1. **OBJETIVO**

El presente documento cumple la función de orientar a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y base de los sistemas de gestión de la Zona Franca Internacional de Pereira, con relación al cumplimiento de requisitos de las normas en las cuales se encuentra certificada la compañía (ISO 9001, ISO 28000, BASC), es importante resaltar que cada proceso cuenta con la documentación necesaria para evidenciar la gestión en cada de sus actividades.

1. **ALCANCE**

Este manual aplica para todos los procesos de la compañía los cuales se desarrollan en la portería, edificio de operaciones piso uno (1) y piso tres (3), edificio usuario operador piso dos (2) y perímetro.

1. **MARCO ESTRATÉGICO**

**MISIÓN**

La Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas es una organización privada, enfocada en desarrollar, promover y dar cumplimiento al régimen franco, mediante la prestación de servicios con altos estándares de calidad, infraestructura y tecnología, generando valor a nuestros clientes, empleados y accionistas, contribuyendo al desarrollo económico, generación de empleo e industrialización de la región y el país.

**VISIÓN**

En el año 2018, la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas será reconocida como la Zona Franca líder en el desarrollo, promoción, operación y administración de Zonas Francas en toda la región. Brindando a sus clientes un parque Industrial con servicios integrales, impactando en el desarrollo económico, generación de empleo e industrialización de la región.

1. **REFERENCIA NORMATIVA**

**4. Contexto de la organización**

**4.1 Compresión de la organización y de su contexto.**

En ambiente de revisión por la dirección se establece el contexto de la organización para el establecimiento de retos empresariales que son transformados en los objetivos del sistema, los cuales son desarrollados por los líderes de cada proceso.

Para el logro de los objetivos se establecen actividades mediante las cuales se aprovechan las cuestiones internas y externas que afectan de forma positiva el sistema de gestión y se tratan aquellos que lo impactan de manera negativa.

**4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas con relación a nuestra compañía se ven reflejadas en **“la matriz de partes interesadas”**, son consideradas en el planteamiento estratégico y en el desarrollo de las diferentes actividades de los procesos.

**4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

El Sistema de Gestión de Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S Usuario Operador, cubre todas las actividades identificadas en las caracterizaciones de los procesos, con base en las normas BASC Sistema de Gestión en Control y Seguridad, NTC ISO 28000 Seguridad en la Cadena de Suministro, NTC ISO 9001 Satisfacción del cliente, con el siguiente alcance:

***Operación y desarrollo de las actividades propias de la Zona Franca Internacional de Pereira, en el marco de la legislación vigente.***

Cabe mencionar que en el *Decreto 2147 de 2016* en el artículo 73 se hace referencia a las actividades del Usuario Operador:

* Dirigir, administrar, supervisar, promocionar y desarrollar la zona franca.
* Comprar, arrendar, enajenar o disponer a cualquier título, los bienes inmuebles con destino a las actividades de la zona franca. Lo anterior sin perjuicio de que cada propietario de inmuebles en zona franca pueda desarrollar estas mismas actividades.
* El usuario operador tendrá exclusivamente la administración de las áreas declaradas como zona franca, con independencia del régimen de propiedad o de administración que los inmuebles tengan.
* Urbanizar y construir directamente o a través de terceros los terrenos, la infraestructura y edificaciones necesarias para el desarrollo de la zona franca, de acuerdo con el Plan Maestro de Desarrollo General. El tercero que desarrolle exclusivamente las actividades de este numeral podrá calificarse como usuario industrial dentro de la zona franca.

Esta función no podrá ser desarrollada por usuarios de la zona franca que tengan vínculos económicos o societarios con el usuario operador en los términos señalados en los artículos 260-1, [450](http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/et.htm#450) a [452](http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/et.htm#452) del Estatuto Tributario y [260](http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/c_comerc.htm#260) a [264](http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/c_comerc.htm#264) del Código de Comercio.

* Evaluar y calificar a quienes pretendan instalarse en la zona franca permanente como usuarios industriales de bienes, usuarios industriales de servicios o usuarios comerciales.
* Declarar la pérdida de la calificación como usuario de zona franca, en los eventos previstos en el presente Decreto.
* Garantizar y coordinar directamente o a través de terceros la prestación de los servicios de vigilancia y mantenimiento de la zona franca, guardería, capacitación, atención médica a empleados y transporte de los empleados, y demás servicios que se requieran para el apoyo de la operación de los usuarios y el funcionamiento de la zona franca.
* Cuando lo considere conveniente podrá realizar inspecciones a los inventarios de los usuarios y verificar que los procesos productivos estén acordes con el acto de calificación.
* Autorizar y llevar un registro de las empresas de apoyo y demás personas y empresas que laboren en la zona franca.
* Las demás relacionadas con su objeto, en el desarrollo de las actividades de la zona franca.

Para un cumplimiento total de las norma a continuación mencionadas, nuestra compañía definió las siguientes exclusiones:

**NTC ISO 9001 (Sistema de gestión de la calidad)**

Con relación a la norma ISO 9001 versión 2015:

Se realiza la exclusión del numeral **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**, debido a que las actividades del usuario operador están definidas en el estatuto aduanero, (D. 2147/2016 Art. 74, obligaciones del Usuario Operador, Art.124 Obligaciones de los usuarios de Zonas Francas en su calidad de Operadores de Comercio Exterior Numeral 1). No se contempla diseño y desarrollo de los servicios.

**BASC (Business Alliance for Secure Commerce)**

Referente a los estándares de Seguridad “Zona Franca” de la norma BASC V4-2012 se realizan las siguientes exclusiones:

**REQUISITOS DE ASOCIADOS DE NEGOCIO:** El cual se menciona en el estándar **1.3.1**  **“Se deberá asegurar que los Asociados de Negocio desarrollen procesos y procedimientos de seguridad compatibles con el SGCS BASC, a fin de mantener integridad de la carga desde el punto de origen hasta el punto de destino”.** Dado que según nuestra razón social somos prestadores de servicio más no generadores de carga; y las empresas que se encuentran calificadas tienen procesos internos conforme a sus necesidades al igual que las certificaciones que requieren para su funcionamiento.

**SEGURIDAD DEL CONTENEDOR Y LA CARGA:**

Se hace referencia en los estándares  **2.1 “Integridad del contenedor” y 2.2 “Inspección del contenedor y furgón”.** Lo cual corresponde a que no está contemplado dentro de las obligaciones y responsabilidades del Usuario Operador (D. 2147/2016 Art. 74, obligaciones del Usuario Operador, Art.124 Obligaciones de los usuarios de Zonas Francas en su calidad de Operadores de Comercio Exterior Numeral 1) la colocación de precintos para la modalidad de tránsito aduanero está bajo la administración, control y colocación de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Res. 4240/2000 Art. 317).

Con relación al estándar **2.3 “Sellos del furgón y contenedor”.** Dado que es responsabilidad del usuario calificado custodiar las mercancías almacenadas o introducidas a sus recintos (D. 2147/2016 Art. 74, obligaciones del Usuario Operador, Art.124 Obligaciones de los usuarios de Zonas Francas en su calidad de Operadores de Comercio Exterior Numeral 1). Dentro de las funciones del usuario operador se encuentra garantizar y coordinar la prestación de los servicios de vigilancia y mantenimiento de la Zona Franca Internacional de Pereira.

Las inconsistencias entre datos consignados y mercancía recibida, adulteraciones e irregularidades en empaques, embalajes, precintos y términos autorizados se deben remitir a la autoridad aduanera. (D. 2147/2016).

Se hace referencia al estándar **2.4 “Almacenaje de carga, contenedores y furgones”.** Debido a que no está contemplado dentro de las obligaciones y responsabilidades del Usuario Operador. (D. 2147/2016 Art. 74, obligaciones del Usuario Operador, Art.124 Obligaciones de los usuarios de Zonas Francas en su calidad de Operadores de Comercio Exterior Numeral 1).

**VISITANTES/ VENDEDORES/ PROVEEDORES DE SERVICIO:** Referente al estándar **3.2.3 “Los visitantes, vendedores, proveedores de servicio deberían ser acompañados y exhibir en un lugar visible su identificación temporal”.** Debido a queel procedimiento PR-PH-03 Ingreso para empleados, proveedores, visitantes, contratistas y transportistas establece en su numeral 4.2 el mecanismo de aprobación para el ingreso de visitantes, proveedores y contratistas, en donde aprueba el acceso, previa autorización de la persona/empresa responsable del mismo. En este sentido los copropietarios y usuarios se hacen responsables del desarrollo de las actividades de dichas personas al interior del parque.

**INSPECCIONES:** Con relación al estándar **3.6.2 “Se deben de establecer procedimientos documentados para definir cuando un contenedor y/o la unidad de transporte no son aptos para el ingreso y salida de la instalación”.** Esto debido a que el usuario calificado es totalmente responsable por las condiciones de los contenedores y/o unidades de carga que utilizan para el manejo de su mercancía, el usuario operador en ningún momento influye en la toma de decisión o revisión de este.

**PROCEDIMIENTOS PARA ASEGURAR MANIFIESTOS OPORTUNOS Y EXACTOS:** Referente al estándar **5.2.5 “Deben compararse las órdenes de compra o de entrega frente a la carga”.** Debido a queel usuario operador tiene como función realizar la inspección pertinente en relación a su documento de transporte cuando se trate de mercancías extranjeras, la verificación de las órdenes de compra o entrega frente a la carga es responsabilidad del usuario calificado.

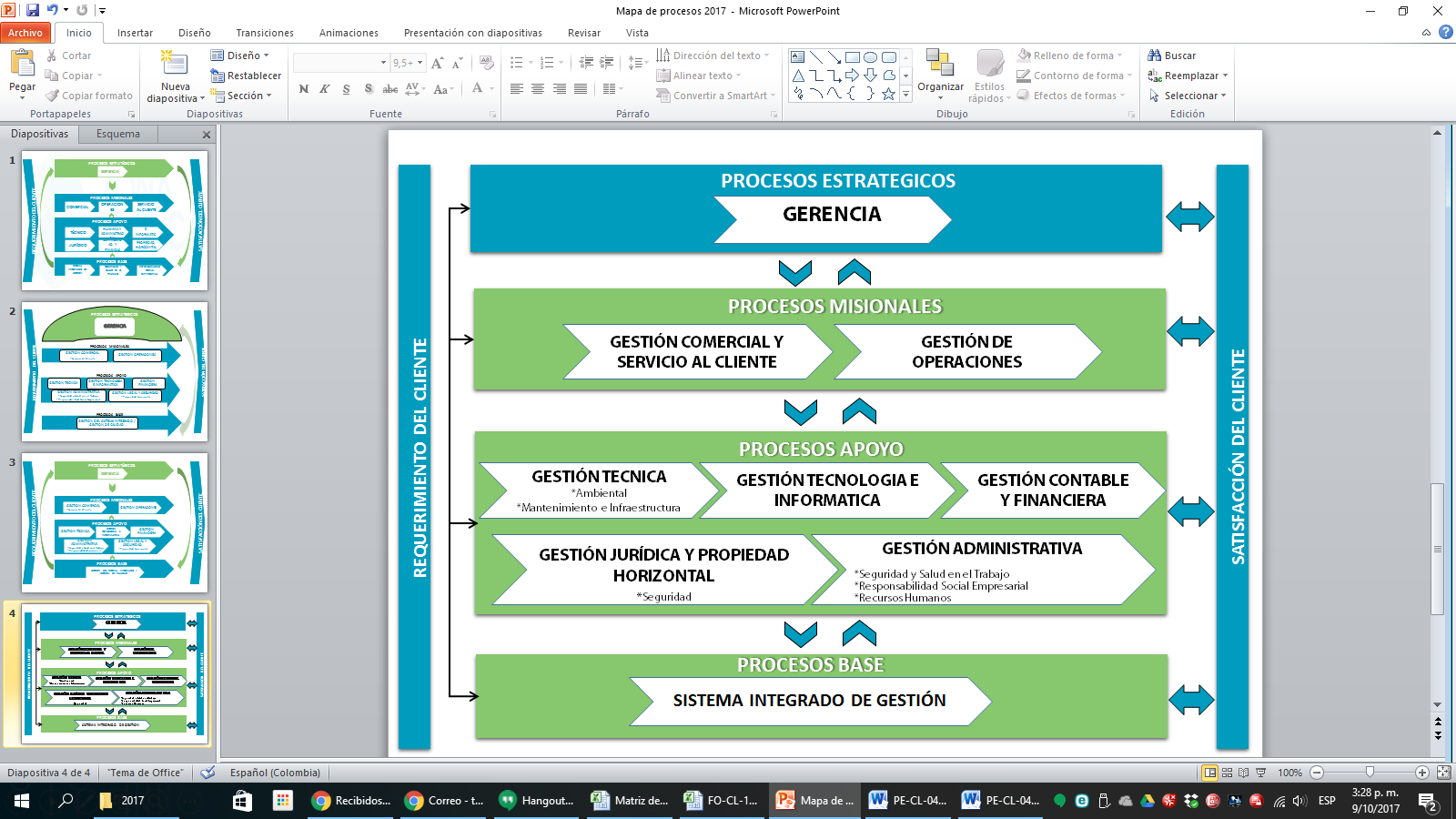
**DISCREPANCIA EN LA CARGA:** Se hace referencia al estándar **5.3.1 “Debe de existir un procedimiento para investigar y solucionar todos los casos de faltantes o sobrantes y otras discrepancias o anomalías de la carga”.** Lo cual corresponde a que no es función del usuario operador investigar o solucionar casos de faltantes o sobrantes, su función es solamente la de reportar a las autoridades competentes.

**SEGURIDAD FISICA:** Con relación al estándar **6.1.2 “Debe de utilizar cercas o barreras interiores y/o sistemas de control dentro de una instalación de manejo de carga para segregar la carga doméstica, internacional, de alto valor y peligrosa”.** Debido a que según nuestra razón social somos prestadores de servicio más no generadores de carga; y las empresas que se encuentran calificadas diseñan sus instalaciones conforme a sus necesidades.

**OTROS CRITERIOS DE SEGURIDAD:** Referente al estándar **6.8.3** “**Deben estar controladas y separadas las áreas de lockers de empleados de las áreas de almacenamiento y operación de carga”.** Esto corresponde a que el usuario operador de la Zona Franca no es responsable de almacenamiento de las mercancías que ingresen, ya que solo se encuentra garantizar y coordinar la prestación de los servicios de vigilancia y mantenimiento, por lo tanto tampoco opera directamente con la carga. Por tal razón las áreas de lockers de la empresa no deben de estar controladas.

**4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.**

La estructura de procesos establecido por la empresa está conformado por procesos estratégicos, misionales y de apoyo los cuales están relacionados entre sí y tienen enfoque en el cliente tanto interno como externo, como se representa gráficamente a continuación:



El sistema es medido a través de los indicadores definidos en cada uno de los procesos y se mejora continuamente a través de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Dado lo anterior, la organización establece los siguientes procesos para el sistema de gestión:

Siendo así, los clientes son la razón de ser de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas, por lo tanto sus requerimientos son la primera entrada para la estructura de los procesos, continuando así con la descripción de estos:

**Procesos Estratégicos:** Condicionan la definición y la consideración de los demás procesos y actividades con vistas a ofrecer un soporte para la toma de decisiones acertadas, fortalecer la operativa del negocio y contribuir a mejorar la perspectiva del cliente.

* **Gerencia:** Establece el direccionamiento estratégico de la empresa.

**Procesos Misionales:** Proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser de la empresa:

* **Gestión Comercial y Servicio al Cliente:** Encargado de la captación y promoción del régimen franco y como gran aliado para atender las necesidades de las partes interesadas y grupos de interés.
* **Gestión de Operaciones:** Realiza la calificación de usuarios, que luego dará lugar a la autorización de ingresos y salidas de mercancías de la Zona Franca Internacional de Pereira al territorio aduanero nacional, resto del mundo, otras zonas francas y entre mismos usurarios.

**Procesos de Apoyo:** Proporcionan soporte, control y mejora a los procesos misionales y estratégicos, para lo cual contamos con los siguientes:

* **Gestión Técnica:** Se encarga controlar y supervisar bajo las normas técnicas vigentes, la infraestructura que se desarrolla al interior del parque, realizando el mantenimiento correspondiente para el correcto funcionamiento; el cual tiene inmersas las siguientes actividades:
* **Ambiental:** Busca la armonía con el medio ambiente, previniendo, mitigando, controlando y compensando los impactos que se generenal interior del parque industrial.
* **Mantenimiento e Infraestructura:** Supervisión y control de las obras civiles y el mantenimiento de la infraestructura del parque, buscando la mejora continua con relación a éstos.
* **Gestión Tecnología e Informática:** Difunde las políticas y estándares de seguridad informática a todo el personal y el control a las redes, sistemas y equipos de la compañía.
* **Gestión Contable y Financiera:** Dispone y controla de manera oportuna y exacta, la información requerida para la realización de estados financieros mensuales y la ejecución del presupuesto
* **Gestión Jurídica y de Propiedad Horizontal:** Apoya los requerimientos legales que se generan interna y externamente en la compañía, como también se encarga de la administración de áreas comunes, control de ingresos, circuito cerrado de televisión y seguridad del perímetro de la Zona Franca Internacional de Pereira, el cual contiene la siguiente actividad:
* **Seguridad:** Se encarga de la seguridad física tanto interna como externa de la compañía, velando porque el parque cuente con altos estándares de seguridad que prevengan y controlen acontecimientos en donde éste se vea afectado.
* **Gestión Administrativa:** Establece los lineamientos para la selección del personal más idóneo y administración del recurso humano procurando un clima laboral armonioso y la motivación permanente mediante los programas de bienestar laboral, de seguridad y salud en el trabajo, y el plan de formación, además de la administración interna del usuario operador. Este contiene las siguientes actividades:
* **Seguridad y Salud en el Trabajo:** Se encarga del bienestar y la seguridad de los colaboradores a través de la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
* **Responsabilidad Social Empresarial:** Busca la conformidad y sostenibilidad con una mejor calidad de vida para la comunidad.
* **Recursos Humanos:** buscando la conformidad y sostenibilidad con una mejor calidad de vida para la comunidad.

**Procesos base:** Pretenden mejorar los servicios que prestan los procesos de la compañía, con el fin de obtener mejores resultados, siendo así, contamos con el siguiente proceso:

* **Sistema Integrado de Gestión:** Vela por el cumplimiento de las normas y estándares de seguridad y calidad para la organización basado en las normas BASC Sistema de gestión en control y seguridad y NTC ISO 28000 Seguridad en la cadena de suministros, calidad NTC ISO 9001 buscando la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, la participación conjunta y en armonía de cada uno de los procesos, otorga a la ZFIP la satisfacción de sus clientes, desarrollando con competitividad los objetivos propuestos.

Para cada proceso se ha establecido las correspondientes caracterizaciones las cuales contienen proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, registros, documentos asociados, recursos y responsables. De igual manera, se establecen los métodos de control del proceso.

**5. LIDERAZGO**

**5.1 Liderazgo y compromiso**

La alta dirección asegura el compromiso con el sistema de gestión y la de sus funcionarios, a través de los líderes de proceso, para lo cual como responsables cumplen las funciones definidas para este rol, dando a conocer la información a sus respectivos equipos de trabajo mediante una comunicación efectiva.

La gerencia y los líderes de proceso son los encargados de establecer, cumplir y socializar la política integrada de gestión, objetivos, promover la mejora, realizar revisiones por la dirección, entre otros.

**5.2 Política**

La política establecida por la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S Usuario Operador de Zonas Francas es la siguiente:

*La Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas es una organización dedicada a desarrollar con eficiencia y competitividad los servicios enmarcados dentro del régimen de zonas francas, así como con el cumplimiento de los requisitos legales y convencionales suscritos por la organización; desarrollando estándares de calidad, infraestructura y tecnología óptimos para satisfacer de manera oportuna las necesidades de los clientes, forjando vínculos de fidelidad y confianza; garantizando la seguridad que permita prevenir, controlar y neutralizar los riesgos y amenazas que se puedan presentar por actividades ilícitas; comprometidos con el bienestar y la seguridad de los colaboradores a través de la prevención de accidentes y enfermedades laborales; generando desarrollo económico y sostenibilidad, que conlleven a una mejor calidad de vida para nuestros grupos de interés; en completa armonía con el medio ambiente, y la mejora continua de todos los procesos de la organización*.

**5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La compañía cuenta con un organigrama general; la responsabilidad y la autoridad del personal están definidas en el documento **“Perfil del cargo (FO-GH-09)”** de cada uno de los funcionarios, como también en la documentación de los procesos. Dado esto, a continuación se muestra la estructura organizacional:



**6. PLANIFICACIÓN**

**6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Se tiene establecido el procedimiento **“Gestión de Riesgos (PR-CL-01)”** el cual determina el contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, comunicación y monitoreo, regulando de esta manera los riesgos a los cuales está expuesta la Zona Franca Internacional de Pereira. Así mismo, se cuenta con “**La matriz de identificación del riesgo** **(FO-CL-14)”,** en donde se identifican y valoran los riesgos relacionados con el desarrollo de actividades de los procesos. Las acciones resultantes son establecidas en los planes de mejora.

Así mismo, es importante mencionar que las oportunidades se identifican en las actividades que desarrollan los diferentes procesos, mediante compromisos de los diferentes comités, encuesta anual de usuarios calificados, PQRS, Decreto 1072 de 2016, aprovechamiento del dialogo con los usuarios, como también en análisis permanente en la aplicabilidad de las actividades de los procesos.

**6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

Los objetivos establecidos en el documento (Objetivos del sistema de gestión) en la planeación estratégica, permiten establecer un direccionamiento y articulación de los sistemas que actualmente componen el sistema de gestión de la compañía.

El seguimiento al logro de los objetivos se hace por medio de informes periódicos presentado por los líderes de proceso.

**6.3 Planificación de los cambios**

Para los cambios que se realizan en el sistema de gestión, se tienen en cuenta los cambios normativos que sean aplicables en cada proceso de la compañía, para lo cual estos son gestionados en los diferentes niveles de autoridad. Cualquier cambio que sea necesario realizar es debatido en ambiente de revisión por la dirección, de ser necesario se deja registro en actas de comité.

**7. APOYO**

**7.1 Recursos**

Los procesos que integran el sistema de gestión de la compañía cuentan con los recursos humanos, financieros, de infraestructura física y tecnológica necesarios para la ejecución de las actividades propias de cada proceso.

Así mismo, las diferentes necesidades para la operación de los procesos y mejoramiento continuo se establecen en el formato **“Ejecución/Proyección de presupuesto (FO-FI-06)”**, de manera anual por proceso.

El proceso de Gestión Administrativa, es el encargado de proveer el personal para todos los procesos de la organización en conjunto con el líder de cada proceso; como también, la compañía cuenta con cargos establecidos con base en las actividades propias de Zona Franca Internacional de Pereira y que se proveen a medida que requieren o se hacen necesarios. La infraestructura física se define por la alta dirección; el mantenimiento de las básculas, edificio Usuario Operador, edificio de Operaciones y de la etapa 2 lo gestiona el proceso Gestión técnica con relación al cerramiento y conservación del lote (limpio, sin maleza), por otra parte, la etapa 1 con relación al mantenimiento del cerramiento, áreas comunes, planta de energía, subestación de energía, luminarias externas (perimetrales en cerramiento), luminarias internas (vías al interior del parque), redes eléctricas, PTARD (planta de tratamiento de aguas residuales), sistema de bombeo y aguas lluvias y redes de alcantarillado, actualmente se encuentran a cargo de la Agrupación Zona Franca, como también la prestación de servicios de vigilancia y aseo del parque. La infraestructura tecnológica se gestiona a través de la planificación en Gestión de Tecnología e Informática.

El subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, es el encargado de desarrollar actividades en función de la mejora de un ambiente de trabajo óptimo para cada colaborador, por medio de la implementación del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Así también, es importante mencionar el software Appolo es mediante el cual se realiza un control a las mercancías de los usuarios calificados.

**7.2 Competencia**

La competencia del recurso humano de la compañía se establece bajo el formato **“Perfil del cargo (FO-GH-09)”** y se atienden diversas competencias por medio del formato **“Plan anual de formación (FO-GH-08)”** el cual es diligenciado según las necesidades de la organización por cada líder de proceso. La compañía se asegura que el personal es competente a través de **“La evaluación del periodo de prueba (FO-GH-01)”** y adicional a ello por medio de la **“Evaluación de desempeño (FO-GH-24)”** para lo cual se generan planes de mejoramiento a través del **“Plan de desarrollo individual (FO-GH-16)”** y acuerdos de desempeño necesarios según los resultados obtenidos.

**7.3 Toma de conciencia**

La compañía, promueve el sistema de gestión a través de las diferentes actividades de socialización y sensibilización a todo el personal involucrado en la prestación de los servicios, como también por medio de la publicación física y digital del marco estratégico, con lo cual se pretende la toma de conciencia en el papel que cada uno de los involucrados desempeña en la compañía y la manera en que aporta al cumplimiento de los requisitos y al mejoramiento continuo del proceso del que participa.

**7.4 Comunicación**

La compañía realiza la comunicación a través de varios mecanismos, entre ellos se encuentra la página web [www.zonafrancadepereira.com](http://www.zonafrancadepereira.com), el correo electrónico, documentos internos, buzones para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS), vía telefónica, sistema SADOC, diferentes comités que se realizan en la compañía, atención personalizada; como también mecanismos que se relacionan en la **“Matriz de comunicación(FO-CL-06).**

**7.5 Información documentada**

Nuestra compañía controla la información documentada como se establece en el procedimiento de **“Control de documentos (PR-CL-03)”** en el cual se establece la obligación de aprobar los documentos antes de su publicación; se realizan revisiones para identificar las necesidades de cambio o de creación de documentos.

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión se encuentran publicados en el software de gestión documental de acceso directo en el escritorio de cada computador llamado “SADOC”, al alcance de todo el personal autorizado, estos están disponibles en su última versión y protegidos contra posibles cambios o modificaciones en su diseño.

Los documentos obsoletos son destruidos y retirados de sus puntos de uso inmediatamente, para lo cual cuando sufre modificaciones el documento, la trazabilidad se ve reflejada en la parte final de cada documento en una tabla llamada cambios.

La documentación externa es identificada en el **“Listado maestro control de documentos externos (FO-CL-02)”.**

Los procesos del sistema de gestión poseen la documentación necesaria para la prestación del servicio, de tal manera que pueden evidenciarse las actividades, los responsables y los diferentes registros resultantes.

**8. OPERACIÓN**

**8.1 Planificación y control operacional**

La planificación y control de los procesos se determina a través de los diferentes documentos, procedimientos y formatos determinados para la ejecución de las actividades de los diferentes procesos que integran el sistema de gestión de la compañía; como también, se determina y se hace seguimiento por medio de los diferentes comités o revisión por la dirección.

Así mismo, se cuenta con programas de seguridad que permiten realizar un seguimiento constante a la seguridad física, como también realizar simulacros y capacitaciones en pro de la misma y la mejora continua.

**8.2 Requisitos para los productos o servicios**

Los requisitos establecidos para los servicios ofertados por la compañía, se rigen mediante la normatividad emitida por las entidades gubernamentales y

la DIAN, como también, los enmarcados en el régimen franco y el Decreto 2147 de 2016, los requisitos de los usuarios y otros requisitos estipulados por Zona Franca Internacional de Pereira, enmarcados en la normatividad y documentos internos.

**8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

En la Zona Franca Internacional de Pereira, la adquisición de bienes y servicios, la selección y seguimiento de los proveedores o asociados de negocio se realiza de acuerdo al procedimiento de compras.

**8.5 Producción y provisión del servicio**

En la Zona Franca Internacional de Pereira, se prestan los servicios relacionados con la operación de los usuarios enmarcados en el régimen franco, aprobación de formularios de mercancías, control de ingreso y salida de mercancías, revisión documental de la carga, siendo así, se cuenta con procedimientos y documentos para su control.

Con relación a la trazabilidad del servicio, en nuestra compañía se realiza mediante el sistema Appolo y se cuida la propiedad del cliente por medio del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), como también por medio de la aplicabilidad de nuestro sistema certificado en seguridad BASC e ISO 28000.

**8.6 Liberación de los productos y servicios**

En nuestra compañía, se entiende como el avance en cada una de las etapas del proceso de los usuarios, iniciando con la calificación coordinado por el proceso de Gestión Comercial y de Servicio al Cliente, la liberación ocurre en el momento la emisión y aprobación del acto de calificación, continuando con las actividades que gestiona el proceso Gestión de Operaciones aplicando el cumplimiento de lo establecido por el régimen franco y decreto 2147 de 2016, como también lo requerido por los entes de control, esto se ve reflejado al momento de la aceptación de la facturación por parte de los usuarios calificados.

**8.7 Control de salidas no conformes**

La identificación y tratamiento de las salidas no conformes, se realiza a través del procedimiento **“Servicio No Conforme (PR-CL-19)”**, para lo cual, la identificación de las salidas no conformes se realizan mediante las actividades que desarrollan los procesos.

**9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

**9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Nuestro sistema cuenta con objetivos, indicadores, metas y programas que a través de la revisión y análisis nos permite tomar acciones que contribuyan al mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión**,** para lo cualse ha determinado el procedimiento **“Monitoreo y Medición (PR-CL-16)”**.

Así mismo, Se realiza seguimiento de los indicadores, compromisos y demás información importante que permite determinar el cumplimiento de lo planeado en los diferentes procesos del sistema integrado de gestión por medio de revisiones en comité de gerencia, que permiten el planteamiento de planes de mejora para garantizar el cumplimiento de los| requerimientos de los usuarios y la mejora continua de la compañía.

El seguimiento a la percepción del usuario calificado y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, se realiza a través del proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente, por medio de la encuesta de satisfacción.

El desempeño de los proveedores externos son evaluados en los procesos Gestión Administrativa y Gestión Jurídica y Propiedad Horizontal, según el procedimiento de compras.

**9.2 Auditoría interna**

La empresa define planes de auditorías internas que se realizan a los procesos del sistema integrado de gestión, cada director de proceso o encargado recibe la auditoria y define las correcciones, acciones correctivas y preventivas necesarias para mejorar el desempeño de su proceso.

Se cuenta con el procedimiento **“Auditorías internas (PR-CL-04)”**. Se realiza por lo menos una auditoria por año.

**9.3 Revisión por la dirección**

La Revisión por la Dirección de los sistemas de gestión se realiza en los diferentes comités o reuniones que realizan los líderes de proceso, pretendiendo así, a lo largo del año abordar todas las entradas de dicha revisión con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. Así mismo, se ha establecido una periodicidad quincenal en el comité de gerencia de la compañía.

Toda esta información queda contenida en las respectivas actas y/o presentación de este comité y son consideradas como un registro. Además se toman las acciones correctivas / preventivas sobre el sistema integrado de gestión, las mejoras y cambios que estos requiera, por medio de planes de mejora. Este comité está integrado por el gerente y líderes de proceso.

**Información para la revisión**

La siguiente es la agenda para la revisión por la dirección, en los casos que la norma a revisar aplique:

* Desempeño Global del sistema
* Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
* Cambios en cuestiones internas y externas que sean pertinentes al sistema
* Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
* Grado en que se han logrado los objetivos y metas
* Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
* No conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
* Resultados de seguimiento y medición
* Resultados de las auditorias
* Desempeño de los proveedores externos
* Adecuación de los recursos
* Resultados de la gestión de riesgos
* Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
* Oportunidades / recomendaciones de mejora
* Compromisos y hallazgos de Auditoria Externa Inmediatamente anterior
* Evaluación de conformidad con los requisitos legales y otros
* Comunicación de partes interesadas, incluidas quejas
* Desempeño de seguridad de la organización
* Circunstancias cambiantes, incluidos desarrollos en requisitos legales y otros, relacionados con aspectos de su seguridad

**Resultados de la revisión:** Como resultado de las reuniones, se realiza un acta en el formato FO-CL-13 o se puede verificar en la caratula del comité de Gerencia (aplica para la revisión en dicho comité).

**10. MEJORA**

**10.1 Generalidades**

En nuestra compañía, se tienen diferentes fuentes de información que durante la prestación de los servicios y el desarrollo de las actividades de los procesos, permiten el planteamiento de planes de mejoramiento que involucren actividades a realizar y seguimientos, buscando así la mejora continua.

**10.2 No conformidad y acción correctiva**

La Zona Franca Internacional de Pereira, ha establecido el procedimiento **“Acciones correctivas, preventivas y de mejora (PR-CL-07)”** para la toma de acciones.

**10.3 Mejora continua**

La gestión de la mejora continua del Sistema de Gestión se realiza mediante la aplicación de planes de mejoramiento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Nombre: Stephanie Montoya. | Nombre: Elizabeth García. | Nombre: Elizabeth García. |
| Fecha: 18 de Julio de 2018 | Fecha: 18 de Julio de 2018 | Fecha: 18 de Julio de 2018 |
| Firma: | Firma: | Firma: |