 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 1 de 42

CONTENIDO

1. ALCANCE Y OBJETIVO DEL MANUAL

1.1 ALCANCE

1.2 OBJETIVO

1.3 CAMPO DE APLICACIÓN

1.3.1 Presentación y uso del manual

1.3.2 Actualización, revisión y aprobación

1.4 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1.5 EXCLUSIONES PARA LAS NORMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1.5.1 BASC

1.5.2 NTC ISO 9001

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

2.1. INTRODUCCIÓN: HISTORIA DE LA COMPAÑÍA, DESCRIPCIÓN, MISIÓN Y VISIÓN


2.2. POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

2.3 OBJETIVOS

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

3.1 INTRODUCCIÓN

3.2 MAPA DE PROCESOS

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 2 de 42

3.2.1 Interacción del mapa de procesos

3.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

3.4 MATRIZ DE RESPONSABILIDAD DE NORMA

3.5 COMUNICACIÓN EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


3.6 MONITOREO Y MEDICIÓN

4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

4.1 GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

5. CAMBIOS

5.1 CONTROL DE CAMBIOS.

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 3 de 42

1. ALCANCE Y OBJETIVO DEL MANUAL

1.1 ALCANCE

Este manual aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y base de los sistemas de gestión de la Zona Franca Internacional de Pereira, 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.

1.2 OBJETIVO

Establecer las condiciones generales en las cuales se enmarca la implementación de los Sistema de Gestión de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador, con el propósito de garantizar adecuados niveles seguridad, calidad y control en la prestación de sus servicios, para lograr la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés de parque industrial.

1.3 CAMPO DE APLICACIÓN

1.3.1 Presentación y uso del manual

Contiene la información básica que la dirección requiere para dar a conocer sus sistemas de gestión.

1.3.2 Actualización, revisión y aprobación

El control de los cambios y la difusión del presente manual se rigen por el procedimiento de "Control de documentos "PR-CL-03".

1.4 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema de Gestión de Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S Usuario Operador, cubre todas las actividades identificadas en la caracterización de 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:

Promocionar, desarrollar, administrar, supervisar, dirigir y controlar todo tipo de actividades propias de la Zona Franca Internacional de Pereira, en los términos establecidos en la normatividad que reglamenta el régimen franco.

1.5 EXCLUSIONES PARA LAS NORMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1.5.1 BASC

Estándares de Seguridad “Zona Franca”:

1. REQUISITOS DE ASOCIADOS DE NEGOCIO

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.


Justificación: Según nuestra razón social somos prestadores de servicio mas 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.

2. SEGURIDAD DEL CONTENEDOR Y LA CARGA.

2.1 Integridad del contenedor.

2.2 Inspección del contenedor y furgón.

Justificación: 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).

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 5 de 42

2.3 Sellos del furgón y contenedor.

Justificación: 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).

2.4 Almacenaje de carga, contenedores y furgones.

Justificación: 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).

3.2.3 Los visitantes, vendedores, proveedores de servicio deberían ser acompañados y exhibir en un lugar visible su identificación temporal

Justificación: El PR-CL-09 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, lo cual únicamente tendrá validez a través del formato FO-CL-42 enviado al correo electrónico ingresos@zonafrancadepereira.com o a través del link “**Registro de Visitantes**” de la página de internet de la Zona Franca Internacional de Pereira. En este sentido los copropietarios y usuarios se hacen responsables del desarrollo de las actividades de dichas personas al interior del parque.

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 6 de 42

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.

Justificación: 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.

5.2.5 Deben compararse las órdenes de compra o de entrega frente a la carga.


Justificación: El 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.

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.

Justificación: 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.

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.

Justificación: Según nuestra razón social somos prestadores de servicio mas no generadores de carga; y las empresas que se encuentran calificadas diseñan sus instalaciones conforme a sus necesidades.

 ZONA FRANCA <small>Internacional de Pereira</small>	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 7 de 42

6.8.3 Deben estar controladas y separadas las áreas de lockers de empleados de las áreas de almacenamiento y operación de carga.

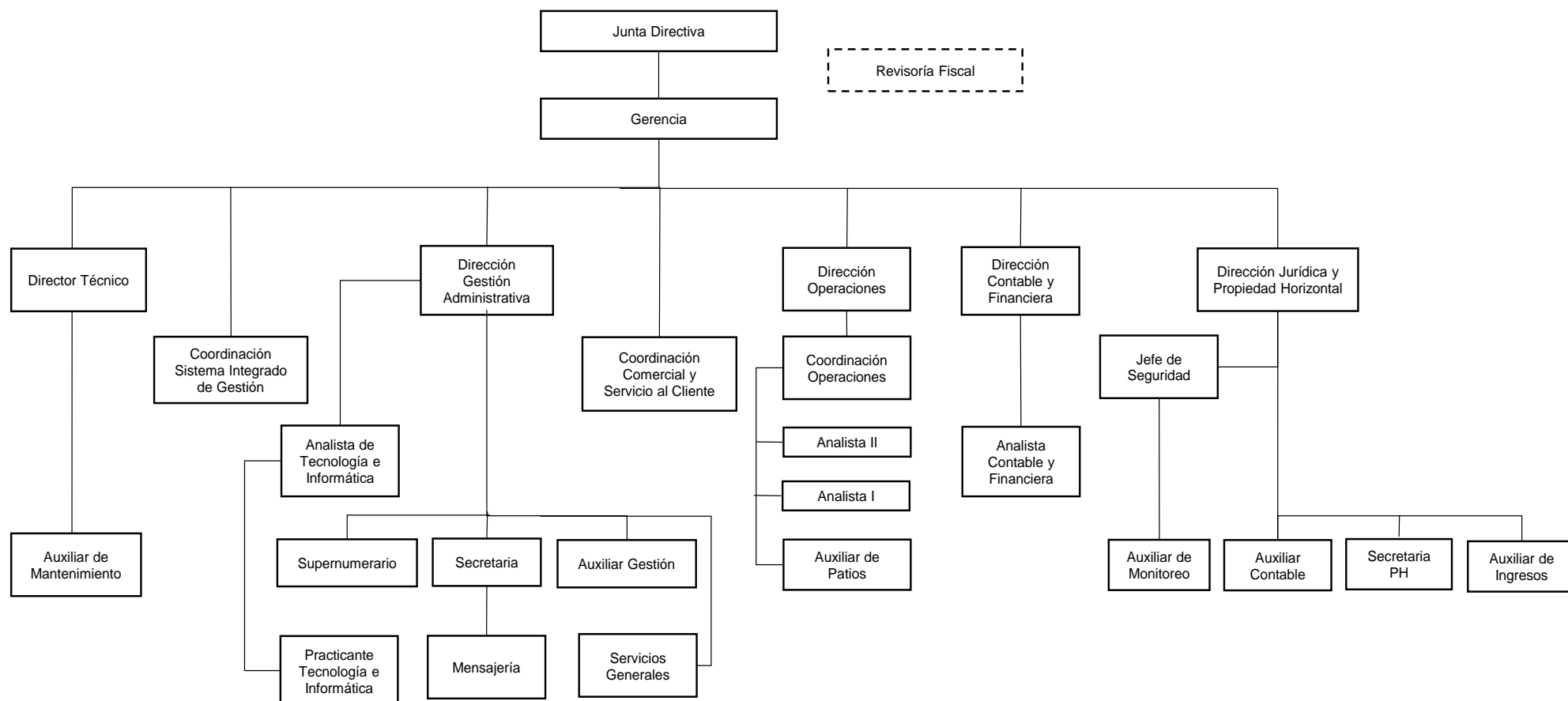
Justificación: El usuario operador de la Zona Franca no es responsable de almacenamiento de las mercancías que ingresen, ya que solo se encuentra garantizar y coordinar la prestación de los servicios de vigilancia y mantenimiento, por lo tanto tampoco opera directamente con la carga. Por tal razón las áreas de lockers de la empresa no deben de estar controladas.


1.5.2 NTC ISO 9001

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

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.

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 9 de 42

2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

2.1 INTRODUCCIÓN: HISTORIA DE LA COMPAÑÍA, VISIÓN, Y MISIÓN

La planeación estratégica detalla las acciones específicas de gestión, dirigidas al logro de los objetivos específicos de la compañía, trazados en el sistema de gestión, expresado por la gerencia general, publicado y difundido a todos los procesos de la compañía.

- Historia de la Compañía:

Pereira es un importante eje logístico del país, ubicado en el triángulo de oro al quedar equidistante de las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín, cuenta además con el Aeropuerto Internacional Matecaña, así como con una importante red de vías, con carreteras interdepartamentales como la denominada "Autopista del Café", el Puente Helicoidal, vía al mar, Buenaventura y futura vía al puerto de Tribugá. Con el fin de mejorar la movilidad de la ciudad, en el año 2006 se instaló el sistema de transporte masivo compuesto por buses articulados y alimentadores, denominado Megabús, que beneficia principalmente a los municipios de Pereira y Dosquebradas, y en un corto plazo atenderá de igual forma el municipio de La Virginia.

El Área Metropolitana del Centro Occidente (AMCO), se está caracterizando por el desarrollo de importantes proyectos que generan un crecimiento socioeconómico de su región como la Estación del Ferrocarril del Pacífico, el Malecón de La Virginia, el Parque Temático de Flora y Fauna y el Sistema Teleférico del Alto de Nudo, Puerto de Tribugá y acondicionamiento y mejora del Aeropuerto Internacional Matecaña.

Frente a este importante panorama de desarrollo, surge en un grupo de empresarios la idea de potencializar todos estos beneficios, surgiendo así la idea de desarrollar una Zona Franca, que fuera ante todo industrial para promocionar una vocación que tiene la región, como es el sector de metalmecánica; establecido así, por la Comisión Regional de Competitividad, en su labor de encontrar los sectores claves para el desarrollo de la economía local.

Conscientes que la inversión para tan ambicioso proyecto no era baja, se buscan alianzas estratégicas, encontrando eco en hijos de la ciudad ausentes de ella, pero seguros del potencial a desarrollar y es así como el 28 de julio de 2009, se firma promesa de compraventa de los predios en los que se desarrollaría el proyecto.

Se inicia un largo camino hacia la consecución de la Resolución aprobatoria por la DIAN, radicándose el proyecto, el 24 de septiembre de 2009 ante la comisión Intersectorial de Zonas Francas, obteniendo de ellos visto bueno el 25 de marzo de 2010.

Con este paso tan importante quedaba a un paso la radicación ante la DIAN, la cual se realizó el día 18 de mayo del mismo año, para alcanzar la meta de Resolución aprobatoria el 15 de Julio de 2010 No. 0006840.

Se convierte en realidad, un ambicioso proyecto para la región, el cual estamos seguros será un polo de desarrollo para el Corregimiento de Caimalito, lugar donde se encuentran los predios del proyecto, y el Municipio de La Virginia por ser el más cercano. Así mismo que se convertirá para el Departamento en general un proyecto generador de empleo de primera mano para garantizar una mejor calidad de vida de los Risaraldenses.

Sin duda contar con el apoyo de los entes gubernamentales ha sido un sello de garantía a nivel internacional que ven hoy en la región una oportunidad para instalar sus industrias.

Objeto Social: USUARIO OPERADOR

La sociedad tiene por objeto social principal:

A) Realizar exclusivamente las actividades propias de los usuarios operadores de zonas francas, en los términos establecidos en el estatuto aduanero, decreto 2685 de 1999, particularmente en el título IX, y demás normas que lo modifiquen y lo complementen; y en especial podrá realizar las siguientes actividades: Actuar como usuario operador de zonas francas, promover, dirigir, administrar, supervisar y desarrollar todo tipo de actividades de una o varias zonas francas.

B) También podrá la sociedad impulsar el desarrollo, industrial, comercial, empresarial y de servicios, de zonas francas de ámbito nacional, regional, departamental, municipal e intermunicipal, y promover a través de sus actividades la generación de empleo.

C) La sociedad podrá comprar, arrendar, enajenar y disponer a cualquier título de bienes inmuebles con destino a las actividades propias de la zona franca, así como la adquisición o compra, construcción, venta, arrendamiento, administración y urbanización de todo tipo de terrenos y de bienes inmuebles, ubicados en áreas geográficas declaradas o susceptibles de ser declaradas como zonas francas, y construir en ellas la infraestructura y edificaciones necesarias para el desarrollo de zonas francas.

D) Calificar a quienes pretendan instalarse en la zona franca en calidad de usuarios industriales de bienes, usuarios industriales de servicios, usuarios industriales de bienes y servicios, o usuarios comerciales, así como determinar y hacer efectiva la pérdida de la calidad de usuario de zona franca, todo de acuerdo con la legislación vigente aplicable en cada caso en particular.

E) Organizar ferias, ruedas de negocio, exposiciones y convenciones nacionales e internacionales de carácter industrial, comercial y de servicios, dentro de instalaciones de zonas francas o fuera de ellas.


F) Garantizar y coordinar la prestación de los servicios de auditorías, vigilancia y mantenimiento de zonas francas, y los servicios complementarios de administración, corretaje, consultoría, asesoría, guardería, capacitación, atención médica a empleados, transporte de empleados, y demás servicios que se requiera para el apoyo de la operación y funcionamiento de los usuarios instalados o que se instalen en zonas francas.

G) Autorizar y llevar el control de las operaciones de ingreso y egreso de mercancías e inventarios de bienes para los usuarios.

H) Velar porque en las zonas francas a su cargo se cumplan los regímenes y reglamentos, expedidos o que expidan las autoridades competentes, aplicables a las actividades industriales, de servicios y comerciales que sean realizadas en zonas francas de su control o jurisdicción.

I) Las demás actividades relacionadas con el desarrollo de zonas francas. En desarrollo de su objeto social y para lograr el cabal cumplimiento del mismo, exclusivamente orientado a las actividades de zonas francas, la sociedad podrá celebrar todos los actos y contratos conducentes y necesarios para el logro y desarrollo de su objeto social, tales como dar, adquirir, construir o tomar en arrendamiento toda clase

de bienes muebles e inmuebles, corporales o incorporeales, espacios o puntos de venta o de comercio, así como realizar construcciones, promover o dar en arriendo, vender o enajenar a cualquier título los bienes que posee. Efectuar emisión y colocación de acciones con el fin de capitalizar la sociedad, aplicar recursos con fines de inversión para la adquisición de acciones, bonos, papeles comerciales y otros valores de libre circulación en el mercado nacional e internacional, cuando existan sobrantes o excesos de liquides. Dar o recibir en garantía de obligaciones, prendas o hipotecas sobre bienes muebles o inmuebles. Participar en la constitución de sociedades, y suscribir acciones o adquirir derechos y participaciones en empresas ya existentes que pueda facilitar o contribuir al desarrollo de su objeto social. Fusionarse, absorber y escindirse con sociedades que desarrollen cualquier actividad comprendida dentro del objeto social aquí indicado. Efectuar inversiones transitorias en valores de pronta liquides. Emitir bonos y/o papeles comerciales u otros títulos de emisión masiva. Tomar dinero en mutuo, con o sin interés, y darlo con o sin interés, inclusive a los accionistas de la sociedad, sin que ello implique intermediación financiera. Titularizar activos y realizar todas las actividades conexas o complementarias a ello. Registrar marcas, nombres comerciales, patentes y hacer uso de intangibles bajo licencia de terceros. Promover y constituir o invertir en empresas y compañías para el desarrollo de cualquier actividad comprendida dentro de su objeto social o conexas o complementaria a este, fusionarse con ellas o con otras compañías, absorberlas, adquirir marcas, emblemas, nombres comerciales, patentes u otros derechos de propiedad industrial o intelectual, explotarlos o ceder su explotación a terceros, bajo licencia contractual. Promover, constituir o formar parte de asociaciones, fundaciones o entidades sin ánimo de lucro con el fin de promover actividades de ayuda social, en sectores tales como comercio exterior, educación, salud, recreación, construcción de vivienda de interés social, recreación y/o deportes. En general, ejecutar todos los actos y celebrar todos los contratos, cualesquiera que fuere su naturaleza, que se relacionen con el objeto social aquí anunciado, o que tenga como finalidad ejercer los derechos y cumplir las obligaciones, legal, contractual, o convencionalmente, derivadas de la existencia y de las actividades de la sociedad.

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 13 de 42

Misión


La Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador 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 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.

2.2 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

La Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador 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.

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 14 de 42

2.3. OBJETIVOS

SEGURIDAD

Objetivo General: Contar con prácticas de seguridad eficientes que eviten el riesgo en el desarrollo de las operaciones al interior de la Zona Franca Internacional de Pereira por actividades ilícitas como robo, contrabando, narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, entre otros, procurando la mejora continua del sistema de seguridad.

Objetivos Específicos:


- Garantizar la seguridad interna del Usuario Operador, áreas comunes y del perímetro de la Zona Franca.
- Cumplir con los protocolos de seguridad, mediante la aplicación de los procedimientos internos para el normal funcionamiento de las operaciones del parque.
- Mantener procesos formativos y de actualización a todos los colaboradores y clientes en temas de mitigación de riesgos y amenazas, con el fin de garantizar el conocimiento del SGCS BASC.
- Mejorar los sistemas de monitoreo, seguridad en accesos para la identificación de intrusos y seguridad informática de la compañía.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Demostrar la capacidad que tiene la Zona Franca Internacional de Pereira, para proporcionar servicios que cumplan los requerimientos de sus clientes, aumentando de esta manera la satisfacción de los mismos.

Objetivos Específicos:

- Incrementar el nivel de satisfacción de las partes interesadas
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Contribuir al mejoramiento del clima organizacional.
- Cumplir con la oferta / promesa de valor dada al cliente.
- Evidenciar la mejora continua del sistema de gestión calidad

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 15 de 42

OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Alcanzar y mantener un ambiente de trabajo sano y seguro, en la Zona Franca Internacional de Pereira, evitando posibles afectaciones en la salud de los empleados y a terceros, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, y una cultura organizacional enmarcada en la prevención y el autocuidado.

Objetivos Operacionales SST.

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles;
- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

3. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


3.1 INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión, consta de la estructura organizacional, la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos, para cumplir con lo requerido por los clientes, y los beneficios para los miembros de la ZONA FRANCA INTERNACIONAL DE PEREIRA S.A.S USUARIO OPERADOR.

3.2 MAPA DE PROCESOS

La estructura de procesos establecido por la empresa está conformado por procesos estratégicos, misionales, de apoyo y base los cuales están relacionados entre sí y tienen enfoque en el cliente tanto interno como externo.

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Gerencia. | Administración. |
| 2. Comercial. | 8. Contabilidad y Finanzas. |
| 3. Operaciones. | 9. Tecnología e Informática |
| 4. Servicio al cliente. | 10. Sistema Integrado de Gestión. |
| 5. Técnico. | 11. Propiedad Horizontal. |
| 6. Jurídico. | 12. Responsabilidad Social Empresarial. |
| 7. Gestión Humana y | |

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 16 de 42


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.

3.2.1 Interacción del mapa de procesos

Los clientes son la razón de ser de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador, por lo tanto sus requerimientos son la primera entrada para la estructura de los procesos. Seguidamente se evidencian los procesos estratégicos, como único implicado la Gerencia, ya que es aquel que establece el direccionamiento estratégico de la empresa.

Posteriormente los procesos misionales proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser de la empresa; el proceso **Comercial**, en la captación y promoción del régimen franco, el proceso de **Operaciones** en 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 usuarios; finalmente se registra el proceso de **Servicio al Cliente** como gran aliado para atender las necesidades de las partes interesadas y grupos de interés.

Posteriormente se encuentra en el mapa los procesos de apoyo, como el proceso **Técnico** el cual 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; **Jurídico**, quien apoya los requerimientos legales que se generan interna y externamente en la compañía; **Gestión Humana y Administración**, quien 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; **Contabilidad y Finanzas**, el cual dispone y controla de manera oportuna y exacta, la información requerida para la realización de estados financieros mensuales y la ejecución del presupuesto, **Tecnología e Informática** encargado de la difusión las políticas y estándares de seguridad informática a todo el personal y el control a las redes, sistemas y equipos de la compañía y la **Propiedad Horizontal**, encargada de la administración de áreas

	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 17 de 42

comunes, control de ingresos, circuito cerrado de televisión y seguridad del perímetro de la Zona Franca Internacional de Pereira.


Por último, se encuentran los procesos bases con **Sistema Integrado de Gestión** el cual vela por el cumplimiento de las normas y estándares de seguridad, calidad y medio ambiente 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 y la armonía con el medio ambiente, previniendo, mitigando, controlando y compensando los impactos que se generen al interior del parque industrial, **Seguridad y Salud en el Trabajo** comprometidos con el bienestar y la seguridad de los colaboradores a través de la prevención de accidentes y enfermedades laborales y el proceso de **Responsabilidad Social Empresarial**, buscando la conformidad y sostenibilidad con una mejor calidad de vida para la comunidad.

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 la caracterización mediante el formato PE-CL-05, en la cual se especifican las actividades de cada uno con sus respectivas entradas y salidas. De igual manera, se establecen los métodos de control del proceso.

MAPA DE PROCESOS ZONA FRANCA INTERNACIONAL DE PEREIRA S.A.S USUARIO OPERADOR



	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 18 de 42

3.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Comité de Gestión

Se ha establecido una periodicidad anual para realizar la de Revisión por la Dirección de los Sistemas de Gestión, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.

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. Este comité está integrado por el gerente general y los directores de procesos.

Información para la revisión


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

1. Desempeño global del sistema.
2. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores.
3. Desempeño individual de los procesos del SGCS.
4. Cambios de que puedan afectar el SGSC.
5. Cumplimiento de objetivos y metas.
6. Vigencia de la política integrada.
7. Retroalimentación de los clientes.
8. Resultados de las auditorias.
9. Resultados de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.
10. Resultados de la gestión de riesgos y amenazas.
11. Evaluación del cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba.
12. Circunstancias cambiantes, incluidos desarrollos en requisitos legales y otros, relacionados con aspectos de su seguridad.
13. Estado de acciones correctivas y/o preventivas.
14. Comunicación (es) de partes externas interesadas, incluidas quejas.
15. Recomendaciones para la mejora.


ESTÁNDAR BASC	GERENCIA	COMERCIAL	OPERACIONES	SERVICIO AL CLIENTE	TÉCNICO	JURÍDICO	GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVO	CONTABILIDAD Y FINANZAS	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	PROPIEDAD HORIZONTAL	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	RESPONSABILIDAD SOCIAL
1. Requisitos de asociados de negocio.												
1.1 Procedimientos de seguridad.						X						
1.2 Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo			X									
1.3 Punto de origen						X						
2. Seguridad del contenedor y la carga												
2.1 Integridad del contenedor												
2.2 Inspección del contenedor y furgón												
2.3 Sellos del contenedor y furgón												
2.4 Almacenaje de carga contenedores y furgones												
3. Control de acceso físico.												
3.1 Empleados.							X			X		
3.2 Visitantes.										X		
3.3 Verificación de correos y paquetes de correspondencia							X			X		
3.4 Identificación y retiro de personas no autorizadas.										X		
3.5 Personal de seguridad										X		
3.6 Inspecciones										X		
4. Seguridad del personal, propio, subcontratado y temporal												
4.1 Verificación preliminar al empleo							X					
4.2 Verificación y mantenimiento de personal después de la contratación							X					
4.3 Procedimientos de terminación de vinculación laboral							X					
5. Seguridad en los procesos												
5.1 Manejo procesamiento de información y documentos de la carga.			X								X	
5.2 Procedimientos para asegurar manifiestos oportunos y exactos.			X									
5.3 Discrepancias en la carga.			X									
6. Seguridad física												
6.1 Seguridad del perímetro							X			X		
6.2 Puertas y casetas							X	X		X		
6.3 Estacionamiento de Vehículos										X		
6.4 Estructura de los edificios					X					X		
6.5 Control de cerraduras y llaves								X		X		
6.6 Iluminación					X					X		
6.7 Sistemas de alarmas y videocámaras de vigilancia							X			X		
6.8 Otros criterios de seguridad										X		
7. Seguridad en las tecnologías de información												
7.1 Protección con contraseña								X	X			
7.2 Responsabilidad							X		X			
7.3 Protección a los sistemas y datos									X			
8. Entrenamiento de seguridad y concientización sobre amenazas												
8.1 Capacitación							X				X	

[illegible]

[illegible]




[illegible]


 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 25 de 42

3.1.3 Generalidad del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.


REQUISITOS	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	CUMPLIMIENTO
REQUISITOS GENERALES	4.1	4.1	4.1	<p>La organización ha documentado e implementado su sistema integrado de gestión de acuerdo a las normas Técnicas Colombianas; Norma NTC ISO 9001 Calidad, NTC 14001 Ambiental, NTC-OHSAS 18001, NTC ISO 28000 Seguridad en la cadena de Suministro, NTC ISO 26000 Responsabilidad Social Empresarial BASC Business Alliance for Secure Commerce, identificando cada uno de los procesos necesarios para el funcionamiento adecuado de la empresa, los cuales se encuentran interrelacionados de acuerdo al mapa de proceso de la organización, adicionalmente se cuenta con 53 (cincuenta y tres) indicadores con el fin de medir la eficacia del sistema de gestión, a los cuales se les realiza seguimientos y análisis y por ende se implementan acciones necesarias con el fin de corregir, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión.</p> <p>Para cada uno de los procesos se ha definido un responsable, un objetivo principal, las actividades que cumple, las entradas, salidas, documentos asociados, indicadores así como la frecuencia de medición de los mismos.</p> <p>Se realizan seguimientos generales al sistema mediante diferentes comités que se realizan de forma semanal, mensual, trimestral y semestral.</p>
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	4.2.1	4.4.4	4.4.4	<p>Entre la documentación del sistema integrado de gestión se cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PE-CL-03 Política integrada de gestión. - Objetivos y metas. - MA-CL-01 Manual del sistema integrado de gestión. - Alcance del sistema integrado de gestión - Descripción de los elementos principales del SGI y su interacción. - PE-CL-05 Caracterización de procesos. - Procedimientos: PR-CL-03 Control de documentos, PR-CL-08 Control de registros, PR-CL-18 Servicio no conforme, PR-CL-07 Acciones correctivas y preventivas, PR-CL-04 Auditoría interna. - Además se cuenta con los formatos de soporte para la realización de las actividades del sistema integrado.

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 26 de 42

				Se determinan los impactos ambientales y riesgos dentro de la organización planeando disminuirlos y controlarlos, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente para cada caso, además cuentan con personas encargadas competentes en el tema con el fin de establecer, implementar y mantener el control de sistema integrado, documentando los procedimientos necesarios para cumplir con planes de contingencia, plan de emergencias, participación activa con entidades involucradas a nivel regional y generando informes de la situación actual en la empresa.
MANUAL INTEGRADO	4.2.2			Dentro del manual del sistema integrado de gestión se ha definido el alcance del sistema de gestión integrado, la caracterización de los procesos y se hace referencia a la interacción de los procesos del sistema, política, misión, visión, objetivos estratégicos, planeación estratégica, exclusiones, historia de la compañía, mapa de procesos, información de comité de gestión, matriz de responsabilidad de norma comunicación externa e interna, monitoreo y medición de procesos.
CONTROL DE DOCUMENTOS	4.2.3	4.4.5	4.4.5	Se cuenta con procedimiento de control de documentos PR-CL-03 en el cual se establece la obligación de aprobar los documentos antes de su emisión y 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 carpeta compartida de acceso directo llamada “SIG”, al alcance de todo el personal administrativo y de operaciones, 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 sufre modificaciones el procedimiento, por lo tanto la trazabilidad de ve reflejada en la parte final de cada procedimiento en una tabla llamada cambios. La documentación externa es identificada en el listado maestro control de documentos externos.
CONTROL DE LOS REGISTROS	4.2.4	4.5.4	4.5.4	Se cuenta con un procedimiento de control de registros, PR-CL-18 y un listado maestro de registros FO-CL-07 que permite establecer los controles para un manejo adecuado de acuerdo a su identificación, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición final. Disponible para todo el personal en archivos compartidos en línea.
COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN	5.1	4.4.1	4.4.1	La alta dirección de la empresa (gerente) asume sus responsabilidades con el sistema integrado de gestión: <ul style="list-style-type: none"> • Facilitando recursos, tiempo y asistencia a reuniones. • Por medio de las capacitaciones, carteleras y comunicados internos se establece la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos legales.

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 27 de 42

				<ul style="list-style-type: none"> • Estableciendo una política de sistema integrado de gestión. • Liderando la definición de los objetivos estratégicos. • Realizando las revisiones por la dirección al menos una vez al año. • Asignando los recursos necesarios para la implementación y mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión.
POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN	5.3	4.2	4.2	<p>Se ha definido la política del sistema integrado de gestión que responde a los requerimientos de la organización, de acuerdo a esta política se definen los objetivos del sistema.</p> <p>La política es difundida a toda la organización y es revisada cada que se realiza reunión por la dirección, para garantizar su vigencia.</p>
OBJETIVOS, PROGRAMAS Y METAS	5.4.1	4.3.3	4.3.3	<p>Se han definido objetivos estratégicos, indicadores y programas de seguridad que nos permitan cumplir con los objetivos y compromisos planteados los cuales han sido llevados a diferentes niveles de la empresa para trabajar en el mejoramiento continuo, cumplimiento los requisitos legales, impactos ambientales y riesgos que se puedan generar, se asigna responsables con el fin de cumplir los objetivos planeados.</p>
PLANEACIÓN DEL SIG	5.4.2			<p>La planificación de nuestro sistema integrado es realizada por la gerencia general, en autorización por el comité asesor.</p>
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	5.5.1	4.4.1	4.4.1	<p>Para cada uno de los procesos se ha definido un responsable, quien se encarga de administrar las actividades, definir los responsables y de medir la eficacia de los procesos a través del seguimiento a los indicadores previstos, con conocimientos competentes para el cargo, registrados en la FO-RH-21 matriz de perfiles de cargos y en FO-RH-16 manual de funciones.</p> <p>Los representantes de la alta dirección del sistema integrado de gestión son formados en las normas que lideran, adicionalmente el director del sistema integrado de gestión es auditor interno de las mismas, asegurando de esta manera el control general.</p>
PARTICIPACIÓN Y CONSULTA			4.4.3.2	<p>La empresa ha establecido diferentes mecanismos para garantizar la participación y consulta :</p> <p>-Para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles se realizan entrevistas, inspecciones y se aplica el formato FO-CL-06 acciones correctivas y preventivas para la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias con lo cual se procura al máximo la participación de los empleados.</p> <p>En la investigación de los incidentes participa activamente el COPASST (comité paritario de seguridad y salud en el trabajo).</p> <p>-La consulta con los contratistas sobre los cambios que pueden afectar su SST. Se realizan reuniones de trabajo y comunicación externa con la ARP que permita fortalecer canales de</p>


	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 28 de 42

				comunicación con los contratistas y de igual forma con el personal interno de la empresa.
PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	6.1	4.4.1	4.4.1	Se provee los recursos necesarios para garantizar el mejoramiento continuo de la organización y para incrementar la satisfacción de nuestro cliente, mitigar los riesgos e impactos generados. La identificación de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y otros se planifican de acuerdo a las necesidades de cada proceso y se verifica mensualmente para asegurar que la planificación se realice con éxito.
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE LOS CONTROLES			4.3.1	<p>La empresa ha diseñado la "matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles la cual es revisada por lo menos dos veces por año o en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada vez que se identifica un nuevo peligro. • Cada vez que se trabaje en un contrato el cual sus actividades no han sido valoradas por la empresa. <p>En el instructivo se explica el procedimiento a implementar para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles.</p>
IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y VALORACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES		4.3.1		<p>La empresa ha diseñado la "matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales" la cual es revisada por lo menos dos veces por año o en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cada vez que se identifica un nuevo impacto ambiental. - La matriz se debe diligenciar de la siguiente manera <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las actividades que se desarrollan en el proyecto y/o el área. • Identificar los aspectos ambientales de cada actividad. • Identificar el medio impactado. • Identificar los impactos ambientales generados. • Establecer la calificación de los impactos generados. • Establecer los controles a ejercer sobre los impactos ambientales. <p>Dependiendo la clasificación resultante de la calificación de los impactos son:</p> <p>Impacto Alto: Se debe eliminar o remplazar la fuente generadora del impacto o establecer controles que garanticen el cumplimiento con los límites legales permisibles.</p> <p>Impacto Medio: Se deben establecer controles que permitan cumplir con la normatividad ambiental vigente.</p> <p>Impacto Bajo: Se pueden establecer controles que permitan contribuir con el cuidado del medio</p>

				ambiente.
REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	7.2.1	4.3.2	4.3.2	<p>Se estableció el documento matriz de requisitos legales FO-CL-16 en el cual se especifican tanto los requisitos legales como de otra índole relacionados con régimen aduanero, civil, laboral, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Actualización Para garantizar la actualización de los requisitos legales se debe de realizar una revisión por lo menos dos veces por año en los periodos establecidos en la planeación general del sistema integrado de gestión o en el caso que se identifica un nuevo requisito legal u otro requisito que la empresa suscriba.</p> <p>La actualización se realiza a través de la consulta de diferentes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de medio ambiente y desarrollo sostenible. • Portal del consejo colombiano de seguridad. • Ministerio de trabajo. • Administradora de riesgos laborales. • Consejo colombiano de seguridad. • Estatuto aduanero tributario. • Secretaria distrital de ambiente. • Ministerio de trabajo y de la protección social. • DIAN u otras consideradas fiables para el efecto requerido. <p>Comunicación Cada que se presenten cambios en la legislación o en los requisitos a los que voluntariamente la empresa haya decidido acogerse, se hace sensibilización de los mismos al personal involucrado, a través de capacitaciones, carteleras, correos electrónicos, boletines, etc.</p> <p>Evaluación Anualmente, se realizará evaluación al cumplimiento legal, a través de una valoración (cumple, parcial y no cumple) basada en evidencias tomadas por observación, entrevista y/o revisión documental.</p> <p>La verificación del cumplimiento de los requisitos legales, sus resultados y toma de acciones deberá informarse periódicamente a través de la revisión gerencial o informes de desempeño.</p>
				Contamos con manual de gestión humana en el cual se especifican los procedimiento de selección, vinculación, inducción y desvinculación del personal, plan anual de formación el cual es generado por los requerimientos de los directores de procesos y por entes externos como ARL y


RECURSO HUMANO (COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA)	6.2	4.4.2	4.4.2	<p>organizaciones que permita mejorar la competencia para cada empleado, en caso de capacitaciones internas se realizan con personas competentes en los temas a tratar. A todo el personal que ingresa a laborar en la empresa se socializa los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001, ISO 2800, ISO 26000 y BASC. - Política Integrada de gestión. - Misión y visión. - Organigrama. - Mapa de procesos. - Manual de funciones. - Riesgos en el puesto de trabajo. - Manejo de elementos de protección personal. - Mecanismo para el reporte de accidentes. - Impactos y controles ambientales. - COPASST: ¿Qué es? ¿Integrantes? - Reglamento de higiene y seguridad industrial. - Procedimientos y formatos aplicables. - Plan maestro de emergencias. - Reglas de seguridad informática. - Entre otros <p>Medición eficacia</p> <p>Se realizan evaluaciones periódicas de eficacia de las capacitaciones; donde se verifican los resultados obtenidos para luego ser socializados en comité de gerencia, evidenciado la conformidad o inconformidad del plan de formación.</p>
INFRAESTRUCTURA	6.3			<p>Se ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria, aplica para edificios, equipos hardware y software además servicios de apoyo como comunicación y sistemas de información.</p> <p>Se realiza un control y seguimiento de los equipos de oficina a través de los formatos: FO-TI-02 mantenimiento preventivo y correctivo FO-TI-03 asignación, traslado ó préstamo de equipos tecnológicos FO-TI-04 solicitud de soporte técnico FO-TI-05 lista de chequeo de los equipos de computo FO-TI-06 realización de Back Up FO-TI-07 cronograma de mantenimiento FO-TI-09 consecutivo solicitud de soporte técnico.</p>
AMBIENTE DE	6.4			<p>Se vela por el bienestar de nuestros empleados a través del trabajo continuo en la adecuación de</p>

TRABAJO				los puestos de trabajo, se realizan dos actividades de bienestar al año, fiesta de fin de año y aplica encuesta de riesgo psicosocial, esperando tomar de esta manera acciones de mejora al respecto.
PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1			Se cuenta con manual de proceso de operaciones MA-OP-01, en cual a su vez describe 30 procedimientos para que las actividades de comercio exterior sean confiables y oportunas, lo anterior a su vez es llevado a indicadores de gestión, revisados semanalmente en comité de gerencia.
PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2	4.4.3	4.4.3	Se realiza FO-OP-01-PR-01 lista de chequeo calificación usuarios, que nos permite identificar que las condiciones de calificación del cliente están siendo llevadas a cabo de la mejor manera para proceder a la aceptación dentro del parque industrial. La comunicación con los clientes es evidenciada a través de comunicaciones enviadas y recibidas (digital o física).
COMUNICACIÓN INTERNA	5.5.3	4.4.3	4.4.3	En nuestra empresa se garantiza la adecuada comunicación interna a través de los siguientes medios: correo electrónico, carteleros informativos, circulares y demás medios que sean necesarios para garantizar una adecuada comunicación al interior de nuestra empresa.
PROCESO DE COMPRAS	7.4.1	4.3.3	4.3.3	Se cuenta con procedimientos de Compras PR-CL-18 procedimiento de compras especificando la selección, verificación y evaluación de proveedores.
INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	7.4.2			Se cuenta con registros de FO-FI-03 análisis de cotizaciones FO-FI-04 orden de compra, donde se especifica la cantidad, el elemento a comprar, el precio unitario y valor total.
VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	7.4.3	4.4.1	4.4.1	La verificación se realiza a través del formato FO-FI-04 orden de compra con la cantidad recibida, el cumplimiento del requisito de compra y las observaciones de la verificación.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.5.1	4.4.6	4.4.6	Se cuenta con medidas de seguridad para la protección de información adecuada y necesaria para proteger la propiedad del cliente, por otro lado para las obras se realizan inspecciones que permiten hacer un control en diferentes etapas del servicio o producto entregado al cliente. Se han establecido los procedimientos documentados que permiten controlar los aspectos ambientales representativos y riesgos de SST. Para garantizar la aplicación de los controles operacionales se realizan revisiones mensuales al sistema de información administrador de operaciones de comercio exterior del parque industrial (APPOLO).
VALIDACIÓN DE LOS	7.5.2			A través del Manual de Operaciones (MA-OP-01) se pretende facilitar la realización de todas las


 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 32 de 42

PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO				operaciones de los usuarios calificados contenidas en el Decreto 2685 de 1999, en la Resolución 4240 de 2000 y en las demás normas que complementan el Régimen de Zonas Francas. Del mismo modo mediante el sistema de inventarios y control de ingresos de mercancías a la zona Franca Internacional de Pereira se puede realizar la identificación y trazabilidad del servicio. De igual manera el proceso de Operaciones cuenta con Procedimientos (PR-OP-01 – 30) en donde se relaciona todas las actividades realizadas para validar la prestación de los servicios a los usuarios.
IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	7.5.3			A través del Manual de Operaciones (MA-OP-01) se pretende facilitar la realización de todas las operaciones de los usuarios calificados contenidas en el Decreto 2685 de 1999, en la Resolución 4240 de 2000 y en las demás normas que complementan el Régimen de Zonas Francas. Del mismo modo mediante el sistema de inventarios y control de ingresos de mercancías a la zona Franca Internacional de Pereira se puede realizar la identificación y trazabilidad del servicio. De igual manera el proceso de Operaciones cuenta con Procedimientos (PR-OP-01 – 30) en donde se relaciona todas las actividades realizadas para validar la prestación de los servicios a los usuarios.
PROPIEDAD DEL CLIENTE	7.5.4			El Manual Comercial (MA-CO-01) tiene por objetivo planear, analizar, organizar, estructurar, ejecutar, liderar y controlar estrategias comerciales que permitan el cierre efectivo de clientes para la Zona Franca Internacional de Pereira (ZFIP), mediante el asesoramiento integral a los clientes por medio de la implementación de una estrategia comercial que permita resaltar las ventajas únicas de la ZFIP.
PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	7.5.5			El proceso de Operaciones cuenta con Procedimientos (PR-OP-01 – 30) en donde se relaciona todas las actividades realizadas para validar la prestación de los servicios a los usuarios. Los anteriores procedimientos tratan las siguientes servicios: 1. Calificación, Instalación de nuevos usuarios y personas naturales o jurídicas no usuarias y descalificación en la Zona Franca Internacional de Pereira. 2. Introducción de mercancías a Zona Franca Internacional de Pereira. 3. Mercancías al interior de Zona Franca Internacional de Pereira. 4. Salida de mercancías de Zona Franca Internacional de Pereira. 5. Construcciones al interior de Zona Franca Internacional de Pereira. 6. Glosario. 7. Transacciones permitidas. 8. Obligaciones de los usuarios de zonas francas permanentes.
CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN	7.6	4.5.1	4.5.1	La empresa cuenta con un procedimiento para calibración de báscula, PR-TC-01 procedimiento de seguimiento a báscula de igual forma se dispone de PR-TC-01 FO-TI-08 lista de chequeo de báscula, que nos permite tener evidencia del cumplimiento de los requisitos exigidos.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1	4.5.1	4.5.1	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 HSEQ.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	8.2.1			Con la información recolectada de la encuesta de satisfacción del cliente y el reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se analiza y se alimentan los indicadores para poder evaluar nuestro desempeño y de esta manera emprender acciones de mejora.
AUDITORÍA INTERNA	8.2.2	4.5.5	4.5.5	La empresa define un programa 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 de auditoría internas PR-CL-04 auditorias Internas para el sistema integrado de gestión. Se realiza por lo menos una auditoria por año.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	8.2.3			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.
CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	8.3			Se cuenta con un procedimiento para el control del servicio no conforme PR-CL-18 servicio no conforme
ANÁLISIS DE DATOS	8.4			Se supervisa la recolección de datos para así demostrar que tan eficaz es el sistema integrado de gestión implementado por la organización. Con base en los resultados de los indicadores se evalúan los resultados obtenidos en el mes o en el periodo analizado.
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO LEGAL		4.5.2	4.5.2	<ul style="list-style-type: none"> - Con el fin de mantener la matriz de requisitos legales actualizada y evaluar su cumplimiento, se revisa anualmente, a través de una valoración (cumple, parcial y no cumple) basada en evidencias tomadas por observación, entrevista y/o revisión documental. - Los responsables de la actualización de requisitos legales, deberán consultar periódicamente las fuentes para la identificación, descritas anteriormente, establecer que requisitos aplican y definir la manera como se les dará cumplimiento. La verificación del cumplimiento de los requisitos legales, sus resultados y toma de acciones deberá informarse periódicamente a través de la revisión gerencial o informes de desempeño.
INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, NO CONFORMIDAD,	8.5.2 8.5.3	4.5.3		La empresa cuenta con un procedimiento de acciones correctivas y preventivas FO-CL-07. Algunas de las fuentes de información son: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de satisfacción del cliente externo e interno.


 ZONA FRANCA <small>Internacional de Pereira</small>	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 34 de 42

ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA				<ul style="list-style-type: none"> • Medición o seguimiento de los procesos, o análisis de datos. • Resultados de auditorías internas o externas. • Desempeño del personal. • Mediciones y análisis de los objetivos. • Revisión por la dirección. • Iniciativa propia. • Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. • Servicio no conforme. • Cumplimiento de determinaciones legales o normativas y otros suscritos. • Evaluación de proveedores. • Impactos/accidentes ambientales. • Monitoreos ambientales. • Incidentes de trabajo. • Inspecciones, condiciones inseguras. • Simulacros. <p>Cualquier acción correctiva y preventiva que se emprenda en este sentido se documenta en el formato PR-CL-07 acciones correctivas y preventivas También se cuenta con un procedimiento de investigaciones de accidentes.</p>
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	5.6	4.6	4.6	La alta dirección realiza por lo menos una vez al año la revisión del sistema integrado de gestión, para garantizar la conveniencia, adecuación y eficacia continua, registrada en el formato “actas FO-CL- 13”
MEJORA CONTINUA	8.5.1	4.4.7	4.4.7	<p>En la empresa se maneja un plan de mejora en la cual las fuentes de información son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política del sistema integrado de gestión. - Los objetivos, metas, programas e indicadores. - Resultado de las auditorías. - El análisis de los datos. - Acciones correctivas y preventivas. - Resultados de la revisión por la dirección.

	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 35 de 42

3.5 COMUNICACIÓN EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

PUBLICO OBJETIVO	INFORMACIÓN									
	Responsable	Gestión del Riesgo	Requisitos Legales	Política y Objetivos	Estructura Responsabilidad y Autoridad	Manuales, Procedimientos y Políticas	Preparación y Respuesta a Eventos Críticos	Resultados de Auditorías	Desempeño en Control y Seguridad	
Grupos de Interés	Gerente General	2;5;9	2					11	11	
Empleados	Gerente General	2;3;4;9	2;3;4;9	2;3;5;7	2,9	1;2;9	2;9	2;6;7	3;6	
Sociedad	Director Recursos Humanos	6,11	2							
Contratistas	Coordinador de Salud Ocupacional		5;7	5;7	2					
Proveedores	Coordinadora Administrativa		5;7;8	5;7;8						
Ente Certificador	Director SIG	5	5	1,5	5	5	5	5	1,5,7	
Bomberos/ Entidades de apoyo	Coordinador de Salud Ocupacional	6;11					8		2	
MEDIOS DE COMUNICACIÓN										
1. Manual de Gestión	2. Documentos Internos	3. Carteleras	4. Video	5. Cartas, Comunicaciones y Políticas	6. Informe	7. Medio electrónico	8. Llamada telefónica	9. Capacitaciones Internas	10. Volantes, publicidad impresa	11. Reuniones Informativas

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 36 de 42


3.6 MONITOREO Y MEDICIÓN

Medida del desempeño e Indicadores claves

El sistema de medición y monitoreo de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador, estará orientado a medir los indicadores más significativos de los procesos, ya que estos se vuelven indispensables para la verificación del adecuado funcionamiento de la empresa, orientados a cumplir con el sistema integrado de gestión.

Por lo tanto cada jefe o director de proceso estará encargado del monitoreo de sus indicadores correspondientes, consignándolos en la matriz de indicadores FO-GG-01, los cuales deben ser expuestos (en el período estipulado por cada indicador) al gerente general, el cual analizará el indicador.

Al mismo tiempo el jefe del proceso propondrá las acciones a tomar en caso que los resultados no sean los esperados, las cuales serán aprobadas por el gerente, teniendo en cuenta todas las variables externas e internas que puedan afectar el proceso.

	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 37 de 42


4. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Los siguientes niveles jerárquicos incluyen manuales de los procesos, procedimientos que hacen la mayor gestión, siendo la esencia del sistema documental.




4.1 Gestión de la Documentación

Para el sistema de control y seguridad ver tabla requisitos-documentación.


 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 38 de 42

Sistema de Control y Seguridad Requisitos – Documentación.

ÍTEM / NORMA	NOMBRE DEL DOCUMENTO
Política control y seguridad.	PE-CL-03 Política de gestión integrada.
PLANEACION	
Gestión del riesgo.	Gestión del riesgo (PR-CL-01) anexos y formatos.
Requisitos legales y de otra índole.	Requisitos legales (PR-CL-02) anexos y formatos.
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	
Estructura, responsabilidad y autoridad.	Perfil directora SIG (PF-RH-04), matriz de responsabilidad y autoridad.
Entrenamiento y sensibilización.	Manual de gestión humana (MA-RH-01), evaluación de desempeño, anexos y formatos.
Comunicaciones.	Matriz de comunicaciones.
Control de los documentos.	Control de documentos (PR-CL-03), control de registros (PR-CL-08) anexos y formatos.
Control operacional.	Manual de operaciones (MA-OP-01) procedimientos anexos y formatos.
Preparación y respuesta a eventos críticos.	Preparación y respuesta a eventos críticos (PR-CL-06) anexos y formatos.
VERIFICACIÓN, ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA	
Monitoreo y medición.	Matriz de indicadores (FO-GG-01).
Acción correctiva y/o preventiva.	Acciones correctivas, preventivas y de mejora (PR-CL-07) anexos y formatos.
Auditoría.	Auditorías internas (PR-CL-04) anexos y formatos.
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Revisión por la dirección.	Manual de gestión (MA-CL-01), actas revisión por la dirección.

 ZONA FRANCA Internacional de Pereira	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 39 de 42

ESTANDAR	NOMBRE DEL DOCUMENTO
Requisitos de los Asociados de Negocio.	Asociados del negocio PR-CL-05.
Controles de Acceso Físico.	Manual de gestión humana (MA-RH-01) formatos y anexos, Seguridad personal, proveedores contratistas, visitantes (PR-CL-09).
Seguridad Física.	Política de llaves (PR-CL-12).
Seguridad de Tecnología de Informática.	Manual de tecnología e informática (MA-TI-01) anexos y formatos.
Entrenamiento de Seguridad y conciencia de amenazas.	Preparación y respuesta a eventos críticos (PR-CL-06), plan de evacuación (PR-CL-14).
Sistema de gestión.	Diagnóstico inicial, política integrada, objetivos de control y seguridad, revisión por parte de la gerencia, auditorías internas (PR-CL-04) anexos y formatos, mapa de procesos, caracterización de los procesos, acciones correctivas, preventivas y de mejora (PR-CL-07) anexos y formatos.
Administración y selección de personal propio, subcontratado y/o suministrado.	Manual de gestión humana (MA-RH-01) anexos y formatos.
Sistema de seguridad.	Servicio de seguridad (certificada BASC), seguridad durante 24 horas, dispositivos de alerta para evacuación preparación y respuesta a eventos críticos (PR-CL-06). Plan de evacuación.
Control de documentos y de información.	Control de documentos (PR-CL-03) anexos y formatos, autorizaciones, firmas y sellos (PR-CL-10).

	MANUAL DE GESTIÓN			
	CÓDIGO MA-CL-01	F. APROBACIÓN 22/05/2017	VERSIÓN 10	PÁGINA 40 de 42

5. CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Cambios con respecto a la versión anterior
2	14/05/13	<ul style="list-style-type: none"> Se cambió el alcance del manual incluyendo al edificio de operaciones y segundo piso del edificio usuario operador. Se realizó cambio en la estructura organizacional debido al retiro e ingreso de personal. La política de gestión integrada cuenta con un nuevo párrafo referente al cumplimiento de requisitos legales y otros. A los objetivos específicos del BASC se le añadieron dos (2) más. En la nota que hace énfasis en el estado del mapa de proceso, se evidenció que la ZFIP ahora tiene dos (2) procesos inactivos. Se redactó la interacción de mapa de procesos, según el requisito de la nueva versión del BASC. Cambió el mapa de procesos ya que el proceso “calidad” paso a llamarse “sistema integrado de gestión” En la información para la revisión por la dirección los puntos a tener en cuenta tuvieron cambios. La matriz de responsabilidad y autoridad tuvo una adición de las próximas tres (3) normas a certificarse la ZFIP.
3	24/09/13	<ul style="list-style-type: none"> Es ampliado el alcance para el sistema integrado de gestión. Se agrega la exclusión alusiva a la norma NTC ISO 9001, del numeral 7.3 correspondiente a diseño. Cambia la estructura organizacional. Se adicionan los objetivos de calidad, ambiental y salud ocupacional. Es modificada la nota del mapa de procesos. Se amplía la información para la dirección. En el numeral documentos y registros se adiciona las normas y leyes como pico de la pirámide.

Control de Cambios

Versión	Fecha	Cambios con respecto a la versión anterior
4	26/03/14	<ul style="list-style-type: none"> Se adicionó la política de gestión integrada en compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades. Se adicionó matriz de cumplimiento de norma para ISO 28000 y generalidades.
5	25/04/14	<ul style="list-style-type: none"> Cambió la estructura organizacional de la empresa. Se adicionaron cambios a la política de gestión integrada. Se adicionaron otros objetivos de seguridad, calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional. Se modificó el mapa de procesos. Se adicionaron otras entradas de información por la dirección. Se creo matriz de responsabilidad de norma de los procesos, solo con enfoque a la seguridad.
6	26/05/15	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó y modificó los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo y del Sistema de Gestión Ambiental Se actualizó Matriz de Responsabilidad de Norma BASC – ISO 28000 Actualización de Estructura Organizacional
7	21/09/15	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de objetivos de seguridad Actualización de la matriz de generalidad del sistema contenida en el Manual de Gestión con la información del cumplimiento de los numerales 7.5.2, 7.5.3; 7.5.4; 7.5.5 de la Norma ISO 9001.
8	30/05/16	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza objetivo del Manual, alcance del Sistema de Gestión. Se realiza modificación y actualización de la Misión, Visión y Política Integrada de Gestión. Se actualiza la estructura organizacional de la compañía y Mapa de Procesos Se redefinen los objetivos de seguridad y gestión de calidad. Se elimina la información referente al Sistema de

		<p>Gestión Ambiental ISO 14001 y OHSAS 18001.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se excluye el numeral 3.2.3 BASC, "Los visitantes, vendedores, proveedores de servicio deberían ser acompañados y exhibir en un lugar visible." BASC V04-2012
9	04/04/2017	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de normatividad aplicable a la Zona Franca Internacional de Pereira (Decreto 2147 de 2016) correspondiente a las exclusiones BASC. Se actualiza mapa de procesos. Se realiza modificación en la estructura organizacional.
10	19/05/2017	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza cambio en mapa de procesos (se anexa Seguridad y Salud en el Trabajo) Se realiza cambio en organigrama (Se elimina practicante ambiental, SST y jurídico; como también auxiliar contable y auxiliar financiera, así mismo el personal de apoyo técnico. Se define proceso de coordinación comercial y servicio al cliente, se crea cargo de supernumeraria). Se anexan exclusiones correspondientes a los estándares (1.3.1, 3.6.2, 5.2.5, 5.3.1, 6.1.2). Actualización de la interacción del mapa de procesos (proceso SST) Se establece que como resultado de Revisión por la Dirección también será la presentación de dicho comité.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Stephanie Montoya Guarín	Nombre: Elizabeth Hernández García	Nombre: Elizabeth Hernández García
Fecha: 19 de Mayo de 2017	Fecha: 22 de Mayo de 2017	Fecha: 22 de Mayo de 2017
Firma:	Firma:	Firma: