 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	PLAN DE ACCION	CÓDIGO	F-DE004
		FECHA DE EMISIÓN	10/02/2011
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	10/10/2016
		VERSIÓN	7.0
		Página 1 de 1	

AÑO: 2016

PROCESO: GESTION COMERCIAL Y MERCADEO

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)	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			METAS	% DE CUMPLIMIENTO			
					MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
Económicos: 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	Comercializar áreas, generando oportunidades de mercado.	Humanos, Financieros y Tecnológicos.	Director Arrendamiento de Áreas	12	Enero	Diciembre	Ingresos: incremento del 7%= \$10.400 millones				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Proyectos Propios	Conceptualización, desarrollo y comercialización de Proyectos Propios y en asocio	Humanos, Financieros y Tecnológicos.	Director Proyectos Propios	12	Enero	Diciembre	Ingresos: \$3.800 millones				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Solución Completa	Gestionar y Administrar recursos bajo modalidad de Solución Completa	Humanos, Financieros y Jurídicos.	Director Solución Completa	12	Enero	Diciembre	ingresos Honorarios: \$3.085 millones				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Proyectos Propios	Optimizar la rentabilidad de los proyectos propios.	Humanos, Financieros y Jurídicos.	Director Proyectos Propios	12	Enero	Diciembre	Rentabilidad 15% en proyectos recurrentes (5 versión en adelante)				
Agenda: Incrementar la realización de negocios, eventos	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Arrendamiento de Áreas	Fidelizar Clientes Actuales	Humanos, Financieros, tecnológicos y Jurídicos.	Director Arrendamiento de Áreas	12	Enero	Diciembre	Número de clientes que realizan 3 o más eventos al año AA: 39				

y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la economía de la ciudad y el país	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Solución Completa			Director Solución Completa	12	Enero	Diciembre	Número de clientes permanentes SC: 20						
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Arrendamiento de Áreas			Director Arrendamiento de Áreas	12	Enero	Diciembre	Número de clientes nuevos: 88						
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Solución Completa	Captar Clientes Nuevos y aumentar el número de expositores en los Proyectos Propios y en asocio 2016.	Humanos, Financieros, tecnológicos y Jurídicos.	Director Solución Completa	12	Enero	Diciembre	Número de clientes nuevos SC: 3						
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Proyectos Propios			Director Proyectos Propios	12	Enero	Diciembre	Crecimiento del 5% en los expositores por cada proyecto propio y en asocio						
	Gerencia de Mercadeo y Ventas			Estudiar, definir y contratar el nuevo software comercial	Humanos, Financieros y Jurídicos.	Gerente de Mercadeo	3	Octubre	Diciembre	suscripción del contrato				
	Gerencia de Mercadeo y Ventas			Diseñar un nuevo modelo de atención comercial	Humanos, tecnológicos y financieros.	Gerente de Mercadeo	6	Junio	Diciembre	Diseño del plan de segmentación de clientes e indicadores estratégicos.				
Internacionalización: Apoyar la estrategia de Internacionalización de la ciudad desde las estrategias globales de Plaza Mayor Medellín	Gerencia de Mercadeo y Ventas -solución completa	Operar eventos que hagan parte de la estrategia de la internacionalización de la ciudad	Humanos, tecnológicos y financieros.	Gerente de Mercadeo	12	Enero	Diciembre	Numero de eventos: 13 eventos						
	Gerencia de Mercadeo y Ventas - Arrendamiento de Áreas	Albergar eventos de talla internacional	Humanos, tecnológicos y financieros.	Director Arrendamiento de Áreas.	12	Enero	Diciembre	Numero de eventos: 9						
PROMEDIO DE AVANCE PLAN DE ACCIÓN														

CÓDIGO	F-DE004
FECHA DE EMISIÓN	10/02/2011
FECHA DE ACTUALIZACION	10/10/2016
VERSIÓN	7.0
Página 1 de 1	

AÑO: 2016


PROCESO

GESTIÓN DE SERVICIO Y OPERACIÓN

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)	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			METAS	% DE CUMPLIMIENTO			
					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 Servicio-Servicio al Cliente	Medición de la satisfacción de nuestros clientes.	Tecnológicos , financieros y humanos	Coordinador de Servicio al Cliente	6	Junio	Diciembre	Evaluar el 80% de los clientes, que realizan eventos en Plaza Mayor.				
					6	Junio	Diciembre	Obtener un promedio de 4,6 de calificación (en una escala de 1 a 5)				
	Gerencia de Servicio-Servicio al Cliente	Implementar un mecanismo de gestión para las PQRSF que permita obtener la trazabilidad de las interacciones con el cliente, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta a sus solicitudes.	Tecnológicos , financieros y humanos	Coordinador de Servicio al Cliente	6	Junio	Diciembre	Tramitar el 100% de las PQRSF recibidas				
					1	Junio	Julio	Puesta en marcha del centro de servicios.				

	Gerencia de Servicio-Talento humano	Capacitar el personal de servicio en las competencias y habilidades requeridas para la atención de los eventos.	financieros y humanos	Director de Servicio.	2	Noviembre	Diciembre	Realizar 4 capacitaciones en el año				
	Gerencia de servicio-Infraestructura - Tic	implementación y ejecución del plan puesta punto (mantenimiento preventivo y correctivo)	Tecnológicos , financieros y humanos	Coordinador de Infraestructura .	5	Agosto	Diciembre	40% de ejecución				
<p>Económicos:</p> <p>Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos.</p>	Gerencia de servicio-Infraestructura - Inmobiliaria	Adecuación de la infraestructura del pabellón Medellín.	financieros y humanos	Coordinador de Infraestructura .	5	Agosto	Diciembre	Cumplimiento del 100% de las actividades planeadas.				
	Gerencia de servicio-inmobiliaria	Cumplimiento de la meta de ingresos de la gestión inmobiliaria (parqueaderos)	Financieros y humanos	Coordinador inmobiliario	12	Enero	Diciembre	cumplir un presupuesto de \$1056millones				
	Gerencia de servicio-inmobiliaria-Jurídica-Financiera	Estructuración y puesta en marcha del nuevo modelo operación del parqueadero.	Tecnológicos , financieros y humanos	Coordinador inmobiliario	6	Junio	Diciembre	Contar con el nuevo modelo a partir del 1 de diciembre				
	Gerencia de Servicio-infraestructura-operaciones	Generación de eficiencias en los servicios públicos.	Tecnológicos , financieros y humanos	Coordinador de Infraestructura .	12	Enero	Diciembre	Disminución en el consumo en servicios públicos, con referencia al año anterior.				
PROMEDIO DE AVANCE PLAN DE ACCIÓN												

 PLAZA MAYOR MEDELLÍN CONVENCIONES Y EXPOSICIONES	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	CÓDIGO	F-DE004
		FECHA DE EMISIÓN	10/02/2011
		FECHA DE ELABORACIÓN	10/10/2016
		VERSIÓN	7.0
		Página 1 de 1	

AÑO: 2016

PROCESO: **AUDITORIA Y MEJORAMIENTO**

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 más 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)	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			META	% 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	Auditoría	Identificar aspectos que puedan afectar el logro del objeto social de la entidad a través de la ejecución del plan de auditoría, contribuyendo con el mejoramiento continuo de los procesos y a la eficiencia de los mismos.	Humanos	Auditora - Profesional de Auditoría	11	Febrero	Diciembre	No auditorías ejecutadas /No auditorías programadas				
PROMEDIO DE AVANCE PLAN DE ACCIÓN												

PLAN DE ACCION

CÓDIGO	F-DE004
FECHA DE EMISIÓN	10/02/2011
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	10/10/2016
VERSIÓN	7.0
Página 1 de 1	

AÑO: 2016

Proceso: GESTION JURIDICA

Objetivo del Proceso: Representar a la entidad en los procesos judiciales y administrativos en que sea parte; asesorar jurídicamente a los empleados y partes interesadas; adelantar los procesos contractuales requeridos en desarrollo del objeto social de la entidad, para atender las necesidades de bienes, obras y/o servicios, durante cada vigencia, de acuerdo con la normativa vigente; prestar los servicios de zona franca permanente, realizar las actividades de seguimiento y control a todos los procedimientos de gestión jurídica y gestión del talento Humano.

FORMULACIÓN								EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			META	% DE CUMPLIMIENTO			
					MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Económicos Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Dirección Jurídica	Actualizar el Manual de Contratación, para orientar estratégicamente la gestión derivada de los diferentes contratos en Plaza Mayor.	Humanos-financieros - Tecnológicos	Dirección Jurídica.	10	Marzo	Diciembre	Manual de Contratación actualizado e implementado en un 60%				
	Dirección Jurídica	Definir el modelo de supervisión de Plaza Mayor.	Humanos-financieros - Tecnológicos	Dirección Jurídica.	4	Septiembre	Diciembre	Tener el modelo de supervisión definido				
	Dirección Jurídica /Toda la organización.	Apoyar el proceso de liquidación de todos los contratos de la entidad que lo requieran.	Humanos-financieros.	Secretario General.	10	Marzo	Diciembre	75% del número de convenios terminados / No. de convenios liquidados				
	Secretario General	Revisar el inventario de los predios de Plaza Mayor.	Talento Humano Competente Recursos tecnológicos	Dirección Jurídica.	7	Mayo	Diciembre	Revisión del inventario actualizado al 40% sobre la información registrada en la oficina de catastro municipal.				
PROMEDIO DE AVANCE PLAN DE ACCIÓN												



PLAN DE ACCION

CÓDIGO	F-DE004
FECHA DE EMISIÓN	10/02/2011
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	10/10/2016
VERSIÓN	7.0
Página 1 de 1	

AÑO: 2016

PROCESO:

GESTION TIC

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)	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			META	% DE CUMPLIMIENTO			
					MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
<u>Agenda</u> Incrementar la realización de negocios, eventos y exhibiciones que contribuyan al crecimiento de la economía de la ciudad y el país.	TIC	Renovar los sistemas de información, la infraestructura de red y telecomunicaciones, con el fin de optimizar la prestación del servicio.	Humanos, Financieros y tecnológicos	Coordinación TIC-	12	Enero	Diciembre	40% de ejecución.				
PROMEDIO DE AVANCE PLAN DE ACCIÓN												

PLAN DE ACCION

CÓDIGO	F-DE004
FECHA DE EMISIÓN	10/02/2011
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	10/10/2016
VERSIÓN	7.0
Página 1 de 1	

AÑO: 2016

PROCESO: **GESTION CONTABLE Y FINANCIERA**

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)	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			METAS	% DE CUMPLIMIENTO			
					MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Económicos Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos.	Gestión contable y financiera- Gerencia general	Generar control y seguimiento al EBITDA y reportar a la alta dirección.	Humanos y tecnológicos.	Gerente Administrativa y financiera.	12	Enero	Diciembre	Brindar la información oportuna y veraz para la toma de decisiones que permita obtener un Ebitda positivo al cierre del periodo.				
Económicos Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos.	Gestión contable y financiera- Gerencia general	Realizar acciones que permitan mejorar la rentabilidad de la entidad, vía reducción y control de gastos.	Humanos.	Gerente Administrativa y financiera.	12	Enero	Diciembre	Generar un ahorro del 30% en gastos con respecto al año 2015.				
PROMEDIO DE AVANCE PLAN DE ACCIÓN												

CÓDIGO	F-DE004
FECHA DE EMISIÓN	10/02/2011
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	10/10/2016
VERSIÓN	7.0
Página 1 de 1	

AÑO: 2016

PROCESO:

GESTION DE COMUNICACIONES

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)	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			META	% DE CUMPLIMIENTO			
					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	Comunicaciones / Mercadeo / Gerencia General	Elaborar el Plan de Comunicaciones y Relaciones Públicas para públicos externos de la organización para el 2016.	Financieros - Humanos	Dirección de Comunicación es y RRPP	1	Mayo	Junio	% de elaboración del Plan de Comunicación es y Relaciones Públicas para públicos externos.				
	Comunicaciones / Mercadeo / Gerencia General	Elaborar el Plan de Comunicaciones y medios de comunicación para los proyectos propios.	Financieros- Humanos	Dirección de Comunicación es y RRPP / Gerencia de Mercadeo y Ventas	3	Febrero	Abril	Elaborar el 100% de los planes de comunicación para los proyectos propios de la entidad.				
	Comunicaciones / Mercadeo / Gerencia General	Ejecutar el Plan de Comunicaciones y Relaciones Públicas para públicos externos de la organización para el 2016.	Financieros- Humanos	Dirección de Comunicación es y RRPP	12	Enero	Diciembre	Porcentaje ejecución				
	Comunicaciones / Mercadeo / Gerencia General	Ejecutar los Planes de Comunicaciones y medios de comunicación de los proyectos propios de Plaza Mayor.	Financieros- Humanos	Dirección de Comunicación es y RRPP / Gerencia de Mercadeo y Ventas	3	Febrero	Abril	90% de ejecución de los planes de comunicación de los eventos propios				
PROMEDIO DE AVANCE PLAN DE ACCIÓN												



PLAN DE ACCION

CÓDIGO	F-DE004
FECHA DE EMISIÓN	10/02/2011
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	10/10/2016
VERSIÓN	7.0
Página 1 de 1	

AÑO: 2016

PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO

Objetivo del Proceso: 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.

FORMULACIÓN								EVALUACIÓN			OBSERVACIONES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			METAS	% DE CUMPLIMIENTO			
					MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
Económicos Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos	Gestión de Talento humano/ TIC	Rediseño estructura organizacional	Humanos-financieros	Coordinación Talento Humano	6	Junio	Noviembre	Construcción del organigrama.				
	Gestión de Talento humano/ TIC	Rediseño estructura organizacional	Humanos-financieros	Coordinación Talento Humano	2	Noviembre	Diciembre	Tener el 50% de los manuales de funciones ajustados de acuerdo al nuevo modelo organizacional				
	Coordinación de Talento Humano.	Documentar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Humanos-Financieros	Coordinación Talento Humano	8	Mayo	Diciembre	80% del cumplimiento del proceso de documentación.				
	Coordinación de Talento Humano.	Actualización de plan de emergencia de Plaza Mayor	Humanos-Financieros	Coordinación Talento Humano	4	Mayo	Agosto	Entrega el plan de emergencias actualizado				
PROMEDIO DE AVANCE PLAN DE ACCIÓN												

CÓDIGO	F-DE004
FECHA DE EMISIÓN	10/02/2011
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	10/10/2016
VERSIÓN	7.0
Página 1 de 1	

AÑO: 2016


PROCESO:

GESTION DE PROCESOS

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACR (Área Clave de Resultado)	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			METAS	% DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
					MESES	INICIA	TERMINA		SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	% TOTAL ANUAL	
Económicos Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos.	Todos los procesos	Realizar auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad a todos los procesos de la organización.	Humanos y Financieros	Coordinador de procesos.	4	Septiembre	Diciembre	100% de los procesos de la entidad.				
	Todos los procesos	Revisar y definir del modelo de operación de la mano de la empresa consultora EY	Humanos Financieros	Coordinador de procesos-ejecutiva de Gerencia.	8	Junio	Septiembre	Nuevo modelo de operación aprobado.				
	Todos los procesos	Reestructurar la documentación de todos los procesos bajo los parámetros del nuevo modelo de gestión.	Humanos, tecnológicos y financieros.	Coordinador de procesos.	2	Septiembre	Diciembre	10% del total de procesos de la entidad.				
PROMEDIO DE AVANCE PLAN DE ACCIÓN												

	PLAN DE ACCION						CÓDIGO		F-DE004		
							FECHA DE EMISIÓN		10/02/2011		
							FECHA DE ACTUALIZACIÓN		10/10/2016		
							VERSIÓN		7.0		
Página 1 de 1											
AÑO: 2016											
PROCESO:		GESTION DE ABASTECIMIENTO.									
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)	ACCIONES	RECURSOS ASIGNADOS	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN			% DE CUMPLIMIENTO			
					MESES	INICIA	TERMINA	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2		% TOTAL ANUAL
<u>Económicos</u> Aumentar el EBITDA y la rentabilidad de la Entidad, a través de los diversos negocios y la optimización de recursos.	Dirección Administrativa - Compras - Tic - procesos	Implementar un sistema de manejo de inventario de suministro, que sirva como herramienta en el control del gasto de la Entidad	Humanos, tecnológicos y financieros	Directora Administrativa	8	Abril	Diciembre	Cumplimiento de cronograma de actividades.			
PROMEDIO DE AVANCE PLAN DE ACCIÓN											