


	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	COMERCIAL		HORA FINALIZA		
TEMAS					
1. Documentos del sistema de Gestión:					
CODIGO	TIPO	DOCUMENTO			RESPONSABLE
FR-GC-001	FORMATO	AUDITORIA COMERCIAL			
MN-GH-069	MANUAL DE FUNCIONES	EJECUTIVO COMERCIAL			
MN-GH-071	MANUAL DE FUNCIONES	OPERADOR CALL CENTER			
MN-GH-074	MANUAL DE FUNCIONES	AUXILIAR DE VENTAS Y TIQUETERIA			
MN-GH-075	MANUAL DE FUNCIONES	ASISTENTE COMERCIAL			
MN-GH-077	MANUAL DE FUNCIONES	ANALISTA COMERCIAL			
MN-GH-079	MANUAL DE FUNCIONES	GERENTE COMERCIAL Y DE MERCADEO			
MN-GH-080	MANUAL DE FUNCIONES	PUBLICISTA			
CR-GC-001	CARACTERIZACION	CARACTERIZACION PROCESO COMERCIAL Y DE MERCADEO			
PO-GC-001	POLITICA	POLITICA DE CLIENTES ULTRAS			
PD-GC-001	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE DIGITACIÓN DE PLANILLAS			
PD-GC-002	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE VENTAS INSTITUCIONALES			
IN-GC-001	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO PARA CAMBIO DE TARIFAS			
IN-GC-002	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO PARA GENERAR FACTURAS			
PD-GC-003	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE IDENTIDAD CORPORATIVA			
PD-GC-004	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CLIENTE-PQRS			

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

PD-GC-005	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO LIQUIDACION DE PLANILLAS	
PO-GC-002	POLITICA	POLITICAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	
IN-GC-003	INSTRUCTIVO	INSTRUCTIVO DE ELABORACION DE TIQUETERIA MANUAL	
PD-GC-006	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE VENTA TELEFONICA	

2. Riesgos que afectan el proceso:

AMENAZA (Que puede ocurrir)	EFFECTO (Que consecuencia genera)	DÓNDE (¿En qué Proceso?)	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR	FECHA DE EJECUCIÓN
Información tardía por parte de las agencias. Error Humano	No se obtiene información a tiempo para la toma de decisiones. Desconocimiento del estado actual de la operación.	Comercial	Definir fechas para entrega de informes Definir formato para presentación de indicadores	Julio de 2016
Incumplimiento en la promesa de servicio. Problemas legales que impacten negativamente la credibilidad de la empresa.	Pérdida de clientes.	Comercial Jurídico	Implementación de una matriz de requisitos legales Divulgación de procedimientos y protocolos para la atención al cliente. Realizar encuesta de satisfacción al cliente.	Febrero de 2017

3. Indicadores


INDICADORES DE GESTIÓN	FÓRMULA	META
Cumplimiento de Presupuesto de Ventas	$\frac{\text{Venta Acumulada del Mes}}{\text{Venta Presupuestada por mes}} \times 100$	90%
Tratamiento Pqrs	$\frac{\text{PQR's resueltas}}{\text{PQR's Recibidas}} \times 100$	90%

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 DE 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)
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.
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 través del registro del comportamiento del indicador definido por el proceso.

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

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	PROCEDIMIEMTO 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 de comercial y mercadeo	Septiembre de 2016

ASISTENTES A REUNIÓN	CARGO