



FELAFRANCOL

RESUMEN

**XXIV ASAMBLEA
ORDINARIA DE
DELEGADOS**

Marzo 16 del 2019

ORDEN DEL DÍA

1. Se realizó capacitación a los Delegados:

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT
Capacitación en los cambios del decreto 962 del 2018.



ORDEN DEL DÍA

2. Se presentaron los Informes:

- De la Junta Directiva y Gerencia
- Informe del Comité de Control Social

3. Se presentó el Dictámen del Revisor Fiscal

4. Se aprobaron los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2018

ORDEN DEL DÍA

5. Se aprobó el proyecto de Distribución de Excedentes:

Excedente 2018		\$66.490.942
Reserva protección de aportes	20%	\$13.298.188
Fondo de desarrollo empresarial	10%	\$6.649.094.
Fondo mutual solidario	70%	\$46.543.660

Distribución aprobada por Asamblea



FELAFRANCOL

ORDEN DEL DÍA

6. Se aprobó el proyecto de Reforma Parcial de Estatutos ajustados al decreto 962 del 2018

7. Se realizó elección de Junta Directiva, Control Social y Comité de apelaciones.

JUNTA DIRECTIVA

Claudia Isabel Gomez Gonzalez.
Lina Maria Nieto Prieto.
Sandramaria Ramirez Mejia.
Nayibe Benitez.
Monica Alexandra Orozco.
Martha Lucia Cortes.
Jose Juvenal Meneses Tovar.
Henry Morales.
Jose Dario Pardo Paternina.
Edin Labarces.

CONTROL SOCIAL

Maria Alejandra Ramirez.
Leidy Dahianna Lopez Silva.
Sandra Yovanna Salazar.
Javier Humberto Abonia.
Juan Carlos Lorza.
Jorge Arnoldo Celemin.

COMITÉ APELACIONES

Gisella Guerrero.
Jose Martin Fernandez.
Maria Claudia Salazar.
Maria Alejandra Acosta.

ORDEN DEL DÍA

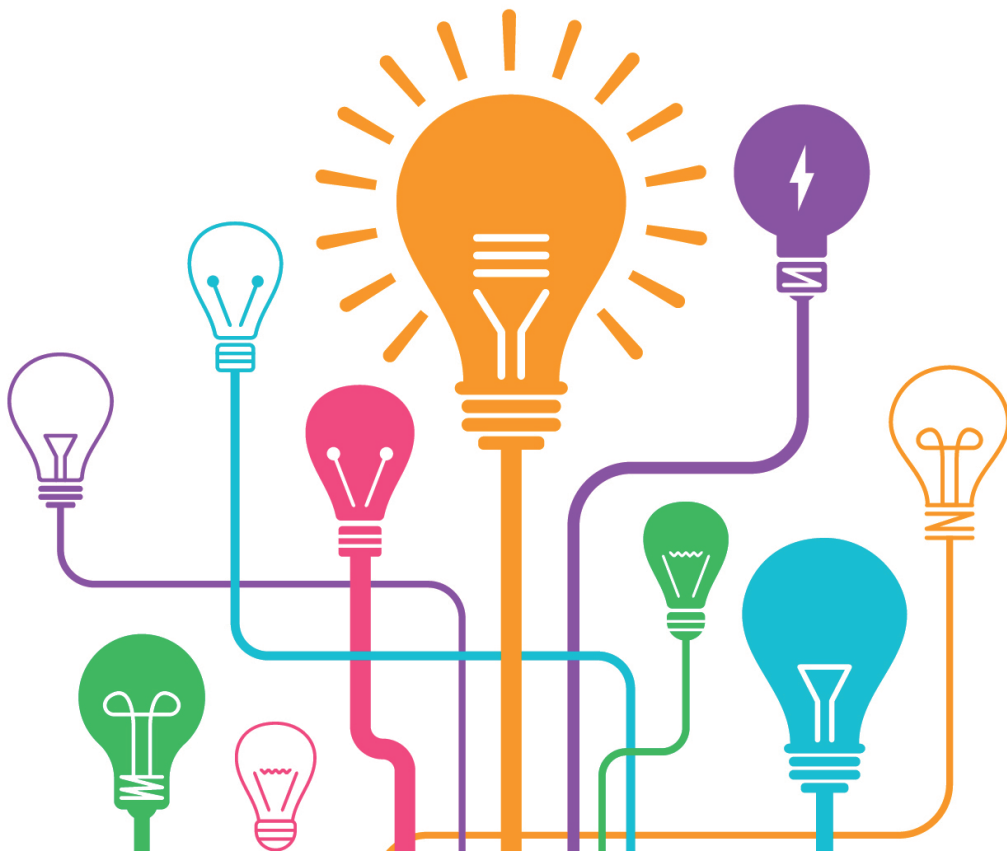
8. Se eligio a la señora Fanny Jimenez Daza como Revisora Fiscal para el período 2019-2021



FELAFRANCOL

ORDEN DEL DÍA

8. Se recibieron las recomendaciones que a continuación se detallan.



FELAFRANCOL

GENERALES

Proposición y Recomendación

- Capacitaciones bimestrales a los delegados (3 temas).
- Realizar muy exhaustivamente los formatos de afiliados para hacer una buena actualización (sercofun).
- La póliza exequial incluya mascotas.
- Mejorar la percepción que tienen en general los Asociados sobre el fondo de empleados. Identificar causa raíz.
- Se recomienda que el inhosue de Delima Marsh, de respuesta a los correos de inclusión de póliza vehículo o modificaciones, una vez el asociado envíe la solicitud o por tardar a los 3 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud, diciéndole " su solicitud ha sido recibida y se le dará trámite, en caso de requerir algo adicional se estaría contactando. De esta manera el Asociado estará tranquilo, sabiendo que su solicitud fue por lo menos recibida.
- Categorización póliza vehículo según la gama del mismo. Actualmente existe una sola y en casos particulares comparando con otras aseguradoras es mas costoso en el Fondo.
- Revisión de tarifas de planes de celular y actualización de planes que sean mas asequible.
- Reactivar la propuesta de las tarjetas de crédito a bajas tasas de interés.

RESPUESTAS

- Se coordinarán y se llevarán a cabo.
- Durante el 2018 se realizaron campañas de revisión y actualización de los certificados de la póliza de exequias MAPFRE y en el 2019 se continuará con la campaña.
- Contamos con una póliza de exequias especializada para mascotas.
- Felafrancol se encuentra trabajando permanentemente para mejorar el servicio al asociado y sus productos y servicios, teniendo en cuenta las inconformidades y sugerencias de los asociados. Contamos con el link en nuestra página web de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para recibir las percepciones de los Asociados.
- La recomendación ha sido presentada al corredor de seguros Delima Marsh, con el fin, de ser atendida mediante la revisión del recurso humano y su grado de capacitación para que el servicio sea óptimo.
- Las pólizas colectivas de automóviles son lo más parecido a nuestra filosofía de solidaridad, donde todos construyen aspectos positivos y negativos para favorecerse mutuamente. Nuestro producto cuenta con beneficios como Corredor de Seguros y Aseguradora con experiencia en servicios y en respuesta económica oportuna, con amplias coberturas y como plus de Felafrancol el descuento por nómina y apoyo ante los terceros.
- El convenio con el operador CLARO ha tenido en cuenta el mejoramiento de los planes y tarifas en el 2019. Actualmente se cuenta con convenio con el operador MOVISTAR para brindar alternativas a los Asociados.
- Un nuevo servicio como sería la tarjeta de crédito Felafrancol, requería previamente contar con el registro de la marca y el logo, proceso que se llevó a cabo durante todo el 2018 y solo hasta enero 2019 se logró satisfactoriamente. dicho registro, la siguiente etapa consiste en realizar el análisis para verificar su viabilidad financiera como proyecto.

ACTIVIDADES

Proposición y Recomendación

- * El regalo de navidad sea mejorado sustancialmente "ancheta"
 - * Que no sean toallas el regalo de navidad.
 - * Para la elección del regalo de navidad se de la opción de realizar una votación al menos por parte de los delegados de cada ciudad para decidir que regalar.
- Regalo de cumpleaños, hombre y mujer.
- *Obtener más convenios que estén por debajo del valor del mercado (almacenes de ropa-conciertos-zoo-natación, escuelas de fútbol, educación superior, inglés, boletaría para fútbol), estimulando el crédito directo con el Fondo.
 - * Variedad de proveedores en las ferias (no siempre los mismos).
- Mejor logística en el día del niño, que sea incluyente para todos los niños

RESPUESTAS

Felafrancol lanzará la encuesta abierta en el mes de abril que deberá contar con la respuesta mínima del 50% + 1 de los asociados activos para considerarse representativa, una segunda encuesta en el mes de mayo con las opciones recibidas que se ajusten al presupuesto, con el fin de que la Junta Directiva pueda definir las opciones a cotizar en el mes de junio.

Hace más de 6 años Felafrancol buscando ser una entidad sostenible económicamente y socialmente, realizó cambios en la administración de sus recursos, de otra parte, también siendo consecuente con la normatividad pasó a fortalecer su política de incentivar la cultura del ahorro convirtiéndose en más atractivos y competitivos.

Los convenios corporativos con proveedores se obtienen con algunas firmas, sin embargo, no todos los proveedores deseados están abiertos a constituir convenios, en otros casos los proveedores estan dispuestos a proveer los productos y servicios siempre y cuando Felafrancol realice previa adquisición de los mismos, también se debe tener en cuenta que los convenios pueden ser mejorados por las promociones mensuales que el mercado utiliza para incentivar sus ventas. Felafrancol realiza una constante depuración de los convenios y los actualizará en la pagina web para su consulta.

Atendiendo las recomendaciones recibidas de los Asociados, la actividad con inscripción de acuerdo con el presupuesto fue cancelada y se ofreció una actividad contratando el sitio con exclusividad para dar cabida a la totalidad de los hijos de los asociados, sin embargo, la baja asistencia repercutió en costos elevados por asistente y costos adicionales no presupuestados que debieron ser asumidos. Lo sucedido permitió a la Administración confirmar que para lograr una gestión adecuada de los recursos económicos en futuras actividades se deba incluir el cobro del costo a los asociados inscritos que no asistan con una fecha de corte previamente definida.

ACTIVIDADES

Proposición y Recomendación

- *Diversidad en las actividades de integración (pescas-torneos- rifas-fútbol)
 - *Incentivar al Asociado al deporte, pero no en lugares tan costosos o que una parte pague el Fondo y otra parte el Asociado.
- * Que retome el paseo familiar y se vuelva constante.
 - * El paseo de la familia sea que nos den un bono para ir a un restaurante y compartir con nuestra familia.
- La inasistencia del Asociado a los eventos del Fondo que se haya inscrito y no asistió deben tener alguna multa
- Capacitación en educación financiera por medio de charlas y las herramientas tecnológicas del Fondo.
- Hacer rifas para los asociados los fines de año.

RESPUESTAS

En el 2019 las convocatorias a las actividades deportivas se ejecutarán siempre y cuando cumplan con las cantidades mínimas de inscritos que se definan y tendrá costo para los inscritos no asistentes.

Se ha explicado en anteriores ocasiones desde el año 2016, los paseos y las salidas de la ciudad masivas no son viables frente a la administración de riesgos. La Junta Directiva revisará la actividad Del Día del Asociado para el presente año.

Se tendrá en cuenta para las actividades culturales y deportivas.

Se han revisado varias opciones desde el 2018 y se implementarán en el 2019 con jornadas presenciales mensualmente, que se realizarán siempre y cuando se inscriba la cantidad mínima de participantes por jornada educativa y se cobrará el costo al Asociado inscrito que no asista, permitiendo que el presupuesto no se afecte y llegue efectivamente a la cantidad de asociados que nos permite impactar por año. También, nos encontramos evaluando realizar capacitaciones con cobertura nacional y/o en medios virtuales.

Se revisará con el acompañamiento de los diferentes proveedores en convenio la posibilidad de realizar rifas el fin de año, porque en el presupuesto operacional de Felafranco no es viable.

AUXILIOS

Proposición y Recomendación

- Extender el tiempo para radicar documentos para solicitar auxilios. Ejemplo: gastos notariales que no haya límite con la fecha de la factura.
- Ampliar información a los Asociados sobre todos los beneficios que existen y cómo radicarlos y claridad sobre los soportes que deben entregar.
- Realizar una modificación en el estatuto donde se dicta que solo los padres, cónyuges e hijos de Asociados sean beneficiarios de los diferentes auxilios y servicios de FELAFRANCOL, la modificación que propongo y pongo a tema de discusión es que los hermanos dependientes económicamente del Asociado sean beneficiarios de igual modo. Para esto casos se deberá presentar registro civil del asociado y del hermano(s) como constancia del parentesco.
- Retirar el beneficio de becas que aplica para pocos Asociados y aumentar el valor del auxilio de educación.
- Aumento del valor de los auxilios ya que lo que dan no alcanza.

RESPUESTAS

Desde finales del 2018 la Junta Directiva ha estado revisando el tema y en su reunión de abril de 2019 ha determinado que para radicar la solicitud de todos y cada uno de sus auxilios deberá radicarse dentro de los 30 días siguientes de haberse presentado el hecho generador de la solicitud. Sin embargo, solo para los auxilios por gastos notariales, para brindar cobertura en aquellos casos donde los Asociados no contaban con los soportes requeridos hasta marzo 2019, se recibirán durante el presente año, solicitudes con pagos por concepto de gastos notariales a nombre del Asociado realizados desde enero 2018 a la fecha.

Continuaremos entregando y divulgando instructivos y portafolio mediante correos electrónicos y página web.

La Junta Directiva desde finales del 2018 se encuentra revisando la definición del grupo de los beneficiarios de nuestros diferentes auxilios. Lo anterior, teniendo en cuenta los impactos sociales y económicos apoyados en las estadísticas anuales y en la composición actual de nuestra base social, con el fin de que los cambios potenciales puedan continuar con la actual cobertura y de ser posible pueda ampliar su beneficio.

En la pasada Asamblea se revisaron los beneficios y concluyeron que el objetivo de cada uno es diferente y aprobaron continuar con los beneficios actuales.

Actualmente la estructura financiera de Felafranco no hace viable incrementar los valores de los diferentes auxilios más allá del incremento anual en función del SMMLV.

CRÉDITOS

Proposición y Recomendación

- Más facilidad en la solicitud de los créditos.
- Solicitar codeudor solo cuando el préstamo sea mayor a 15 millones.
- Poder cruzar los créditos con ahorros.
- Permitir que los codeudores sean externos.
- Que cuando haya un desembolso, sin importar el banco que se tenga sea mas ágil la consignación.

RESPUESTAS

Debido a que la recomendación no es suficientemente clara y el delegado que la presentó no disponía de información para ampliar la motivación de la misma, se responde en el siguiente sentido: La facilidad en la solicitud de los créditos orientada a flexibilizar las garantías. => Felafrancol debe actuar en forma responsable en la colocación de los recursos debiendo minimizar los riesgos para garantizar su posterior recaudo y cumpliendo con las diversas directrices normativas que existen en el tema de créditos, donde la Administración se encuentra comprometida en su gestión frente a los Asociados garantizando el adecuado manejo de los recursos económicos y frente a las entidades de control gubernamental.

Felafrancol ofrece la opción de préstamos sin codeudor cuando el monto solicitado sea menor o igual al valor de la suma de sus aportes y ahorros permanentes, siendo ésta su garantía, también cuando el valor es de baja cuantía existe el Credifácil y los anticipos de prima de servicios semestral. De otra parte, contamos con la opción de la garantía Aval sujeta a condiciones de los convenios con las firmas externas para que puedan ser su codeudor. Lo anterior, debido a que por normatividad de nuestro sector solidario no es viable otorgar créditos sin su correspondiente garantía, Felafrancol siempre en la búsqueda para brindar alternativas viables.

Los cruces de ahorros con deuda fueron aprobados por la Asamblea de marzo de 2018, debidamente incluido en los estatutos de Felafrancol e implementado desde dicha fecha.

Los codeudores no pueden ser externos debido a que los fondos de empleados solo deben prestar sus servicios a los asociados, por lo tanto, los codeudores deben ser o haber sido o encontrarse en el potencial de Asociados de acuerdo con los estatutos.

Los tiempos de las entidades bancarias no pueden ser controlados por Felafrancol, los desembolsos se efectúan los días martes y jueves y se corren un día cuando hay lunes festivos.

AHORROS

Proposición y Recomendación

- Que los intereses de todo el año ahorrado, sean consignados a la cuenta (ahorro permanente y voluntario).
- Ampliar oferta de inversión no solo cdat's (divulgar el portafolio de inversión).
- Promover el ahorro en una expresión igual al consumo.

RESPUESTAS

- Los intereses se calculan y aplican en las cuentas de ahorro al finalizar cada mes.
- Se elaborará la pieza de publicidad del portafolio completo de ahorros y no fraccionado.
- Se continuará con la publicidad del portafolio completo de ahorros.

MEDICAMENTOS

Proposición y Recomendación

- Ampliar cantidad de compra de medicamentos de venta libre.
- Generar comunicación masiva a los asociados sobre el incremento de los medicamentos por parte de Lafrancol, esto va a generar impacto a la hora del pago por parte del Asociado.
- Algunos medicamentos descontinuados aparecen en el listado activo, hacer una actualización.
- Para los medicamentos formulados realizar una gestión de entrega lo más pronto posible puesto que si es algo formulado es de sumo interés para el tratamiento requerido.
- Notificación inmediata al asociado cuando hay agotados ya sea formulado o de venta libre.

RESPUESTAS

- Es una condición que Lafrancol otorga como beneficio a sus empleados y que el Fondo apoya en la logística de la solicitud y entrega de los pedidos y por ello es quien determina el número de unidades, a pesar de ello, a petición de Felafrancol, se logró un aumento en las unidades del último pedido del año a 10 unidades teniendo en cuenta que no se tramitan pedidos en los meses de diciembre y enero. En marzo 2019 Lafrancol ha considerado lanzar un plan piloto dejando sin límite de unidades en los productos catalogados como Alimentos: Ensoy, Soy Plus, Salufit.
- La información se incluyó en la pieza publicitaria de apertura de pedidos de medicamentos venta libre. Se mantendrá la información y se colocará en el banner de la página web.
- Lafrancol ha revisado el portafolio en los meses de diciembre 2018 a febrero 2019, tanto incluyendo productos que no estaban como excluyendo productos y actualizando precios, esta revisión la realizarán periódicamente durante el 2019.
- Felafrancol durante el año 2018 pasó a gestionar diariamente los pedidos formulados con el fin de minimizar tiempos de entrega, este cambio realizado siempre dependerá de los tiempos establecidos por LAFRANCOL para su entrega y disponibilidad en el inventario de las unidades solicitadas en su momento.
- Felafrancol recibe la información de Lafrancol cuando se genera la facturación de los pedidos gestionados, siendo transferida la información vía correo en el caso de los pedidos de medicamentos formulados y en el caso de los pedidos de venta libre la información queda actualizada en la consulta individual de los pedidos. Felafrancol se encuentra en el desarrollo de un nuevo aplicativo que permitirá mediante correos automáticos mantener informado al Asociado solicitante de los cambios en su pedido como son: estado de gestión y agotados.

MEDICAMENTOS

Proposición y Recomendación

- Opción que el Asociado pueda hacer trazabilidad real del estado de la solicitud de medicamentos.
- Diseñar una bolsa con logo del Fondo para entrega de medicamentos
- Modificar horarios de entrega de medicamentos para que aplique a todos los turnos de planta (2:00 a 10:00 pm)
- Mejoras en tiempo de entrega medicamentos.
- Mejorar la entrega y pedidos de los medicamentos, crear un marketing donde los asociados puedan ir directamente a comprarlos o pagarlos por nómina según sea el caso y que se entregue a la salida del turno.
- De zona Cartagena, las fechas de entrega de medicamentos en las ciudades fuera de cali y Bogotá, se han presentado varios casos que los pedidos llegan 2 o 3 semanas después de la fecha en que se debe entregar o no llega. Causando muchas molestias en el asociado.
- Barranquilla: entrega de medicamentos a cada asociado en su domicilio, la base de Barranquilla ya no puede recibir cajas en la nueva sede
- Si hay formulación de medicamentos de venta libre permitir solicitarlos con la misma funcionalidad de medicamentos que exigen fórmula.

RESPUESTAS

- El Asociado en la pagina web de Felafrancol, en el link de FEMED puede acceder permanentemente al histórico de sus pedidos permitiéndole revisar su estado. En el nuevo aplicativo no solo continuará con la opción de realizar el seguimiento a sus pedidos sino que también le retroalimentará los cambios que se den en el proceso.
- Se ha diseñado una bolsa para el lanzamiento de la Nueva Aplicación FEMED.
- Felafrancol durante el año 2018 pasó a realizar entrega durante 3 días en 3 horarios y ampliando el tercer día el tercer horario. Adicionalmente, al realizar 2 pedidos al mes las entregas también se duplicaron. Felafrancol buscando ofrecer un mayor acceso a los Asociados solicitantes de pedidos de medicamentos venta libre implementará la entrega en forma que los tres días se encuentren en dos semanas diferentes siempre y cuando el proceso lo permita.
- Los tiempos de entrega dependen de los tiempos de Lafrancol que permitan a Felafrancol efectuar el re empaque y entrega y/o despachos.
- La venta de medicamentos solo se puede realizar en farmacias, se está revisando el tema con Lafrancol.
- Lafrancol ha cambiado su transportadora lo cual consideramos que va a tener un efecto positivo en los despachos nacionales, minimizando tiempos e inconsistencias en el transporte.
- Se ha verificado con nuestros delegados de Barranquilla y la entrega se puede continuar realizando en la sede de la compañía, solicitarán a los asociados reclamar sus pedidos en tiempos cortos debido a que el espacio para almacenamiento es reducido.
- La logística de pedidos de medicamentos venta libre es diferente a la logística de medicamentos formulados lo que no permite una atención simultánea por parte de Lafrancol.

COMUNICACIÓN

Proposición y Recomendación

- *Falta de información y capacitación general a los Asociados.

*Notificar al Asociado cada vez que sea oportuno sobre las tecnologías que utiliza el Fondo para trámites y beneficios.

*Se recomienda revisar el tema de la comunicación a través de correo electrónico, algunos Asociados no les llega la información

*Se está perdiendo la comunicación.

- Informar en el correo el retiro y vinculación de los colaboradores del Fondo con todos los datos personales, para su respectiva identificación.

- Actualizar en la página web la lista de funcionarios, con correos, celular y cargo.

- Actualizar mensualmente la labor del Fondo en la página web.

- Visitas por parte del Fondo a las bases los días lunes, que es el día que la fuerza de ventas se encuentra.

- *Responder prontamente los correos enviados, así mismo la línea telefónica de servicio al cliente, debido a que no hay respuesta veraz ante las solicitudes.
*Mejoras de atención en los canales de comunicación.

- Informar vía correo a los asociados sobre las recomendaciones y proposiciones aprobados por la Junta Directiva.

- Que haya una línea única de atención al asociado oportuna y diligente, en la cual esté funcionando en los horarios de oficina donde respondan rápidamente.

RESPUESTAS

Felafranco permanentemente envía a los correos registrados información, campañas, nuevos servicios, nuevas herramientas, instructivos, actividades, convenios. Es muy importante que los Asociados tengan su información actualizada para que reciban nuestra publicidad y que en sus cuentas de correo no estemos como correo no deseado. Con la actualización de datos del 2018 nos acercamos a poder informar efectivamente al 80% de la base de Asociados, se espera para el 2019 contar con el 100%.

Se enviarán las piezas publicitarias correspondientes.

Se encuentra disponible en la página web www.felafranco.com, se entregará una pieza informativa para manejo de los delegados y así contar con su apoyo en informar acertivamente a quién debe contactar el Asociado.

Se efectúa actualización de reglamentos, formatos, piezas publicitarias, cada que la operación lo amerita.

Se realizará la visita a los Asociados pertenecientes a la fuerza de ventas.

No contamos con línea telefónica de servicio al cliente, en la pieza por colaborador y en la página web encuentran que cada colaborador tiene cuenta de correo y línea celular con WhatsApp individual, los colaboradores de Felafranco tienen de acuerdo con la política de servicio al cliente 1 día para confirmar el recibo y 2 días para atender el requerimiento, a lo cual le darán estricto cumplimiento. En corto tiempo se contará con telefonía IP (fija por cada funcionario)

Cada año se realiza y se continuará en el presente año, mediante correo electrónico a los delegados y a los asociados en general.

Felafranco cuenta con el servicio inmediato en el CHAT en la página web para brindar información y orientación rápida. Nos encontramos en el proceso de evaluación de ofertas para la implementación de telefonía fija con grabación de llamadas y la herramienta de "sígueme" en las líneas de celulares para la atención de urgencias en horarios no hábiles.