 <b>ZONA FRANCA</b> Internacional de Pereira	<b>MONITOREO Y MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN.</b>			
	<b>CÓDIGO</b> PR-CL-16	<b>F. APROBACIÓN</b> 15/08/16	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>PÁGINA</b> 1 de 6

## 1. OBJETIVO.

Establecer la forma de recopilar, medir, revisar y mejorar los resultados de los indicadores generados en los procesos de los sistemas de gestión implementados en la Zona Franca Internacional de Pereira.

## 2. ALCANCE.

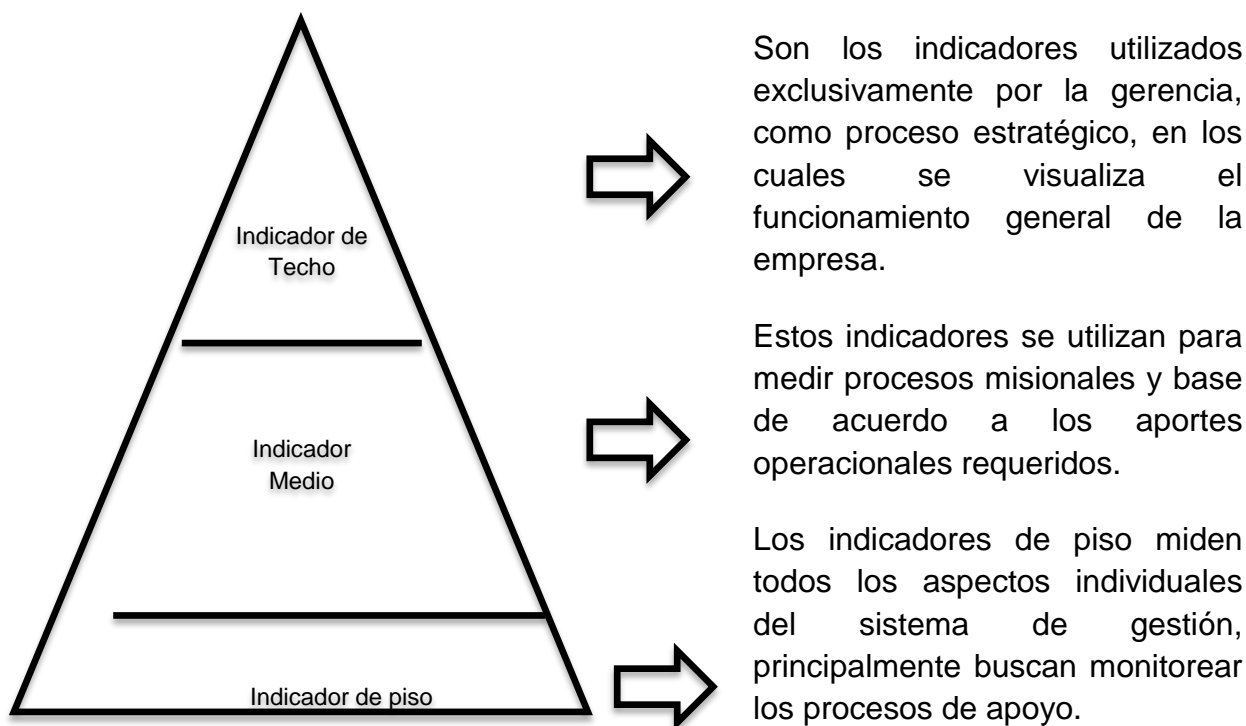
Este procedimiento es de aplicación a todos los procesos del sistema de gestión que generan indicadores.


## 3. RESPONSABLE.

Directores de proceso.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

La medición, el monitoreo y los planes de acción que se realizan en el sistema de gestión de la Zona Franca Internacional de Pereira con base a la pirámide de indicadores relacionada a continuación, son estructurados directamente por la gerencia, haciendo referencia a un punto máximo llamado indicadores de techo, un grupo de indicadores medios y el punto mínimo indicadores de piso, los cuales son clasificados según el mapa de proceso PE-CL-04.



	<b>MONITOREO Y MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN.</b>			
	<b>CÓDIGO</b> PR-CL-16	<b>F. APROBACIÓN</b> 15/08/16	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>PÁGINA</b> 2 de 6

#### 4.1. Medición.

La Zona Franca Internacional de Pereira tiene como base fundamental el cumplimiento sistémico de los objetivos generales trazados, relacionados en el MA-CL-01 Manual de Gestión de la Zona Franca Internacional de Pereira.

De acuerdo a lo anterior, cada jefe o director proceso es responsable de realizar el seguimiento, de acuerdo a la matriz de indicadores establecida y bajo los parámetros base para la adecuada presentación a gerencia, presentados de forma mensual, semestral o cuando el indicador así lo especifique.

Luego de ser aprobados por la gerencia, serán publicados en la cartelera de indicadores, fijada en un lugar visible dentro de la oficina, como un medio de conocimiento y motivación para todos los trabajadores de la Zona Franca Internacional de Pereira.


#### NOTAS:

- Los indicadores que aún no se han relacionado en la matriz FO-GG-01 nombrada en el presente procedimiento, provenientes de los procesos inactivos de la Zona Franca Internacional de Pereira, serán adicionados en cuanto los procesos pasen a su fase activa y/o se encuentre la información necesaria para la construcción del periodo base.
- El proceso de operaciones se apoya específicamente en el sistema informático de control de inventarios para verificar que las operaciones se realicen en forma confiable y oportuna, y en general se cumpla con el marco legal vigente de las operaciones de comercio exterior.

#### 4.2. Monitoreo.

**Comité de gerencia:** En éste se reúnen todos los directores o jefes de proceso y son revisadas las actividades planificadas más relevantes, las cuales son consignadas y proyectadas por los mismos en la “caratula” (presentación en Power Point que se proyecta en la reunión); el comité es realizado con una periodicidad quincenal. Los indicadores de gestión serán analizados y evaluados en el segundo comité del mes.

**Comité de Cartera:** La gerencia designa un comité evaluador de cartera de conformidad con la ley, el cual será el órgano encargado de realizar la evaluación de la cartera con periodicidad trimestral.

	<b>MONITOREO Y MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN.</b>			
	<b>CÓDIGO</b> PR-CL-16	<b>F. APROBACIÓN</b> 15/08/16	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>PÁGINA</b> 3 de 6

**Comité de Cumplimiento:** El Comité de Cumplimiento es un órgano interdisciplinario dedicado a estudiar los hechos relevantes presentados y recomendar a la Asamblea de Accionistas, las políticas, normas y procedimientos que se deben tener hacia el interior de la Compañía en materia de administración del riesgo de LA/FT, así como para determinar si un reporte de operación inusual (ROI) requiere ser tratado como un reporte de operación sospechosa (ROS). En el Manual SIPLA MA-OP-02 se realiza una descripción más amplia sobre su composición y funciones.

**Comité de Usuarios:** El objetivo del comité de usuarios es proporcionar información general que aplique para los mismos y exponer inquietudes, peticiones y solicitudes referentes a la operación de cada uno. El presente comité se realiza de forma bimensual.


#### 4.3. Plan de acción.

Los planes de acción en la Zona Franca Internacional de Pereira, son realizados de dos maneras:

**Espina de pescado ó causa y efecto:** Técnica gráfica ampliamente utilizada, que permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que él ocurra, es utilizada generalmente para visualizar en equipo las causas principales y secundarias de un problema, enriqueciendo su análisis y la identificación de soluciones, analizando procesos en búsqueda de mejoras.

**Cinco Por Qué:** Es una técnica de análisis utilizada para la resolución de problemas que consiste en realizar sucesivamente la pregunta "¿por qué?" hasta obtener la causa raíz del problema, con el objeto de poder tomar las acciones necesarias para erradicarla y solucionar el problema. El número cinco no es fijo y hace referencia al número máximo de preguntas a realizar, de esta manera se trata de ir preguntando sucesivamente "¿por qué?" hasta encontrar la solución, sin importar el número de veces que se realiza la pregunta.

Ambas metodologías de análisis de causa están inmersas en el FO-CL-06 "Solicitud de acción correctiva, preventiva y de mejora". El director o responsable de proceso deberá diligenciar las casillas correspondientes a CORRECCIÓN, ANÁLISIS DE CAUSA Y PLANES DE ACCIÓN cuando el indicador incumpla la meta por tres períodos consecutivos. En el caso que se incumpla la meta en

 <b>ZONA FRANCA</b> Internacional de Pereira	<b>MONITOREO Y MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN.</b>			
	<b>CÓDIGO</b> PR-CL-16	<b>F. APROBACIÓN</b> 15/08/16	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>PÁGINA</b> 4 de 6

menos de tres períodos consecutivos, deberá explicarse la causa del incumpliendo del indicador y quedar registrado en el acta correspondiente del comité de gerencia.

En caso de incumplimiento de la meta del indicador, el plan de acción del mismo en el comité de gerencia previsto para éste fin, diligenciando el presente formato. Es responsabilidad de cada director de proceso realizar seguimiento a las acciones planteadas hasta su cierre.

**Comité de Gerencia:** En el segundo comité de gerencia del mes se realiza la evaluación de indicadores de todos los proceso de la organización. En ésta los directores de proceso y la gerencia interactúan en aras de generar ideas y planes de acción de los indicadores, fomentando de esta manera, una mejora continua y motivación en la cultura organizacional.


## 5. REGISTROS.

- FO-GG-01 Matriz de indicadores.
- Carátulas de Comité de Gerencia.

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Cambios con respecto a la versión anterior
2	23/03/13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al realizar codificación a las caracterizaciones de proceso se adicionaron dichos códigos.</li> <li>• Se estableció fecha para la entrega de indicadores, exigida dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.</li> <li>• Luego de la entrega de indicadores a gerencia, se definió que deben estar publicados en la cartelera de indicadores puesta para tal fin.</li> </ul>

**Control de Cambios.**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambios con respecto a la versión anterior</b>
3	12/04/14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se relaciona un nuevo documento llamado cuadro de relación de la política integrada de gestión e indicadores.</li> <li>• Es adicionada una nota correspondiente al insumo del proceso de operaciones para la realización de indicadores.</li> <li>• Se especificó el proceso para la exposición de actividades realizadas semanalmente por los directores de procesos en el comité de gerencia.</li> <li>• Se adicionó el comité de seguridad.</li> </ul>
4	16/05/16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifica objetivo y alcance del procedimiento.</li> <li>• Se elimina comité asesor, comité de operaciones, comercial y SIG, comité de RRHH, RSE y Área Técnica, comité de gestión y comité de plan de acción correctiva COPAC.</li> <li>• Se determina las carátulas en el comité de gerencia como herramienta de planificación de actividades de los procesos y se estable realizarlo de manera quincenal.</li> <li>• Se documenta el los comité de usuarios, cartera y cumplimiento.</li> <li>• Se documenta la metodología de cinco por qué en como herramienta de análisis de causa al incumplimiento de indicadores.</li> <li>• Se establece condiciones específicas para la presentación de indicadores en el segundo comité de gerencia del mes, con</li> </ul>

 <b>ZONA FRANCA</b> Internacional de Pereira	<b>MONITOREO Y MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN.</b>			
	<b>CÓDIGO</b> PR-CL-16	<b>F. APROBACIÓN</b> 15/08/16	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>PÁGINA</b> 6 de 6

		relación a la presentación de indicadores y sus planes acción. <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica nombre del procedimiento.</li> </ul>
5	15/08/16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se establecen condiciones para el diligenciamiento del formato FO-CL-06 “Solicitud de acción correctiva, preventiva y de mejora”, teniendo en cuentas la frecuencia del incumplimiento del indicador</li> </ul>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Nombre: Luis David Godoy Silva	Nombre: Elíizabeth García Hernández	Nombre: Elíizabeth García Hernández
Fecha: 08 de agosto de 2016	Fecha: 15 de agosto de 2016	Fecha: 15 de agosto de 2016
Firma:	Firma:	Firma: