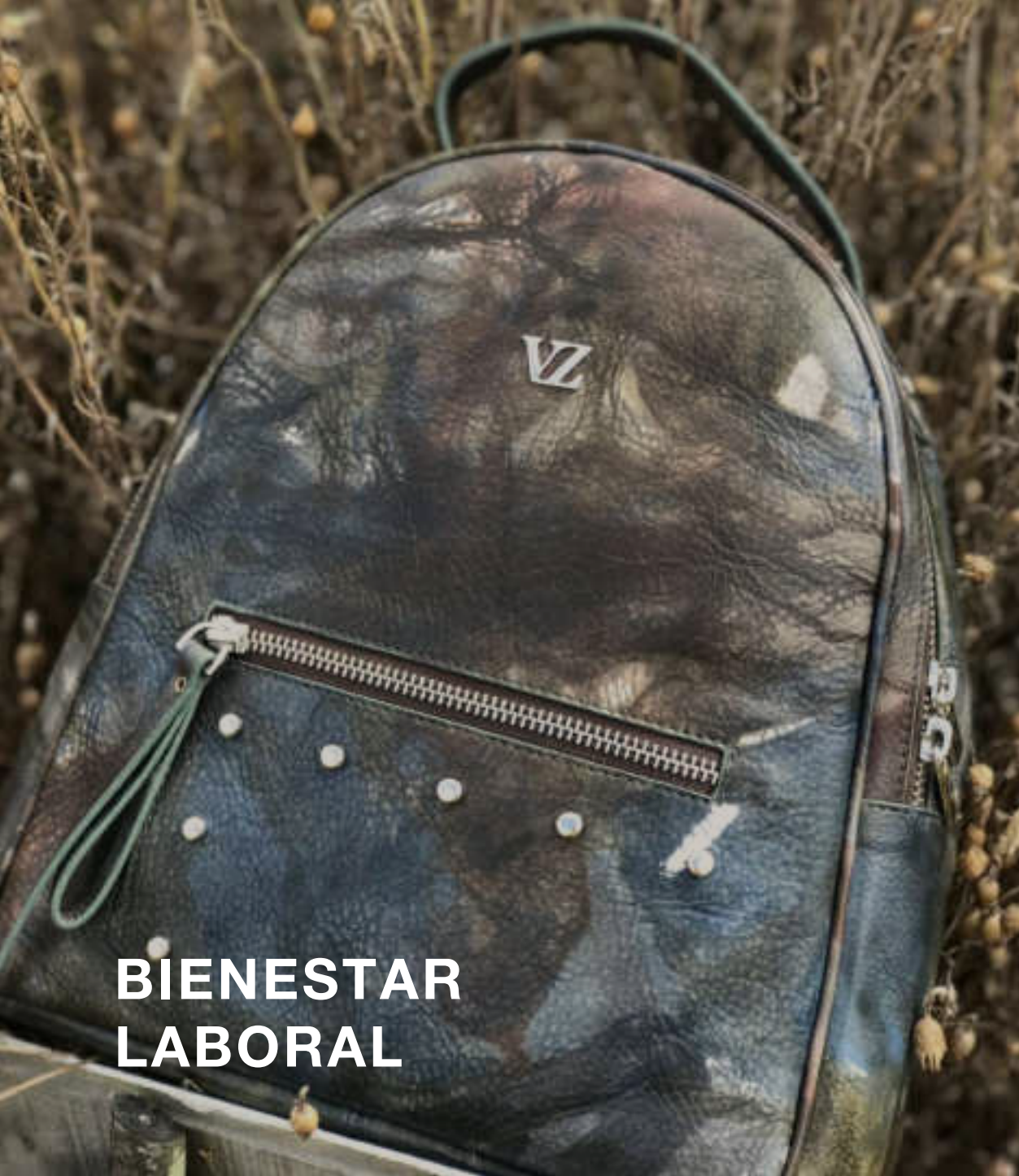
SOSTENIBILIDAD

Gestionamos los riesgos químicos, osteomusculares y auditivos en los procesos productivos.

Iniciamos el proceso de vigilancia epidemiológica en los factores de riesgo antes descritos, de la mano de los médicos laborales, fisioterapeutas, fonoaudiólogos e ingenieros químicos, para desarrollar estrategias que permitan monitorear los riesgos y el personal expuesto.



**PROGRAMA DE GESTIÓN
DEL RIESGO**



BIENESTAR LABORAL



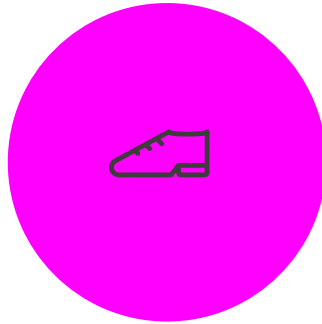
Establecemos programas de bienestar, con el propósito de incrementar los niveles de satisfacción y compromiso en los colaboradores que generen un mejor clima organizacional y apoyen al logro de los objetivos de la organización.

Tienda de beneficios:

Implementamos un plan de salarios emocional a través de la obtención y redención de puntos en un portal web, pensado inicialmente para el uso del personal administrativo como prueba piloto. Buscamos generar un beneficio mutuo entre el colaborador y la compañía, a través de la suma de puntos por diferentes acciones, con el propósito de mejorar niveles de productividad, eficiencia y cumplimiento de programas de desarrollo humano y gestión ambiental.

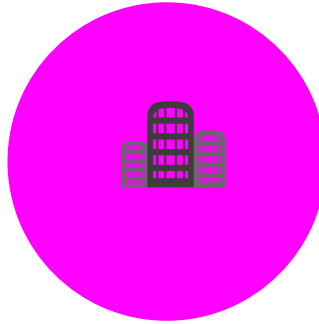
OBJETIVOS 2020

- Diseñar e implementar la estrategia para la permanencia del talento humano de la organización, desarrollando la tienda de beneficios con una cobertura del 100% de los colaboradores.
- Realizar actividades experienciales con el acompañamiento de la caja de compensación, que permitan la integración de los colaboradores y sus familias.



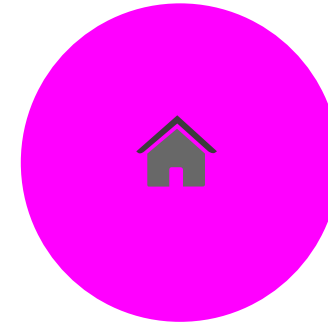
DONACIONES DE PRODUCTO

En el transcurso del año realizamos 20 donaciones de producto terminado a diferentes fundaciones. **\$75.126.049**
Corcolombia / Fundación Casa Nuestra Señora de Chiquinquirá / Fundación Nacional de Transplantados / Fundación Remar / Fundación Pan y Amor por Colombia / Seminario Misionero Arquidiócesis Redemptoris Mater / Fundación Cargoban / Fundación Ximena Rico Llano / Fundación Hogar Niña María / Fundación OCMAES / Corporación ECOSESA / Fundación VIRA / Fundación Teresa de Calcuta / Fundación Instituto Hermanas Franciscanas de Santa Clara / Fundación Parroquia San Francisco de Asís / Fundación Sueña Corazón / Fundación Apostolado de la Aguja / Fundación Alma Rosa.



PROGRAMA CASA ABIERTA

Invitamos a las familias de nuestros colaboradores a conocer la empresa y los procesos productivos que realizamos. Contamos con la participación de 252 personas entre colaboradores y sus familiares.



SUBSIDIO DE VIVIENDA

A través de El Apostolado de La Aguja asignamos este beneficio a 13 familias para diferentes modalidades: 2 para compra, 10 para remodelación de vivienda y 1 para amortización de deuda. **Entregando \$160.000.000 en 2019.**

CUMPLIMIENTO DE METAS 2019

METAS

- Implementar y ejecutar el programa Tienda de Beneficios para contribuir al bienestar y satisfacción de los colaboradores, generando un mayor sentido de pertenencia a través de un plan de incentivos por puntos obtenidos.
- Acompañar en el proceso para el retiro laboral a todos aquellos colaboradores que se encuentren próximos a pensionarse, con diversas actividades para ellos y sus familias, que permitan una mayor preparación para su nuevo proyecto de vida.
- Implementar estrategias de endomarketing, que permitan incrementar la permanencia del personal en la compañía.
- Disminuir el riesgo psicosocial intralaboral que se relaciona con síntomas de estrés, a través de la ejecución de un plan de intervención basado en los resultados de la encuesta del 2019.

PROGRESO

- Implementamos al 100% el proyecto (Tienda de Beneficios) inaugurando la plataforma virtual inicialmente para el personal administrativo como plan piloto.
- Acompañamos a 34 colaboradores en la preparación para su retiro, a través de diferentes actividades, con el acompañamiento de la caja de compensación.
- Durante el 2019 implementamos diferentes programas y actividades que nos permitieron impactar los diferentes públicos:
 - Entregamos a 480 empleados los carnés de sus mascotas entre perros y gatos, parte de programa amigos con colas y bigotes.
 - Entregamos tarjetas de cumpleaños, bonos para restaurantes, condolencias y calamidades.
 - Entregamos 26 bonos a colaboradores que han culminado sus estudios: 16 de tecnologías y técnicas, 8 de pregrado, 2 de posgrado.
 - Realizamos la premiación de disfraces en 3 categorías: ecológico, creativo y grupal, durante la celebración de Halloween.
 - Celebramos amor y amistad, con la primera versión del concurso: "Así me llamo yo", contando con la participación de 10 colaboradores.
 - Inauguramos la sala de lactancia, formando a las mamás gestantes y lactantes.
 - Realizamos la entrega de 2.400 cajas de natilla entre Medellín y Amagá, como bienvenida a la navidad. Llevamos a cabo las novenas navideñas y premiación al mejor pesebre en Amagá y Medellín.
- Logramos una cobertura del 88% y obtuvimos un 51% en el grado de riesgo. Ejecutamos un plan de acción estructurado para las áreas que marcaron mayores niveles de riesgo asociado. A través de grupos focales generamos un diagnóstico para implementar acciones precisas de mitigación del riesgo.

BIENESTAR LABORAL

ASESORÍA Y USO DE INSTALACIONES

En el 2019 contamos con 2344 visitas de colaboradores al gimnasio, obteniendo un promedio mensual de:

213 160 150 133 50

2019 2018 2017 2016 2015

33%

CRECIMIENTO CON RELACIÓN AL 2018

ASISTENCIA A CLASES GRUPALES

Realizamos entrenamientos grupales con diferentes metodologías como insanity, rumba tono, GAP, yofa git; contando con 1873 visitas y una asistencia promedio mensual de:

305 210 177 135 38

2019 2018 2017 2016 2015

45%

CRECIMIENTO CON RELACIÓN AL 2018

MASTER CLASS

Realizamos 4 masterclass durante el 2019, reuniendo varias metodologías en una clase especial de 2 horas.

259 140

2019 2018

85%

CRECIMIENTO CON RELACIÓN AL 2018

CUMPLIMIENTO DE METAS 2019

METAS

- Diseñar actividades lúdico - deportivas para los colaboradores en las tiendas y en la planta de cueros de Amagá, con el apoyo de la caja de compensación.
- Fomentar nuevos espacios por fuera de la empresa, para la recreación y esparcimiento de nuestros colaboradores; con ayuda de la caja de compensación y el proceso de bienestar laboral.
- Ejecutar el proyecto de “gimnasio virtual”, en el cual la mayoría de nuestros colaboradores puedan acceder a este nuevo espacio para complementar sus rutinas de entrenamiento.
- Ampliar la cobertura del gimnasio para tiendas y plantas generando un nuevo espacio en la mañana y así tener un servicio más amplio que ofrecer a nuestros colaboradores.

PROGRESO

- Realizamos actividades en la planta de Amagá con el acompañamiento de la caja de compensación; charlas, rumba - aeróbica, caminata ecológica. Adelantamos acercamientos con las diferentes cajas en las ciudades para definir plan de intervención en el 2020.
- Realizamos 2 caminatas ecológicas en Medellín, contando con la participación de 100 colaboradores y 10 mascotas- Estas actividades se lograron en compañía del área de gestión ambiental.
- Ampliamos el horario de atención pensando en nuestro personal operativo. Contamos con la asistencia de 50 colaboradores quienes accedieron a las instalaciones del gimnasio para realizar actividad física, de acuerdo al turno laboral asignado.

SOSTENIBILIDAD



OBJETIVOS 2019

- Diseñar actividades lúdico - deportivas para los colaboradores en las tiendas y en la planta de cueros de Amagá, con el apoyo de la caja de compensación.
- Fomentar nuevos espacios por fuera de la empresa, para la recreación y esparcimiento de nuestros colaboradores, con ayuda de la caja de compensación y el proceso de bienestar laboral.
- Ampliar la cobertura del gimnasio para tiendas y plantas generando un nuevo espacio en la mañana y así tener un servicio más amplio que ofrecer a nuestros colaboradores.

Acompañamos a las personas en su desarrollo a través del fortalecimiento de sus competencias y la movilización de la cultura para el cumplimiento de la estrategia.



**FORMACIÓN Y
ENSEÑANZA**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura.

Gestión del conocimiento es muy importante en nuestra organización, teniendo presente que transformamos el conocimiento individual en colectivo, mediante ambientes y herramientas de aprendizaje que facilitan la continuidad del negocio.

Las actividades se desarrollan en la sede de Medellín - Amagá.

Estas oportunidades visualizan la gestión del área, la cual ha sido de una manera positiva; siendo el reflejo de ello, su desempeño en sus funciones de trabajo.

Transformamos el conocimiento individual en colectivo, mediante ambientes y herramientas de aprendizaje que facilitan la continuidad del negocio.



103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.

A través de procesos y programas diversos de formación, donde se desea retroalimentar información y afianzar sus saberes.

SOSTENIBILIDAD

POLÍTICAS O DIRECTRICES GENERALES.

- Es responsabilidad de las sucursales y tiendas aplicar los procedimientos, políticas y metodologías definidas para los procesos de Gestión Humana.
- Es responsabilidad de los colaboradores que tienen equipo de trabajo a cargo, como actores del proceso de Gestión Humana, evaluar la eficacia de los procesos que se apliquen para desarrollar competencias.
- Es responsabilidad de los colaboradores que tienen equipo de trabajo a cargo, como actores del proceso de Gestión Humana, deberán permitir la asistencia de las personas a los programas de formación y/o capacitaciones programadas por la empresa.
- Para los procesos formativos internos y externos que tienen costo para la compañía, se requiere que las personas asistan como mínimo un 80% de las sesiones programadas, en caso de no cumplir con la asistencia, el colaborador asumirá la totalidad del valor de su formación y/o capacitación.
- Para los procesos formativos internos y externos que no tienen costo para la compañía o el empleado, se requiere que las personas asistan como mínimo a un 80% de las sesiones programadas, en caso de no cumplir con la asistencia, el colaborador no podrá acceder a servicios de formación o auxilios educativos por 1 año a excepción de los solicitados por la compañía.
- El personal que asista a un proceso formativo con un costo igual o superior a 1 salario mínimo otorgado como auxilio por la empresa, deberá cumplir con uno de los siguientes requisitos: · Duplicar el conocimiento al interior de la organización máximo al mes siguiente de la finalización de la formación. · Emplear el conocimiento en un proceso específico de la compañía. · Firmar un acuerdo de reembolso del dinero si se retira de la compañía sin cumplir alguna de las dos condiciones anteriores.

Para los colaboradores que en algún momento no puedan asistir a las formaciones por alguna circunstancia, deben informar a través de un correo a Desarrollo Humano la justificación para ser analizada y definir si aplica o no la sanción por la no asistencia.



INFORME | 2019

SOSTENIBILIDAD

OBJETIVOS 2019

- Rediseñar la inducción corporativa virtual con el fin de actualizar los contenidos de acuerdo a la nueva estrategia organizacional.
- Continuar conociendo los procesos CORE de la compañía con el programa En tus Zapatos, enfocándonos en el servicio al cliente en nuestras tiendas.
- Lanzar nuevamente la certificación a nuestros colaboradores de tiendas tanto nacional, como internacional, validando los conocimientos actuales sobre la marca, los productos, el servicio que prestan, con el fin de generar acciones para garantizar contenidos para su aprendizaje.
- Lanzar el curso virtual Herramientas de Gestión del Talento para enseñar a la organización herramientas y metodologías de trabajo colaborativo, para la optimización y seguimiento de sus labores diarias.
- Capacitar a la fuerza de ventas en nuestra organización en el Customer Journey Map y en el software de tiendas Y2, para lograr una mejor experiencia del cliente.
- Fortalecer nuestra Escuela de Artesanos con el programa ARTESANO SENIOR para mejorar los tiempos en la producción de nuestros productos.
- Crear la Escuela de Tiendas e iniciar con el programa ARTESANO EXPERTO para fortalecer las habilidades y competencias de servicio al cliente de los colaboradores de tienda a nivel nacional e internacional.
- Crear la Escuela de Personalización e iniciar con el programa ARTESANO MÁSTER para desarrollar habilidades expertas en el conocimiento del cuero: su marcación, impresión artística y transmisión de la experiencia de lujo artesanal.

CUMPLIMIENTO DE METAS 2019

METAS

- Implementar la escuela de destrezas como herramienta de apoyo a los procesos de atracción del talento humano y entrenamiento para nuestros artesanos.
- Reestructurar el proceso de certificación del personal de tiendas, con el fin de garantizar la actualización de los conocimientos requeridos para la adecuada operación del negocio y servicio al cliente; y definirlo para el personal internacional.
- Formar al personal de plantas en habilidades blancas, orientadas al trabajo en equipo y la comunicación asertiva.
- Fortalecer la facultad del desarrollo del ser con contenidos virtuales y orientados al personal administrativo y de tiendas.
- Estructurar e implementar un programa de pasantía en procesos CORE del negocio para el personal administrativo.
- Reestructurar el proceso de entrenamiento del personal administrativo y de tiendas a nivel nacional.

PROGRESO

- Realizamos referenciación del proceso implementado en otras empresas. Creamos el espacio físico de la escuela con la adecuación de pruebas. Seleccionamos las 2 instructoras encargadas de entrenar a los artesanos de las diferentes plantas de producción.
- Generamos la certificación dirigida a la fuerza comercial, con el objetivo de aumentar los conocimientos en manejo de operaciones y producto, garantizando así un servicio al cliente de calidad. Logramos un cumplimiento del 100% en la participación y un 96% de colaboradores con calificación superior al 80%.
- Ejecutaremos esta meta en 2020 a través del proceso formativo del proyecto Génesis 2.0.
- Lanzamos 6 cursos virtuales para el personal administrativo y de tiendas en alianza con Adecco trabajando temas como toma de decisiones difíciles, planificar una negociación, representar a tu jefe, ofrecer una crítica constructiva, control del estrés/tiempo, confianza y compromiso, los cuales se alojaron en la plataforma de cursos abiertos.
- Creamos el programa En tus zapatos, buscando que el personal administrativo conociera de primera mano todos los procesos de mayor importancia de nuestra compañía. Iniciamos con pasantías en plantas basándonos en la experiencia de ser artesano y de crear historia a través de sus propias manos. Logramos una participación del 92% del personal antiguo y 96% del personal nuevo.
- Incluimos en el entramiento de tiendas 2 acciones: El proceso de certificación donde validamos el conocimiento al personal; logrando un cumplimiento del 100% a nivel nacional. Habilitamos en la plataforma virtual, una forma directa para realizar el entramiento para todas las tiendas a nivel nacional e internacional. Implementamos el programa En tus zapatos para el personal administrativo.

SOSTENIBILIDAD

Semanalmente se investigan los casos reportados, dicho proceso y dependiendo la situación puede tardar entre 1 y 2 semanas.

Con la información encontrada (hechos y datos) se procede a citar al jefe inmediato de la persona reportada, con esto se realizará la validación correspondiente.

Si dentro de la investigación se encuentran hallazgos significativos, se procede a citar a la persona reportada en la línea y con eso a tomar las acciones pertinentes. Si no se encuentran datos y hechos relevantes es el jefe inmediato quien continúa con el seguimiento.



LÍNEA DE TRANSPARENCIA
01 8000 122 002

SOSTENIBILIDAD



103-3 EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

En la compañía contamos con un proceso de Alineación estratégica en el cual los colaboradores concertan su contribución a la estrategia, hacen seguimiento y evalúan su cumplimiento. La estrategia general es definida a partir de la misión, el propósito y la cultura de nuestra organización; Dentro de este proceso macro la evaluación de desempeño busca que Líder y Colaborador generen espacios de Proalimentación referente a su desempeño en el año, realizando la evaluación de cada objetivo o meta asignada, así mismo una vez realizado este proceso se procede con el Plan de Mejora; en donde se reconocen las fortalezas y se identifican las oportunidades de mejora, generando compromisos en pro del desarrollo del colaborador. Una vez generado este proceso se realizan seguimientos trimestrales a las acciones del plan de mejora, generando así un proceso de acompañamiento permanente para el colaborador.

404-1 MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO.

Brindamos formaciones y facilitamos herramientas de aprendizaje, con el fin de garantizar los conocimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos corporativos.



**1.112 HORAS
FORMACIÓN PRESENCIAL**



**\$129.854.826 INVERTIDOS
EN PROCESOS DE FORMACIÓN**



**53% ADMIN.
37% VENTAS
10% PRODUCCIÓN**
% Distribución del presupuesto.

ADMINISTRATIVOS	13%
FEMENINO	7%
MASCULINO	6%

OPERATIVO	43%
FEMENINO	24%
MASCULINO	19%

VENTAS	44%
FEMENINO	23%
MASCULINO	21%

404-2 PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN.



PREPARACIÓN 1-3 DÍAS

INDUCCIÓN

Facilitamos la adaptación e integración del colaborador a la cultura y valores organizacionales mediante la generación de identidad y sentido de pertenencia a partir de la familiarización con la misión, visión, objetivos su estructura, responsabilidades y derechos.



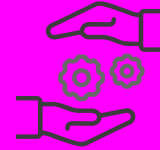
POSICIONAMIENTO 1 MES

ENTRENAMIENTO

Acompañamos el proceso de formación de corto plazo para la adquisición de conocimientos específicos y prácticas propias de las funciones asociadas al cargo, rol y proceso.

GESTIÓN DE BRECHAS

Gestionamos el cierre de las brechas identificadas en los conocimientos claves para el cumplimiento del perfil de los colaboradores que ingresan.



DIFERENCIACIÓN 6 MESES - 3 AÑOS

PLAN DE FORMACIÓN

Desarrollamos capacidades, intercambio, creación y transferencia de conocimiento a través de:

- Formaciones de ley: cursos normativos exigidos por las entidades regulatorias.
- Formaciones continuas: Cursos necesarios para darle continuidad al negocio.
- Formaciones externas: Eventos de aprendizaje como: Congresos, seminarios, referenciaciones empresariales, exposiciones, conferencias, seminarios, ferias.
- Formación de proyectos: Capacitaciones activadas por el proceso de Gestión del cambio para el acompañamiento de proyectos que lo requieran.



CAPITALIZACIÓN + 5 AÑOS

EXPERTO

Se sitúa como nuestro principal activo y sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir la información y las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos que posee al interior de la organización abanderando la creación de comunidades aprendizaje.

SOSTENIBILIDAD

ENTRENAMIENTO

Facilitamos la adaptación del colaborador con las responsabilidades y exigencias del cargo, para así lograr el cumplimiento de los objetivos.

98% ENTRENAMIENTO PRESENCIALES | 90% ENTRENAMIENTOS VIRTUALES.

*Personal administrativo y artesanos.

LOGROS

- Fortalecimos el conocimiento de los colaboradores a través de acciones formativas como: procesos de relaciones laborales para el personal de plantas, capacitación VTEX para el equipo e-commerce, modelamiento de procesos con enfoque BPM para el equipo de gestión organizacional, nivelación NIIF para el equipo de contabilidad, actualidad laboral para el equipo de nómina y contratación, curso de datos excel y SQL para el equipo de Marketing Relacional, entre otros.
- Realizamos el proceso de certificación para tiendas que tuvo como propósito validar el conocimiento de los colaboradores, respecto a temas críticos para el negocio y la generación de experiencias de compra memorables, con base en los materiales y contenidos formativos alojados en la plataforma virtual de la Universidad Corporativa. **100% DE PARTICIPACIÓN, 96% CON CALIFICACIÓN SUPERIOR A 80.**
- Creamos formaciones bajo solicitud de las diferentes áreas y según los cambios o proyectos que se encontraban vigentes: nuevo modelo de comisiones para todo el personal de las 260 tiendas del país; conocimiento del cuero y sus cuidados para el personal de calidad y Google Analytics para el personal de e-commerce.

SOSTENIBILIDAD



PLATAFORMA VIRTUAL

· Contribuimos a la generación de conocimiento mediante nuestra plataforma virtual, focalizando con un mayor impacto al público comercial para llegar de esta manera a los colaboradores que se encuentran fuera de nuestra sede principal.



28 MATERIALES
DE FORMACIÓN



547.344
CONSULTAS

· Actualizamos el look and feel de la plataforma virtual de la Universidad Cueros Vélez con el fin de renovar y transmitir el concepto de moda que desea inspirar la marca.

· Actualizamos la versión de la plataforma de 3.0 a 3.7 para mejorar su rendimiento y ofrecer mayores herramientas de aprendizaje que faciliten la claridad y el entendimiento de los contenidos.

· Creamos un ambiente Q'AS en la plataforma moodle para el desarrollo de pruebas técnicas en el montaje de cursos virtuales. Esto nos permitió realizar mejoras en la administración de datos y ambientes, hasta reducir en una tercera parte los elementos que no funcionan de manera adecuada, mejorando significativamente la calidad de los cursos.

PRESTAMOS CONDONABLES

Contribuimos al desarrollo de nuestros colaboradores facilitando la adquisición de conocimientos de alto impacto y alineados con las metas de la organización, a través de una política de préstamos condonables con tiempo, definida por la organización.

\$28.046.395 DE INVERSIÓN | 14 COLABORADORES.

SOSTENIBILIDAD

Creamos un ambiente de aprendizaje físico en el cual la organización tendrá la posibilidad de seleccionar, entrenar y certificar a los artesanos de manera rápida por medio de una metodología que mejorará su capacidad de reacción y aumentará la fluidez de sus movimientos para la fabricación de artículos artesanales de gran calidad.

LOGROS:

Realizamos un proceso de selección de 2 instructoras:

- **49** Personas inscritas.
- **31** Personas aplicaron a las pruebas técnicas.
- **10** Personas clasificadas a pruebas psicotécnicas.
- **5** Personas pre-seleccionadas.
- **2** Instructoras elegidas:

Adriana Betancur - Planta Marroquinería

Yarleny Zea - Planta Bolsos

Creamos un espacio con 7 pruebas: Test de Purdue, Batack Wisconsin, Test de Estrella-Lahy, Speed stack, Lumosity, Concentración: que miden habilidades tales como agilidad, reacción, seguimiento a instrucciones, ambidiestralidad, entre otras.



ESCUELA DE ARTESANOS





HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Iniciamos la implementación de un proyecto que tiene como propósito enseñar en la organización herramientas y metodologías de trabajo colaborativas para la optimización de la gestión de sus labores diarias.

A partir del diseño de 3 talleres:

PLANA	PRIORIZA	EJECUTA
TALLER 1 Alineación estratégica. ¿Cómo se planifica? <ul style="list-style-type: none">· Misión y visión· Objetivos estratégicos· Iniciativas estratégicas· Concertación de metas	TALLER 2 Productividad y manejo del tiempo. ¿Cómo hacerlo simple? <ul style="list-style-type: none">· Manejo de reuniones· Gestión del correo electrónico· Realización de seguimiento a equipos	TALLER 3 Herramientas. ¿Con qué puedo hacer seguimiento a mis acciones? Aprendiendo: Teams - TO DO - Kaizala.

En el 2019 realizamos la presentación del proyecto a las gerencias. Implementamos una prueba piloto en el equipo primario de cada una, enseñando el uso de la primera herramienta colaborativa: TEAMS. Para el 2020 se dará en el primer rimestre el taller 1 de alineación estratégica, en el segundo semestre se dictarán los talleres de productividad y manejo del tiempo y se continuará enseñando el uso de las herramientas TO-DO y KAIZALA.

SOSTENIBILIDAD

Estructuramos e implementamos En tus Zapatos, un programa de pasantía en procesos CORE del negocio para el personal administrativo. En el 2019 iniciamos la etapa de pasantías en plantas, experiencia que le permitió a nuestros colaboradores administrativos participar del proceso productivo como artesano y resignificar el oficio artesanal.

PERSONAL ANTIGUO

305

COLABORADORES

275

PARTICIPANTES

92%

DE CUMPLIMIENTO

PERSONAL NUEVO

73

COLABORADORES

70

PARTICIPANTES

96%

DE CUMPLIMIENTO

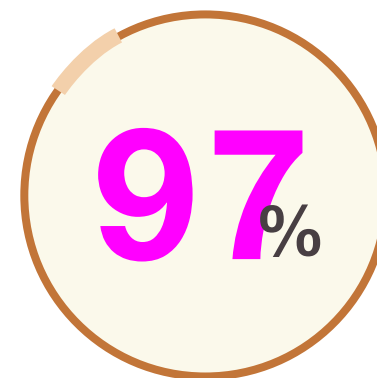


**PROGRAMA EN
TUS ZAPATOS**

SOSTENIBILIDAD

402-3 PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL.

En el 2019 logramos evaluar el desempeño del 97% de los colaboradores de la compañía, incluyendo los colaboradores de Perú y Panamá; en promedio los resultados de las evaluaciones de desempeño estuvieron en el 88,75%.



**colaboradores
evaluados**

PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

103-1 Explicación del tema material y su cobertura.

El proceso de Prevención de riesgos dentro de la Compañía nos ha permitido tener un control sobre los diferentes riesgos identificados y así evitar su materialización. Para la Compañía contar con personal seguro y confiable es fundamental para su desarrollo y brindar condiciones de seguridad integral para todos permite que desarrollen su trabajo de la mejor manera.

Las actividades se llevan a cabo en las sedes Medellín – Amaga

El alcance del proceso de Prevención de riesgos dentro de la Compañía llega a todas las áreas ya que es un proceso transversal.



103-2 EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES

Una de las actividades que el proceso de Seguridad realiza son los estudios de seguridad a los candidatos que se postulan para algún cargo dentro de la compañía, estos nos permiten verificar aspectos importantes y claves para la selección de personal confiable.

SOSTENIBILIDAD

Dentro de sus propósitos está el desarrollar e implementar acciones orientadas a garantizar la protección de las personas, el patrimonio de la organización y el normal funcionamiento de la operación; contando con personal competente y herramientas tecnológicas adecuadas que permitan prevenir la materialización de los riesgos y reaccionar en forma efectiva y oportuna ante un evento no deseado.

Se cuentan con diferentes políticas para el control y seguimiento a cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la organización:

- Políticas para el control de la seguridad.
- Políticas para las inspecciones de seguridad.
- Políticas para la actualización de los análisis de riesgo.
- Políticas para el control de llaves de cerraduras y candados.
- Políticas para el control de claves de seguridad de alarmas en oficinas y tiendas.
- Políticas para el control del circuito cerrado de televisión.
- Políticas para el control de los equipos de protección y dispositivos de alerta.
- Políticas para el control de correspondencia, paquetes, basuras y mercancía suelta.
- Políticas para el control de acceso de personal a las instalaciones.
- Políticas para el retiro de personas no autorizadas.
- Políticas para mantener las relaciones con autoridades, proveedores y entidades gremiales de seguridad.
- Políticas para la gestión de la línea de transparencia.
- Políticas para la gestión de investigaciones internas.
- Políticas para el apoyo al proceso de selección de personal.
- Políticas para establecer los dispositivos de seguridad en las tiendas.

SOSTENIBILIDAD



OBJETIVO

Desarrollar e implementar acciones orientadas a garantizar la protección de las personas, el patrimonio de la organización y el normal funcionamiento de la operación; contando con personal competente y herramientas tecnológicas adecuadas que permitan prevenir la materialización de los riesgos y reaccionar en forma efectiva y oportuna ante un evento no deseado.



103 - 3 EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

Contamos con unos indicadores que nos permiten medir el cumplimiento de los aspectos macros y micros del proceso.

- Cumplimiento de Plan de Seguridad.
- Cumplimiento de investigaciones.
- Oportunidad en atención a las solicitudes de pruebas de seguridad.
- Protección de Marca.
- Disminución de Merma.

410 - 1 PERSONAL DE SEGURIDAD CAPACITADO EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE DERECHOS HUMANOS.

El personal de prevención de riesgos realiza cursos de seguridad física y electrónica bajo lineamientos establecidos por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

La empresa de seguridad privada que nos presta servicio en nuestras instalaciones cuentan con un cronograma de capacitación bajo los lineamientos establecidos por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

En el periodo objeto del informe el porcentaje es 0% colaboradores con este proceso de formación.

MARKETING Y ETIQUETADO

103-1 Explicación del tema material y su cobertura.

Como compañía del sector retail, la comunicación de la marca en los productos es esencial y debe hacerse tanto por medios audiovisuales como por medios físicos que abarcan todos los niveles (etiquetas, empaques, material P.O.P, etc)

Las actividades se realizan en la sede Medellín

A nivel de producto es global, es decir, todo el producto que comercializa la marca viene con algún grado de etiquetado, algunas líneas solo llevan etiqueta de la marca, pero dependiendo el producto, este puede incluir algún tipo de empaque especial adicional (caja, bolsa, envoltura, etc.)

Existen dos grandes limitantes para el empaque y etiquetado (el costo y el impacto ambiental), desde ingeniería de empaques se busca desarrollar empaques y etiquetas innovadoras y amigables con el ambiente.



103-2 EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES

El área de diseño muestra los productos que quieren resaltar y mandan la solicitud al área de comunicación de marca que junto con ingeniería de empaques, se encargan de realizar el desarrollo del empaque y validar su estética y funcionalidad.

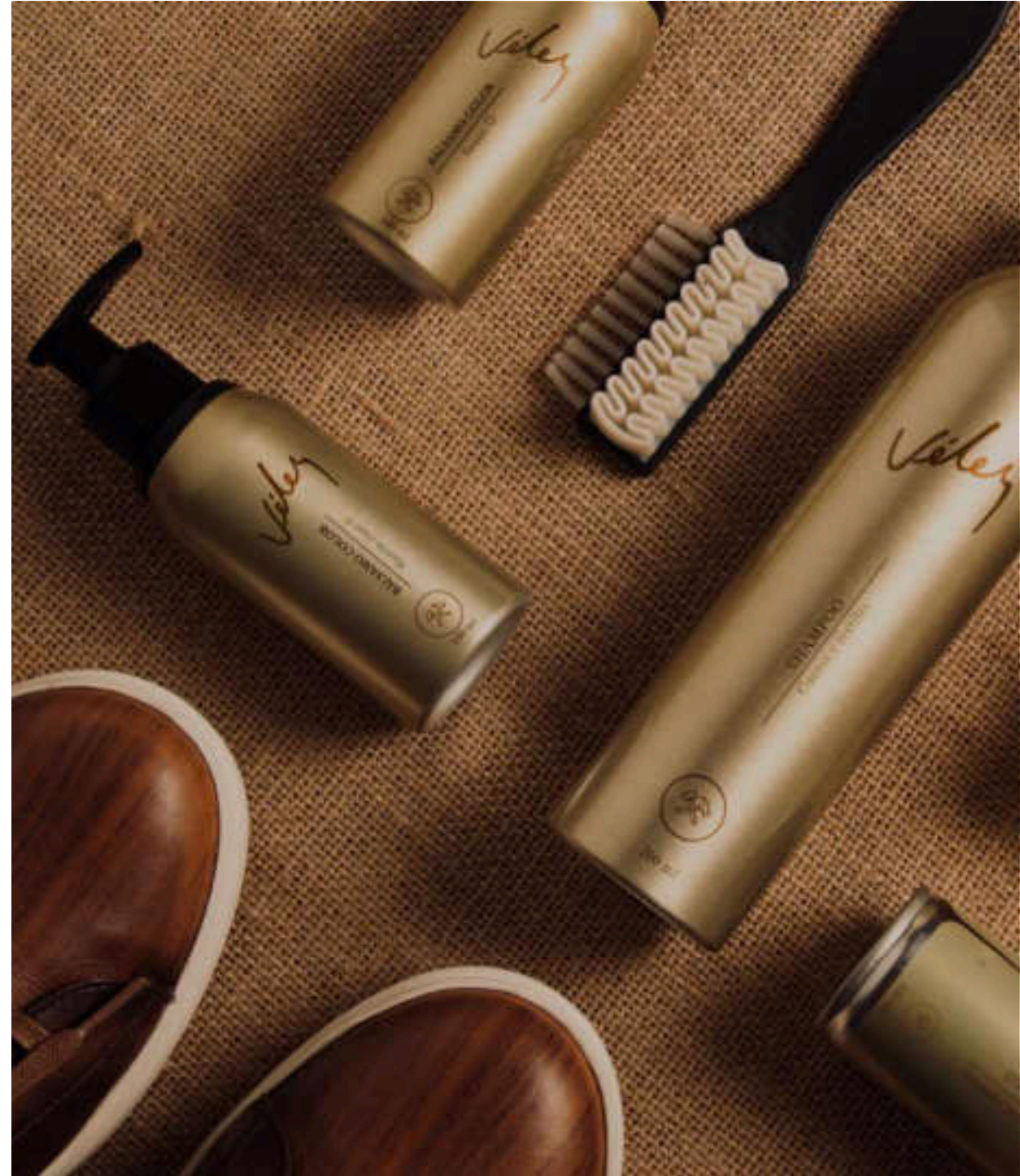
103 – 3 EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN

Se realiza seguimiento riguroso al proceso para dar cumplimiento y veracidad de la información, apoyándonos en la RESOLUCIÓN 1950 DE 2009 MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, por la cual se expide el Reglamento Técnico sobre Etiquetado de Confecciones.

417 – 1 REQUERIMIENTOS PARA LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los procedimientos de la organización obligan a aportar los siguientes tipos de datos sobre la información y el etiquetado de nuestros productos:

- Importadores
- Nombre de la empresa (Fabricante)
- Nombre y logo comercial
- Nit
- País de origen y dirección
- Teléfono
- Dirección web
- Sticker de precio





MARKETING RELACIONAL

Desarrollamos nuestras estrategias bajo 3 procesos:



CONOCIMIENTO DEL CONSUMIDOR

Buscamos identificar insights desde el conocimiento del consumidor relevantes y útiles para la toma de decisiones que permitan afianzar nuestras marcas en el mercado.

Trabajamos por conocer más y mejor a nuestros clientes, entender quiénes son, cómo son, sus intereses y motivaciones; así como sus comportamientos pasados, presentes y futuros; es por esto que durante el 2019 realizamos:



REVISIÓN DE CAPACIDADES

Identificamos las necesidades de recursos internos del área como apoyo a procesos analíticos complejos en proveedores especializados como Conozca S.A.S

PROYECTO CRM

Desarrollamos la propuesta de CRM, un generador de la vista 360 del cliente, convirtiéndose en uno de los mega proyectos de QUÁNTICA, la estrategia de transformación digital y cultural de la organización.

REVISIÓN DE PROCESOS ANALÍTICOS

Realizamos ajustes a base de datos, procesos de fidelización en tiendas, mejoramiento de acceso a información, entre otros. Contamos con la participación del área de tecnología. Logramos la automatización de informes periódicos a través de herramientas de analítica y visualización como Power BI, que facilitaron el acceso y aplicación de los resultados procesados.

REQUERIMIENTOS INTERNOS

Mejoramos el nivel de respuesta y solución a requerimientos internos de información sobre consumidores, logrando un promedio de 17 solicitudes mensuales con tiempo promedio de respuesta de 1 día a comparación del periodo anterior donde se midieron en promedio 12 solicitudes por mes dando una respuesta a 1.8 días de recibir la solicitud y mejora dada en consecuencia de diferentes acciones dirigidas a la convergencia y focalización de la información brindada por el área de sistemas y el proveedor de analítica.

INVESTIGACIONES DE MERCADO

Implementamos investigaciones de mercado de diversas temáticas sectoriales como: salud de marca, consumo de medios, consumo de canales, entre otras; que permitieron apoyar la planeación estratégica y los procesos de revisión de gestión de diversas áreas. Logramos una optimización en la inversión de los recursos asignados para pauta y medios por una mejor segmentación de públicos objetivos; visualizando nuestra posición de marca en el mercado, lo cual ayuda a enfocar las estrategias marcarias.

SEGUIMIENTO A BASES DE DATOS

Optimizamos los niveles de completitud y calidad de datos a través de campañas de actualización de datos que permiten mejor comunicación, entendimiento y mayor contactabilidad de los clientes.

SERVICIOS TERCERIZADOS

Optimizamos los servicios tercerizados de Conozca S.A.S (proveedor de analítica de datos que acompaña los procesos de marketing relacional) contando con un promedio de 10 a 15 análisis bajo demanda para apoyar diferentes procesos estratégicos y tácticos de la organización, adicionales a las entregas regulares las cuales incluyen informes que se entregan en un rango de tiempo determinado que permiten el seguimiento a la evolución de los datos, las campañas y las actividades comerciales lideradas por el área.

CUMPLIMIENTO DE METAS 2019

METAS

- Implementar el cambio de la plataforma CRM buscando automatizar procesos, contar con una base de datos única y generar campañas segmentadas.
- Contar con una plataforma que permita la autogestión de los datos personales por parte de los clientes fidelizados.
- Estructurar los procesos de Conocimiento del consumidor, buscando dar soporte a las demás áreas en las decisiones estratégicas de la compañía.
- Implementar nuevos procesos de analítica avanzada que le permitan a la empresa anticiparse y ser más efectiva en el desarrollo de estrategias de mercadeo y acciones comerciales.

PROGRESO

- Evolucionamos este proceso al mega-proyecto corporativo bajo la estrategia de Quántica. Su ejecución está contemplada para el periodo 2020 - 2021.
- Evaluamos la integración del programa de fidelización con el E-commerce para poder avanzar en la autogestión de los datos de los clientes fidelizados. Obtuvimos avances significativos en el registro vía tablets en algunas tiendas. El proyecto de autogestión de datos personales para clientes potenciales y actuales del programa de fidelización, es transversal a la dirección de Marketing Relacional.
- Iniciamos el proceso de estructuración del área, enfocado en comprender las diferentes fuentes de información que se relacionan con el cliente para establecer protocolos de minería de información. Identificamos un incremento en el nivel de peticiones: 60% de mercadeo, financiera el 30% y comercial el 10%. Integramos fuentes de datos de estas gerencias que permiten acercarnos a la visión 360 del cliente.
- Analizamos las propuestas de proveedores especializados en analítica avanzada y logramos llevar a cabo una prueba de concepto y posterior contratación de Conozca S.A.S para soportar necesidades regulares y bajo demanda.



PRIVACIDAD DEL CLIENTE

103-1 Explicación del tema material y su cobertura.

Gestionamos procesos basados en la experiencia omnicanal, identificamos y gestionamos las oportunidades de mejora a través de la voz del cliente.

103-3 Evaluación del enfoque de gestión.

Se realiza seguimiento exhaustivo y riguroso del cumplimiento de los procesos

103-2 EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES

Nuestro mas grande objetivo es fidelizar y satisfacer clientes a través de estrategias relacionales basadas en su conocimiento, en la atención adecuada de sus Peticiones, Quejas y Reclamos, que posibiliten el incremento de las ventas. La política, pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma a todos los clientes, proveedores, empleados y terceros de quienes CUEROS VÉLEZ S.A.S ha obtenido legalmente información y datos personales conforme a los lineamientos establecidos por la ley regulatoria del derecho al Habeas Data.

SOSTENIBILIDAD

418 – 1 RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE.

Toda solicitud, petición, queja o reclamo (PQR) que sea presentada a CUEROS VÉLEZ S.A.S por parte de cualquier titular o sus causahabientes respecto al manejo y tratamiento dado a su información será resuelta de conformidad con la ley regulatoria y será tramitado bajo las siguientes reglas:

- La petición o reclamo se formulará mediante escrito o cualquier otro de los medios definidos en la presente política para tal fin, dirigido a CUEROS VÉLEZ S.A.S, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o medio a través del cual desea obtener su respuesta, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, la compañía solicitará al interesado para que subsane las fallas dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.
- El solicitante recibirá una respuesta por parte de CUEROS VÉLEZ S.A.S dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la cual ha tenido conocimiento efectivo de la solicitud.
- Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

DERECHOS QUE TIENEN FRENTE A LA COMPAÑÍA TODOS LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Todo proceso que conlleve el tratamiento por parte de cualquier área de la compañía de datos personales tanto de clientes, proveedores, empleados y en general cualquier tercero con el cual CUEROS VÉLEZ S.A.S sostenga relaciones comerciales y laborales deberá tener en cuenta e informarle de manera expresa y previa, por cualquier medio del cual se pueda conservar una constancia de su cumplimiento, los derechos que le asisten a ese titular de los datos, los cuáles se enuncian a continuación:

- Derecho a conocer, actualizar, rectificar, consultar sus datos personales en cualquier momento frente a CUEROS VÉLEZ S.A.S respecto a los datos que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados y aquellos que induzcan a error.
- Derecho a solicitar en cualquier momento una prueba de la autorización otorgada a CUEROS VÉLEZ S.A.S.
- Derecho a ser informado por CUEROS VÉLEZ S.A.S previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que le ha dado a los mismos.
- Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere pertinentes para hacer valer su derecho al Habeas Data frente a la compañía.
- Derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión de algún dato cuando considere que CUEROS VÉLEZ S.A.S no ha respetado sus derechos y garantías constitucionales.
- Derecho a acceder en forma gratuita a los datos personales que voluntariamente decida compartir con CUEROS VÉLEZ S.A.S.

SOSTENIBILIDAD

418 – 1 RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE.

DEBERES QUE TIENE ALMACENES CUEROS VÉLEZ S.A.S RESPECTO A LOS TITULARES DE LOS DATOS.

CUEROS VÉLEZ S.A.S reconoce que los datos personales son propiedad de los titulares de los mismos y que únicamente tales personas podrán decidir sobre éstos. En este sentido, hará uso exclusivo para aquellas finalidades para las que sea facultado en los términos de la ley y en aras de lo anterior se permite informar los deberes que asume en su calidad de responsable del tratamiento:

- La compañía deberá buscar el medio a través del cual obtener la autorización expresa por parte del titular de los datos para realizar cualquier tipo de tratamiento.
- La compañía deberá informar de manera clara y expresa a sus clientes, empleados, proveedores y terceros en general de quienes obtenga bases de datos el tratamiento al cual serán sometidos los mismos y la finalidad de dicho tratamiento.
- La compañía debe informar a los titulares de los datos para cada caso, el carácter facultativo de responder y otorgar la respectiva información solicitada.
- En todos los casos en los que se recopilen datos, se deberá informar los derechos que le asisten a todos los titulares respecto a sus datos.
- La compañía debe informar la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la persona o área que tendrá la calidad de responsable del tratamiento.
- La compañía deberá conservar con las debidas seguridades los registros de datos personales almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento y realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que los titulares de los mismos le reporten novedades o solicitudes.



Construimos relaciones rentables y duraderas con los clientes, a través del diseño de experiencias memorables desarrolladas desde el análisis de la información.

- **Esquema de Gestión:** Implementamos un esquema de gestión del ciclo de vida de los clientes a partir del análisis de valor por categorías, comunicación permanente a través de medios directos (mailing - sms) y segmentación de campañas promocionales (para rentabilizar la relación con el cliente), logrando incrementar variables como monto de compra (ticket promedio) y frecuencia promedio, profundización de portafolio, entre otras variables.

- **Campañas de activación:** Asumimos la gestión integral de comunicación directa con clientes vía mailing para los diferentes temas y unidades de negocio de la empresa, con lo cual además de las campañas correspondientes a fidelización y activaciones promocionales, consolidamos la comunicación relacionada con el canal E-commerce y sistema de crédito.

CUMPLIMIENTO DE METAS 2019

METAS

- Nivelar al cierre del 2019 la participación de ventas de los clientes fidelizados en un 60%, para los tres canales actuales: Vélez, Tannino y Nappa.
- Fortalecer la estrategia de e-mail marketing complementando los envíos promocionales, comunicaciones con contenidos de educación del cliente e interacción durante el ciclo de vida.
- Desarrollar estrategias diferenciadas para grupos específicos de clientes como: segmento con mayor valor, con alerta de fuga (retención y recuperación) y clientes jóvenes (Tannino.co)
- Desarrollar el componente de alianzas para clientes fidelizados, enriqueciendo la oferta de valor del programa.

PROGRESO

- Alcanzamos un 60% de venta para el canal Vélez. Para los canales de Tannino y Nappa logramos el 50,22% para un incremento de 4,9 puntos en el indicador, en comparación con el año anterior (45,37%). Cerramos el indicador de venta monitoreada a nivel compañía en 57%.
- Diseñamos la estrategia de comunicación continua con clientes a lo largo del ciclo de vida, tanto para Colombia como para países. Esta incluye campañas tipo newsletter, comunicación de disponibilidad y vencimiento de puntos, afinidad a precios altos y bajos.
- Creamos campañas de retención y profundización por afinidad de canal y producto. Estas campañas serán implementadas a partir de 2020.
- Realizamos alianzas con las entidades financieras: Scotiabank Colpatria, BBVA y Grupo Aval. Realizamos eventos especiales para clientes fidelizados VIP, a través de una alianza con Dislicores.



SERVICIO AL CLIENTE

Gestionamos procesos basados en la experiencia omnicanal, identificamos y gestionamos las oportunidades de mejorar a través de la voz del cliente.

• ATENCIÓN A CLIENTES

Ampliamos la cobertura en atención a los clientes, reactivando canales como línea telefónica, email institucional y chat en las tiendas online Vélez y Tannino.



51.700
LLAMADAS



26.443
CHATS



34.167
EMAILS

• GESTIÓN DE CASOS

Asumimos la atención de casos a través del canal SIC FACILITA, una herramienta virtual creada por la Superintendencia de Industria y Comercio para facilitar la conciliación con los clientes, como mecanismo preventivo de demandas ante el ente de control.

Gestionamos las solicitudes registradas por clientes en redes sociales de Facebook e Instagram de las marcas Vélez y Tannino. Para noviembre de 2019 iniciamos con la gestión de las redes de Vélez Internacional de cada país.

128 SOLICITUDES GESTIONADAS 23.374 COMENTARIOS.

• MISTERY SHOPPER

Realizamos mystery shopper en 23 tiendas a nivel nacional, evaluando la experiencia de compra en 6 puntos de contacto como: Impresión general, Bienvenida, Asesoramiento, Crédito, Cierre y Pago. Socializamos los datos obtenidos con líderes de la compañía para la elaboración del plan de acción general y por zona. Este tipo de investigaciones arrojan resultados sobre las personas, los procesos y productos bajo variables como calidad del servicio, capacidad comercial y conocimiento del producto.

OBJETIVOS 2020

- Implementar las primeras fases del proyecto de la nueva solución CRM, que permitirá consolidar la Base de datos Única de Clientes - BUC - y vista 360°, incrementando la efectividad de los procesos como análisis, segmentación y gestión de campañas.
- Implementar la fase III del proyecto Contact Center logrando consolidar los procesos e incorporar soluciones que permiten fortalecer la cobertura en la atención a través de los diversos medios de atención, de manera eficiente y sostenida.
- Asegurar niveles óptimos de efectividad y oportunidad de todas las áreas para la adecuada atención, gestión y respuesta a las PQR de los clientes.
- Fortalecer los mecanismos de monitoreo a la satisfacción de clientes y medición de NPS mediante análisis, despliegue de resultados, concertación y seguimiento a la implementación de acciones con las áreas involucradas.
- Desarrollar una oferta de valor para el programa de fidelización diferenciada por categorías de clientes.
- Desarrollar y fortalecer los seis componentes para programa de fidelización (Oferta de producto, Interacción, Puntos, Descuentos, Experiencias y Alternativas de pago).
- Digitalizar el programa de fidelización, posibilitando el registro de los clientes al programa de fidelización y redención de puntos desde nuestro e-commerce.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación directa para una óptima gestión de campañas integrando nuevas plataformas que permitan contactar de manera diferenciada y efectiva a los clientes.
- Incrementar los niveles de calidad y completitud de la base de datos de clientes, fortaleciendo su valor como fuente primaria de conocimiento del consumidor.
- Mejorar los procesos de captura y registro de datos de clientes de tal manera que se incrementen los indicadores de completitud y calidad de las bases de datos.
- Definir las necesidades de información regular de las diferentes áreas/clientes dentro de la organización para ofrecer información válida y aplicable de manera proactiva, facilitando las tareas de dichas áreas.
- Identificar metodologías de análisis de datos no explorados que puedan ser de utilidad real para la organización y definir proyectos desde la aplicación de las mismas.

CUMPLIMIENTO DE METAS 2019

METAS

- Incrementar el NPS (Net Promoter Score) en dos puntos (2019: NPS 70).
- Medir la experiencia y satisfacción de nuestros clientes en las tiendas en las que tenemos presencia internacional.
- Construir e implementar el modelo de servicio de Cueros Vélez.
- Cumplir en un 95% los tiempos de respuesta a PQR's, realizando medición y gestión de la satisfacción de clientes frente a la atención y respuesta brindada.
- Consolidar la operación de contact center manteniendo niveles de servicio de 80/20 para medio telefónico, nivel de atención de solicitudes recibidas por mail, mínimo un día hábil después de haberlos recibido.
- Implementar mediciones de satisfacción y experiencia de los clientes complementarias a la encuesta posterior a la compra, que permitan identificar las fortalezas a potenciar y las oportunidades de mejora en las que debemos focalizar los esfuerzos de las áreas.

PROGRESO

- Logramos un NPS acumulado del 66% en 2019. Contactamos clientes detractores para escucharlos y gestionar incidentes. Identificamos 783 detractores, representados en el 7% del total de encuestados.
- Iniciamos en febrero la aplicación de la encuesta de satisfacción de clientes fidelizados en Perú, Panamá, Guatemala, México, Costa Rica y para junio integramos El Salvador. Evaluamos NPS, experiencia general, motivadores de compra y servicio en tienda con resultados de NPS en Panamá 83%, Costa Rica 81%, Guatemala 78%, El Salvador 68% y Perú 63%.
- Reprogramamos la ejecución de esta meta para el 2020.
- Reprogramamos la medición para el 2020.
- Logramos un nivel de servicio consolidado 2019: 75/20, lo cual representa un porcentaje de atención del 94% de las solicitudes. En la gestión del correo obtuvimos un NS del 81% y para email (a partir de junio) alcanzamos un promedio de respuesta en 4 horas.
- Implementamos evaluaciones de Mystery Shopper en Colombia (agosto) y Perú y Panamá (diciembre), permitiendo identificar oportunidades de mejora prioritarias; siendo un insumo para el diseño de experiencia de compra en tiendas físicas. Realizamos 37 visitas en tiendas Vélez en Colombia y al 100% de los puntos de venta en Perú y Panamá.



FABRICANTES EXTERNOS

Implementamos estrategias que garanticen el ingreso oportuno del producto terminado, proveniente de fabricación externa nacional; cumpliendo con los criterios de competitividad, calidad y productividad especificados por la organización.

Consolidamos fuentes de aprovisionamiento sólidas y sostenibles, a través de nuestros subprocesos:



**DESARROLLO DE
FUENTES DE
APROVISIONAMIENTO**



**NEGOCIACIÓN Y
DESARROLLO DE
PRODUCTO**



ABASTECIMIENTO

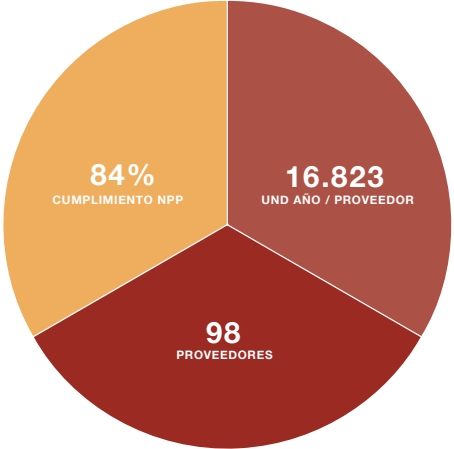


DESARROLLO DE FUENTES DE APROVISIONAMIENTO	NEGOCIACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTO	ABASTECIMIENTO
<p>Construimos relaciones rentables y sostenibles a través de la implementación de nuevas herramientas para la selección, evaluación, seguimiento y re-evaluación de nuestros proveedores.</p> <p>En el 2019 nos enfocamos en afianzar canales de comunicación con los fabricantes mediante la generación de espacios de encuentro denominados "Convención de Proveedores" en los que a través del apoyo de diferentes áreas (Diseño, Ingeniería, Calidad, CEDI, CRM, entre otros) logramos divulgar el cumplimiento de los retos establecidos y las nuevas estrategias para alcanzar el cumplimiento de los objetivos trazados.</p> <p>ASISTENCIA DE PROVEEDORES A CONVENCIÓN · 63 PROVEEDORES · SEMESTRE 1 · 67 PROVEEDORES · SEMESTRE 2</p>	<p>Implementamos un plan de acompañamiento al desarrollo del producto terminado, con el fin de satisfacer eficazmente las necesidades del área comercial y de Diseño de la organización, a partir de un diagnóstico de las competencias técnicas de los proveedores.</p>	<p>Logramos mejorar el desempeño en el ingreso de las colecciones, gracias a la implementación de tácticas orientadas a optimizar los procesos de tracing y tracking de cada pedido de compra, así como nuestra efectividad en el uso de herramientas de comunicación con nuestros clientes internos y externos (proveedores). Para el 2019 registramos cero atrasos en la operación.</p> <p>UNIDADES INGRESADAS 1.648.668 durante 2019 1.863.877 durante 2018 1.709.455 durante 2017</p>

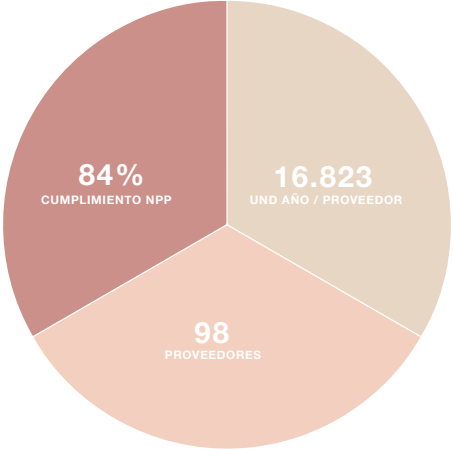
OBJETIVOS 2020

- Alcanzar la meta esperada de cumplimiento NPP (90%) para el abastecimiento de maquila.
- Ajustar el lead time de los proveedores para ingresar el producto terminado antes del día 20 de cada mes.
- Implementar mediciones de satisfacción y competencias de los proveedores complementarios a la evaluación periódica, posterior al ingreso del producto terminado; que permitan identificar las fortalezas a potenciar y las oportunidades de mejora en las que debemos focalizar los esfuerzos de área.
- Realizar los ajustes transaccionales (SAP) y procedimientos de maquila externa, en las modalidades de corte interno y externo.
- Desarrollar nuevos procesos de desarrollo de proveedores que le permitan a la organización anticiparse y ser más efectiva en la implementación de estrategias de mercadeo y acciones comerciales.

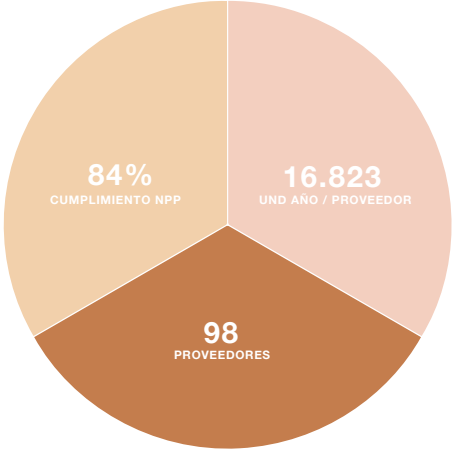
CUMPLIMIENTO DE METAS 2019



2019



2018



2017

METAS

- Gestionar asertivamente las capacidades productivas y las competencias técnicas de cada proveedor versus las necesidades de la organización.

PROGRESO

- Logramos mejores niveles de cumplimiento de las necesidades primarias (NPP) y mayores niveles de productividad de las fábricas externas.

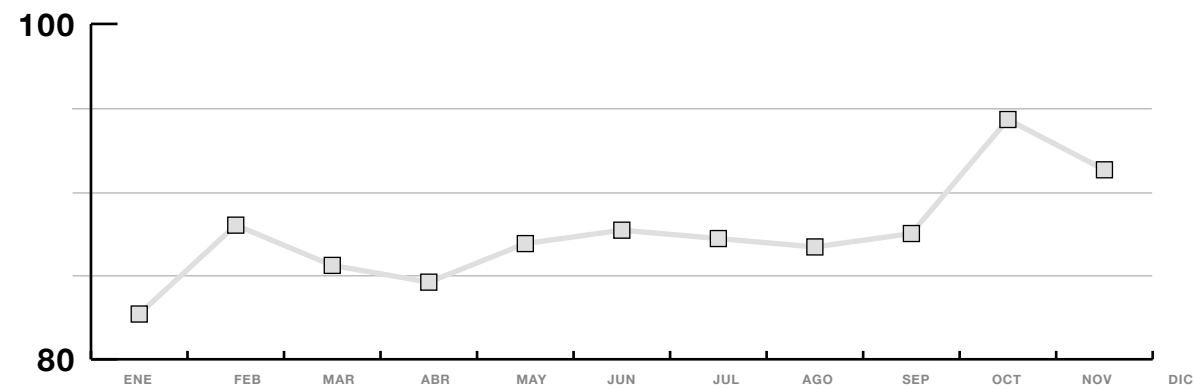
LOGÍSTICA

En el 2019 nos enfocamos en dar cumplimiento a la planeación de acuerdo a lo definido con la gerencia.

Centralizamos la administración logística integrando los procesos de materia prima, comercio exterior y producto terminado, con el fin de cumplir de manera alineada con el desarrollo y crecimiento de la organización. Estandarizamos el empaque y eliminamos las categorías de inventario.

RESULTADOS E INDICADORES.

• **OTIF (ON TIME - IN FULL):** Buscamos medir el nivel de servicio en todos los procesos desde el ingreso hasta el despacho, en las cantidades solicitadas y cumpliendo el lead time establecido, a través del indicador OTIF. Mejoramos en el cumplimiento de la estrategia corporativa al asegurar la disponibilidad del producto en tienda. Esta medición inició con un resultado del 82,7% y finalizó el año en 91,3% evidenciando una mejora en la promesa de servicio del centro de distribución, objetivo principal del área de logística para el 2019.



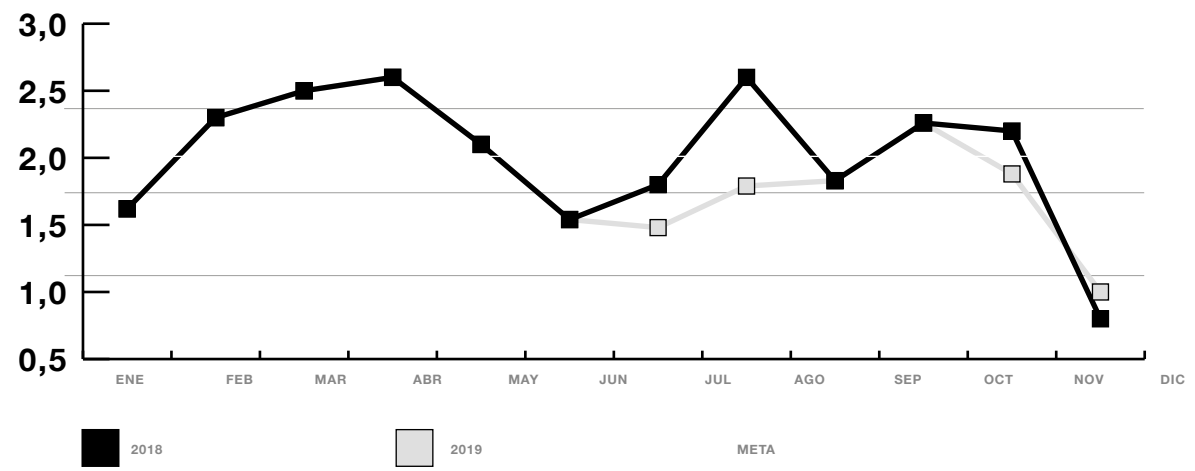


LOGÍSTICA

En el 2019 nos enfocamos en dar cumplimiento a la planeación de acuerdo a lo definido con la gerencia.

RESULTADOS E INDICADORES.

· **COSTO LOGÍSTICO:** Realizamos seguimiento al gasto de la operación logística versus la venta de la compañía. Logramos al cierre del 2019 un 17,4% lo cual muestra una disminución de 0,12% con relación al año anterior (1,86%).



OBJETIVOS 2020

Cumplir mínimo al 90% los indicadores definidos para el área: nivel de servicio, costo por unidad operada; mejorar la efectividad de los inventarios, la productividad de los recursos asignados; todo esto en producto terminado, materia prima y comercio exterior.

METAS

Incrementar el resultado de los indicadores definidos para el área, mejorando el nivel de servicio y cumpliendo el costo versus ventas.

PROGRESO

Evidenciamos un incremento en el nivel de servicio iniciando al 82% y finalizando el 2019 en 92%, logrando en noviembre el resultado más alto **94,3%**.



TIC'S

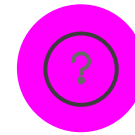
Gestionamos los requerimientos de todos nuestros usuarios, generalmente orientados a la mejora continua y la optimización de procesos en nuestro sistema SAP.

Construimos nuestro roadmap tecnológico para dar respuesta a la nueva estrategia corporativa, así mismo definimos una nueva estructura de equipo que diera respuesta a los retos que nos presenta la ruta tecnológica y el crecimiento corporativo.

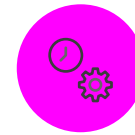
Durante el 2019 logramos:



1.969
USUARIOS ATENDIDOS



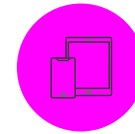
13.545
CAOS ATENDIDOS EN
MESA DE AYUDA



62
PROYECTOS ATENDIDOS



41
SISTEMAS DE INFORMACIÓN



3.353 DISPOSITIVOS
ADMINISTRADOS



21 PROYECTOS DE
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS

· ESTABILIZACIÓN POS PAÍSES:

Brindamos soluciones a necesidades tecnológicas de las tiendas internacionales en sus sistema POS para una mejor experiencia del cliente.

· PROYECTO AGRUPACIÓN DE CATEGORÍAS Y EAN13:

Acompañamos la agrupación de la categoría física para los procesos de producción y logísticos con el objetivo de generar eficiencia en algunos procesos de la cadena de abastecimiento, teniendo un inventario único para todos los canales.

(EAN es el número único de artículo que identifica un producto. Para nuestro caso, contiene código de producto, talla y color).

· AMAGÁ EN LÍNEA 1.0:

Acompañamos la mejora del proceso productivo de acabados en la planta de Amagá, a través de un sistema de control de piso en SAP y la sintetización de varios procesos de la cadena de valor; buscando tener información en línea para el análisis y la toma de decisiones oportunas.

· GÉNESIS 2.0:

Relizamos acompañamiento al análisis y diseño del mapa de necesidades para el control de piso en las plantas de producción, bajo el estándar de SAP.

· FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:

Implementamos el proceso de facturación electrónica, tanto emisión como recepción, de acuerdo a lo establecido por los gobiernos de Colombia y Perú.

· RE-ESTRUCTURACIÓN MRP:

Implementamos las solicitudes del equipo de Compras Core sobre el MRP: control y gestión de compras.

· CRECIMIENTO EN ALMACENAMIENTO:

Acompañamos el proceso de incrementar las capacidades de almacenamiento para soportar la información digital de usuarios y áreas en los servidores de archivos de la compañía.

· ACTUALIZACIÓN ERP SUPPORT PACKAGE:

Gestionamos las actualizaciones pendientes del ERP de SAP, para el correcto funcionamiento de sus módulos.

· ALTA DISPONIBILIDAD CRÉDITOS:

Desarrollamos diferentes alternativas de continuidad para el proceso de créditos ante fallos de los servicios tecnológicos que soportan la operación.

· RENOVACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO:

Gestionamos el cambio de 700 computadores con edades iguales o superiores a 3 años para contar con equipos robustos que soporten eficientemente la operación actual y la esperada en los siguientes 4 años.



INFORME | 2019

SOSTENIBILIDAD

OBJETIVOS 2020

- Continuar con la implementación de proyectos de mejora continua que permitan apalancar la estrategia de la compañía.
- Ejecutar la fase 1 de nuestro roadmap tecnológico que incluye la selección de aplicaciones de clase mundial, que permitan mejorar la experiencia de nuestros clientes.
- Adoptar metodologías para la ejecución de proyectos relacionadas a cliente 360, excelencia operativa, automatización de procesos, disponibilidad de servicios, desarrollando un nuevo foco en la seguridad de la información, acompañando el crecimiento de la organización.
- Fortalecer los procesos productivos y de abastecimiento de nuestra compañía, aprovechando las ventajas de nuestro sistema de información SAP, para incrementar la productividad y efectividad de las plantas de producción, entregando al cliente final un producto de calidad y a tiempo.

CUMPLIMIENTO DE METAS

- **METAS:** Apalancar la estrategia corporativa a través de la implementación de proyectos de mejora continua.
- **PROGRESO:** Acompañamos 62 proyectos de las diferentes iniciativas estratégicas de la compañía y desarrollamos 21 proyectos de infraestructura tecnológica.