





	ACTA DE REUNIÓN		CÓDIGO:	FR-GH-001
			VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA			

FECHA (D/M/A)		LUGAR	Expreso Palmira	CIUDAD	Acopi Yumbo
HORA DE INICIO		AGENCIA		HORA FINALIZA	
TEMAS					
1. Documentos del sistema de Gestión:					
CODIGO	TIPO	DOCUMENTO			RESPONSABLE
CR-AG-001	CARACTERIZACION	CARACTERIZACION PROCESO DE AGENCIAS			
PD-AG-001	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DINERO EN AGENCIAS			
PD-AG-002	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE DINERO EN PUNTOS SATELITES			
PD-AG-003	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE TIQUETERIA MANUAL AGENCIAS			
PD-AG-004	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE BODEGAS Y ENCOMIENDAS			
PD-AG-005	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE CONTRAVIAS			
PD-AG-006	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE DESPACHOS			
PT-AG-001	PROTOCOLO	PROTOCOLO PARA EL USO DE MÚSICA Y PELÍCULAS EN LOS VEHÍCULOS			
PD-AG-007	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO CUADRE DIARIO DE PLANILLA VENTA TIQUETERIA			
PD-AG-008	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE BONOS SOBRE EQUIPAJE Y MASCOTAS			
PT-AG-002	PROTOCOLO	PROTOCOLO DE VENTA			
IN-AG-002	INSTRUCTIVO	PROCEDIMIENTO PARA INICIALIZACION VENTA Y RECARGA TARJETA INTELIGENTE			
IN-AG-003	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO PARA REPORTE DE FICHAS DE EQUIPAJE			
IN-AG-004	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO PARA VENTA DE TIQUETERIA			

  	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	FR-GH-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA		

PT-AG-004	PROTOCOLO	PROTOCOLO DE SERVICIO MOTORISTA.	
PT-AG-005	PROTOCOLO	PROTOCOLO DE RESERVA	
PT-AG-006	PROTOCOLO	PROTOCOLO DE ETIQUETA DE CAJERA Y DESPACHO	
PT-AG-007	PROTOCOLO	PROTOCOLO DE ANUNCION DE VEHICULO POR ALTAVOCES	
PT-AG-008	PROTOCOLO	PROTOCOLO DE MANEJO DE AVANTEL	
PD-AG-009	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE BONO TAXISTAS	
PT-AG-003	PROTOCOLO	PROCEDIMIENTO DE VENTA Y/O RECARGA DE LA TARJETA INTELIGENTE	
PO-GC-001	POLITICA	POLITICA DE CLIENTES ULTRAS	
PO-GC-002	POLITICA	POLITICAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	
PD-GC-004	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE-PQRS	
MN-GH-070	MANUAL DE FUNCIONES	CAJERA/AUXILIAR DE OFICINA/DESPACHOS	
MN-GH-071	MANUAL DE FUNCIONES	OPERADOR CALL CENTER	
MN-GH-072	MANUAL DE FUNCIONES	DIRECTOR OPERATIVO EJE CAFETERO	
MN-GH-073	MANUAL DE FUNCIONES	AUXILIAR DE TARJETA INTELIGENTE	
MN-GH-076	MANUAL DE FUNCIONES	AUXILIAR DE VALORES	
MN-GH-078	MANUAL DE FUNCIONES	COORDINADOR DE VALORES	
MN-GH-079	MANUAL DE FUNCIONES	GERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO	

  	ACTA DE REUNIÓN		CÓDIGO:	FR-GH-001
			VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA			

MN-GH-083	MANUAL DE FUNCIONES	COORDINADOR OPERATIVO	
-----------	---------------------	-----------------------	--

2. Riesgos que afectan el proceso:

AMENAZA (Que puede ocurrir)	EFECTO (Que Consecuencia genera)	DÓNDE (¿En qué Proceso?)	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR	FECHA DE EJECUCIÓN
Incumplimiento en alguno de los protocolos de atención al cliente	Insatisfacción del cliente. Pérdida de Imagen.	Agencias	Reestructuración de protocolos de atención al cliente. Auditorias para evaluar la prestación del servicio. Divulgación de los protocolos de atención al cliente mediante aplicativo del SIG	Septiembre de 2016
No procesar correctamente las PQRS de los clientes	Pérdida u omisión de retroalimentación del cliente.	Agencias	Establecer procedimiento para el tratamiento de PQR's Habilitar vía Web, la opción para recepción de PQR's Determinar tiempo de respuesta a las PQR's recibidas.	Septiembre de 2016

3. Indicadores




INDICADORES DE GESTIÓN	FÓRMULA	META
Venta por Agencias	$\frac{\text{Venta Acumulada del Mes}}{\text{Venta Presupuestada por mes}} \times 100$	95%

4. Persona encargada del proceso


Gerente comercial de mercadeo

5. Documentos a tener en cuenta

PROCESO	CODIGO	NOMBRE	DESCRIPCION
GESTION DE LA MEJORA	PD-GM-002	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Establecer los parámetros para la elaboración y control de la información documentada relativa al Sistema Integrado de Gestión, definiendo los lineamientos sobre su estructura, formato y descripción del contenido, contando con la revisión, aprobación, actualización y cambios en los documentos que hacen parte del sistema.

  	ACTA DE REUNIÓN		CÓDIGO:	FR-GH-001
			VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA			

GESTION DE LA MEJORA	PD-GM-003	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	Establecer y describir los lineamientos para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora, en el Sistema Integrado de Gestión de las empresas Expreso Palmira S.A, Logística EP y Solturismo S.A.S
GESTION DE LA MEJORA	FR-GM-004	ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS O DE MEJORA	Se utiliza para la implementación de las acciones correctivas, preventivas o mejora de los eventos encontrados.
GESTION DE LA MEJORA	FR-GM-002	LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORIA	Es para que en la auditoria se identifique como está la empresa frente a la aplicación de cada uno de los requisitos de la norma auditar en el proceso.
GESTION DE LA MEJORA	PD-GM-001	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos según los sistemas de gestión adoptados por la empresa, los propios, los del cliente y partes interesadas, los reglamentarios y otros; por medio de la planificación, implementación y seguimiento de las auditorías internas siendo una herramienta que aporte al mejoramiento continuo de la empresa.
GESTION DE LA MEJORA	PD-GM-004	PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACION DE REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA INDOLE	Describir la metodología para identificar y tener acceso permanente a los requisitos y obligaciones legales y de otra índole que apliquen a la empresa.
GESTION DE LA MEJORA	PD-GM-005	PROCEDIMIENTO DE CONTROL REGISTROS	Establecer los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros que sirven como evidencia de conformidad con los requisitos para la prestación del servicio.
GESTION GERENCIAL	PO-GG-001	POLITICA EXPRESO PALMIRA	Establecer los lineamientos estratégicos de la empresa (política, misión y visión)
GESTION GERENCIAL	PO-GG-002	POLITICA LOGISTICA EP	Establecer los lineamientos estratégicos de la empresa (política, misión y visión)
GESTION GERENCIAL	PO-GG-003	POLITICA SOLTURISMO	Establecer los lineamientos estratégicos de la empresa (política, misión y visión)
JURIDICO	PD-JU-002	PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	Establecer las actividades críticas y parámetros estandarizados que se deben tener en cuenta en caso de presentarse un accidente de tránsito con daños materiales, lesionados y/o fallecidos, con el fin de defender los intereses de la empresa y dejar en alto la buena imagen ante los clientes.
SEGURIDAD	PD-SE-001	PROCEDIMIENTO DE VIGILANCIA AL INGRESO	Controlar ingreso y salida de personal y vehículos para garantizar el bienestar de Transporte Expreso Palmira S.A., logística EP S.A.S. y Solturismo S.A.S.
GESTION HUMANA	FR-GH-001	FORMATO ACTA DE REUNION	Formato para dejar registro de los asistentes y la constancia de los compromisos conversados y adquiridos en una reunión.
GESTION HUMANA	FR-GH-002	LISTADO DE ASISTENCIA	Formato para dejar registro de las personas que asistieron a alguna reunión realizada por la empresa.

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO:	FR-GH-001
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA		

TECNOLOGIA	PD-TI-001	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A REQUERIMIENTOS	Definir pautas para la atención oportuna de los requerimientos de los proyectos relacionados con hardware y software.
GESTION GERENCIAL	FR-GG-001	FORMATO DE INDICADORES DE GESTION	Herramienta para medir el estado del proceso en un periodo de tiempo, a traves del registro del comportamiento del indicador definido por el proceso.
GESTION GERENCIAL	PD-GG-002	PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE RIESGOS	Establecer la metodología para la identificación, análisis, evaluación, registro, actualización y sistematización de los riesgos que se pueden materializar dentro de las empresas Expreso Palmira S.A, Logística EP, Solturismo S.A.S.
GESTION HUMANA	PD-GH-009	PROCEDIMIENTO DE REPORTES DE ACTOS O CONDICIONES INSEGURAS	Identificar y manejar los actos y condiciones inseguras en la empresa, por medio de la metodología establecida, con el fin de atender oportunamente estas novedades e implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora haciendo seguimiento a la conformidad con controles operacionales y programas de gestión.
GESTION HUMANA	PD-GH-011	PROCEDIMIENTO PARA REPORTE DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE TRABAJO	Establecer la metodología para el reporte, investigación y tratamiento de incidentes y/o accidentes ocurridos en el lugar de trabajo o durante la ejecución de las funciones que desempeña dentro de la organización.
TRANSPORTE	PD-TR-004	PROCEDIMIENTO TRANSBORDO DE PASAJEROS	Realizar transbordo de pasajeros para las eventualidades presentadas en el transcurso del viaje.
TRANSPORTE	PD-TR-005	PROCEDIMIENTO INCONVENIENTES EN LA VIA	Garantizar que el Coordinador de Buses, Coordinadores de ruta y entornadores, resuelven efectivamente los inconvenientes que pueden presentarse en la vía.(Varados, Trancón, Accidente)
COMPROMISO		RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
Aplicar todos los procedimientos, instructivos y formatos aplicables al proceso		Gerente comercial y de mercadeo	Septiembre de 2016

ASISTENTES A REUNIÓN	CARGO