

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN						
CÓDIGO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN		PÁGINA	
PE-CL-10	15/06/2018	25/11/2019	3		1 de 1	
PROCESO	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN				INDICADOR ASOCIADO
		ACTIVIDADES	FECHA Y/O PERIODICIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	
GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	Desarrollar estrategias con valor agregado que permitan la materialización y atracción de nuevos negocios y el reconocimiento a nivel nacional e internacional de nuestra zona franca. Prestar una atención oportuna atendiendo adecuadamente peticiones, quejas y reclamos a nuestros grupos de interés, logrando una mayor satisfacción en nuestros clientes.	Promoción de la ZFIP, en los distintos eventos y medios Nacionales.	Según programación	Ecómico	Coordinador Comercial y de SC, Gerencia.	Seguimiento a propuestas comerciales
		Publicación de pautas publicitarias e información de interés sobre la Compañía en las diferentes redes sociales y medios de comunicación.	Permanente	Agencia de Publicidad	Coordinador Comercial y de SC.	
		Realizar seguimiento a las propuestas comerciales enviadas a los clientes, con el fin de establecer contacto permanente con el mismo.	Permanente	n/a	Coordinador Comercial y de SC	
		Atención y seguimiento al canal de comunicación de PQRS	Permanente	n/a	Coordinador Comercial y de SC	Calificación de PQRS por proceso Oportunidad de respuesta de PQRS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Promover la mejora continua del sistema de gestión mediante el desarrollo de actividades que integren los requisitos normativos aplicables, teniendo como pilar la prevención y promoción de la seguridad y salud, prácticas de seguridad y la eficacia de los diferentes procesos, reflejados en una cultura organizacional.	Ejecución de auditorias a los sistemas de gestión	Anual	Organismos certificadores	Coordinadora SIG	Cumplimiento de Requisitos normativos
		Seguimiento a los planes de mejoramiento instaurados por los procesos	Permanente	n/a		Oportunidad de respuesta SNC Indicador de ACPM
		Seguimiento al cumplimiento de los indicadores manejados por los procesos	Anual	n/a	Coordinadora SIG - Gerencia	Eficacia del SG
GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMÁTICA	Mantener y mejorar la infraestructura tecnológica de manera que garantice la Operación de la Zona Franca Internacional de Pereira y la Seguridad Informática	Ejecución del cronograma de mantenimiento preventivo	Mensual	n/a	Analista de TI y Auxiliar TI	Mantenimiento Preventivo
		Seguimiento a las solicitudes de soporte tecnico	Mensual	n/a		Soporte Técnico
GESTIÓN JURIDICA Y PH	Brindar acompañamiento y soporte jurídico a todos los procesos de la ZFIP, con el fin de garantizar el cumplimiento y desarrollo de sus objetivos, previniendo, controlando y minimizando los riesgos que se puedan presentar por actividades ilícitas	Actualización de matriz de requisitos legales	Octubre	n/a	Director Jurídico y PH, Líderes de proceso	Eficacia en las solicitudes legales
		Seguimiento a las solitudes legales recibidas	Mensual	n/a	Director Jurídico y PH	
	Garantizar el mantenimiento, conservación y seguridad de los bienes comunes de la ZFIP, mediante la prestación de servicios y la correcta administración de los recursos, buscando siempre la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas.	Ejecución de los planes de mantenimiento de zonas comunes.	Permanente	n/a	Director Jurídico y PH, Director Técnico	Seguridad Interna
		Ejecución de los programas de seguridad	Permanente	Seguridad Nacional	Director Jurídico y PH	Seguridad Externa Etapa 1.
		Monitoreo 24/7	Permanente	Seguridad Nacional, tecnológico	Director Jurídico y PH	Seguridad Externa Etapa 2.
GESTIÓN TÉCNICA	Mantener y mejorar de manera eficiente la infraestructura del parque industrial garantizando las condiciones operativas, ambientales y de desarrollo continuo del mismo.	Calibración de básculas	Anual	Ecómico	Director Técnico	Mantenimiento preventivo de básculas
		Ejecución del programa de mantenimiento	Mensual	n/a	Director Técnico, Auxiliares de Mantenimiento	Programa de mantenimiento general de la ZFIP
		Seguimiento a solicitudes técnicas	Mensual	n/a	Director Técnico	Soporte técnico
GESTIÓN DE OPERACIONES	Dar cumplimiento al régimen franco legal vigente en todas las operaciones realizadas por los usuarios de la Zona Franca Internacional de Pereira, brindándoles asesoría y apoyo permanente para el mejor uso y aprovechamiento del mismo.	Revisión de inventarios a usuarios	Trimestral	n/a	Director de Operaciones, Analistas I y II	Confiabilidad de Inventarios
		Realización de auditoria externa a usuarios	Anual	Linco		
		Revision de Formularios de Movimiento de Mercancias con el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normatividad vigente.	Permanente	n/a	Analista de Operaciones	Indicador de Oportunidad
		Recepcion de y finalización de transitos	Permanente	n/a	Analista de Operaciones	Tránsitos
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Proveer, desarrollar y mantener el recurso humano de la organización, a través de actividades encaminadas al fortalecimiento de competencias y conocimientos tecnicos requeridos, para así contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización.	Ejecución de actividades de bienestar empresarial	Según programación	Económico	Director de Gestión Administrativa	Ausentismo Laboral por toda causa Rotación de personal
		Ejecución del programa de capacitación	Mensual	Económico	Director de Gestión Administrativa, Líderes de proceso	Programa de Capacitación GAD
	Alcanzar y mantener un ambiente de trabajo sano y seguro, evitando posibles afectaciones en la salud de los colaboradores, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Ejecución del plan de trabajo de SST	Permanente	Económico	Director de Gestión Administrativa - Auxiliar SST	Ausentismo por accidente laboral
		Ejecución del diagnóstico de riesgo psicosocial	Cada 2 años	Económico	Director de Gestión Administrativa	Programa de Capacitación SST
		Aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los grupos de interés, mediante la ejecución de actividades sociales que favorezcan el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental de la zona.	Ejecución de actividades de bienestar en la comunidad	Según programación	Económico	Director de Gestión Administrativa
GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	Lograr una óptima gestión contable y financiera que asegure el uso eficiente de los recursos, mediante el desarrollo de capital de trabajo y apoyo en la ejecución presupuestal, generando sostenibilidad en la compañía	Ejecución del cobro de cartera	Mensual	n/a	Director Contable y Financiero	Cartera
		Emisión y envío de la facturación	Mensual	n/a		
		Ejecución y control a los presupuestos	Mensual	n/a		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Yuly Viviana Rios Castaño	Nombre: Claudia Marcela Suarez Vélez	Nombre: Claudia Marcela Suarez Vélez
Fecha: 14 de Agosto de 2019	Fecha: 29 de Octubre de 2019	Fecha: 25 de Noviembre de 2019
Firma:	Firma:	Firma: