1. **OBJETIVO.**

Este manual proporciona las instrucciones o pasos a seguir en la identificación y captación de clientes, vinculación de nuevos usuarios a la Zona Franca Internacional de Pereira, en adelante la ZFIP, análisis de la percepción del cliente y tratamiento de las PQRS.

1. **ALCANCE.**

Inicia con la identificación, clasificación y captación de clientes de las diferentes líneas de negocio de la ZFIP, envío de propuesta comercial, pasando por el proceso de consolidación del negocio y calificación del usuario y finaliza en el mantenimiento del mismo, mediante el análisis de la percepción de la satisfacción y el tratamiento de las PQRS.

1. **RESPONSABLE**

* Gerente.
* Director de Operaciones.
* Director Jurídico y PH.
* Coordinador SIG.
* Auxiliar de Gestión Administrativa
* Líderes de Proceso.

1. **CONSIDERACIONES GENERALES**

**Bases de Datos Especializadas:** De acuerdo a la participación en eventos, a las asociaciones en las cuales se cuenta con afiliación, se puede acceder a diferentes bases de datos empresariales que se convierten en el insumo para perfilar las empresas de interés para la ZFIP. Adicionalmente se cuenta con licencias especializadas que nos permiten acceder a información puntual y detallada de las compañías como son: ventas, monto de las importaciones y exportaciones, principales puertos de operación y de esta forma se puede priorizar aquellas empresas que pueden tener potencial.

**Monitoreo de Medios:** Se realiza la búsqueda diaria de noticias en los diferentes medios impresos de circulación nacional y virtuales, que nos permite identificar aquellas empresas tanto nacionales como internacionales que anuncian inversión en el país y otras noticias de interés que soportan los análisis y estudios de los sectores estratégicos y clientes en desarrollo.

**Clientes Directos:** Se clasifican en este segmento aquellas empresas o personas naturales que llegan por sus propios medios.

**Referidos:** Se clasifican en este segmento aquellas empresas que son presentadas por un tercero y que han manifestado su interés de inversión u operación desde la ZFIP.

## Usuario: Persona Jurídica calificada por el Usuario Operador de Zona Franca para que realice actividades de acuerdo al Decreto 2147 de 2016.

**Usuario Operador**: Persona Jurídica encargada de la dirección, administración de la Zona Franca y de la calificación de los usuarios que se instalen en ellas.

**P.Q.R.S:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**
   1. **Identificación y Captación de Clientes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN / OBSERVACIONES** |
| * + 1. **CONTACTO INICIAL.** | Gerente | El contacto inicial se puede dar a través de las siguientes modalidades:   1. El cliente potencial llama, escribe un correo electrónico o visita a la ZFIP solicitando una cotización de lote, bodega, oficina y/o área en patios. 2. La ZFIP a través de información dada por el mercado (medios escritos, contactos, bases de datos) contacta los clientes potenciales. 3. Agencia de atracción de inversión Invest Pereira y/o Procolombia. 4. Eventos que realiza la ZFIP donde se invitan clientes potenciales. 5. Capacitaciones realizadas por la ZFIP a diversas entidades y aliados estratégicos. 6. Acuerdos con inmobiliarias que nos refieren clientes potenciales. 7. Referidos por la Junta Directiva, consultores, aliados estratégicos, etc.   Todos los clientes potenciales contactados deben ser caracterizados en el **FO-GG-03** Registro, Seguimiento y Control de Ofertas Comerciales y Clientes, dicho registro debe especificar como mínimo: empresa, sector, ciudad Nombre y Apellido del contacto, y preferiblemente los datos de contacto (cargo, email, teléfono), así como la fecha del primer contacto que se tuvo con el cliente. |
| 5.1.2. PREPARACIÓN DE LA PROPUESTA COMERCIAL. | Gerente | Antes de elaborar una propuesta comercial para un cliente potencial se deben cumplir los siguientes pasos:   1. Tener un acercamiento con el cliente donde se da a conocer la ZFIP y el régimen franco. 2. Si el acercamiento se da a través de una cita presencial, se entrega, de ser el caso, material corporativo y las tarjetas de presentación. 3. Conocer el proyecto a desarrollar por el cliente, definir si se enmarca dentro de los lineamientos normativos del régimen franco. 4. Preparar propuesta comercial formal, conforme a las necesidades del cliente y realizar su registro en el FO-GG-03 Registro, Seguimiento y Control de Ofertas Comerciales y Clientes. 5. Una vez enviada la propuesta, podrá reposar en los archivos digitales de la Gerencia, continuando con el respectivo proceso de seguimiento a cliente potencial, hasta establecer su cierre. |
| **5.1.3. SEGUIMIENTO.** | Gerente | Se debe realizar un seguimiento al cliente potencial como mínimo 1 vez cada 2 meses a través de cualquiera de las siguientes actividades:   1. Llamadas telefónicas. 2. Correos electrónicos. 3. Envío de información relevante a su negocio y al régimen franco. 4. Mensajes de WhatsApp. 5. Visitas, etc. |

* 1. **Vinculación de Usuarios a la ZFIP.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN / OBSERVACIONES** |
| ACEPTACIÓN DEL CLIENTE. | Gerente | El cliente manifiesta a la Gerencia la aceptación de vinculación a la ZFIP a través de:   1. Carta. 2. Correo Electrónico.   El/la Gerente hace entrega del **FO-OP-02-PR-01** Cartilla de Calificación para que esta sea diligenciada por el cliente, conforme a lo establecido en el **PR-OP-01** Calificación de Usuarios. |
| 5.2.2. PROCESO DE CALIFICACIÓN DE USUARIOS. | Gerencia | El cliente hace entrega del FO-OP-02-PR-01 Cartilla de Calificación a la Gerente y este a su vez, hace la socialización con los encargados de la revisión, según lo indica el PR-OP-01 Calificación de Usuarios. |
| 5.2.3. SEGUIMIENTO AL PROCESO. | Director de Operaciones / Gerente. | El/la directora (a) de Operaciones, una vez recibidas las observaciones hechas por cada gestión, consolidara, éstas, en el formato **FO-GG-04** Observaciones de Cartilla de Calificación y la Gerente deberá realizar un seguimiento continuo al proceso de calificación del usuario para mantener el contacto activo con el cliente. Durante este proceso pueden surgir algunas acciones de apoyo o intermediación necesarias para el desarrollo del proceso de calificación. |
| FORMALIZACIÓN LEGAL DE NEGOCIACIÓN DE INMUEBLE. | Gerente | En caso que la vinculación del nuevo usuario, represente una negociación de inmueble de propiedad de la ZFIP, la Gerencia, deberá solicitar a la Dirección Jurídica y PH la realización del documento para formalizar legalmente dicha negociación.  Esta solicitud se realiza a través del **FO-JU-01** Formato de Solicitud Jurídica, junto con los documentos anexos que se requieran. |
| 5.2.5. INFORMACIÓN INGRESO DE NUEVO USUARIO. | Director(a) de Operaciones | El Proceso de Operaciones, por medio del Formato de Información para Ingreso de Nuevos Usuarios FO-OP-05-PR-01, notificará sobre la calificación del nuevo usuario. |
| 5.2.6. INGRESO A LA BASE DE DATOS DE CLIENTES DE LA ZFIP. | Gerente | El nuevo usuario ingresa al **FO-GG-05** Listado de Usuarios Calificados de la Zona Franca Internacional de Pereira. |
| 5.2.7. ATENCIÓN POSTVENTA Y SEGUIMIENTO. | Gerente | La Gerencia debe realizar acciones de seguimiento al cliente después de todo el proceso de vinculación con el fin de analizar como transcurrió todo el proceso y debe mantener un contacto permanente, con el fin de identificar nuevas necesidades de éste, como mayor área, servicios especiales y actividades de valor agregado para el usuario, así como también identificar factores que puedan determinar la percepción de la satisfacción del cliente y la atención Oportuna de PQRS. |

* 1. **Mantenimiento del Cliente**
     1. **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES “P.Q.R.S.”**

Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones “P.Q.R.S.” realizadas tanto por los clientes internos, como externos, relacionadas con los servicios que presta laZona Franca Internacional de Pereira S.A.S Usuario Operador de Zonas Francas y la Agrupación Zona Franca Internacional de Pereira, pueden ser recibidas por la línea telefónica (6) 334 3000 extensión 111 de Gestión Administrativa, por el correo [servicioalcliente@zonafrancadepereira.com](mailto:servicioalcliente@zonafrancadepereira.com), por la página web corporativa [www.zonafrancadepereira.com](http://www.zonafrancadepereira.com), pestaña “servicio al cliente” PQRS, en el buzón ubicado al ingreso y salida peatonal o de manera personal a cualquier colaborador de la empresa, y deberán ser registradas en el formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones “**FO-GG-06**” por el interesado o por el personal de la empresa que recibe la P.Q.R.S., y sea entregado a la Auxiliar de Gestión Administrativa (apoyo a servicio al cliente) para iniciar el direccionamiento al proceso encargado de dar atención y solución. En caso de no estar la persona encargada, la gestión de Operaciones – que es el back up de la Gerencia- podrá Recepcionar el formato FO-GG-06 debidamente diligenciado, quien brindará apoyo a la Gerencia en la trazabilidad y cierre efectivo de las P.Q.R.S. interpuestas.

Una vez sean recibidas las P.Q.R.S. por los diferentes medios y sea consignada la información en el FO-GG-06 y registrada en el FO-GG-07 seguimiento a PQRS, se direcciona la P.Q.R.S. mediante correo electrónico al responsable directo de dar respuesta. Así mismo, éste ejecutará las acciones pertinentes para atender el caso y una vez sea atendida y solucionada la P.Q.R.S., el responsable de su atención responderá el correo enviado por Servicio al Cliente, copiando a la persona que interpuso la PQRS, especificando toda la gestión adelantada y ejecutada para satisfacer al mismo, así como, el diligenciamiento del tratamiento o solución presentada a las P.Q.R.S.

Una vez se da respuesta a la PQRS, la Auxiliar de Gestión administrativa entablará comunicación en un plazo máximo de dos (2) días hábiles con la persona que la interpuso, con el fin de evaluar su grado de satisfacción respecto al cumplimiento de la misma, mediante el cuestionario consignado en el formato FO-GG-06. Una vez esta calificación se haya dado y no se tengan comentarios adicionales sobre la respuesta de la PQRS, esta se dará por cerrada. Si por el contrario la persona que la interpuso no está satisfecha con la respuesta o solución brindada, inmediatamente se notificará al proceso encargado para que genere un plan de acción que permita subsanar las causas reales que dieron pie a la PQRS y así poder darle cierre efectivo y exitoso. Dicha Calificación igualmente deberá registrarse tanto en el FO-GG-06 PQRS respectivo, como en el FO-GG-07 seguimiento a PQRS.

* + 1. **PRIORIDAD Y PLAZOS PARA LOS TRÁMITES**

A continuación, se establece la prioridad y los plazos definidos para dar tratamiento a las P.Q.R.S. interpuestas.

Tabla 1. Prioridad y Plazos para dar respuesta a P.Q.R.S.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridad** | **Tipo de Solicitud** | **Tiempo máximo de respuesta (días hábiles)** |
| Media | Peticiones, Quejas y Reclamos | 6 |
| Baja | Sugerencias y Felicitaciones | 15 |

**Nota:**

* Los plazos anteriores son los máximos definidos para dar una respuesta y solución a la P.Q.R.S. radicada, ya que se debe actuar frente a éstas situaciones con celeridad y eficacia. Si en el tiempo máximo establecido no ha sido posible dar una repuesta y solución efectiva por depender de terceros o porque sea necesario realizar seguimiento hasta finalizar el proceso, se deberá informar por medio escrito al correo de Servicio al Cliente sobre la necesidad de extender el plazo con el fin de mantener la trazabilidad de la P.Q.R.S. interpuesta.
* Los procesos reciben en su día a día **peticiones recurrentes** hechas por usuarios, proveedores, colaboradores, etc. Dichas peticiones se entienden que son de normal tratamiento, debido a la naturaleza del cargo, pero si se recibe alguna petición, la cual no tenga respuesta inmediata o a su vez requiera de terceros, esta deberá ser documentada como P.Q.R.S, diligenciando el formato FO-GG-06 y entregarlo al Auxiliar de Gestión Administrativa, el cual se encargará de notificar por medio de correo electrónico al usuario, proveedor, colaborador, de que su petición será tratada como P.Q.R.S, y se hará el seguimiento hasta finalizar el proceso. Es importante tener en cuenta, que si algún proceso recibe una queja o un reclamo, estas **obligatoriamente** deberán recibir tratamiento por la Gerencia, mediante el subproceso de Servicio al cliente, en apoyo operativo de la Auxiliar de Gestión Administrativa.
* En caso de que no sea procedente la P.Q.R.S. se emitirá un correo electrónico respuesta, en donde se señalarán las causas por las cuales no se puede dar tratamiento a la P.Q.R.S. interpuesta; este debe ser un acuerdo que debe estar debidamente fundamentado.
  + 1. **APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

La Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas, buscando conocer el grado de satisfacción de sus clientes y la mejora continua del servicio, realiza encuestas de satisfacción, conforme a lo siguiente:

* Con frecuencia anual, la Gerencia, en apoyo del proceso SIG, deberá tomar una muestra de los Usuarios Calificados e instalados en Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador, a los cuales les aplicará la encuesta de satisfacción, consignada en el “**FO-GG-02**”.
* Las encuestas de satisfacción se aplicarán de manera personal y/o virtual al Representante Legal o a quien delegue el usuario a encuestar.
* EL proceso SIG, tabulará la información suministrada en las encuestas de satisfacción y una vez hecho el análisis se presenta un informe a la Gerencia, socializando los resultados en comité con los directores o responsables de todos los procesos, para tomar las acciones pertinentes las cuales se deben de registrar en el formato **FO-CL-21**. Después que cada proceso haya tomado las acciones pertinentes, se procede a hacer seguimiento al cierre de las mismas y se evaluará la eficacia de las acciones tomadas en la siguiente encuesta a aplicar con cada usuario al que le resulto un hallazgo, con el fin de conocer su nivel de percepción acerca de las acciones tomadas por cada líder de proceso para resolver su observación, sugerencia o inconformidad. Estos resultados deberán ser anexados por la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, dentro de la Revisión por la Dirección.
  + 1. **BOLETÍN TRIMESTRAL**

Trimestralmente la Gerencia, entregará a los Usuarios Calificados y colaboradores de Usuario Operador y Agrupación de la Zona Franca Internacional de Pereira, por medio de correo electrónico un **BOLETÍN DE NOTICIAS,** el cual contiene información de eventos, capacitaciones, etc. Recopilada de las diferentes gestiones e información actual sobre la Zona Franca Internacional de Pereira, noticias económicas (referente a zonas francas), tips de seguridad y salud en el trabajo, entrevistas a los directores, noticias de actualidad a los usuarios, eventos, etc.

La entrega de dicha información por parte del director de cada gestión, será de obligatorio cumplimiento, pues es vital la participación de cada área (con su respectivo equipo de trabajo), para la construcción de un boletín interesante y nutrido para todos los usuarios de la Zona Franca Internacional de Pereira.

Antes de la construcción del Boletín, se recopilarán los aportes o insumos para el mismo, los cuales serán revisados por medio de un comité de redacción conformado por los líderes de proceso, espacio en el cual se evalúa la pertinencia, coherencia y estructura de las noticias a publicar en el boletín.

1. **FORMATOS.**

* FO-GG-02 Encuesta de Satisfacción al Cliente
* FO-GG-03 Registro, Seguimiento y Control de Ofertas Comerciales y Clientes.
* FO-GG-04 Observaciones de Cartilla de Calificación.
* FO-GG-05 Listado de Usuarios Calificados de la Zona Franca Internacional de Pereira.
* FO-GG-06peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
* FO-GG-07 seguimiento a PQRS.
* FO-OP-02-PR-01 Cartilla de Calificación.
* FO-OP-05-PR-01 Información para Ingreso de Nuevos Usuarios.
* FO-JU-01 Formato de Solicitud Jurídica.
* FO-CL-21 Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Nombre: Yuly Viviana Ríos | Nombre: Andrea Galán | Nombre: Andrea Galán |
| Fecha: 24/03/022 | Fecha: 25/03/2022 | Fecha: 28/04/2022 |