

	POLITICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: PL-PE-04	
		Versión: 6.0	Fecha: 15/02/2019
		Página 1 de 1	

POLÍTICA INTEGRAL

Viajes Zeppelin S.A., brinda servicios de asesoría personalizada e integral de viajes corporativos, viajes de incentivos, grupos, congresos y convenciones orientado a satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos de nuestros clientes, brindándoles la mejor opción, optimizando sus recursos y generando experiencias satisfactorias. Estando comprometidos con el mantenimiento y mejora de los aspectos ambientales, socioculturales, económicos y rechazo de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes y la minimización de impactos negativos en el entorno.

Comprometidos con la prevención de accidentes y enfermedades laborales de nuestros colaboradores, proveedores, contratistas y clientes mediante la identificación de peligros, evaluación, valoración y el control de riesgos; promoviendo un ambiente de trabajo sano, seguro y productivo mediante una cultura de prevención y autocuidado. Soportado en equipo idóneo, capacitado y comprometido, infraestructura y tecnología de vanguardia, recursos financieros, aliados estratégicos, operadores y proveedores calificados. Todo esto con el fin de cumplir con los requisitos legales y lograr el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO, DROGAS Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

Para Viajes Zeppelin S.A., es un compromiso proporcionar un ambiente de trabajo seguro, saludable y productivo a todos sus funcionarios, clientes, contratistas y visitantes, por tal motivo dispone:

Está terminantemente prohibido el uso o consumo, posesión o distribución de sustancias psicoactivas, alcohol y enervantes, dentro de sus instalaciones, sitios donde preste servicio la empresa o presentarse a laborar bajo el efecto de las mismas.

El consumo de tabaco es permitido sólo durante los periodos de descanso y en las áreas destinadas para tal fin. Por ninguna razón es permitido el consumo de tabaco durante las horas laborales.

Viajes Zeppelin S.A. La empresa podrá realizar pruebas de alcohol y drogas directamente o a través de terceros, cuando existan razones para sospechar de abuso de alcohol y drogas, cuando un trabajador o contratista esté involucrado en un accidente y deba descartarse una relación con uso o abuso de estos. Se tendrá en cuenta la relación con las actividades definidas en el artículo 41 del Decreto 1108 de 1994

Viajes Zeppelin S.A., ha designado el recurso humano y financiero necesario para dar cumplimiento a esta política y espera por su parte, la colaboración de todos los funcionarios, participando activamente en los programas de sensibilización y capacitación

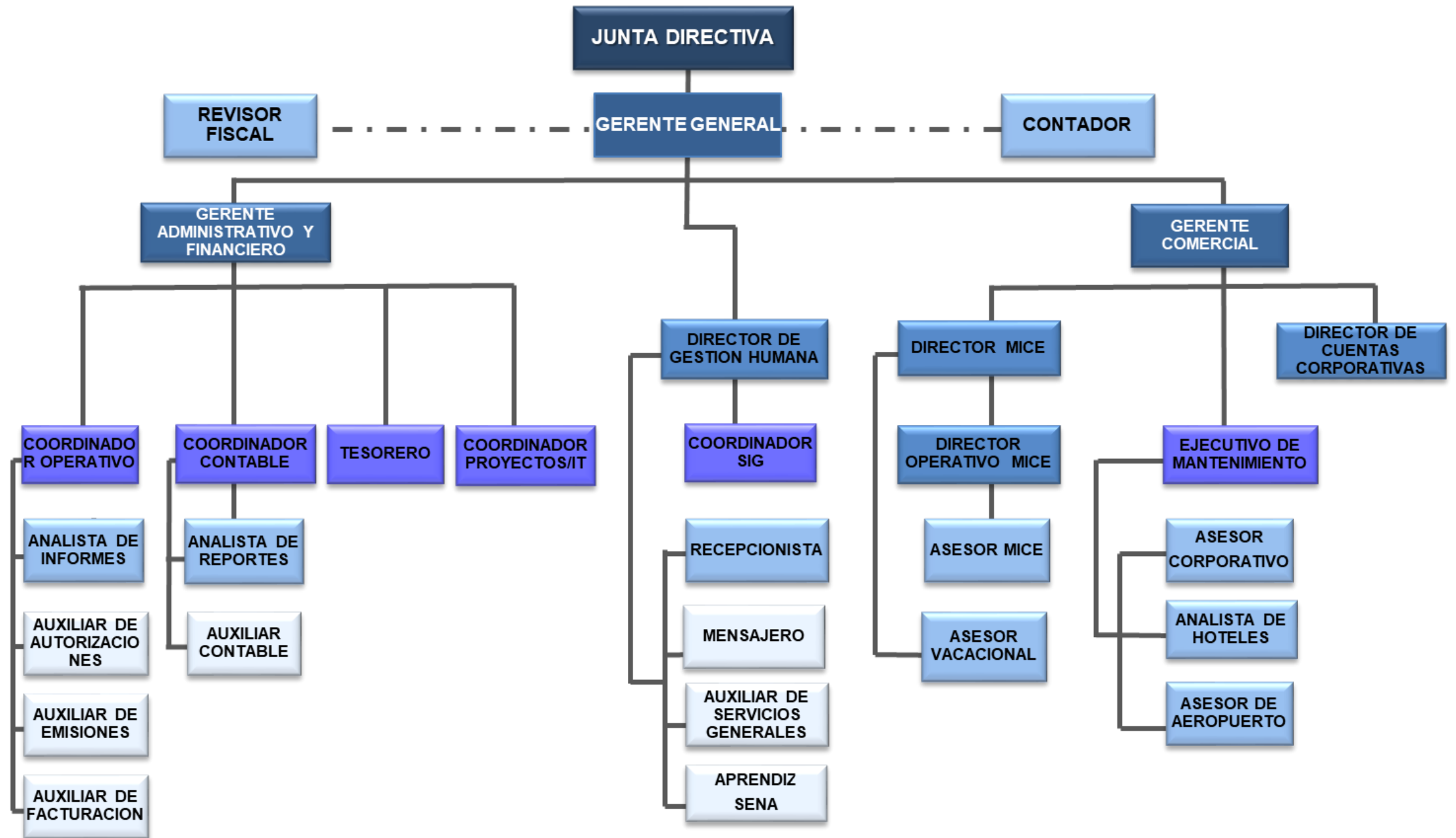
El incumplimiento a la presente política será causal de sanciones disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo



OBJETIVOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	OBJETIVO
1.PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Definir los lineamientos estratégicos de la organización, relaciones de confianza, duración con aliados en el negocio, estableciendo el compromiso de la dirección con el desarrollo, implementación y mejora del Sistema Integral de Gestión
2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Establecer, documentar, implementar y mantener los sistemas de gestión de la organización. Mejorar continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de las normas implementadas. Mitigar los impactos negativos ambientales, socioculturales económicos y optimizar los impactos positivos orientados a una gestión sostenible de la organización. % de gestión de cumplimiento de programas de sostenibilidad.
3.GESTIÓN COMERCIAL	Planear, desarrollar e implementar estrategias de mercadeo y comercialización de productos y servicios turísticos, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando incrementar la participación en el mercado y generar mayores ingresos.
4. UNIDAD MICE Y VACACIONAL Y 5. UNIDAD DE NEGOCIOS CORPORATIVOS	Brindar asesoría y atención integral, personalizada, satisfaciendo las necesidades, requerimientos, expectativas de los clientes en forma oportuna y eficiente.
6. GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Administrar, optimizar los recursos económicos, financieros y físicos de la agencia, relaciones beneficiosas con proveedores, velando por la inversión de los socios y la rentabilidad de la compañía.
7. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Administrar los recursos físicos de software y hardware de la Agencia, asegurando la accesibilidad a todos los sistemas utilizados, velando por el buen mantenimiento de los mismos y velando por el adecuado mantenimiento de los inmuebles.
8.GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Proveer personal competente y capacitado de acuerdo con las necesidades establecidas en Viajes Zeppelin y proporcionar un ambiente de trabajo adecuado al personal que labora en la Agencia. Asegurar el bienestar de nuestros funcionarios a través de programas de prevención en Seguridad y Salud en el Trabajo

ORGANIGRAMA





MAPA DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS

1. PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA

2. GESTIÓN
INTEGRAL

PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR

3. GESTIÓN
COMERCIAL

4. UNIDAD MICE Y
VACACIONAL

5. UNIDAD
NEGOCIOS
CORPORATIVOS

PROCESOS DE APOYO

6. GESTIÓN
FINANCIERA Y
ADMINISTRATIVA

7. GESTIÓN DE
INFRAESTRUCTURA

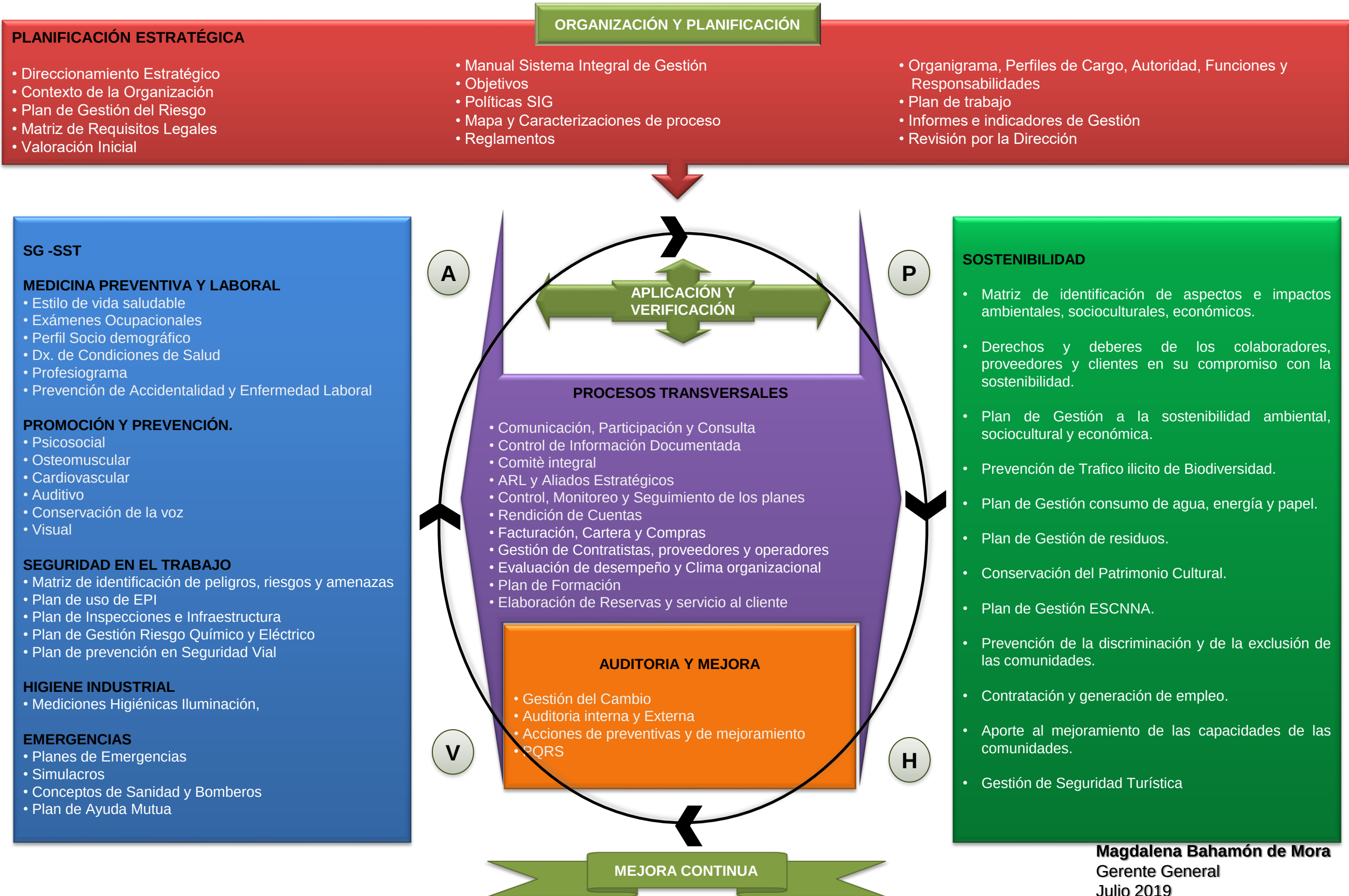
8. GESTIÓN DE
TALENTO HUMANO

RETROALIMENTACIÓN

NECESIDADES Y REQUISITOS DEL CLIENTE Y PARTES
INTERESADAS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

PLANIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL





Alejandra Herrera
COPASST – CCL- Principal

Jorge Mario Ortiz
CCL -Suplente

Roció Fonseca
COPASST-Suplente

Yinna Largo
Brigadista

Ana María Rodríguez
CCL – Brigadista - Suplente

Marcela Zamudio
CCL y Líder de Pausas Activas
- Principal

Álvaro Ortiz
Comandante de Incidentes

Yiomara González
Líder de Pausas Activas

Armando Aguilar
CCL- Principal

Nubia Sierra
CCL-Principal

Sergio Riveros
Brigadista

Pilar Cuervo
COPASST – CCL-Suplente

Diego Vanegas
COPASST – CCL Principal -
Suplente

Johana Sánchez H.
Consultor

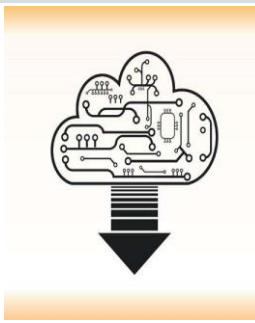
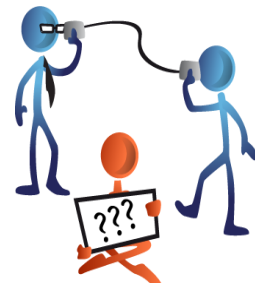
German Laverde
Brigadista

Magdalena Bahamón de Mora
Gerente General

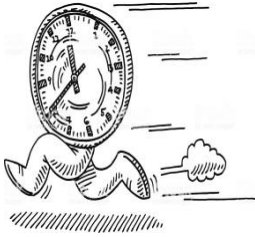

Vigencia 2019-2021

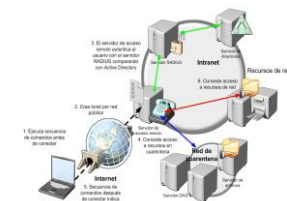


PLAN DE GESTIÓN DEL RIESGO

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA			GESTIÓN INTEGRAL		
RIESGOS			RIESGOS		
 VARIACIONES TASA DE CAMBIO	 REGLAMENTACIÓN TARIFAS	 COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	 MEDICIÓN DEL SISTEMA	 INCUMPLIMIENTO DE NORMAS	 CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA
 HUELGA DE AEROLINEAS	 INCUMPLIMIENTO PRESUPUESTO DE VENTAS	 INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	 FORMACIÓN DEFICIENTE	 CONTROLES CIERRES DE NO CONFORMIDADES	 CONTROLES GESTIÓN DE CAMBIOS
CONSECUENCIA			CONSECUENCIA		
 PERDIDA DE VENTAS	 PERDIDA DE CLIENTES - INSATISFACCIÓN	 RELACIÓN COMERCIAL	 DECISIONES INOPORTUNAS	 DESACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	 SANCIONES LEGALES
IMPACTO			IMPACTO		
ECONOMICO - TIEMPO	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - IMAGEN	SEGURIDAD DE LAS PERSONAS	ECONOMICO - TIEMPO	INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE - IMAGEN	EFICIENCIA DEL SISTEMA - SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

GESTIÓN COMERCIAL			GESTIÓN MICE Y VACACIONAL		
RIESGOS			RIESGOS		
					
NO CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	INCUMPLIR CON LA PROMESA DE SERVICIO	COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS A DESTIEMPO	ERRAR EN EL PRESUPUESTO	INCORRECTA SELECCIÓN DE PROVEEDORES
CONSECUENCIA			CONSECUENCIA		
					
PERDIDA DE VENTAS	PERDIDA DE CLIENTES - INSATISFACCIÓN	RELACIÓN COMERCIAL	FALTA DE FLUJO DE CAJA PARA PAGOS INTERNOS Y EXTERNOS	PERDIDA DE CLIENTES - DESCONFIANZA	RELACIÓN COMERCIAL
IMPACTO			IMPACTO		
ECONOMICO - TIEMPO	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - IMAGEN	SEGURIDAD DE LAS PERSONAS	ECONOMICO - TIEMPO	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - IMAGEN	SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

NEGOCIOS CORPORATIVOS			GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA		
RIESGOS			RIESGOS		
					
DESACTUALIZACION DE TARIFAS	INFORME AL CLIENTE A DESTIEMPO	OFRECER COMPRAS A TRAVES DE PORTALES WED	DATOS ERRADOS EN LOS INGRESOS Y GASTOS DE LA AGENCIA	FALTA DE FLUJO DE CAJA PARA PAGOS INTERNOS Y EXTERNOS	NO COBRO OPORTUNO DE CARTERA
					
NO SUMINISTRAR INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA AL CLIENTE	INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CLIENTE	DESCONOCIMIENTO DE NORMATIVAS Y FALLAS DE OPERACIÓN TÉCNICA	RETRASOS DE FACTURACIÓN	INFORMACIÓN ERRADA EN EL REENBOLSO DE LA AEROLINEA	PRESENTACIÓN TARDIA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS
CONSECUENCIA			CONSECUENCIA		
					
COSTOS ADICIONALES	PERDIDA DE CLIENTES - ASESORIA INCOMPLETA	RETRASO DE OPERACIÓN ENTRE LAS PARTES	INFORMACIÓN NO REFLEJA EL ESTADO REAL	PERDIDA DE CLIENTES - INSATISFACCIÓN	DECISIONES A DESTIEMPO
IMPACTO			IMPACTO		
ECONOMICO - TIEMPO	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - IMAGEN	SEGURIDAD DE LAS PERSONAS	ECONOMICO - TIEMPO	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - IMAGEN	SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA			GESTIÓN TALENTO HUMANO		
RIESGOS			RIESGOS		
 PERDIDA DE INFORMACIÓN DIGITAL	 DESCONOCIMIENTO POR PARTE DEL CLIENTE	 CAIDA DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	 AMBIENTE NO SANO DE TRABAJO	 SELECCIÓN DE CANDIDATOS SIN EXPERIENCIA	 NO CRITERIOS DEFINIDOS EN LA EVALUACION DE DESEMPEÑO
 NO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	 CONFIGURACIÓN DE LA HERRAMIENTA	 FALLA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	 AUMENTO EN LOS INDICADORES DE AUSENTISMO	 NO GENERACION DE PLAN DE FORMACIÓN	 INSATISFACCIÓN INDIVIDUAL
CONSECUENCIA			CONSECUENCIA		
 FALLA DE LAS COMUNICACIONES Y SERVICIOS	 RETROCESO EN LA ACTUALIZACION DE LA INFORMACIÓN	 DEMORAS Y AFECTACIÓN DEL PROCESO - PERDIDA DEL CLIENTE	 ALTO NIVEL DE ROTACIÓN	 BAJO SENTIDO DE PERTINENCIA	 TIEMPO DE BIENESTAR
IMPACTO			IMPACTO		
ECONOMICO - TIEMPO	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - IMAGEN	SEGURIDAD DE LAS PERSONAS	ECONOMICO - TIEMPO	IMAGEN	SEGURIDAD DE LAS PERSONAS