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

USUARIO	Gnegocios
CONTRASEÑA	Venta1030

FECHA (D/M/A)		LUGAR	Expreso Palmira	CIUDAD	Acopi Yumbo
HORA DE INICIO	GESTIÓN DE NEGOCIOS	HORA FINALIZA			

TEMAS


1. Documentos del sistema de Gestión:

CODIGO	TIPO	DOCUMENTO	RESPONSABLE
CR-GN-001	CARACTERIZACION	CARACTERIZACION GESTION DE NEGOCIOS	
PD-GN-001	PROCEDIMIENTO	SELECCIÓN Y VINCULACION DE CLIENTES	
PD-GN-002	PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	
FR-GN-001	FORMATO	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS ASOCIADOS DE NEGOCIOS	ASESOR COMERCIAL
FR-GN-002	FORMATO	FORMATO SOLICITUD INFORMACIÓN DEL CLIENTE	
FR-GN-003	FORMATO	FORMATO DE PROGRAMACION MENSUAL DE VISITAS	
FR-GN-004	FORMATO	FORMATO INFORME DIARIO DE VISITAS	
MN-GH-019	MANUAL DE FUNCIONES	DIRECTOR COMERCIAL EP	
MN-GH-020	MANUAL DE FUNCIONES	ASESOR COMERCIAL EP	
MN-GH-021	MANUAL DE FUNCIONES	SERVICIO AL CLIENTE EP	

2. Riesgos que afectan el proceso:

AMENAZA (Que puede ocurrir)	EFFECTO (Que consecuencia genera)	DÓNDE (¿En qué Proceso?)	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR
Competencia con mayor experiencia en el mercado.	Manipulación en los precios. Falta de cubrimiento nacional	Gestión de Negocios	Auditorias estratégicas del negocio. Establecimiento de metas y objetivos para el crecimiento de la compañía
Alta informalidad del sector	Competir con precios por debajo de los precios rentables	Gestión de Negocios	Fortalecer el cumplimiento de la Normatividad existente

3. Indicadores

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




INDICADORES DE GESTIÓN	FÓRMULA	META
Posicionamiento		
Tiempo promedio de respuesta a PQR	Fecha de solución PQR - Fecha presentación PQR	10%
Tratamiento Quejas y Reclamos	Cantidad de quejas resueltas / cantidad de quejas recibidas	100%

4. Persona encargada del proceso

Director comercial

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.
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 CONTROL DE REGISTROS	Establecer los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los

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

			registros que sirven como evidencia de conformidad con los requisitos para la prestación del servicio.
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.
GESTION GERENCIAL	FR-GG-001	FORMATO 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.
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 GERENCIAL	PO-GG-002	POLITICA LOGISTICA EP	Establecer los lineamientos estratégicos de la empresa (política, misión y visión)
TECNOLOGIA	PD-TI-001	PROCEDIMIENTO ATENCION DE REQUERIMIENTOS	Definir pautas para la atención oportuna de los requerimientos de los proyectos relacionados con hardware y software.

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO

ASISTENTES A REUNIÓN	CARGO	ASISTENTES A REUNIÓN	CARGO
Cesar Rodríguez	Director comercial		
Sergio Suarez	Gerente Logística EP		