

**OBJETIVO:** Direccionar los procesos de acuerdo a las políticas y propósitos organizacionales

**RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE GENERAL**

**ACTIVIDADES**

**PROVEEDORES:**

- \* Todos los procesos
- \* Copropiedad
- \* Nuevos usuarios
- \* DIAN
- \* Mincomex
- \* Mindesarrollo
- \* Accionistas
- \* Junta Directiva
- \* Asamblea General

**ENTRADAS:**

- \* Información
- Legal
- Comercial
- Benchmarking
- Usuarios
- Nuevos usuarios
- Accionistas
- Informes para revisión gerencial
- Informes mensual de los procesos
- Informes de satisfacción de cliente
- Quejas y reclamos
- Información financiera
- \* Estrategias definidas por la Junta Directiva ZFP, la Asamblea General de Copropietarios y la Asamblea General de Accionistas ZFP.
- \* Solicitudes de calificación
- \* Requerimientos de seguridad

**PLANEAR:**

- \* Formular el plan estratégico
- \* Establecer responsabilidades a los dif procesos

**HACER:**

- \* Posicionar la imagen de la ZFP
- \* Ejecutar el acuerdo de reestructuración
- \* Establecer políticas y controles que aseguren la idoneidad de las operaciones y los procesos
- \* Definir la política salarial para los cargos existentes
- \* Diseñar las estrategias comerciales
- \* Apoyar la solución de conflictos
- \* Seleccionar personal competente
- \* Adquirir los recursos fis y serv req por el proceso
- \* Captar clientes potenciales
- \* Mantener clientes en proceso de vinculación

**VERIFICAR:**

- \* Evaluar el cumplimiento de los objetivos corporativos y realizar la revisión gerencial del SGC y SGCS.
- \* Seguimiento a los planes, políticas y estrategias
- \* Establecer los resultados de la gestión comercial
- \* Realizar auditorías internas a procesos determinados
- \* Evaluar las competencias del personal

**ACTUAR:**

- \* Ordenar acciones preventivas y correctivas
- \* Identif necesidades y/o oport de mejoram
- \* Aplicar las medidas necesarias orientadas al mejoramiento de la organización

**SALIDAS:**

- \* Planes estratégicos
- \* Representación
- \* Promoción Z.F.P
- \* Intermediación ante autoridades civiles y militares
- \* Asesoría a usuarios
- \* Resolución de conflictos entre usuarios y/o entidades gubernamentales
- \* Defensa Régimen Franco
- \* Planes comerciales
- \* Políticas de Calidad y de Seguridad
- \* Objetivos de la compañía, estratégicos, de Calidad y de Seguridad

**CLIENTES:**

- \* Todos los procesos
- \* Usuarios
- \* Copropietarios
- \* Acreedores
- \* Inversinistas
- \* Accionistas
- \* Público
- \* DIAN
- \* Mincomex
- \* Mindesarrollo
- \* Junta Directiva

**RECURSOS**

Computador  
Equipo de oficina  
Material publicitario

**REQUERIMIENTOS**

**Cliente Externo:**  
Administrar óptimamente la compañía de acuerdo a los requerimientos del cliente externo

**Cliente Interno:**  
Orientar las actividades de los procesos de acuerdo a los requerimientos internos

**Legales o normativos de otra índole:**  
Resolución 1035 y Resolución 1271  
Decreto 2233/96 y sus modificaciones  
Decreto 2685, Ley 1004/05, Circular 170/02 y demás leyes que regulan sociedades comerciales, NTC ISO 9001:2008, Norma Iso28000, Circular 0092 de Octubre 20/06, D383 12/02/07, D4051 de Octubre 23 de 2007, Res. 6613 de 23 Julio/08, Dec 2101 13 Jun/08, Res 5424 20 Jun/08, Dec 1530 9 May/08, Res 7941-42 26 ago/08.

**INDICADORES**

Indicadores de control de los procesos (ISO )

**MECANISMOS DE SEGUIMIENTO**

Revisoría Fiscal  
Junta Directiva ZFP  
Reunión Comité de Gerencia  
Asamblea General de Copropietarios  
Asamblea general de accionistas ZFP  
Auditorías internas y externas de Calidad y Seguridad Basc  
Consejo de Administración  
Control Gerencial  
Revisión Gerencial anual

**DOCUMENTOS (Subrayados de GG)**

Procedimiento de vinculación de Usuarios, Procedimiento de desvinculación de Usuarios, Proyectos Gerenciales, Portafolio de Servicios (presentación comercial), Procedimiento de Captación y fidelización de clientes, Instructivo de Cartilla de calificación, Manual de Calidad, Política de calidad, Política de Seguridad, Manual de Control y Seguridad BASC, Procedimiento de Control documental, Procedimiento de Control de Registros, Procedimiento de Compras, Plan de comunicación Interna, Procedimiento de Auditoría Interna, Procedimiento de Acciones Correctivas, Procedimiento de Acciones Preventivas, Procedimiento de Producto No Conforme, Manual de Convivencia y Servicio al Cliente, Políticas Administrativas, Política de Operaciones, Política de Seguridad Informática, Procedimiento de Requisición de Cargo y Personal, Procedimiento de Selección de Personal, Procedimiento de Inducción de Personal, Procedimiento de Vinculación de Personal Temporal, Procedimiento de control y uso del carnet, Procedimiento de control y admon de llaves, SIPLA, Instructivo actividades sospechosas.

**REGISTROS (Sub.GG)**

Actas de Junta, Plan estratégico, Acta revisión gerencial, Registros Instructivo Cartilla de calificación, Actas reuniones comité de Gerencia, Reporte de Acciones correctivas, Reporte de Acciones preventivas, Registros de Auditorías Internas y externas.