

RESPUESTAS A RECOMENDACIONES ASAMBLEA 2020

Nombre Asociado: Genaro Chávez

Empresa: Cementos Argos

Zona: Suroccidente

Recomendación: Los cupos para las actividades sociales deben ser equitativos y no solo para zona norte.

Respuesta: Los cupos para las actividades sociales son asignados de manera equitativa para lograr la participación de asociados de todas las zonas del país, lo anterior, de acuerdo al presupuesto aprobado por la Junta Directiva. En el 2020, realizamos diferentes actividades en donde tuvimos un mayor impacto de cobertura como: concurso imaginarte para el día del niño, concurso cocinando en familia, talleres de letras bonitas, concierto de amor y amistad, bingo virtual Fondeargos y manualidades navideñas, en estas actividades contamos con la participación de asociados (as) o alguna persona de su grupo familiar de Zona Centro, Norte, Suroccidente y Noroccidente.

Nombre Asociado: Genaro Chávez

Empresa: Cementos Argos

Zona: Suroccidente

Recomendación: Revisar como se puede realizar la atención de los asociados que no tienen acceso a tecnología, ya que las personas que no tienen estos accesos se sienten abandonados

Respuesta: Atendiendo esta necesidad de nuestros asociados (as) y teniendo en cuenta que la mayoría de nuestra población cuenta con acceso a teléfonos móviles, implementamos la comunicación a través de mensajes de texto y call blasting (mensajes de voz) con el fin de dar a conocer la información del Fondo y de igual manera los asociados(as) se pueden comunicar vía telefónica, WhatsApp y correo electrónico con nuestros Consultores de Servicio para resolver todas las inquietudes.

Nombre Asociado: Genaro Chávez

Empresa: Cementos Argos

Zona: Suroccidente

Recomendación: Revisar convenios con empresas de telefonía diferentes a Claro.

Respuesta: Actualmente la negociación con el proveedor Claro tiene planes muy competitivos a los cuales se les está haciendo seguimiento con el mercado cada tres (3) meses con la finalidad de mejorar el servicio. Sin embargo, realizamos convenio con el proveedor Tigo y no tuvo la misma aceptación con nuestra población. Seguiremos revisando opciones que generen valor para nuestra comunidad asociada.

Nombre Asociado: Genaro Chávez

Empresa: Cementos Argos

Zona: Suroccidente

Recomendación: Revisar por que los ahorros contractuales no tienen retribución.

Respuesta: Nuestros ahorros contractuales cuentan con retribución de intereses, lo cual está sujeto al monto, al plazo, al cumplimiento de la cuota programada, y a la fecha de cancelación del ahorro. La información de intereses se encuentra en el contrato de ahorros contractual que firma cada asociado al momento de programar su ahorro y en nuestro

Reglamento de ahorros, publicado en la web, Artículo 20, “*Los intereses de los ahorros contractuales se liquidarán en la última semana del mes, sobre el saldo promedio del mes, y el Fondo reconocerá una tasa de interés a la suscripción del contrato, que dependerá del monto y plazo escogido por el asociado:*

Hasta 6 meses el DTF E.A + 0.75%,

Hasta 12 meses el DTF E.A. + 1.25%

Hasta 24 meses el DTF E.A. + 2

Hasta 36 meses el DTF 2.75% “.

Nombre Asociado: Leonardo Brochado

Empresa: SUMMA

Zona: Noroccidente

Recomendación: Tener en cuenta revisión de cambio de empresa de Revisoría Fiscal, ya que una empresa por mucho tiempo ejerciendo la labor puede generar vicios en la información, ya que si no se cambia se pueden dar actividades incorrectas de las cuales no nos daríamos cuenta.

La recomendación la hago por un bien común, para que se establezca cambio periódico de la Revisoría Fiscal.

Respuesta: Se tendrá en cuenta esta recomendación y se revisará de acuerdo con los Estatutos y el Código de Buen Gobierno.

Nombre Asociado: Leonardo Brochado

Empresa: SUMMA

Zona: Noroccidente

Recomendación: Mantener actualizado el portal de consulta web, para que así mejore el servicio y los asociados puedan autogestionar algunas solicitudes, hasta el momento nunca me ha mostrado la información correcta.

Respuesta: El Portal de Servicios en Línea de nuestra web arroja la información actualizada del asociado. Desde este espacio los asociados pueden autogestionar lo siguiente: descargar su estado de cuenta, consultar certificados y consultar el estado de sus ahorros. Seguiremos revisando otros procesos que se puedan implementar. Los demás servicios se pueden realizar a través de los canales de atención dispuestos con nuestros Consultores de Servicio.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Actualizar código de buen gobierno, el que está publicado en la Web está aprobado el 12 de marzo de 2016. Adecuarlo al decreto 962 de junio 5 de 2018, es uno de sus principales objetivos de éste decreto. En general, el Decreto 962 contiene disposiciones relacionadas con la información que debe suministrarse a los asociados para fortalecer la implementación de iniciativas que motiven su participación plural y democrática en los órganos de administración, la toma de decisiones, la gestión de riesgos y el desarrollo de buenas prácticas de gobierno en las organizaciones, para lo cual se señalan criterios de transparencia, oportunidad y motivación.

Por otra parte, el decreto contiene disposiciones orientadas a fortalecer las relaciones de representación de los asociados con sus delegados, con base en políticas de comunicación que aseguren información completa y permanente sobre las decisiones adoptadas en la asamblea general con la participación de dichos delegados.

Adicionalmente, hay disposiciones que tienen por objeto establecer mecanismos para procurar la idoneidad de los miembros del consejo de administración o junta directiva, como medida de fortalecimiento del sector y de estabilidad de las organizaciones, señalando los requisitos que deberán cumplir y acreditar los candidatos al momento en que se postulen para ser elegidos.

En cuanto a la permanencia de los miembros del consejo de administración o junta directiva, sin perjuicio de los mecanismos de rotación o renovación que hayan sido dispuestos por la organización en ejercicio de la autonomía que la ley les reconoce, si los hubiere, en caso de que se permita una permanencia de miembros por períodos que superen los 6 años consecutivos, deberán fijarse condiciones de participación posterior en otros órganos de administración, control o vigilancia.

Respuesta: El Código de Buen Gobierno se actualizó en agosto de 2019 y se adecuó al decreto 962, sin embargo, en la página web estaba desactualizado.

En cuanto a las otras recomendaciones con respecto a este decreto, FONDEARGOS ha venido trabajando en la implementación de éste.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Publicar el Plan Estratégico. Este documento debe ser la carta de navegación de FONDEARGOS. Por la ausencia de lo anterior la VISION está vencida, como se puede observar la publicación en la web:” VISION” En el 2017 FONDEARGOS tendrá una cobertura superior al 90% de los trabajadores del Grupo ARGOS y Filiales y será reconocido por la calidad de los servicios y la satisfacción que genera entre sus asociados.” Revisar el Pesem: Toda organización solidaria debe preparar un proyecto educativo socio empresarial solidario (Pesem), que oriente la ejecución de actividades educativas, en los ámbitos de investigación, promoción, formación, capacitación y asistencia técnica como soporte del plan de desarrollo con el fin de alcanzar las metas sociales planteadas para los asociados, empleados, sus familias y la comunidad en general.

Respuesta: La Junta Directiva revisará y evaluará el desarrollo de éste.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Que los asociados puedan actualizar sus datos en la página web La mayoría de los asociados no cuentan con impresoras en sus casas, adicionalmente por temas ambientales debemos contribuir con el medio ambiente, para no diligenciar formatos y tener que firmarlos, en línea a través de la página que permita actualizar toda la información del asociado. Este tiempo se lo ganaría el funcionario encargado de Fondeargos que solo revisaría la información

Respuesta: Este proceso fue mejorado, actualmente contamos con el formato para actualización de datos en un pdf editable que permite ser mucho más amigable en el diligenciamiento, de igual manera para darle seguridad a la información realizamos el proceso de validación de datos desde Fondeargos.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Actualizar el Reglamento PQRS, el publicado en la web fue aprobado el 18 de mayo de 2016 El reglamento publicado solo contiene quejas relacionadas con la prestación del servicio, debería contener también las relacionadas con presuntas actuaciones de los miembros de los órganos de administración, control y vigilancia, de los Representantes legales y los empleados del Fondo, violatorias de disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.

Respuesta: La Junta Directiva revisará y evaluará el desarrollo de éste.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Invitar a las Asambleas a un miembro del Comité de Apelaciones. Por la poca importancia que se le ha dado al Comité de Apelaciones, no son invitados a asistir a las Asambleas.

Respuesta: Se tendrá en cuenta para las próximas asambleas.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Publicar el resultado de las planchas, en las elecciones de delegados. A pesar que fue aprobada en la Asamblea del año 2019, este derecho que tienen todos los aspirantes a delegados, no se ha cumplido, como es la de publicar los resultados si colocar nombres solo indicando el número de las planchas y los votos obtenidos.

Respuesta: En el próximo proceso se realizará la publicación de la información de las planchas y sus votos obtenidos.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Que la clave o contraseña a utilizar para votar en las elecciones para delegados y otras, sea la misma que utiliza el asociado para consultar en la plataforma sus aportes, ahorros y saldos de préstamos como cliente de FONDEARGOS En los últimos años se ha venido incrementando la suplantación de votantes y consideramos que la clave es personal y el sistema de preguntas que están actualmente son muy frágiles. Si se le olvida que sea asignada a través de correo o mensaje de texto.

Respuesta: La Junta Directiva revisará para las próximas elecciones, alternativas viables para mejorar la seguridad en las contraseñas para participar en las votaciones de delegados.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Actividades para los asociados pensionados Estudiar la posibilidad de realizar actividades para los asociados-pensionados. Hasta el momento el único beneficio que tienen el servicio de la medicina prepagada. Al no visitar las plantas o sedes ni se enteran de los detalles que ha entregado Fondeargos.

Respuesta: En el 2020 realizamos diferentes actividades de bienestar, las cuales estaban dirigidas a todos los asociados (as) sin ninguna restricción, pensando precisamente en la inclusión y en brindar una mayor cobertura. Los cupos para las actividades sociales son asignados de manera equitativa para lograr la participación de asociados de todas las zonas del país, lo anterior de acuerdo con el presupuesto aprobado por la Junta Directiva. En las actividades desarrolladas en el 2020 era posible que participaran los asociados pensionados o una persona de su grupo familiar, entre algunas actividades podemos mencionar: concierto amor y amistad, taller de letras, manualidades navideñas, y taller "plan de choque financiero". Todas las actividades fueron previamente comunicadas a los correos electrónicos registrados de nuestros asociados (as), Boletín conéctate, a través de los stories de WhatsApp de todos los Consultores de Servicio y desde el mes de septiembre del 2020 se implementó el nuevo canal de comunicación de mensajería de texto a los teléfonos móviles registrados por nuestros asociados de quienes tenemos autorización de habeas data. Por otra parte, es importante tener en cuenta que, Fondeargos hace dos (2) años no efectúa la entrega de detalles para navidad, pero se incrementó el reconocimiento de intereses de ahorros permanentes.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Adecuada asesoría al momento de pasar de asociado activo a asociado pensionado Al momento de pensionar no es orientado adecuadamente.

Respuesta: El fondo tiene implementado un procedimiento en donde nuestro Consultor de Servicios orienta al asociado (a) que entra en proceso de pensionarse y cumple con los requisitos para continuar con el Fondo, solicitando la actualización de sus datos, informando el cambio de periodicidad de su nueva modalidad de pago y se le solicita la documentación soporte de su nuevo estado. Adicional a ello, contamos con un Auxiliar de Cartera, que mes a mes envía al correo indicado por el asociado (a), el estado de cuenta, fecha y cuota a cancelar de sus compromisos con el fondo.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Sistema de Gestión de Calidad Sirve para desarrollar una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr la calidad en la prestación de nuestros productos, auxilios y servicios a nuestros asociados.

Respuesta: La Junta Directiva revisará la viabilidad de realizar este proyecto.

Nombre Asociado: Renulfo Mercado

Empresa: Pensionado

Recomendación: Estatutos publicados en la web actualizados. Que tan pronto se aprueben las reformas se actualicen los estatutos en la página web.

Respuesta: Se revisará mejorar los tiempos de publicación de estos documentos.

Nombre Asociado: Juan Pablo Gomez

Empresa: Cementos Argos

Zona: Noroccidente

Recomendación: Ofrecer tasas mejores que los bancos. Es importante validar los valores de los intereses en los préstamos para los asociados, considero que estos intereses deben ser menores a los que ofrecen los bancos, esto se ve reflejado en mayor bienestar para los asociados además de mejorar los ingresos para el fondo, no tiene sentido que los créditos en el fondo sean más costosos que en los bancos.

Respuesta: Trimestralmente se realiza un Benchmarking de las tasas de interés de cada una de las líneas de crédito y líneas de ahorro, comparándonos con el sector financiero y fondos de empleados de primer nivel, con la finalidad de medir la competitividad de nuestros productos.

Es de anotar que Fondeargos asume el seguro de vida deudores, y el asociado (a) no tiene que asumir este costo, a diferencia de las demás entidades financieras. Por otro lado, reintegramos al asociado esa rentabilidad generada por los intereses cobrados, en el pago de los intereses sobre ahorros permanentes, que se realiza a corte de noviembre de cada año, intereses que, al hacer un cálculo, resulta más beneficioso para el asociado (a).

Nombre Asociado: Juan Pablo Gomez

Empresa: Cementos Argos

Zona: Noroccidente

Recomendación: Validar el domicilio de FONDEARGOS. Validar en que ciudad se encuentra el mayor número de asociados, y en esa ciudad debería estar la sede del fondo, esto mejora la atención a los asociados además de reducir costos, ejemplo para las asambleas.

Respuesta: La estructura administrativa de FONDEARGOS, está conformada de tal manera que cada regional cuenta con los canales y personas suficientes para atender el servicio al asociado desde las diferentes ciudades de manera presencial y no presencial, es por ello por lo que la calidad del servicio no está relacionada con el domicilio.

En cuanto a costos; no es menos costoso cambiar el domicilio, porque no solo se debe tener en cuenta la asamblea, si no valor de metro cuadrado para arriendo o compra de oficina, posible traslado de personal y otros aspectos.

Nombre Asociado: Juan Pablo Gomez

Empresa: Cementos Argos

Zona: Noroccidente

Recomendación: Convenios con otros fondos de empleados Realizar más convenios, incluir también otros fondos de empleados esto con el fin de mejorar los servicios a los asociados, y ampliar la cobertura.

Respuesta: Actualmente contamos con Convenios muy estratégicos en todas las categorías de necesidades y usos de nuestros asociados. También tenemos fondos de empleados aliados, con los cuales ya hemos realizado actividades, como el Concierto de amor y amistad del año 2020, el Show de Humor del año 2019, manualidades navideñas con FedeJohnson y siempre estamos abiertos a realizar actividades que, en sinergia con otras empresas, que nos permitan incrementar los beneficios a nuestros asociados.

Nombre Asociado: Javier Martelo

Empresa: Zona Franca Argos

Zona: Norte

Recomendación: Prestar a menos intereses que otras entidades financieras, cooperativa o cajas de compensación Ejemplo actualmente Comfenalco ofrece una compra de cartera al 0,75 % mensual, el fondo debería dejar los intereses por créditos a todas las entidades.

Respuesta: Trimestralmente se realiza un Benchmarking de las tasas de interés de cada una de las líneas de crédito y líneas de ahorro, comparándonos con el sector financiero y fondos de empleados de primer nivel, con la finalidad de medir la competitividad de nuestros productos.

Es de anotar que Fondeargos asume el seguro de vida deudores, y el asociado (a) no tiene que asumir este costo, a diferencia de las demás entidades financieras. Por otro lado, reintegramos al asociado esa rentabilidad generada por los intereses cobrados, en el pago de los intereses sobre ahorros permanentes, que se realiza a corte de noviembre de cada año, intereses que, al hacer un cálculo, resulta más beneficioso para el asociado (a).

Nombre Asociado: Diana Carolina Herrera

Empresa: Concretos Argos

Zona: Centro

Recomendación: En las plantas operativas donde hay personas mayores de edad esta no tiene acceso a la tecnología, adicional no hay impresoras, por lo que muchos asociados no alcanzan a participar en las actividades, debido a que la información no les llega a tiempo.

Respuesta: El proceso de inscripciones a las actividades de bienestar se ha digitalizado, actualmente se habilitan durante varios días hasta agotar cupos asignados para cada evento. Y hemos implementado nuevos canales de comunicación como los mensajes de texto y el call blasting que permiten que la información llegue a nuestros asociados por más canales a los que ya se venían manejando como lo son: correo electrónico, boletín concéctate, stories de WhatsApp de los Consultores de Servicio, y la página web.

El proceso de inscripción lo puede diligenciar el asociado (a) a través de un dispositivo móvil o un computador, lo que hace que este proceso sea hoy más amigable y no es necesaria la firma.

Nombre Asociado: Diana Carolina Herrera

Empresa: Concretos Argos

Zona: Centro

Recomendación: Cuando envían los detalles de navidad nunca llegan completos y la gente se siente excluida.

Respuesta: Fondeargos hace dos (2) años no efectúa la entrega de detalles individuales para navidad.

Nombre Asociado: Jhoana Castillo

Empresa: Concretos Argos

Zona: Suroccidente

Recomendación: Seguir trabajando para que las personas puedan acceder a las actividades, porque a veces se siente que algunos no pueden acceder.

Respuesta: El proceso de inscripciones a las actividades de bienestar se ha digitalizado, actualmente se habilitan durante varios días hasta agotar cupos asignados para cada evento. Y hemos implementado nuevos canales de comunicación como los mensajes de texto y el call blasting que permiten que la información llegue a nuestros asociados por más canales a los que ya se venían manejando como lo son: correo electrónico, boletín conéctate, stories de WhatsApp de los Consultores de Servicio, y la página web.

El proceso de inscripción lo puede diligenciar el asociado (a) a través de un dispositivo móvil o un computador, lo que hace que este proceso sea hoy más amigable y no es necesaria la firma.

Nombre Asociado: Jhoana Castillo

Empresa: Concretos Argos

Zona: Suroccidente

Felicitaciones: Queremos reconocer el trabajo de la consultora de servicios de la zona.

Respuesta: Agradecemos los comentarios de felicitaciones ya que nos motiva a continuar trabajando para cada vez ofrecer un mejor servicio a nuestros asociados y sus familias.