



FORMATO F-DE004

PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2016

Objetivo del Proceso: prestar el servicio de catering para los diferentes eventos dentro y fuera de Plaza Mayor a través de proveedores aliados idóneos y competitivos que garanticen la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
MANTENER INSUMOS DE CALIDAD Y A TIEMPO PARA PRESTAR UN EXCELENTE SERVICIO CON LAS ESTACIONES DE CAFÉ	DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Organización y realización de eventos	HACER ALIANZAS ESTRATEGICAS CON PROVEEDORES QUE SUMINISTREN LOS INSUMOS BAJOS LOS ESTANDARES DE CALIDAD Y DE SERVICIO REQUERIDOS POR PLAZA MAYOR. MANTENER STOCK DE INVENTARIOS QUE GARANTICEN EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO. REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO UNA VEZ A LA AÑO DE LOS CARROS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS COMPRA DE MANTELES PARA TABLON CON EL FIN DE MEJORAR LA PRESENTACION DE LAS ESTACIONES DE CAFE AUTOSERVICIO.	Humano Existente	DIRECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	12	1	12					
HACER PRESENCIA DE MARCA CAFÉ PLAZA MAYOR EN LOS DIFERENTES EVENTOS REALIZADOS EN PLAZA MAYOR QUE CUMPLAN CON EL PERFIL DE LA MARCA	DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Organización y realización de eventos	RENOVACIÓN Y RELANZAMIENTO DE LA MARCA E IMAGEN COMPRA DE ECCOTUK CON EL FIN DE ABRIR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS. COMPRA DE MAQUINA DE CAFÉ INDUSTRIAL CON EL FIN DE ENTREGAR BEBIDAS DE CALIDAD Y VARIEDAD DE LAS MISMAS CONTAR CON PERSONAL CAPACITADO (BARISTA) PARA LA ATENCION Y ELABORACION DE LAS DIFERENTES BEBIDAS REALIZAR POSICIONAMIENTO Y RECORDACION DE MARCA A TRAVES DEL PLOTEO DE LAS NEVERAS Y CARROS MOVILES DE CAFE. COMPRA DE CARROS Y TERMOS DE CAFE PARA AMPLIAR LA CAPACIDAD DE SERVICIO DOTAR AL PERSONAL DE SERVICIO CON UNIFORMES ACORDES A LA IMAGEN QUE QUEREMOS PROYECTAR. MANTENIMIENTO DE NEVERAS DISPENSADORAS DE AGUA	Humano Existente	DIRECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	3	2	4					
REALIZAR PROCESO DE SELECCIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS PROVEEDORES CON EL FIN GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS	DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Organización y realización de eventos	REALIZAR 2 AUDITORIAS DE CALIDAD EN EL AÑO CON EXPERTO TECNICO EXTERNO QUE GARANTICE OBJETIVIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL PROCESO . REALIZAR CAPACITACIONES A PROVEEDORES CON EL FIN DE MANTENER LOS ESTANDARES DE CALIDAD SOLICITADOS POR PLAZA MAYOR.	Humano Existente	DIRECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	2	2	9					
GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS SUMINISTRADOS EN LOS DIFERENTES EVENTOS	DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Organización y realización de eventos	REALIZAR PRUEBAS MICROBIOLÓGICAS PARA EVENTOS SUPERIORES A 300 PERSONAS. COMPRA DE STICKER CON INFORMACION DE CONSUMO INMEDIATO PARA TODOS LOS ALIMENTOS EMPACADOS REALIZACION DE FROTIS DE MANOS Y UÑAS A PERSONAL DEL SERVICIO	Humano Existente	DIRECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	11	2	12					

FORMULACIÓN								EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			% DE CUMPLIMIENTO			
						INDICADOR	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL			
							MESES	INICIA	TERMINA			
MEJORAR LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA A PROVEEDORES	DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Organización y realización de eventos	<p>COMPRA DE CARROS EN ACERO INOXIDABLE PARA CARGUE , DESCARGUE Y TRANSPORTE DE ALIMENTOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE CONVENCIONES Y EXPOSICIONES DE PLAZA MAYOR.</p> <p>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE NEVERAS INDUSTRIALES DE COCINAS DE ALISTAMIENTO.</p> <p>MANTENIMIENTO PREVENTIVO 1 VEZ A L AÑO DE CAMPANAS EXTRACTORAS DE COCINAS.</p>	Humano Existente	DIRECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	2	2	12				
FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011								FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015			REVISIÓN:5	



FORMATO F-DE004

PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2016

OBJETIVO DEL PROCESO: Contribuir al fortalecimiento y desarrollo de la gestión gerencial a través de la evaluación y medición de los diferentes procesos, identificando los aspectos mas vulnerables mediante informes que incluyan observaciones y recomendaciones para el logro de los objetivos y metas de la Entidad.

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
1. PROYECTOS													
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y Plan Anual de Auditoría: Ejecución y cumplimiento	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	11	2	12	No auditorías ejecutadas /No auditorías programadas				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y Modelo de Control Interno: Creación e Implementación	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	10	3	12	a) Documento del modelo aprobado b) Aplicación del modelo				
2. SEGUIMIENTOS Y CONTROL													
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 2.1. Seguimiento Cumplimiento obligaciones Zona Franca		Profesional de Auditoría - Asesor Jurídico	2	7	12	Un Informe con observaciones y recomendaciones				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 2.2 Planes de mejoramiento auditorías Contraloría	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	2	2	12	Tres seguimientos al cumplimiento de los planes de mejoramiento				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 2.3 Planes de mejoramiento auditorías operativas - externas	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	1	12	Dieciseis seguimientos cumplimiento de los planes de mejoramiento				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 2.4 Planes de acción 2016	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	2	6	12	Dos informes de seguimiento				

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 2.5 Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	4	1	12	Tres seguimientos a la ejecución				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 2.6 Seguimiento al cumplimiento de la medición del mapa de riesgos	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	1	12	Dos seguimientos a la gestión				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 2.7 Acuerdos de gestión (Verificación de la elaboración y evaluación de los acuerdos de gestión)	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	enero	diciembre	Dos seguimiento (elaboración y evaluación)				
3. CAMPAÑAS													
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 3.1 Cultura Autocontrol (continuidad de la campaña)	Humanos - Financieros	Auditora - Profesional de Auditoría	12	febrero	diciembre	Personal con cultura de autocontrol				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 3.2 Sensibilización planes de mejoramiento	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	febrero	diciembre	Personal con conocimiento en elaboración de planes de mejoramiento				
4. INFORME ANTES DE CONTROL													
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 4.1 Rendición de la cuenta anual ante la Contraloría General de Medellín	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	febrero	febrero	Rendición de la cuenta				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 4.2 Rendición de informes periódicos solicitados por la Contraloría General de Medellín	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	enero	diciembre	Informes rendidos				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 4.3 Encuesta control interno contable - Contaduría General de la Nación	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	enero	febrero	Encuesta realizada y presentada				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 4.4 Normas de uso de software - DAFP	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	febrero	abril	Informe presentado				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría Mejoramiento	y 4.5 Informe prácticas empresariales - Supersociedades	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	febrero	abril	Informe presentado				

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
			5. APOYO A LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA ENTIDAD										
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría y Mejoramiento	5.1 Acompañamiento en la elaboración de los planes de mejoramiento	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	enero	diciembre	Nueve Planes elaborados				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría y Mejoramiento	5.2 Apoyo en la rendición de informes a la Contraloría	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	enero	diciembre	Tres Información rendida				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría y Mejoramiento	5.3 Apoyo en el trámite y respuesta a los requerimientos de los diferentes entes externos	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	12	enero	diciembre	Tres Información rendida				
			6. CAPACITACIONES										
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Auditoría	Auditoría y Mejoramiento	6.1 Auditoría basada en riesgos - curso, seminario o diplomado	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	10	febrero	noviembre	Auditorías enfocadas al riesgo				
FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011													
FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015													
REVISIÓN:5													



FORMATO F-DE004

PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2016

OBJETIVO DEL PROCESO: Optimizar los recursos y activos de la Entidad de manera integral, eficiente y segura con el fin de garantizar la estabilidad y continuidad del negocio así como la satisfacción de los grupos de interés.

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Contribuir con la dinamización de negocios en la ciudad región y país, así como la generación de empleos directos e indirectos que se generen en razón de los negocios desarrollados por la empresa	GAF Dirección de Compras	Proceso de Compras	Fortalecimiento en el desarrollo de proveedores. (Evaluación Proveedores)	Humanos y tecnológicos	Directora de Compras	12	1	12	Calificación mayor o igual a 4.0 /No de proveedores calificados"				
Aumentar ingresos y rentabilidad de la entidad a través de los negocios que se desarrollan en la empresa.	GAF Dirección de Compras	Proceso de Compras	Garantizar el adecuado almacenamiento de los insumos adquiridos para el normal desarrollo de la empresa	Humanos, tecnológicos y financieros	Directora de Compras	12	1	12	No pedidos solicitados / No pedidos ejecutados				
Aumentar Eficacia y Eficiencia y/o el trabajo en equipo en las actividades que compete a la Dirección de Compras	GAF Dirección de Compras	Proceso de Compras	A través de una encuesta de Satisfacción Semestral que diligencie el Ejecutivo al Analista correspondiente del Convenio	Humano, Tecnológico	Coordinación de Compras	12	1	12	Calificación mayor o igual a 4.0 /No de Encuestas realizadas				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN:5

**FORMATO F-DE004
PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN**

AÑO: 2016

Objetivo del Proceso: Posicionamiento de la marca Plaza Mayor y de sus proyectos propios a través de una estrategia integral de comunicaciones

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Agenda	Comunicaciones / Mercadeo	Comunicaciones	Desarrollar el plan de comunicaciones y el plan de medios entre el equipo de comunicaciones y la gerencia de mercadeo	Financieros / Talento Humano	Comunicadora	12	1	12	% del Plan de Comunicaciones ejecutado				
Agenda	Comunicaciones / Mercadeo	Comunicaciones	Seguimiento a las necesidades y requerimientos por parte del área de proyectos propios para la correcta implementación del plan de comunicaciones	Talento Humano	Analista de Comunicaciones	12	1	12	Acciones / requerimientos				
Agenda	Comunicaciones / Mercadeo	Comunicaciones	Diseñar y desarrollar activaciones de marca para los proyectos propios que a su vez nos remitan a un impacto sobre la marca institucional	Financieros / Talento Humano	Coordinadora de Comunicaciones / Analista de Comunicaciones	10	2	11	Activaciones realizadas / Activaciones propuestas				
Agenda	Comunicaciones	Comunicaciones	Fortalecer la relación con medios de comunicación para crear alianzas que nos permitan mayor visibilidad como institución y a nuestros proyectos propios	Financieros / Talento Humano	Comunicadora / Coordinadora de Comunicaciones	12	1	12	Acciones realizadas / Acciones propuestas				
Agenda	Comunicaciones / Mercadeo	Comunicaciones	Producción de material audiovisual para la promoción de la institución y de sus proyectos propios	Financieros / Talento Humano	Equipo de Comunicaciones	10	2	11	Productos realizados / Productos propuestos				
Agenda	Comunicaciones / Mercadeo / Talento Humano	Comunicaciones	Crear estrategias de comunicación interna para la difusión de los proyectos propios. Convirtiendo al público interno en los primeros legitimadores y replicadores	Financieros / Talento Humano	Equipo de Comunicaciones	10	2	11	Campañas realizadas / Campañas propuestas - Encuesta de satisfacción				
Agenda	Comunicaciones	Comunicaciones	Seguimiento del free press de los proyectos propios y de la información institucional como principal indicador del plan integral de comunicaciones	Financieros / Talento Humano	Analista de Comunicaciones	12	1	12	Free press conseguido / Meta de free press				

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Agenda	Comunicaciones / Mercadeo	Comunicaciones	Diseñar las campañas de publicidad necesarias para la promoción de la marca institucional y los proyectos propios de la mano de la agencia de publicidad	Financieros / Talento Humano	Coordinador de Publicidad	12	1	12	Campañas realizadas / Campañas propuestas				
Agenda	Comunicaciones / Talento Humano	Comunicaciones	Desarrollar un plan robusto para la comunicación interna que permita mejorar los flujos de información e interacción entre los públicos internos de la organización	Financieros / Talento Humano / Tecnológicos	Equipo de Comunicaciones	12	1	12	% del Plan de Comunicación Interno ejecutado				
Agenda	Comunicaciones / TIC	Comunicaciones	Fortalecer la intranet como un canal de comunicación interna efectivo y amigable con los públicos internos	Talento Humano / Tecnológicos	Equipo de Comunicaciones	12	1	12	Visitas obtenidas / visitas esperadas				
Agenda	Comunicaciones / TIC	Comunicaciones	Implementar la cartelera digital como un nuevo canal para la comunicación interna	Financieros / Talento Humano / Tecnológicos	Coordinador de Publicidad	12	2	4	% de implementación de las carteleras digitales				
Agenda	Comunicaciones / Mercadeo	Comunicaciones	Fortalecer las presencias digitales de la organización a través de estrategias transmediáticas que permitan aumentar el número de seguidores y el nivel de interacción en cada una de las plataformas en donde la institución tiene presencia a nivel digital	Financieros / Talento Humano / Tecnológicos	Coordinadora de Comunicaciones	12	1	12	Crecimiento alcanzado / Crecimiento Esperado - Interacción alcanzada / Interacción esperada				
Agenda	Comunicaciones	Comunicaciones	Consolidar la APP como un canal de comunicación eficiente con los públicos externos de la organización	Financieros / Talento Humano / Tecnológicos	Coordinadora de Comunicaciones	12	1	12	Descargas alcanzadas / Descargas esperadas				
Agenda	Comunicaciones	Comunicaciones	Conformar un equipo de legitimadores digitales que se conviertan en voceros importantes de la marca institucional y de los proyectos propios	Financieros / Talento Humano	Coordinadora de Comunicaciones	12	1	12	% de ejecución del plan de fidelización a legitimadores digitales				
Agenda	Comunicaciones / Mercadeo	Comunicaciones	Fortalecer la estrategia de contenidos de la organización como pilar del plan de comunicaciones tanto a nivel interno como externo	Talento Humano	Coordinadora de Comunicaciones / Analista de Comunicaciones	12	1	12	Contenidos realizados / Contenidos proyectados				

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
Agenda	Comunicaciones	Comunicaciones	Consolidar el programa "Plaza Mayor de puertas abiertas" como una estrategia de suma importancia para dar a conocer la institución más allá del recinto. Diseñar un plan de convocatoria a instituciones académicas para fortalecer este programa	Talento Humano	Practicante de Comunicaciones	12	1	12	Visitas realizadas / Visitas esperadas				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN: 5

AÑO: 2016

OBJETIVO DEL PROCESO: Optimizar los recursos y activos de la Entidad de manera integral, eficiente y segura con el fin de garantizar la estabilidad y continuidad del negocio así como la satisfacción de los grupos de interés.

FORMULACIÓN

EVALUACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
Financiero	Gerencia Administrativa y Financiera - Dirección de Contabilidad	GAF	Desarrollo y ejecución del plan de capacitación sobre el marco conceptual y las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos de la normativa contable pública Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación	Humanos, tecnológicos y financieros	Gerente Ay F Director de contabilidad	5	Febrero	Junio	Normas implementadas				
Financiero	Gerencia Administrativa y Financiera - Dirección de Contabilidad	GAF	Incorporación del procedimiento de facturación al sistema documental Work Manager	Humanos y tecnológicos	Gerente A y F Director de Contabilidad	4	Febrero	Mayo	Procedimiento implementado				
Financiero	Gerencia Administrativa y Financiera - Tesorería	GAF	Revisión y adecuación de los procedimientos de contabilidad dentro del sistema de gestión de la calidad	Humanos y tecnológicos	Gerente A y F tesorería	7	Febrero	Agosto	Procedimientos actualizados				
Financiero	Gerencia Administrativa y Financiera - Dirección de Contabilidad	GAF	Estructurar el procedimiento de facturación y cartera	Humanos y tecnológicos	Gerente A y F Contador	7	Febrero	Agosto	Indicadores de gestión de cartera				
Financiero	Gerencia Administrativa y Financiera - Dirección de Contabilidad	GAF	Plan de capacitación para el personal del área financiera en temas básicos de contabilidad e impuestos	Humanos, tecnológicos y financieros	Gerente A y F Contador	5	Febrero	Junio	Estados financieros oportunos y confiables				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN:5



FORMATO F-DE004

PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2016

Objetivo del Proceso: Garantizar la satisfacción del cliente a través de la asesoría y acompañamiento de expertos, disponiendo de los recursos técnicos y logísticos de alta calidad antes, durante y después de la realización de un evento.

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Agenda	financiero	con el recurso asignado mejorar la persecucion de seguridad bajando los niveles de siniestros	Planear ejecutar y controlar realizar estrategias que contribuyan al mejoramiento de la seguridad	Humanos y Financieros	Coordinador Operativo	12	1	12	%siniestros				
	financiero	con el trecurso asignado mejorar la persecucion de seguridad bajando los niveles de siniestros en los eventos	Planear ejecutar y controlar realizar estrategias que contribuyan al mejoramiento de la seguridad de los eventos	Humanos y Financieros	Coordinador Operativo	12	1	12	%siniestros				
	financiero	con el recuros asignado mantener en excelentes condiciones las instalaciones de Plaza Mayor aseo y logistica	Planear ejecutar y controlar las actividades diaras encomendadas a el aliado estrategico frente a aseo y logistica	Humanos y Financieros	Coordinador Operativo	12	1	12	% de satisfacción del cliente				
	financiero	con el recuros asignado mantener en excelentes condiciones lqas los jardines de Plaza Mayor aseo y logistica de eventos	Planear ejecutar y controlar las actividades diaras encomendadas a el aliado estrategico frente a aseo y logistica de los eventos	Humanos y Financieros	Coordinador Operativo	12	1	12	Número de intervenciones paisagísticas				
		con el recuros asignado mantener en excelentes condiciones los jardines y zonas verdes de Plaza Mayor	Planear ejecutar y controlar las actividades diaras encomendadas a el aliado estrategico frente a jardineria	Humanos y Financieros	Coordinador Operativo	12	1	12	Número de intervenciones paisagísticas				
	financiero	con el recuros asignado mantener en excelentes condiciones las chapas de Plaza Mayor	Planear ejecutar y controlar las actividades diaras encomendadas a el aliado estrategico	Humanos y Financieros	Coordinador Operativo	12	1	12	Número de servicios en el año				

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
	financiero	con el recurso asignado mantener en excelentes condiciones fitosanitarias para la recolección de escombros y servicios de recolección adicional de basuras de Plaza Mayor	Planear ejecutar y controlar las actividades diarias encomendadas a el aliado estrategico	Humanos y Financieros	Coordinador Operativo	12	1	12	Número de servicios en el año				
Agenda		con el recurso asignado mantener en excelentes condiciones fitosanitarias para la recolección de escombros y servicios de recolección adicional de basuras de Plaza Mayor	Planear ejecutar y controlar las actividades diarias encomendadas a el aliado estrategico	Humanos y Financieros	Coordinador Operativo	12	1	12	Número de servicios en el año				

IÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN: 5

PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2016

Objetivo del Proceso: Garantizar la satisfacción del cliente a través de la asesoría y acompañamiento de expertos, disponiendo de los recursos técnicos y logísticos de alta calidad antes, durante y después de la realización de un evento.

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO				
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL		
GASTOS DE OPERACION														
AGENDA	SERVICIOS FINANCIERA	Y	Disponer los recursos financieros necesarios para cubrir los servicios adicionales que se requieran para cubrir los eventos que se contraten directamente por el área de Arrendamiento de áreas .	Contratación de servicios de ayudas audiovisuales y mobiliario, de acuerdo a la programación y agenda de eventos y sobre todo cubrir los servicios adicionales que deba asumir Plaza Mayor. Llevar un estricto control de cumplimiento. (\$15.000.000 por mes)	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos /apoyo Auxiliar Arrendamiento de áreas.	12	1	12-ene	% avance				
	SERVICIOS FINANCIERA	Y	Disponer los recursos financieros necesarios para atención de los servicios solicitados por el área de Solución Completa para los diferentes eventos dentro y fuera de las instalaciones.	Semanalmente y de acuerdo a la programación de eventos, se contratan los diferentes servicios que se requieran para atención de eventos de acuerdo a solicitud realizada por dicha dependencia.	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos Auxiliar Solución Completa.	12	1	12-ene	% avance				
	SERVICIOS FINANCIERA	Y	Disponer los recursos financieros necesarios para atención de los servicios solicitados por el área de Eventos Propios .	De acuerdo a la programación de eventos propios, se contratan los diferentes servicios que se requieran para atención de nuestros eventos.	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos / Ejecutivos Eventos Propios	12	1	12-ene	% avance				
DOTACIÓN Y MEJORAMIENTO														
	SERVICIOS FINANCIERA	Y	Compra de mobiliario para dotar espacios generales en Convenciones y Exposiciones, salsas de cuero	Solicitar los servicios de una empresa especializada en venta de mobiliario para compra de juegos de salas de cuero (Juego compuesto por sofa, 2 poltronas y mesa de centro).	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos / Gerencia de Servicio	12	12	12-ene	% avance				

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
SERVICIOS FINANCIERA	Y	Compra de mobiliario para dotar salones de Convenciones , Mesas rectangulares	Solicitar los servicios de una empresa especializada en venta de mobiliario para compra de Mesas rectangulares (de 1.80 mts x 40 cms x 74 cms de alto)	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos /Gerencia de Servicio	12	1	12-ene	% avance				
SERVICIOS FINANCIERA	Y	Compra de mobiliario para dotar salones de Convenciones , Modulos Bid	Solicitar los servicios de una empresa especializada en venta de mobiliario para compra de Modulos Bid, que se requieren para mesas de registro y mesas principales (10 en promedio)	Humanos y Financieros	Coordinador / Gerencia de Servicio	12	1	12-ene	% avance				
SERVICIOS FINANCIERA	Y	Compra de mobiliario para dotar las oficinas de operadores con mobiliario adecuado y diferenciado por pabellón	Solicitar los servicios de una empresa especializada en venta de mobiliario para compra de mobiliario para las oficinas de operadores (4 oficinas.)	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos / Gerencia de Servicio	6	1	06-ene	% avance				
SERVICIOS FINANCIERA	Y	Compra de mobiliario para dotar Convenciones y Exposiciones , Separadores de Fila	Solicitar los servicios de una empresa especializada en venta de mobiliario para compra de Separadores de Fila	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos	11	2	12	% avance				
SERVICIOS FINANCIERA	Y	Compra de elementos protocolarios para dotar Convenciones y Exposiciones , Banderas	Solicitar los servicios de una empresa especializada en venta de elementos protocolarios para compra de Banderas y otros elementos protocolarios.	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos / Protocolo	12	1	12	% avance				
SERVICIOS FINANCIERA	Y	Compra de mobiliario para dotar Convenciones y Exposiciones , Tableros mágicos, habladores,etc.	Solicitar los servicios de una empresa especializada en venta de mobiliario para compra de Tableros magicos yhabladores y otros elementos protocolarios de ferias.	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos	11	2	12	% avance				
SERVICIOS FINANCIERA	Y	Consecución de Instituciones educativasCapacitaciones Personal.	Capacitar al personal de área en actividades a fines con la opración de eventos.	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos	11	2	12	% avance				
SERVICIOS FINANCIERA	Y	Definición de agenda para realizar visitas de entrenamieto a nivel Nacional e internacional.	Verificar eventos a nivel Nacional e internacional para realizar visitas de conocimiento de operación de diferentes centros de convenciones.	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos	11	2	12	% avance				

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO				
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL		
MANTENIMIENTO														
AGENDA	SERVICIOS FINANCIERA	Y	Contatar los servicios de una empresa especializada en el mantenimiento y reparación de mobiliario ferial que abarca sillas, mesas, módulos Bid , sofás.	Definida la empresa, se utilizaran los servicios en promedio tres veces en el transcurso del año.	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos /Auxiliar Servicio Bodega 3	12	1	12	% avance				
	SERVICIOS FINANCIERA	Y	Contatar los servicios de una empresa especializada en el mantenimiento y reparación de mobiliario ferial que abarca atriles, habladores, biombos.	Definida la empresa, se utilizaran los servicios en promedio tres veces en el transcurso del año.	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos /Auxiliar Servicio Bodega 3	12	1	12	% avance				
	SERVICIOS FINANCIERA	Y	Mantenimiento equipos varios. Contratar los servicios de una empresa especializada en el lavado de todo tipo de prendas: Banderas, chalecos, manteles, Aquí se contempla lavado de sillería a fin de año, 3.000 sillas promedio	Definida la empresa, se utilizaran los servicios cada vez que se requieran durante el transcurso del año	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos /Auxiliar Servicio /Bodega 3	12		12	% avance				
	SERVICIOS FINANCIERA	Y	Contratar los servicios de una empresa especializada en cerrajería y similares para el mantenimiento de <u>andamios, coches y carritos feriales.</u>	Definida la empresa, se utilizaran los servicios cada vez que se requieran durante el transcurso del año	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos /Bodega 3	12	1	12	% avance				
	SERVICIOS FINANCIERA	Y	Otros rubros: Contratar los servicios de una empresa especializada en fabricación y mantenimiento de elementos de cerrajería y similares para el mantenimiento estructuras de almacenaje y otros elementos para adecuación de bodegas y espacios.	Definida la empresa, se utilizaran los servicios cada vez que se requieran durante el transcurso de año	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos /Bodega 3	12	1	12	% avance				
	SERVICIOS FINANCIERA	Y	Otros rubros: Disponibilidad presupuestal para transportes de personal a lo largo del año para visitas a proveedores	Definida la empresa, se utilizaran los servicios cada vez que se requieran durante el transcurso de año	Humanos y Financieros	Coordinador Eventos /Bodega 3	12	1	12	% avance				
FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011														
FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015														
REVISIÓN: 5														



FORMATO F-DE004

PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2016

Objetivo del Proceso: Garantizar la disponibilidad, integridad y confiabilidad de los servicios TIC de la organización, alineados con la planeación estratégica de la entidad, generando valor al negocio y cumplimiento de las expectativas del cliente interno y externo

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos .	TIC	Desarrollo del Plan de Trabajo y PHVA	Implementación y puesta en marcha del DATACENTER, aplicaciones, correo corporativo, licenciamiento, administración, backups,base de datos SAFIX-ERP	Humanos y Financieros	Coordinación TIC-2016	2	3	4	% de avance del cronograma				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos .	TIC	Desarrollo del Plan de Trabajo y PHVA	Diseño del plan de Continuidad en Desastres y el plan de Continuidad del Negocio brinde las directrices de continuar las operaciones en eventos no deseados o no programados. Esta estrategia se diseña en conjunto con las áreas interesadas y proveedores que impacten la operación de PLAZA MAYOR.	Humanos y Financieros	Coordinación TIC-2016	5	3	7	% de avance del cronograma				
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos.	TIC	Desarrollo del Plan de Trabajo y PHVA	levantamiento topológico de la red estructural y de datos de Plaza Mayor.	Humanos y Financieros	Coordinación TIC-2016	3	2	4	% de avance del cronograma				
Internacionalización	TIC/Gerencia de Servicio	Desarrollo del Plan de Trabajo y PHVA	Cambio, instalación, adecuación y puesta en marcha del swiche CORE para los eventos de la entidad tanto en convenciones y exposiciones	Humanos y Financieros	Coordinación TIC-2016	2	2	3	% de avance del cronograma				
Internacionalización	TIC/Gerencia de Servicio	Desarrollo del Plan de Trabajo y PHVA	Implementación de redes rápidas que mejoren la calidad de los datos, con infraestructura actualizada y segura. Logrando una red estable y apta para el servicio.	Humanos y Financieros	Coordinación TIC-2016	4	6	9	% de avance del cronograma				
Internacionalización	TIC/Gerencia de Servicio	Desarrollo del Plan de Trabajo y PHVA	Renovación de la central telefónica de Plaza Mayor	Humanos y Financieros	Coordinación TIC-2016	2	7	8	% de avance del cronograma				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN: 5

AÑO: 2016

OBJETIVO DEL PROCESO: Cumplir los objetivos propuestos por la organización, por medio de la formulación del marco estratégico de la entidad para orientar todas las políticas, planes, programas, proyectos y actuaciones de la Entidad.

FORMULACIÓN

EVALUACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
AGENDA: Incrementar la realización de negocios, eventos y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la economía de la ciudad y el país.	Gerencia de Planeación - Dirección I+D+i- Gerencias	Dir I+D+i - Direcciónamiento Estratégico	Acompañamiento, divulgación y socialización del proceso despliegue del Direcciónamiento Estratégico Plaza Mayor 2014-2020 , Identificación y Ajustes, Definición de responsabilidades, ejecución y control de resultados	Humanos	Dirección de I+D+i	12	1	12	% de asistencia				
			Adquisición, socialización, capacitación e Implementación del Sistema Integrado de Gestión para el Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico 2014-2020	Humanos	Dirección de I+D+i	8	1	8	SEGIR Implementado				
	Gerencia de Planeación - Dirección I+D+i- Gerencias	Dir I+D+i - Direcciónamiento Estratégico	Implementación Banco de Iniciativas y proyectos Plaza Mayor	Humanos	Dirección de I+D+i	12	1	12	Modelo Estandar Planes de Negocio Socializado en las Gerencias				
		Dir I+D+i - Direcciónamiento Estratégico	Elaboración, socialización e implementación del plan comercial para el Área de Mercadeo	Humanos	Dirección de I+D+i	6	1	6	Plan de Mercadeo implementado				
	Gerencias, Direcciones y coordinaciones	Dir I+D+i - Direcciónamiento Estratégico	Acompañamiento, socialización, capacitación e implementación del Sistema de seguimiento y evaluación a la Gestión Institucional	Humanos	Dirección de I+D+i	12	1	12	2 Informe de seguimiento y recomendaciones				
	coordinacion infraestructura y RSE	Dir I+D+i - Direcciónamiento Estratégico	Acompañar la formulación de la propuesta del Proyecto Paneles solares	Humanos	Dirección de I+D+i	11	1	11	Proyecto formulado y factibilizado				
	Gerencias, Direcciones y coordinaciones	Dir I+D+i - Direcciónamiento Estratégico	Acompañar la formulación de la propuesta Expoartesano 2016	Humanos	Dirección de I+D+i	5	1	5	Proyecto formulado y registrado en Fontur 2016				
	Gerencias, Direcciones y coordinaciones	Dir I+D+i - Direcciónamiento Estratégico	Acompañamiento y apoyo en los proyectos de internacionalización de las Gerencias	Humanos	Dirección de I+D+i	12	2	12	6 informes de seguimiento y recomendaciones				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas	Dir I+D+i - Direcciónamiento Estratégico	Elaboración de plan de Investigación Mercados	Humanos	Dirección de I+D+i	8	1	8	Plan de Investigación de Mercados formulado				
	Gerencias, Direcciones y coordinaciones	Dir I+D+i - Direcciónamiento Estratégico	Elaboración de plan de de prospectiva de negocios de plaza Mayor 2034	Humanos	Dirección de I+D+i	11	1	11	documento informe de Prospectiva elaborado				

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
	Gerencias, Direcciones y coordinaciones	Dir I+D+i - Direccionamiento Estratégico	Elaboración e implementación de la política I+D+i	Humanos	Dirección de I+D+i	10	2	10	Política implementada				
	Gerencias, Direcciones y coordinaciones	Dir I+D+i - Direccionamiento Estratégico	Elaboración del Plan de I+D+i Plaza Mayor	Humanos	Dirección de I+D+i	6	6	11	Plan elaborado y socializado				
	Gerencias, Direcciones y coordinaciones	Dir I+D+i - Direccionamiento Estratégico	Elaboración y seguimiento a la agenda de Viajes internacionales comercial y de Negocios	Humanos	Dirección de I+D+i	12	1	12	Agenda de Misiones en ejecución				
	Gerencias, Direcciones y coordinaciones	Dir I+D+i - Direccionamiento Estratégico	Acompañamiento al convenio Plaza Mayor-Cámara de Comercio Plan Padrino, proveedores	Humanos	Dirección de I+D+i	6	6	12	4 Talleres acompañados				
FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011						FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015							

PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2.016

Objetivo del Proceso: Garantizar que la infraestructura se encuentre en adecuadas condiciones para la satisfacción de nuestros grupos de interés, por medio de la asesorar, administración y gestión de proyectos de infraestructura, mantenimiento y proyectos especiales que generen el crecimiento de la organización y el óptimo desarrollo de los eventos.

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaría General	Gestión de Infraestructura	Adecuación de espacios sobre la infraestructura para mejorar la accesibilidad y movilidad a personas con movilidad reducida. PLAZA MAYOR ACCESIBLE.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	3	4	7	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaría General	Gestión de Infraestructura	Red contra incendio según Plan Maestro: Construcción e implementación de la RCI del Pabellón Blanco y hall del recinto de exposiciones	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	4	2	6	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaría General	Gestión de Infraestructura	Diseño y construcción de infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones para la adecuación y operación de espacios y cuartos técnicos en los recintos de exposiciones.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	4	3	7	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaría General	Gestión de Infraestructura	Construcción de Obras civiles y complementarias para la conservación de la Infraestructura Física con el fin de tenerla apta para la realización de Eventos.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	10	2	12	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaría General	Gestión de Infraestructura	Dotación de mobiliario para el auditorio del pabellon verde.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	3	6	9	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaría General	Gestión de Infraestructura	Restauración y mantenimiento de cubiertas, caja de madera y pabellones del recinto de exposiciones.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	3	4	7	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaría General	Gestión de Infraestructura	Restauración y mantenimiento de la madera arquitectónica del Gran Salon y Comisiones, tarima y fachada interna de la avenida ferrocarril.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	3	5	8	% Avance				

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaria General	Gestión de Infraestructura	Restauración y mantenimiento del policarbonato de la caja de madera.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	2	6	8	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaria General	Gestión de Infraestructura	Cambio reparación y mantenimiento de la red hidráulica de aguas lluvias del Pabellon Amarillo.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	2	3	5	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaria General	Gestión de Infraestructura	Obras civiles para la adecuación de las bodegas y cuartos técnicos.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	3	2	5	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaria General	Gestión de Infraestructura	Diseños arquitectónicos y técnicos para nuevas unidades sanitarias.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	3	7	10	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaria General	Gestión de Infraestructura	Suministro e instalación de Paneles Acústicos para el salón de conferencias de exposiciones.	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	3	3	6	% Avance				
Organización y realización de eventos (Objetivo Agenda)	Secretaria General	Gestión de Infraestructura	Diseño e implementación del CCTV	Financieros Humanos	Gerencia de Servicio/ Coordinación de infraestructura y Mantenimiento	3	7	10	% Avance				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN: 5



FORMATO F-DE004

PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2016

OBJETIVO DEL PROCESO: Mantener una alta ocupación de los inmuebles de la Entidad, garantizando el cumplimiento de la meta de ingresos por concepto de arrendamiento o concesión de estos espacios.

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Financiero	Inmobiliaria APOYO: jurídica Infraestructura, mantenimiento.	GAF MODELO DE NEGOCIO ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO-locales comerciales, bodegas y oficinas	Garantizar el alquiler permanente de locales, oficinas y bodegas para cumplir la meta anual de ingresos por un valor de \$2.484 millones	Humano Físicos Financieros Tecnológicos	Coordinadora Inmobiliaria	12	1	12	100% de la meta de los ingresos				
Financiero	Inmobiliaria APOYO: jurídica Infraestructura, mantenimiento.	GAF MODELO DE NEGOCIO ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO- parqueaderos	Garantizar la Operación de parqueaderos con una meta anual de \$893.036.000	Humano Físicos Financieros Tecnológicos	Coordinadora Inmobiliaria	12	1	12	100% de la meta de los ingresos del parqueadero				
Financiero	Inmobiliaria APOYO: Servicio	GAF Control de Inventarios	Actualización, control y seguimiento de activos fijos	Humano Físicos Financieros Tecnológicos	Profesional Inmobiliaria	12	1	12	Dos tomas físicas conciliadas con Contabilidad				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN:5

PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2016

Objetivo del Proceso: Generar una estructura de relaciones que permitan gestionar, promover y mantener un SGC y otros mecanismos y herramientas necesarias para mejorar de forma continua la interacción entre procesos, de manera que la organización logre sus objetivos estratégicos.

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
													Agenda
Agenda	Coordinación de Mejoramiento Continuo	Direccionamiento Estratégico	Capacitaciones para líderes de calidad y auditores en: técnicas de redacción de hallazgos, análisis de información y técnicas estadísticas	Humanos y Financieros	Coor. Mejoramiento Continuo - Analista de Procesos	3	2	4	Líderes capacitados en técnicas de auditoría interna y en las normas vigentes				
Agenda	Coordinación de Mejoramiento Continuo	Direccionamiento Estratégico	Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad	Humanos y Financieros	Coor. Mejoramiento Continuo - Analista de Procesos	2	5	6	Identificar oportunidades de mejora y fortalezas en los procesos				
Agenda	Coordinación de Mejoramiento Continuo	Direccionamiento Estratégico	Normalización y estandarización del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 : procesos, procedimientos, manuales, instructivos y formatos	Humanos y Financieros	Coor. Mejoramiento Continuo - Analista de Procesos	7	3	9	Integración y aplicación de los procesos de la Entidad				
Agenda	Coordinación de Mejoramiento Continuo	Direccionamiento Estratégico	Validación y Administración del cuadro de mando de indicadores de gestión por procesos	Humanos	Coor. Mejoramiento Continuo - Analista de Procesos	12	1	12	Indicadores de Gestión Medidos con analisis y planes de mejoramiento				
Agenda	Coordinación de Mejoramiento Continuo	Direccionamiento Estratégico	Contratación y desarrollo de segunda auditoria de seguimiento del ICONTEC	Humanos y financieros	Coor. Mejoramiento Continuo - Analista de Procesos	1	11	11	Sostener la certificación otorgada por el ICONTEC				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN:5



FORMATO F-DE004 PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCION PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2016

OBJETIVO DEL PROCESO: Aumentar los ingresos de la compañía y generar desarrollo en la ciudad región, gestionando eventos a nivel local, nacional e internacional ya sean propios, en asociación o de clientes externos en sus diferentes etapas, mediante los servicios integrales de las diferentes unidades de negocio.

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos .	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Arrendamiento de Áreas	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes	Operación del negocio de Arrendamiento de Áreas	Humanos, financieros, logísticos, técnicos, tecnológicos, jurídicos, etc.	Director Arrendamiento de Áreas	12	1	12	% Ingresos: 43% \$15.430 millones				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Solución Completa	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes	Operación del negocio de Solución Completa		Director Solución Completa y otros	12	1	12	% Ingresos: 41% \$14.730 millones				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Proyectos Propios	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes	Operación del negocio de Proyectos Propios		Director Proyectos Propios	12	1	12	% Ingresos: 16% \$5.624 millones				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Solución Completa	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes	Firmar convenios de Solución Completa		Director Solución Completa y otros	12	1	12	Firma convenios: \$65.000 millones				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Arrendamiento de Áreas	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes	Crecimiento en venta de servicios complementarios en los eventos Arrendamiento de Áreas		Director Arrendamiento de Áreas	12	1	12	Incremento en venta de servicios complementarios 30%				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Arrendamiento de Áreas	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes	Aumentar Clientes Permanentes		Director Arrendamiento de Áreas	12	1	12	No de clientes permanentes AA (Fidelizados o Recompra): 132				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Solución Completa	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes			Director Solución Completa		1	12	No de clientes permanentes SC: 22				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Canales Comerciales	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes			Director Canales Comerciales		1	12	No de clientes permanentes CC: 6				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Proyectos Propios	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes	Aumentar el número de visitantes de los proyectos propios y en asociación		Director Proyectos Propios	1	12	Aumentar en 10% el No de visitantes de los proyectos propios y en asociación					
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Arrendamiento de Áreas	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes	Captar Clientes Nuevos y aumentar el numero de expositores en los Proyectos Propios y en asocio		Director Arrendamiento de Áreas	12	1	12	No de clientes nuevos: 88				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Solución Completa	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes			Director Solución Completa		1	12	No de clientes nuevos SC: 6				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Proyectos Propios	Desarrollo de Mercados, Captación y Fidelización de clientes			Director Proyectos Propios		1	12	Crecimiento del 9% en los expositores de los proyectos propios y en asociación				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN:5



**FORMATO F-DE004
PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN**

AÑO: 2016

Objetivo del Proceso: Programar, elaborar, ejecutar, vigilar y liquidar el presupuesto, velando siempre porque este se adapte a la naturaleza del negocio y resuelva necesidades de la empresa, que se pueda utilizar como herramienta de planeación financiera, control y toma de decisiones, y que facilite las proyecciones financieras.

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Económico: Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Todas las áreas de la empresa	GAF Presupuesto	1. Diagnóstico 2. Elaboración del Presupuesto 3. Control del Presupuesto 4. Informes y proyecciones financieras	Humanos, físicos y tecnológicos	Director de Presupuesto	12	1	12	1. Cumplimiento de cronograma 2. Porcentaje de ejecución presupuestal				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN: 5

AÑO: 2016

Objetivo del Proceso: Cumplir los objetivos propuestos por la organización, por medio de la formulación del marco estratégico de la entidad para orientar todas las políticas, planes, programas, proyectos y actuaciones de la Entidad.

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
De agenda: incrementar la realización de negocios , eventos y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la económica de la ciudad y el país.	Mercadeo/ Servicio/ Jurídica/ Comunicaciones/ Planeación	Direccionamiento Estratégico (Responsabilidad Social)	Renovación del certificado de Responsabilidad Social Empresarial	Humanos - Financieros - Tecnológicos	Analista de Planeación	3	1	3	Entrega del Certificado de RSE				
De agenda: incrementar la realización de negocios , eventos y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la económica de la ciudad y el país.	Mercadeo/ Servicio/ Jurídica/ Comunicaciones/ Planeación	Direccionamiento Estratégico (Responsabilidad Social)	Postulación a reconocimiento internacional de RSE	Humanos - Financieros - Tecnológicos	Analista de Planeación	4	1	4	Gestión de los requerimientos/ Formularios de postulación/ entrega de reconocimiento				
De agenda: incrementar la realización de negocios , eventos y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la económica de la ciudad y el país.	Mercadeo/ Servicio/ Jurídica/ Comunicaciones/ Planeación	Direccionamiento Estratégico (Responsabilidad Social)	Pacto Global de la ONU (inscripción e Implantación del plan de trabajo, las políticas y realización del reporte COP)	Humanos - Financieros - Tecnológicos	Analista de Planeación	10	1	10	Reporte en el COP / Evidencias de la implementación				
De agenda: incrementar la realización de negocios , eventos y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la económica de la ciudad y el país.	Mercadeo/ Servicio/ Jurídica/ Comunicaciones/ Planeación/ Financiera	Direccionamiento Estratégico (Responsabilidad Social)	Campañas internas de difusión, concientización y capacitaciones en temas de Responsabilidad Social.	Humanos - Financieros - Tecnológicos	Analista de Planeación	12	1	12	Medición de las campañas				
De agenda: incrementar la realización de negocios , eventos y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la económica de la ciudad y el país.	Comunicaciones/Planeación	Direccionamiento Estratégico (Responsabilidad Social)	Activación de marca de Plaza Mayor Medellín como empresa socialmente responsable, en 2 eventos de responsabilidad Social realizados en la Ciudad.	Humanos - Financieros - Tecnológicos	Analista de Planeación	11	2	11	Activación de Marca en eventos de Responsabilidad Social				
De agenda: incrementar la realización de negocios , eventos y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la económica de la ciudad y el país.	Planeación	Direccionamiento Estratégico (Responsabilidad Social)	Consultoría externa de un experto en Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de obtener asesoría en diferentes temas (GRI - ISO 26000 Indicadores)	Humanos - Financieros - Tecnológicos	Analista de Planeación	5	2	6	Asesaría				
De agenda: incrementar la realización de negocios , eventos y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la económica de la ciudad y el país.	Planeación	Direccionamiento Estratégico (Responsabilidad Social)	Alianza y convenios institucionales con diferentes entes públicos y privados	Humanos - Financieros - Tecnológicos	Analista de Planeación	12	1	12	Alianzas consolidadas				
De agenda: incrementar la realización de negocios , eventos y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la económica de la ciudad y el país.	Planeación/ Compras/ Servicio/ tecnología/ Infraestructura/ mercadeo	Direccionamiento Estratégico (Responsabilidad Social)	Implementar el proyecto "Desarrollo de Proveedores" y desarrollar un plan de compras sostenibles.	Humanos - Financieros - Tecnológicos - Logístico	Analista de Planeación	12	1	12	Proyecto implementado y proveedores cualificados y certificados				

AÑO: 2016

Objetivo del Proceso: Contribuir a la mejora en el desempeño de Plaza Mayor, mediante la creación y administración de un Sistema de Gestión de Riesgos, que integre la estrategia, la planificación, la política, los valores y cultura de Plaza Mayor. Elevar a la categoría de PROYECTO, ideas y propuestas de interés general que se gesten al interior de Plaza Mayor en el marco de Aseguramiento del Negocio, y puedan ser ejecutadas en el corto y mediano plazo, previa su factibilidad.

FORMULACIÓN								EVALUACIÓN			OBSERVACIONES		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			% DE CUMPLIMIENTO				
						MESES	INICIA	TERMINA	INDICADOR	SEMESTRE 1		SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (SGR)	Avanzar y culminar con la implementación de los Riesgos Estratégicos, producto del acompañamiento llevado a cabo con DELIMA. Como elemento aportante en el SGR.	Capital humano Recursos técnicos y tecnológicos	Coordinador Riesgos y Proyectos/ Analista de Riesgos	8	2	9	Riesgos Estratégicos identificados en la Matriz General de Riesgos con sus respectivos planes de acción formulados.				
			Avanzar y culminar con la implementación de los Riesgos de SARLAFT de acuerdo con la normatividad vigente.	Capital humano Recursos técnicos y tecnológicos	Coordinador Riesgos y Proyectos/ Analista de Riesgos	7	2	8	Riesgos de SARLAFT identificados en la Matriz General de Riesgos con sus respectivos planes de acción formulados.				
			Mitigar los Riesgos en Procesos identificados para la vigencia 2015-2016. la mitigación incluye: Ajuste al plan de acción, seguimiento al plan de acción, diseño e implementación de indicadores de gestión. Presentación de resultados mediante un informe de seguimiento trimestral: marzo de 2015. junio de 2015. septiembre de 2015. diciembre de 2015.	Capital humano Recursos técnicos y tecnológicos	Coordinador Riesgos y Proyectos/ Analista de Riesgos	12	1	12	Riesgos con planes de acción formulados /Riesgos con planes de acción con seguimiento				
			Llevar a cabo el Análisis del Contexto de los Riesgos en Procesos, mediante la realización de talleres de trabajo con los dueños de los Procesos para aprovechar su conocimiento y experticia sobre los procesos existentes en Plaza Mayor.	Capital humano Recursos técnicos y tecnológicos	Coordinador Riesgos y Proyectos/ Analista de Riesgos	12	1	12	100% nuevos Riesgos identificados y llevados a la Matriz General de Riesgos				
			Avanzar en la formalización de la línea estratégica SGR mediante la documentación de Manuales, Procedimientos, Instructivos y Formatos, necesarios no sólo para la gestión de la Coordinación de Riesgos y Proyectos, sino de todo Plaza Mayor.	Capital humano Recursos técnicos y tecnológicos	Coordinador Riesgos y Proyectos/ Analista de Riesgos	12	1	12	100% de los nuevos registros				
			Documentar los Riesgos en Procesos Vigencia 2014-2015 en el formato de Acciones Preventivas.	Capital humano Recursos técnicos y tecnológicos	Coordinador Riesgos y Proyectos/ Analista de Riesgos	12	1	12	100% de los Riesgos mitigados durante la vigencia 2014-2015, según recomendación del Icontec				
			Fortalecimiento de la cultura de Riesgos en Plaza Mayor.	Publicidad	Coordinador Riesgos y Proyectos/ Analista de Riesgos	11	2	12	total compañías planeadas y presupuestadas / total compañías ejecutadas.				

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
		ESTRATÉGICO (NUEVOS PROYECTOS)	En el SG-SST, conformar el equipo de trabajo y avanzar en la documentación del capítulo correspondiente a la inspección y control del Riesgo identificado cuando el personal de contratistas externos ingresan a las instalaciones de Plaza Mayor sin tener su afiliación a seguridad social, pero en especial su afiliación y aportes a la ARL.	Capital humano Recursos técnicos y tecnológicos	Coordinador Riesgos y Proyectos/ Analista de Riesgos / Director de Servicio /Coordinador de Eventos	5	2	6	Documento elaborado para su revisión y aprobación				
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (MIPYG)	Avanzar en la consolidación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPYG en Plaza Mayor. Atender los requerimientos para la consolidación del MIPYG (pendientes del 2015 y nuevos del 2016), expuestos por la Alcaldía de Medellín.	Capital humano Recursos técnicos y tecnológicos	Requerimientos identificados /Requerimientos atendidos	11	2	12	MIPYG consolidado				
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (SEGUROS)	Elaborar una propuesta para que el tema de Seguros relacionados con Riesgos sea administrado desde la Coordinación de Riesgos y Proyectos.	Capital humano Recursos técnicos y tecnológicos	Propuesta escrita	5	2	6	Documento elaborado y entregado a la Gerencia de Planeación / Gerencia Gral para su revisión y aprobación				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN: 5



FORMATO F-DE004

PLAN DE ACCIÓN PLAZA MAYOR MEDELLÍN

AÑO: 2016

Objetivo del Proceso: Medir la satisfacción de nuestros clientes y propender por la excelencia en la atención al cliente interno y externo con el fin de fortalecer los servicios que se prestan en Plaza Mayor Medellín S.A.

FORMULACIÓN								EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	PROCESO	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Disponer de personal idoneo y suficiente que permita suplir las necesidades y requerimientos de los clientes, usuarios y/o visitantes, mejorando la percepción y la satisfacción del servicio.	Coordinación de Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio	Contratar personal idoneo y proyectado, según el crecimiento del área para Medellín y Bogota	Financieros Humanos	Coordinador Servicio al Cliente	12	1	12				
Realizar sensibilizaciones y Capacitaciones al personal interno y aliados estrategicos de Plaza Mayor para el mejoramiento en la calidad del servicio prestado	Coordinación de Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio	Brindar capacitaciones constantes a todo nivel en temas de Servicio al Cliente y sensibilizaciones apoyados en Profesionales Externos	Financieros Humanos	Coordinador Servicio al Cliente	12	1	12				
Actualización academias personal de Servicio al Cliente	Coordinación de Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio	Participar en actualizaciones academias que permitan mejorar el perfil de los funcionarios de Servicio al Cliente	Financieros Humanos	Coordinador Servicio al Cliente	12	1	12				
Asistencia y participación de la Coordinación de SAC en eventos externos	Coordinación de Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio	Asistir a Eventos Nacionales e Internacionales enfocados en actualizaciones y conocimientos vanguardistas aplicables en Servicio al Cliente.	Financieros Humanos	Coordinador Servicio al Cliente	12	1	12				
Generar experiencias memorables con reconocimiento de Marca e imagen corporativa.	Coordinación de Servicio al Cliente	Gerencia de Servicio	Fortalecer el Sentido de Pertenencia a todo nivel, realizando dinamicas que permitan experiencias positivas a toda la entidad.	Financieros Humanos	Coordinador Servicio al Cliente	12	1	12				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN:5

AÑO: 2016

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la gestión jurídica integral de la Entidad, fortaleciendo la aplicación y proyección del componente legal en todos los procesos y fortalecimiento del talento humano de la Entidad

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Garantizar la gestión jurídica integral de la Entidad, fortaleciendo la aplicación y proyección del componente legal en todos los procesos que se desarrollen a nivel nacional e internacional.	Jurídico	Fortalecimiento del área de Supervisión e interventoría con personal idoneo	Acompañamiento y asesoría durante el proceso de liquidación de los contratos	Humano y tecnologico	Director Supervisión e interventoría	10	2	12	No. Convenios terminados/ No. de convenios liquidados				
Garantizar la gestión jurídica integral de la Entidad, fortaleciendo la aplicación y proyección del componente legal en todos los procesos que se desarrollen a nivel nacional e internacional.	Jurídico	Fortalecimiento del área de Supervisión e interventoría con personal idoneo	Acompañamiento permanente a los supervisores de las diferentes unidades de negocio	Humanos	Director Supervisión e interventoría	12	1	12	No de informes entregados				
Garantizar la gestión jurídica integral de la Entidad, fortaleciendo la aplicación y proyección del componente legal en todos los procesos que se desarrollen a nivel nacional e internacional.	Jurídico	Acompañamiento jurídico en el proceso Zona Franca Permanete Especial	Asesorar y apoyar jurídicamente los trámites de la operatividad del proceso de zona franca permanente especial de servicios, designando un abogado con dedicación exclusiva para atender todos os requerimientos jurídicos que se preenten enel desarrollo del proceso	Humanos	Directora Juridica	12	1	12	No de asesorias requeridas/ No. De asesorias realizadas				
Garantizar la gestión jurídica integral de la Entidad, fortaleciendo la aplicación y proyección del componente legal en todos los procesos que se desarrollen a nivel nacional e internacional.	Jurídico	Fortalecimiento de la gestión Jurídica con Abogados y Asesores Juridicos idoneos, competentes y especializados en las diferentes areas del Derecho	Brindar asesoría jurídica a la entidad y realizar la representación legal de la misma	Humanos y financieros	Directora Juridica	12	1	12	N° procesos, asesorias conceptos requeridos / N° procesos, asesorias y conceptos atendidos".				
Garantizar la gestión jurídica integral de la Entidad, fortaleciendo la aplicación y proyección del componente legal en todos los procesos que se desarrollen a nivel nacional e internacional.	Jurídico	Capacitación y actualización normativa en diferentes temas que apoyen el desarrollo del objeto social de la entidad.	brindar capacitacion y actualización al equipo juridico de la entidad	Humanos - Financieros	Directora Juridica	12	1	12	Número de Capacitaciones brindadas por la entidad				

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
Garantizar la gestión jurídica integral de la Entidad, fortaleciendo la aplicación y proyección del componente legal en todos los procesos que se desarrollen a nivel nacional e internacional.	Jurídico	Programar jornadas de capacitación dirigidas al todo el personal de la entidad en temas jurídicos que garanticen el normal desarrollo de todas las áreas	Realizar cuatro capacitación a los funcionarios de la entidad en diferentes temas jurídicos de interes	Humanos y financieros	Directora Juridica	12	1	12	No. de capacitaciones programadas/numero de capacitaciones brindadas*100%				
Garantizar la gestión jurídica integral de la Entidad, fortaleciendo la aplicación y proyección del componente legal en todos los procesos que se desarrollen a nivel nacional e internacional.	Juridico	Participar en la actividad precontractual, contractual y postcontractual que se genere en la entidad, con ocasión del desarrollo del objeto social	Apoyar el perfeccionamiento de los contratos, convenios y ordenes de servicio que requiera la entidad para cumplir con su objeto social.	Humanos, Tecnológicos.	Directora Juridica	12	1	12	No. de contratos, convenios y ordenes de servicio elaborados				
Garantizar la gestión jurídica integral de la Entidad, fortaleciendo la aplicación y proyección del componente legal en todos los procesos que se desarrollen a nivel nacional e internacional.	Comercial	Participar y asesorar a la entidad en el desarrollo de proyectos de Alianzas Público - Privadas	Apoyo y asesoría Jurídica en Alianza Publico Privada	Humanos	Directora Juridica	12	1	12	Alianza Publico Privadas realizadas				
Contribuir con la dinamización de negocios en la ciudad región y país, así como la generación de empleos directos e indirectos que se generen en razón de los negocios desarrollados por la empresa	Comercial	Contribuir al manejo de importaciones al conglomerado y a expositores de ventos	Gestión y tramite para la logística internacional hacia la plataforma de ZFPE y salidas al resto del mundo tipo exportaciones	Humanos y financieros	Coordinador Zona Franca	12	1	12	Porcentaje de avance de las gestiones realizadas				*
Aumentar ingresos y rentabilidad de la entidad a través de los negocios que se desarrollan en la empresa.	Financiero	Fortalecer el proceso en aspectos logísticos, infraestructura, tecnológicos y humanos cumpliendo con la resolución dictada para garantizar eficiencia en el proceso	Iniciar operaciones como Comercio exterior	Humanos y Financieros	Coordinador Zona Franca/ Secretaria General /Mercadeo/ Gerencia financiera	12	1	12	No. de facturaciones de servicios vs ingresos				*
Fortalecer integralmente el talento humano de la organización, mediante el desarrollo de planes y programas enfocados en la formación, el mejoramiento personal y profesional, alineados con la estrategia de la organización.	Talento Humano	Fortalecimiento del Talento Humano	Evaluación del Clima Laboral	Humanos - Financieros	Dirección de Talento Humano - Secretaria General	4	3	7	Resultados				

FORMULACIÓN									EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Fortalecer integralmente el talento humano de la organización, mediante el desarrollo de planes y programas enfocados en la formación, el mejoramiento personal y profesional, alineados con la estrategia de la organización.	Talento Humano	Fortalecimiento del Talento Humano	Elaborar el Plan de desarrollo para fortalecer el clima Laboral a partir de la evaluación	Humanos - Financieros	Dirección de Talento Humano - Todas las Gerencias, Direcciones y Coordinaciones	6	7	12	Plan de actividades ejecutadas				
Fortalecer integralmente el talento humano de la organización, mediante el desarrollo de planes y programas enfocados en la formación, el mejoramiento personal y profesional, alineados con la estrategia de la organización.	Talento Humano	Fortalecimiento del Talento Humano	Adecuación de un espacio de formación interna	Humanos - Financieros	Dirección de Talento Humano - Coordinación de Infraestructura	8	3	11	Espacio Físico adecuado				
Fortalecer integralmente el talento humano de la organización, mediante el desarrollo de planes y programas enfocados en la formación, el mejoramiento personal y profesional, alineados con la estrategia de la organización.	Talento Humano	Fortalecimiento del Talento Humano	Estructurar convenios con entidades de educación Formal	Humanos - infraestructura	Dirección de Talento Humano - Dirección Jurídica	10	2	12	personas beneficiadas				
Fortalecer integralmente el talento humano de la organización, mediante el desarrollo de planes y programas enfocados en la formación, el mejoramiento personal y profesional, alineados con la estrategia de la organización.	Talento Humano	Fortalecimiento del Talento Humano	Desarrollar la estrategia diferenciadora de Felicidad Laboral.	Humanos - Financieros	Dirección de Talento Humano - Gerencia Administrativa y Fcra.	6	2	7	Resultado de la medición				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN:5

*Dependiendo de la creación de una nueva unidad de negocios llevado a la junta directiva

AÑO: 2016

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la gestión jurídica integral de la Entidad, fortaleciendo la aplicación y proyección del componente legal en todos los procesos AREA DE SERVICIO: SECRETARIA GENERAL

FORMULACIÓN										EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO			
						MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
Contribuir con la dinamización de negocios en la ciudad región y país, así como la generación de empleos directos e indirectos que se generen en razón de los negocios desarrollados por la empresa	Comercial	Contribuir al manejo de importaciones al conglomerado y a expositores de ventos	Gestión y tramite para la logística internacional hacia la plataforma de ZFPE y salidas al resto del mundo tipo exportaciones	Humanos y financieros	Coordinador Zona Franca	3	1	3	Porcentaje de avance de las gestiones realizadas				
Aumentar ingresos y rentabilidad de la entidad a través de los negocios que se desarrollan en la empresa.	Financiero	Fortalecer el proceso en aspectos logísticos, infraestructura, tecnológicos y humanos cumpliendo con la resolución dictada para garantizar eficiencia en el proceso	Iniciar operaciones como Comercio exterior	Humanos y Financieros	Coordinador Zona Franca/ Secretaría General /Mercadeo/ Gerencia financiera	12	1	12	No. de facturaciones de servicios vs ingresos				

FECHA DE EMISIÓN: 10/02/2011

FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2015

REVISIÓN: 5