1. **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:**

|  |  |
| --- | --- |
| Proceso al que pertenece | Operaciones |
| Jefe inmediato | Director de Operaciones |
| Cargo o Posición | Coordinador de Operaciones |
| **MISIÓN DEL CARGO** | |
| Asegurar el cumplimiento del régimen franco en las operaciones de Zona Franca Internacional de Pereira, ofreciendo apoyo a los usuarios en el desarrollo de sus actividades y a los funcionarios en el desarrollo de su labor. | |

## PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

* Coordinar las operaciones aduaneras de la Zona Franca y asegurar el cumplimiento del régimen franco.
* Planear y coordinar los cronogramas de actividades del proceso de operaciones.
* Realizar auditoría y seguimiento a los procesos internos de operaciones y verificar que se están cumpliendo los lineamientos legales.
* Realizar seguimiento constante al cumplimiento de los indicadores de gestión y establecer acciones correctivas y preventivas de puntos clave de mejoramiento.
* Velar porque sean atendidas las solicitudes realizadas por los usuarios calificados de forma oportuna.
* Apoyar el proceso de mejoramiento continuo del software APPOLO y hacer seguimiento a la efectividad de los desarrollos solicitados.
* Asesorar a los usuarios de la Zona Franca en el desarrollo de sus actividades.
* Activar el sistema APPOLO.
* Procesar las solicitudes de modificación en el sistema Appolo que realicen los usuarios.
* Realizar capacitaciones para los usuarios de la Zona Franca.
* Garantizar la veracidad, calidad y oportunidad de los reportes a los entes de control y demás entidades externas (DIAN, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, DANE)
* Garantizar el cumplimiento de las sugerencias de los informes de auditoría.
* Coordinar con el proceso de Gestión Administrativa las evaluaciones de desempeño, con el fin de identificar el potencial de los colaboradores de Operaciones, como soporte a los objetivos del área.
* Coordinar con el proceso de Gestión Administrativa las capacitaciones a realizar.
* Velar que el registro de firmas autorizadas este actualizado, así como el control de las áreas de ocupación y la información general de los usuarios calificados.
* Acordar con el proceso de Gestión Administrativa los reemplazos, traslados y promociones del personal de operaciones cuando sea necesario.
* Hacer seguimiento y mantenimiento del sistema gestión de calidad, SGA y Sistema BASC en la gestión de Operaciones.
* Administrar y optimizar los recursos de la gestión de operaciones.
* Generar informes de gestión de la operación para tomar decisiones como área y plantear mejoras continuas en el proceso.
* Mantener al día las estadísticas de volumen de transacciones por usuario, tiempos, etc.
* Hacer seguimiento y análisis a los indicadores del área.
* Apoyar el desarrollo del Sistema Integral para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo - SIPLA.
* Presentar información sobre operaciones sospechosas.
* Proponer y hacer seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora de la Gestión de Operaciones.
* Revisar y modificar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Gestión de Operaciones.
* Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los cronogramas de actividades del área.
* Asegurar que toda actividad o gestión desde su cargo cumpla con los requisitos y estándares establecidos en los Sistemas de Gestión que se implementen en la compañía, adicionalmente en la identificación, valoración, tratamiento y mitigación de los diferentes riesgos inherentes a las que se encuentre expuesta la organización
* Asistir a reuniones y/o comités establecidos al interior de la compañía o cuándo esta lo estime conveniente, presentando los informes o análisis que se estimen convenientes.
* Proyectar actos de calificación, modificaciones, reducciones y/o ampliaciones de áreas.
* Dar acompañamiento en los comités de usuarios calificados.

Autorizar:

* Retiro de las mercancías pignoradas.
* Salidas a proceso parcial de los Usuarios.
* Retiro de desperdicio y material de reciclaje.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESPONSABILIDADES COMPLEMENTARIAS | INDICADORES DEL CARGO | AUTORIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES |
| El Documento Anexo Roles y Responsabilidades transversales, hace parte constitutiva de este documento. | Los Indicadores para medición del Perfil de Cargo son los definidos cada año en la evaluación de desempeño. | Toma decisiones a nivel operativo, para el desarrollo adecuado de sus funciones establecidas en los procedimientos.  Su autoridad se genera en el desarrollo de las actividades propias de su cargo, siempre y cuando sean para dar cumplimiento a directrices ya establecidas por la organización, de lo contrario deberá buscar aprobación por su jefe inmediato.  Toda decisión que impacte los procesos o el presupuesto del área, debe ser consultada con el Jefe inmediato. |

1. **CONTACTO Y RELACIONES DE TRABAJO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CONTACTO | PROPOSITO | TIPO DE CONTACTO | FRECUENCIA CONTACTO |
| Cliente Interno | Atender los requerimientos de los demás procesos de la compañía en cuanto a los temas de operaciones. | Interno | Diario |
| Cliente Externo | Cumplimiento de requisitos de ley y atención de requerimientos.  Atender los requerimientos de los usuarios calificados, así como de las entidades de control DIAN, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.  Brindar asesoría en procesos operativos de Zona Franca. | Externo | Diario |

1. **PERFIL DEL CARGO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR** | | | |
| Frecuentemente ( ) | Ocasionalmente ( X ) | | No Requiere ( ) |
| **REQUERIMIENTOS DEL CARGO** | | | |
| **Formación Académica** | | **Experiencia** | |
| Profesional Universitario en áreas Administrativas. | | 3 años de experiencia. | |
| **Otros Conocimientos y Habilidades** | | | |
| * Régimen Franco. * Comercio Exterior. * Servicio al cliente. | | | |

1. **COMPETENCIAS O COMPORTAMIENTOS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Competencias** | **Nivel requerido** |
| **Comunicación asertiva:** | **3** |
|          Se expresa de manera directa, sincera y asertiva. |
|          Demuestra coherencia entre lo que dice y hace. Es propositivo y no reactivo. |
| **Orientación al logro:** | **4** |
|          Alinea su quehacer diario enfocándolo al plan estratégico de la empresa. Es resolutivo. |
|          Produce resultados y cumple compromisos - alcanza los objetivos y supera las metas. |
| **Trabajo en equipo:** | **4** |
|          Trabaja en equipo en pro de objetivos colectivos derribando barreras funcionales, jerárquicas y entre áreas. |
|          Construye y mantiene relaciones interpersonales de confianza y respeto. |
| **Orientación al servicio:** | **3** |
|          Muestra respeto, interés y disposición en comprender las necesidades de clientes, y usuarios; es amable y paciente. |
|          Resuelve, atiende con agilidad y oportunidad, busca soluciones de raíz. |
|          Cumple lo que promete y hace seguimiento hasta que el caso se cierre. |
| **Orientación al cambio:** | **4** |
|          Demuestra una actitud positiva al cambio y rompe paradigmas, aceptando nuevas y diferentes opiniones o puntos de vista para lograr mejores prácticas. |
|          Adquiere nuevos conocimientos y desarrolla nuevas habilidades. Comparte su conocimiento, en beneficio de la generación de valor. |
| **Liderazgo:**   * Coordina y organiza eficazmente su equipo, propiciando un adecuado ambiente de trabajo, orientando y dirigiendo a los demás para motivarlos e inducirlos a que se llegue a las metas y objetivos planteados. | **4** |
| **Pensamiento y ejecución estratégica:**   * Logra fijar un objetivo, analiza los medios que tiene para alcanzarlo y los organiza para lograr el fin. | **3** |